

Resultados de los estudios de satisfacción 2018 Atención a la Ciudadanía

Enero 2019

Satisfacción Global

Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Canal Telefónico 010

Canal Twitter @lineamadrid.es

Canal web www.madrid.es

Cliente Misterioso

Benchmarking

Cliente Interno

Clima Laboral

I. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

Líneamadrid

Satisfacción: TOP TWO (% Muy satisfechos/as + % Satisfechos/as)

	OAC	10	madrid.es
2018	93,0%	93,2%	92,2%
2017	95,6%	96,5%	88,4%

Satisfacción Global: Valoración media

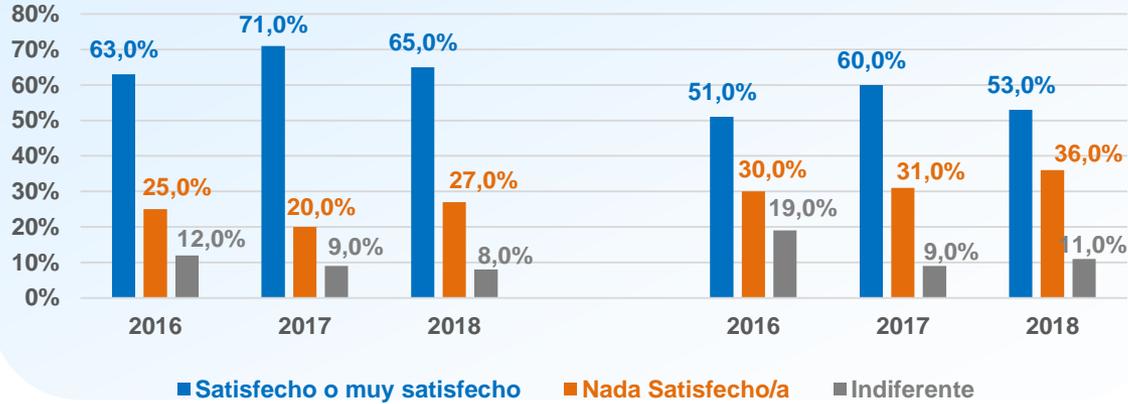
	OAC	10	madrid.es
2018	8,73	8,38	7,73
Base	4.520	2.004	2.005
2017	8,54	8,63	7,59
Base	4.510	2.006	2.003

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL

Satisfacción con Información y con Respuesta en Twitter @Lineamadrid



Satisfacción del canal WEB www.madrid.es



II. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

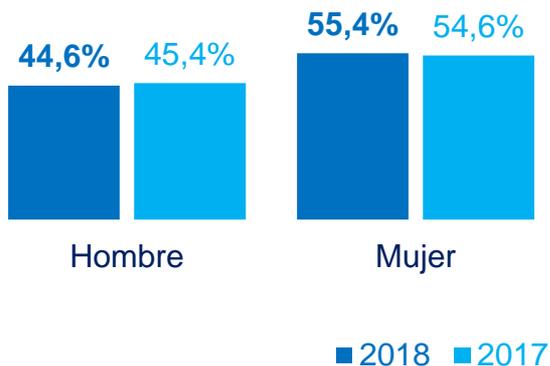
FICHA TÉCNICA – OAC'S

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid
Tamaño Muestral	4.520 entrevistas. Mínimo proporcional 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 2017.
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
Errores muestrales	Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2017 (2.477.814), el error para el total de la muestra es del ±1,49 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
Fechas trabajo de campo	15 de Octubre al 23 de Noviembre de 2018.
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

