

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

Línea**madrid**

Octubre 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: 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 DE 2018 O ANTERIOR

Comunidad de Madrid	http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home	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.
Ayuntamiento de Gijón	www.gijon.es	La valoración media es de 4,7 puntos en una escala de 1 a 5. 550 encuestas personales entre el 6 y el 10 de noviembre de 2017.
Ayuntamiento de Málaga	http://obac.malaga.eu/es/galeria-de-descargas/#.XCz1s17nIW	Año 2016: OBAC (Observatorio de Atención a la Ciudadanía). La valoración global media es de 8,56 sobre 10.
Ayuntamiento de Logroño	http://www.logroño.es/wps/wcm/connect/47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116/MEDICION+CALIDAD+DE+LOS+SERVICIOS.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116	Encuesta de satisfacción de los ciudadanos con calidad del servicio 2017 Media valoración: 8,70
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	www.vitoria-gasteiz.org	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”)
Ayuntamiento de Sevilla	www.sevilla.org	No se facilitan datos desde 2014 (“Análisis de la Satisfacción de los Ciudadanos usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano 010LíneaSevilla)
Comunidad de la Región de Murcia	http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6175&IDTIPO=100&RASTRO=c672\$m26623	Servicio Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano 2017 Media valoración: 8,40
Govern Illes Balears	https://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=2925244&coduo=1&lang=es	Satisfacción de la ciudadanía con el servicio telefónico 012. Del 11 al 24 de noviembre de 2015 y se recogieron 536 encuestas válidas. 3,77 sobre 4.
Ayuntamiento de Leganés	http://www.leganes.org/portal/contenedor_listado.jsp?seccion=s_ldes_d4_v3.jsp&codbusqueda=1922&language=es&codResi=1&codMenuPN=1945&codMenuSN=1951&codMenuTN=2101&codMenu=1944&layout=contenedor_listado.jsp	Satisfacción del usuario de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Leganés. Atención presencial: 136 encuestas personales en diciembre de 2018. Media valoración: 9,2 Atención 010: 120 encuestas telefónicas en diciembre de 2018. Media valoración: 9,15

Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)



I. FICHA TÉCNICA OAC

FICHA TÉCNICA OAC

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid</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>Gobierno Vasco Estudio 2020 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial y telefónico de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean-informe-Presencial-y-Telefonico_ES_2020_FORMAT.pdf</p>	<p>Tamaño de la muestra: 1.000 entrevistas telefónicas. Fecha de Campo: octubre-noviembre 2020.</p>
<p>Ayuntamiento de Barcelona Enquesta de Serveis Municipals 2020 https://w10.bcn.cat/APPS/riswestudis/editEstudi.do?reqCode=inspectById&estudiid=6500&set_locale=ca_ES#</p>	<p>Fecha inicio: 01/09/2020 Fecha finalización: 02/12/2020. Muestra: 6.676 entrevistas personales a domicilio (CAPI).</p>
<p>Ayuntamiento de Zaragoza Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020 https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf</p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 25 de mayo y el 2 de julio de 2020 Muestra: 2.038 encuestas telefónicas</p>
<p>Generalitat Valenciana Estudio de Satisfacción Ciudadana 2020 http://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop;jsessionid=449108DCFD202927DE7E0D7424BDA525</p>	<p>Muestra: 2.916 encuestas Fecha de Campo: Del 26 de octubre al 20 de noviembre de 2020.</p>
<p>Ayuntamiento de Tenerife Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía https://transparencia.tenerife.es/archivos/110/documento-plan-20-10-09-2020-p16-evaluacion-de-la-satisfaccion-de-la-ciudadania-encuesta-8782.pdf</p>	<p>Muestra: 948 repuestas por correo electrónico. Fecha de Campo: Del 14 de julio al 4 de agosto de 2020.</p>
<p>Ayuntamiento de Valencia Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Publicaci%C3%B3_CIUATAT10.pdf</p>	<p>Fecha de Campo: noviembre/diciembre 2019. Muestra: 2.300 entrevistas personales.</p>