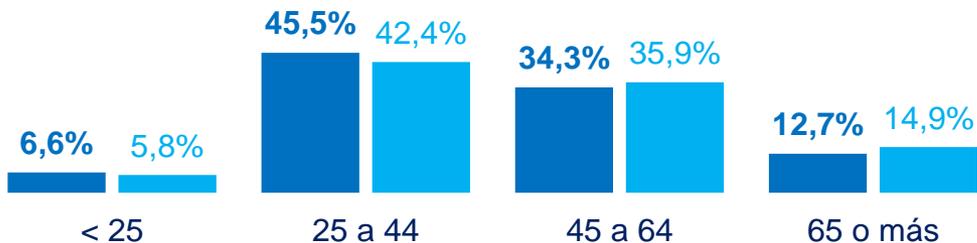
PERFIL DE USUARIO/A – OAC'S

Líneamadrid

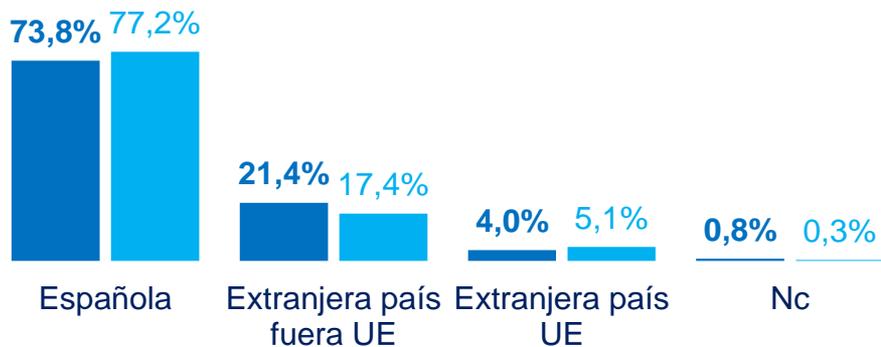
Género



Edad (años)



Nacionalidad



País de Origen



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

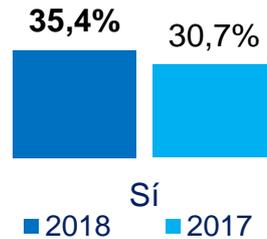


área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

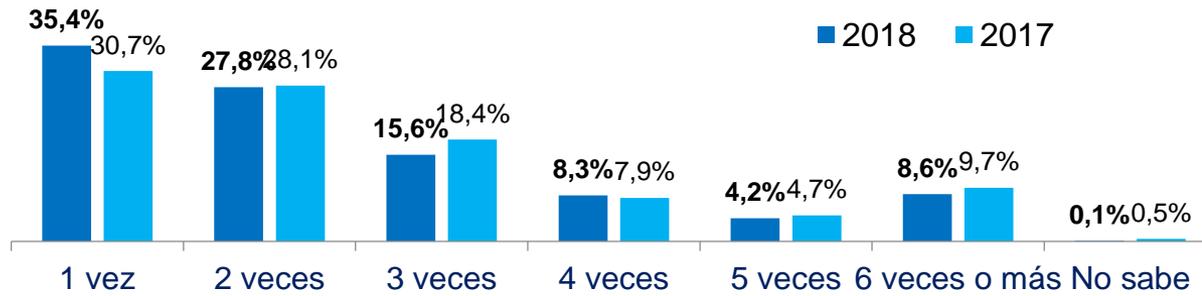
MADRID

Características de la gestión realizada en OAC

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC'S

¿Qué tipo de gestión?

Carácter de la gestión (Particular)



Base 2018: 4.520 usuarios/as

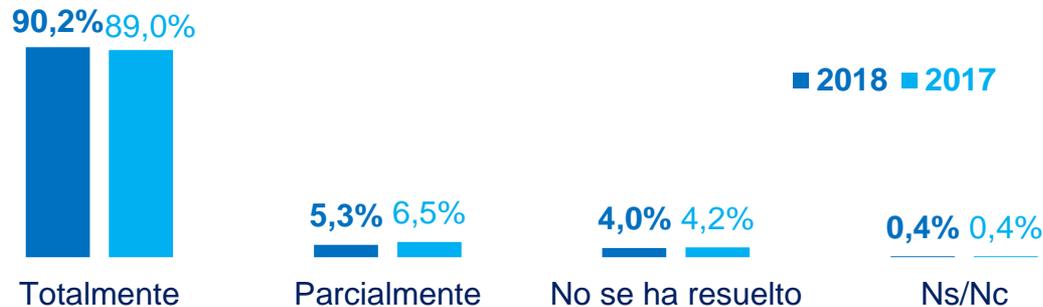
Base 2017: 4.510 usuarios/as

Las gestiones con valores <1 % no se muestran en la gráfica



RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA- OAC'S

RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN O LA CONSULTA



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PODIDO SER RESUELTA DICHA GESTIÓN



Base 2018: 423 usuarios/as

Base 2017: 479 usuarios/as

Líneamadrid

SATISFACCIÓN GLOBAL – OAC'S

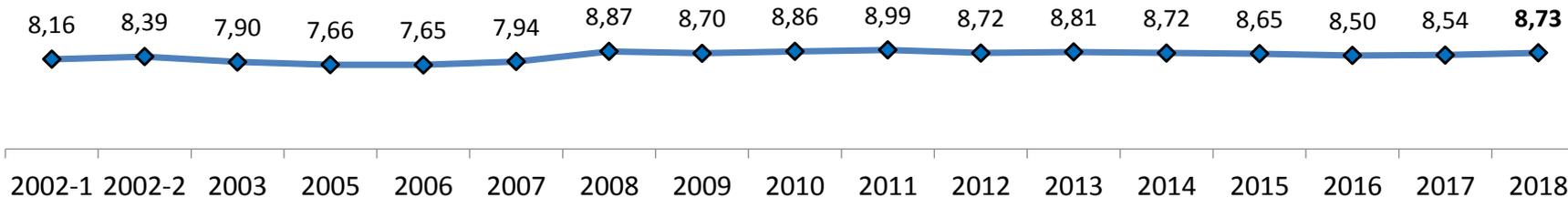


■ 2018 ■ 2017 *Diferencia positiva significativa respecto al año anterior*

Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2002 HASTA 2018



SATISFACCIÓN GENERAL POR TIPO DE GESTIÓN REALIZADA

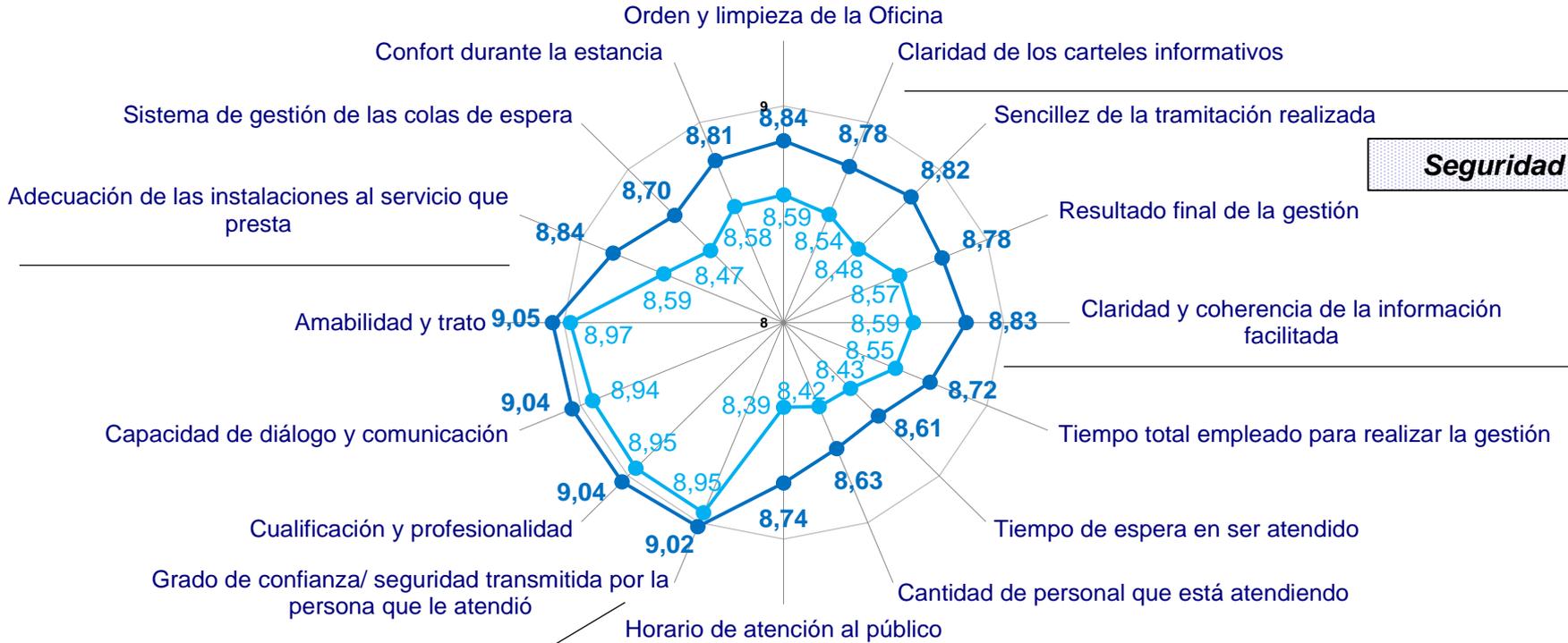
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Recoger impresos	8,94	1,547	73
Padrón municipal: (Confirmaciones, Renovaciones y Justificantes)	8,91	1,474	1644
Padrón municipal: (Altas, Modificaciones, Bajas)	8,88	1,508	822
Solicitar Cita previa	8,87	1,591	130
Solicitud de Tarjeta azul	8,85	1,426	101
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8,75	1,525	161
SATISFACCIÓN GLOBAL	8,73	1,601	4.513
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	8,70	1,390	85
Obtención de firma electrónica	8,57	1,690	72
Tributos, impuestos y multas	8,50	1,793	496
Información general	8,47	1,760	445
Registro	8,36	1,732	422
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	8,32	1,794	210
Sugerencias, reclamaciones	7,68	2,496	108