FICHA TÉCNICA OAC

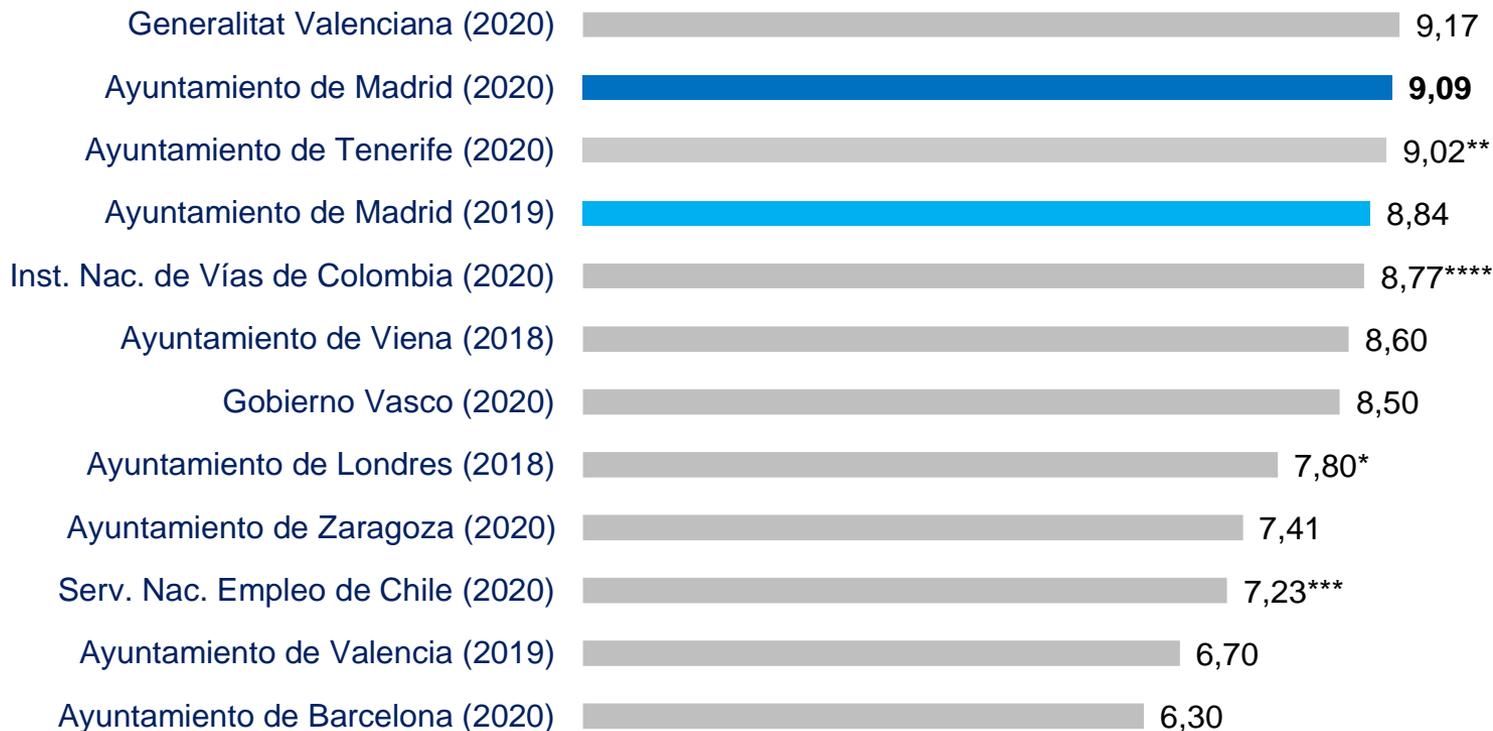
ENTIDADES INTERNACIONALES: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Londres <i>Citizen Satisfaction Survey</i> https://www.london.ca/city-hall/Civic-Administration/City-Management/Documents/COL_2018_Annual_Survey.pdf</p>	<p>Piden registrarse para ver los datos 2019</p>
<p>Ayuntamiento de Viena <i>Community Livability Report</i> https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316</p>	<p>Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio. Fecha de campo: octubre 2018.</p>
<p>Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile <i>Encuesta de satisfacción de canales de atención</i> https://sence.gov.cl/sites/default/files/reporte_de_resultados_encuesta_de_satisfaccion_de_los_canales_de_atencion_de_sence_2020.pdf</p>	<p>Muestra: 370 encuestas telefónicas. Fecha de campo: Del 17 de septiembre al 4 de noviembre de 2020.</p>
<p>Instituto Nacional de Vías de Colombia <i>Encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía</i> https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11116-informe-encuesta-de-percepcion-y-satisfaccion-a-la-ciudadania-2020/file</p>	<p>Muestra: 135 encuestas online. Fecha de campo: Tercer trimestre de 2020.</p>
<p>Ayuntamiento de Amsterdam</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Berlín</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Roma</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Lisboa</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Copenhague</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de París</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>

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.