CALIDAD DEL SERVICIO- OAC'S

● Satisfacción 2017 ● Satisfacción 2018

Instalaciones

Seguridad



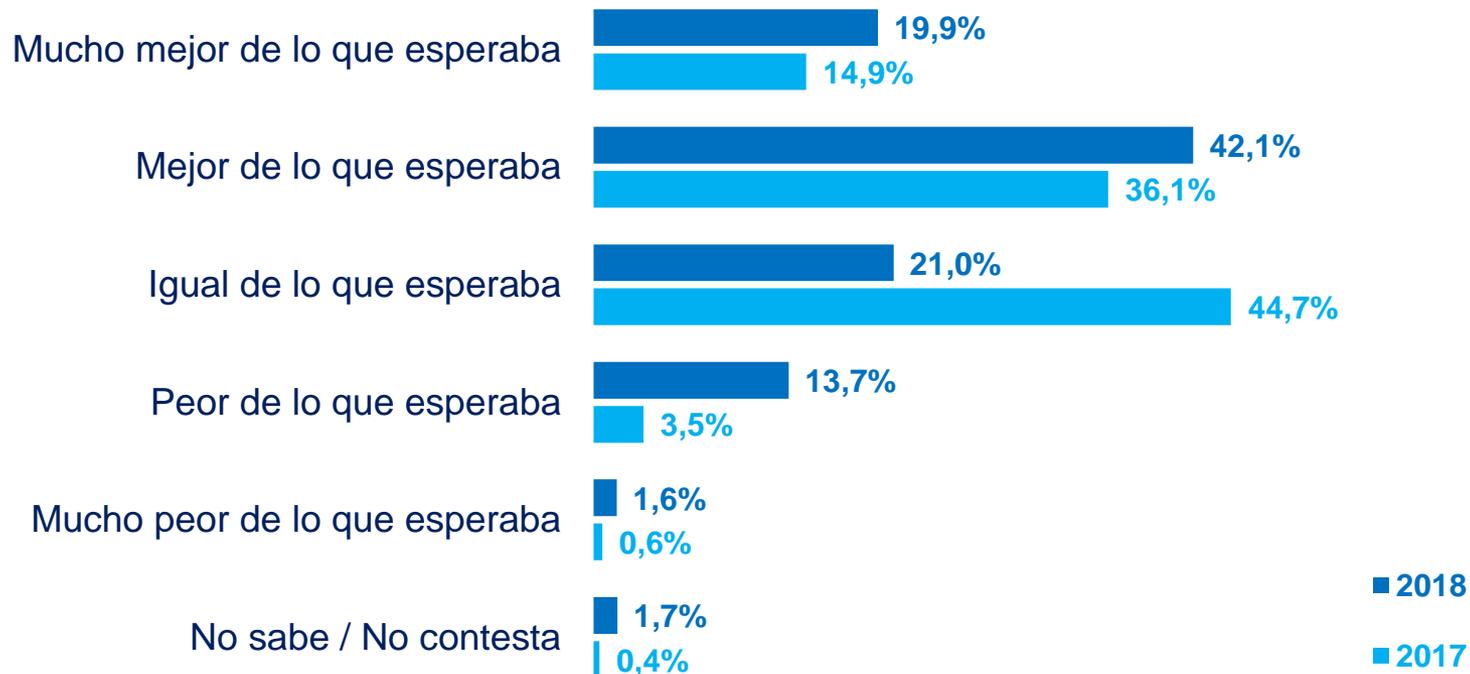
Personal

Capacidad de respuesta

Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

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



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

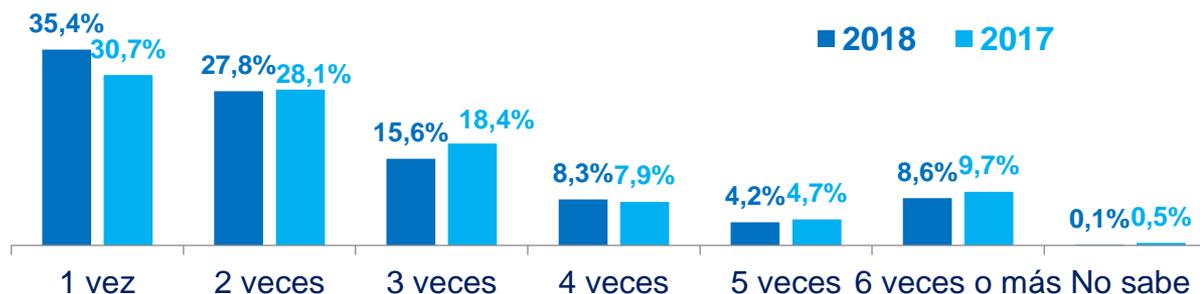
FRECUENCIA QUE ACUDE A LA OAC

Características de la gestión realizada en OAC