** Valor real 4,51 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales OAC

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC EVOLUTIVO

	2018	2019	2020
Ayuntamiento de Madrid	8,73	8,84	9,09
Gobierno Vasco	8,4	8,6	8,5
Generalitat Valenciana	-	9,09	9,17
Ayuntamiento de Leganés	9,20	-	-
Ayuntamiento de Viena	8,60	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,04	-	7,41
Ayuntamiento de Barcelona	7,10	7,00	6,30
Ayuntamiento de Valencia	6,40	6,70	-
Ayuntamiento de Londres	7,80*	-	-
Ayuntamiento de Tenerife	-	-	9,02**
Serv. Nac. Empleo Chile	-	-	7,23***
Inst. Nac. de Vías de Colombia	-	-	8,77****

■ Valoración máxima por año

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

** Valor real 4,51 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales OAC

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO OAC

Líneamadrid

	Ayto. de Madrid (2020)	Ayto. de Madrid (2019)	Generalitat Valenciana (2020)	Gobierno Vasco (2019)	Ayto. de Londres (2018)	Ayto. de Viena (2018)	Ayto. de Tenerife (2020)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Orden y limpieza	9,30	9,11	9,27	-	-	-	-	-	-
Confort	8,97	9,02		8,7	-	-	-	7,84***	-
Adecuación instalaciones	9,09	9,08	9,18	-	-	-	-	7,67***	8,80****
Amabilidad y trato	9,38	9,40	9,37	8,5	9,0*	8,6*	9,10**	8,19***	9,09****
Cualificación y profesionalidad	9,34	9,39	9,33		8,2*	7,6*		7,89***	-
Horario	9,33	8,95	9,09	9,2	-	-	8,54**	-	8,67****
Tiempo de espera	9,07	8,77	9,07	8,6	-	-	-	7,86***	8,52****
Tiempo total empleado	9,02	8,88	9,21	-	-	-	-	7,66***	-
Claridad y coherencia de la información	9,17	9,12	9,31	8,2	-	7,8*	-	7,47***	-
Sencillez de la tramitación	9,21	9,09	9,04	-	-	-	-	-	-
Grado de confianza/ seguridad transmitida	9,33	9,31	9,26	-	-	-	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	9,04	9,03	9,05	-	-	-	-	7,93***	-
Medidas sanitarias	7,38*	-	9,39	8,6	-	-	9,02**	-	-

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

** Valor real sobre escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

■ Valoración máxima por ítem

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de la suma de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo

Teléfono de Atención a la Ciudadanía (010)

I. FICHA TÉCNICA 010

FICHA TÉCNICA ATENCIÓN TELEFÓNICA

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono 010 de atención telefónica de Línea Madrid</p>	<p>Año 2020: 2.003 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio 010 realizadas en octubre y noviembre de 2020. Año 2019: 2.000 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio 010 realizadas en octubre y noviembre de 2019.</p>
<p>Ayuntamiento de Zaragoza Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2020 https://www.zaragoza.es/cont/paginas/catalogopublicaciones/Barometro-SM-2020.pdf</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>Gobierno Vasco Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_de_f/adjuntos/Zuzenean-informe-Presencial-y-Telefonico_ES_2020_FORMAT.pdf</p>	<p>Tamaño de la muestra: 500 entrevistas telefónicas. Fecha de Campo: octubre-noviembre 2020.</p>
<p>Región de Murcia Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12 https://www.carm.es/web/Blob?ARCHIVO=Estudio%20de%20satisfacci%C3%B3n%20012_2019.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=101430&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c672\$m26640,46873</p>	<p>Año 2019: 584 encuestas telefónicas.</p>
<p>Ayuntamiento de Sevilla Estudio para el Control de la Calidad Percibida https://www.sevilla.org/transparencia/relaciones-con-los-ciudadanos/2019-resultados-encuesta-calidad-percibida-sac-010-v-1-1.pdf</p>	<p>Año 2019: 516 encuestas vía telefónica.</p>
<p>Ayuntamiento de Las Palmas Satisfacción con el servicio de atención telefónica 010 https://www.laspalmasgc.es/es/ayuntamiento/prensa-y-comunicacion/notas-de-prensa/nota-de-prensa/Los-ciudadanos-valoran-la-atencion-telefonica-del-010-con-mas-de-un-90-de-satisfaccion-con-el-servicio/</p>	<p>Año 2020. Muestra: 1.000 encuestas telefónicas.</p>
<p>Generalitat Valenciana Encuesta Satisfacción 012 https://participacio.gva.es/es/web/atencion-ciudadano/enquesta-de-satisfaccio-012-prop</p>	<p>1.000 encuestas CATI (telefónicas). Fecha de campo: Del 26 de Octubre al 20 de Noviembre 2020.</p>

FICHA TÉCNICA ATENCIÓN TELEFÓNICA

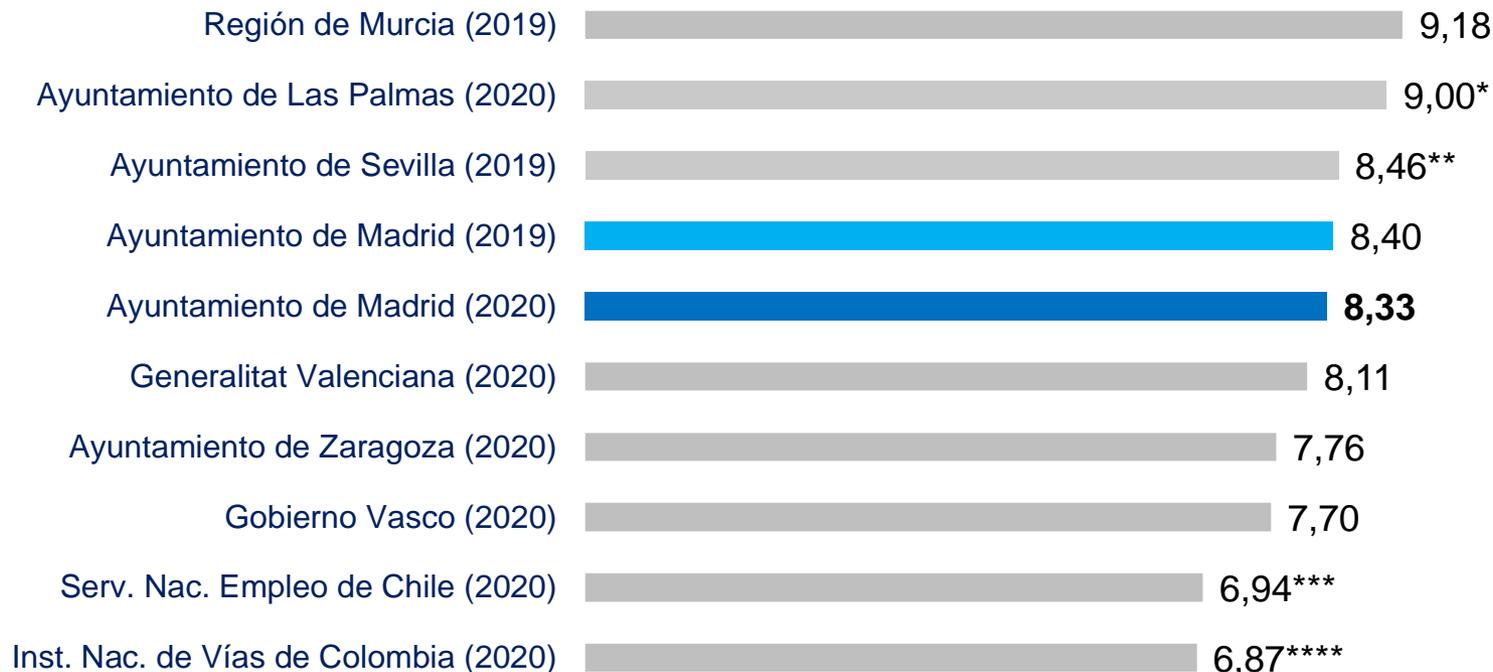
ENTIDADES INTERNACIONALES: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile <i>Encuesta de satisfacción de canales de atención</i> https://sence.gob.cl/sites/default/files/reporte_de_resultados_encuesta_de_satisfaccion_de_los_canales_de_atencion_de_sence_2020.pdf</p>	<p>Muestra: 370 encuestas telefónicas. Fecha de campo: Del 17 de septiembre al 4 de noviembre de 2020.</p>
<p>Instituto Nacional de Vías de Colombia <i>Encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía</i> https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11116-informe-encuesta-de-percepcion-y-satisfaccion-a-la-ciudadania-2020/file</p>	<p>Muestra: 217 encuestas online. Fecha de campo: Tercer trimestre de 2020.</p>
<p>Ayuntamiento de Londres</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Viena</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Amsterdam</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Berlín</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Roma</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Lisboa</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de Copenhague</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>
<p>Ayuntamiento de París</p>	<p>No existen o no se facilitan datos.</p>

II. INFORME DE RESULTADOS ATENCIÓN TELEFÓNICA



1. Valoraciones generales Atención Telefónica

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA TELEFÓNICO



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

** Valor real 4,23 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA TELEFÓNICO
EVOLUTIVO

	2018	2019	2020
Ayuntamiento de Madrid	8,38	8,40	8,33
Región de Murcia	-	9,18	-
Gobierno Vasco	8,9	8,0	7,7
Ayuntamiento de Zaragoza	7,28	-	7,76
Ayuntamiento de Sevilla	8,42**	8,46**	-
Ayuntamiento de Las Palmas	-	9,10*	9,00*
Generalitat Valenciana	-	7,93	8,11
Serv. Nac. Empleo de Chile	-	-	6,94***
Inst. Nac de Vías de Colombia	-	-	6,87****

■ Valoración máxima por año

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

** Valor real 4,23 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

INFORME DE RESULTADOS: Valoraciones generales Atención Telefónica

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Líneamadrid

	Ayto. de Madrid (2020)	Ayto. de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2020)	Región de Murcia (2019)	Ayto. de Sevilla (2019)	Ayto. de Las Palmas (2020)	Generalitat Valenciana (2020)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Amabilidad del agente	8,79	8,85		10,00		9,3*	8,69	8,42***	7,37****
Lenguaje claro y comprensible	8,71	8,75	8,6	-	9,12**		7,81	8,58***	-
Cualificación y profesionalidad del agente	8,71	8,67		9,52		-	8,47	7,34***	7,09****
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	-	-	-	-	8,02	-	-
Horario de atención telefónica	8,88	8,90	8,8	-	-	-	-	-	-
Tiempo de espera al teléfono	7,22	7,67	5,4	-	7,86**	-	6,50	1,82***	6,16****
Tiempo total empleado en la llamada	7,52	8,04	-	9,32	8,12**	-	-	7,60***	-
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,09	8,33	7,5	9,38	-	9,1*	8,25	6,79***	-
Sencillez de la tramitación realizada	8,18	8,42	-	-	-	-	-	-	-
Confidencialidad del teléfono 010	8,58	8,73	-	-	-	-	8,87	-	-
Resultado final de la gestión	8,57	8,61	-	-	8,38**	-	-	-	-

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

** Valor real sobre escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

■ Valoración máxima por ítem

*** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

**** Nota estimada de la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo

Web de Atención a la Ciudadanía



I. FICHA TÉCNICA ATENCIÓN WEB



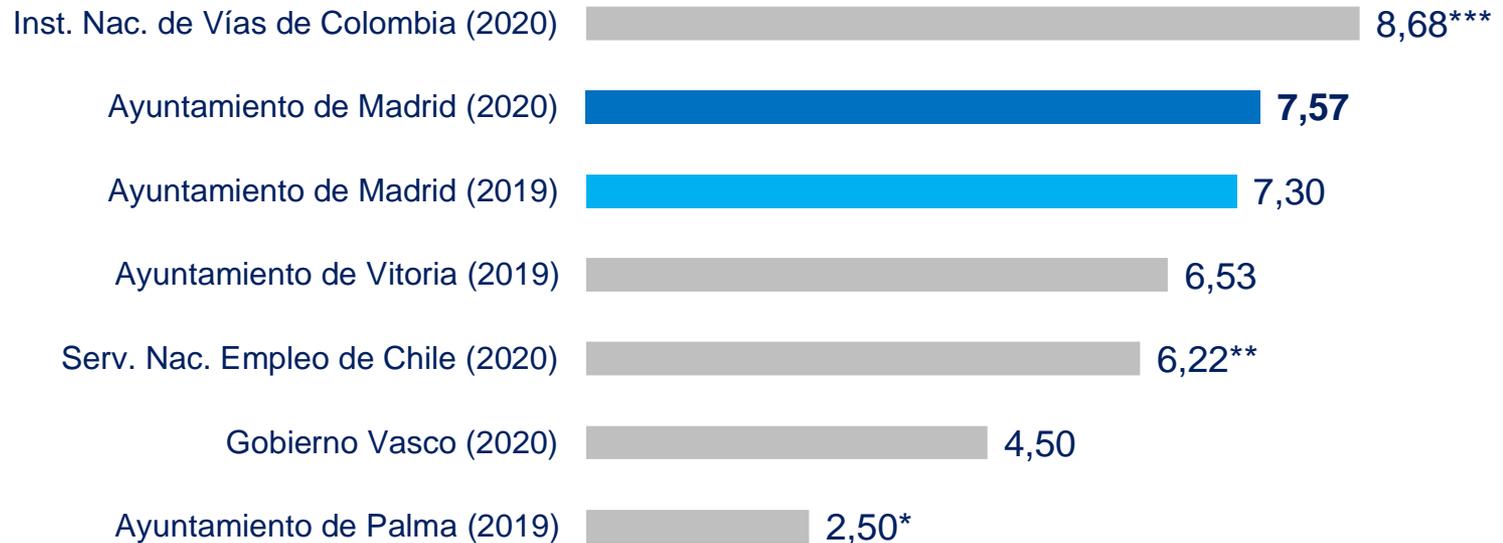
FICHA TÉCNICA ATENCIÓN WEB

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid <i>Estudio de satisfacción a usuarios de www.madrid.es de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2020: 2.007 encuestas telefónicas a personas usuarias de www.madrid.es, realizadas en octubre y noviembre. Año 2019: 2.000 encuestas telefónicas a personas usuarias de www.madrid.es, realizadas en octubre y noviembre.</p>
<p>Ayuntamiento de Vitoria <i>Barómetro de Vitoria-Gasteiz</i> https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/65/81/86581.pdf</p>	<p>Año 2019: 1.004 encuestas telefónicas. Fecha de Campo: septiembre 2019.</p>
<p>Gobierno Vasco <i>Estudio en torno a las expectativas y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Zuzenean</i> https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/informes_satisfaccion_zuzenean/es_def/adjuntos/Zuzenean_informe_Buzon-y-Telegram_ES_2020_FORMAT.pdf</p>	<p>183 encuestas a personas usuarias del buzón euskadi.eus mediante formularios web autoadministrados. Trabajo de Campo: octubre-noviembre 2020.</p>
<p>Ayuntamiento de Palma <i>Informe de necessitats, expectatives i satisfacció de les persones usuàries del Servei d'Atenció a la Ciutadania 2019</i> https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_133867_1.pdf</p>	<p>Año 2019: 39 encuestas online.</p>
<p>Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile <i>Encuesta de satisfacción de canales de atención</i> https://sence.gob.cl/sites/default/files/reporte_de_resultados_encuesta_de_satisfaccion_de_los_canales_de_atencion_de_sence_2020.pdf</p>	<p>Muestra: 369 encuestas telefónicas. Fecha de campo: Del 17 de septiembre al 4 de noviembre de 2020.</p>
<p>Instituto Nacional de Vías de Colombia <i>Encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía</i> https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11116-informe-encuesta-de-percepcion-y-satisfaccion-a-la-ciudadania-2020/file</p>	<p>Muestra: 198 encuestas online. Fecha de campo: Tercer trimestre de 2020.</p>

II. INFORME DE RESULTADOS ATENCIÓN WEB

1. Valoraciones generales Atención Web

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA WEB



* Nota estimada de la media de los atributos.

** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

*** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA WEB EVOLUTIVO

	2018	2019	2020
Ayuntamiento de Madrid	7,73	7,30	7,57
Gobierno Vasco	6,4	6,6	4,5
Ayuntamiento de Vitoria	-	6,53	-
Ayuntamiento de Palma	-	2,50*	-
Serv. Nac. Empleo de Chile	-	-	6,22**
Inst. Nac. de Vías de Colombia	-	-	8,68***

■ Valoración máxima por año

* Nota estimada de la media de los atributos.

** Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

*** Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO WEB

	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2020)	Ayuntamiento de Palma (2019)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Diseño	7,46	7,21	-	-	-	-
Claridad de la información	7,26	7,12	4,4	1,9	-	8,65**
Información correcta	7,43	7,25	-	-	-	-
Actualización de la información	7,40	7,34	-	2,9	-	-
Sencillez para realizar trámites	7,25	7,36	7,6	2,4	7,43*	-
Resolución de trámites on-line	7,33	7,13	-	-	-	-

■ Valoración máxima por ítem

* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

** Nota estimada de la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.



Informe realizado por:



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!