¿Es la primera vez que visita una OAC de Línea Madrid en el último año?



Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?



Base 2018: 4.520 usuarios/as

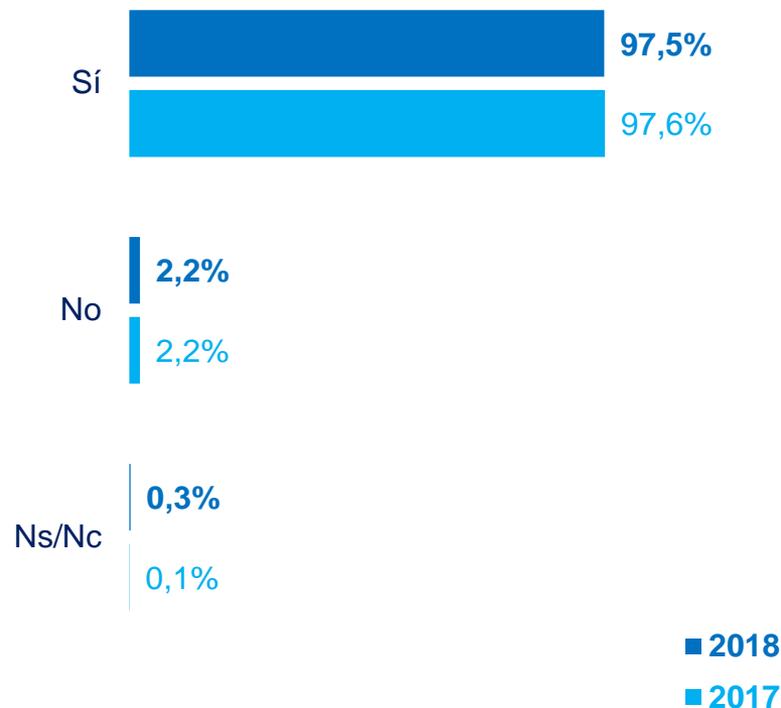
Base 2017: 4.510 usuarios/as

VALORACIONES GENERALES – OAC'S

Líneamadrid

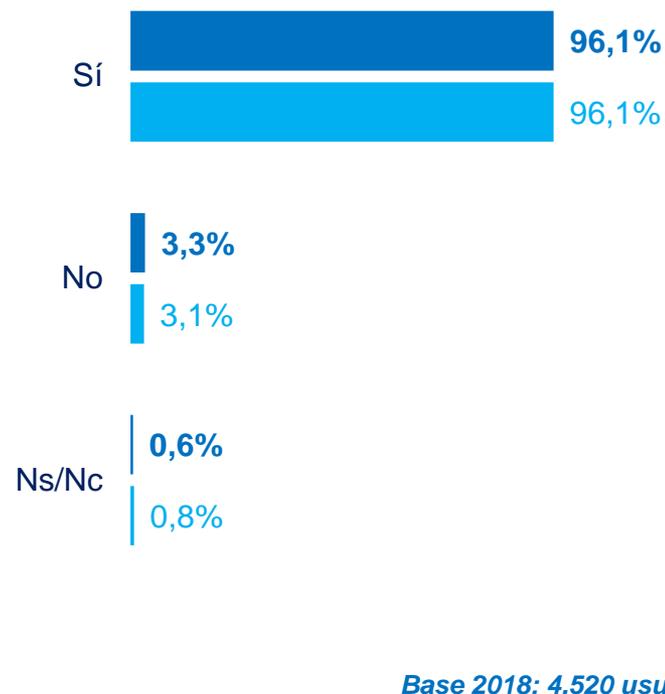
FIDELIDAD A LA OAC

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 2018: 4.520 usuarios/as

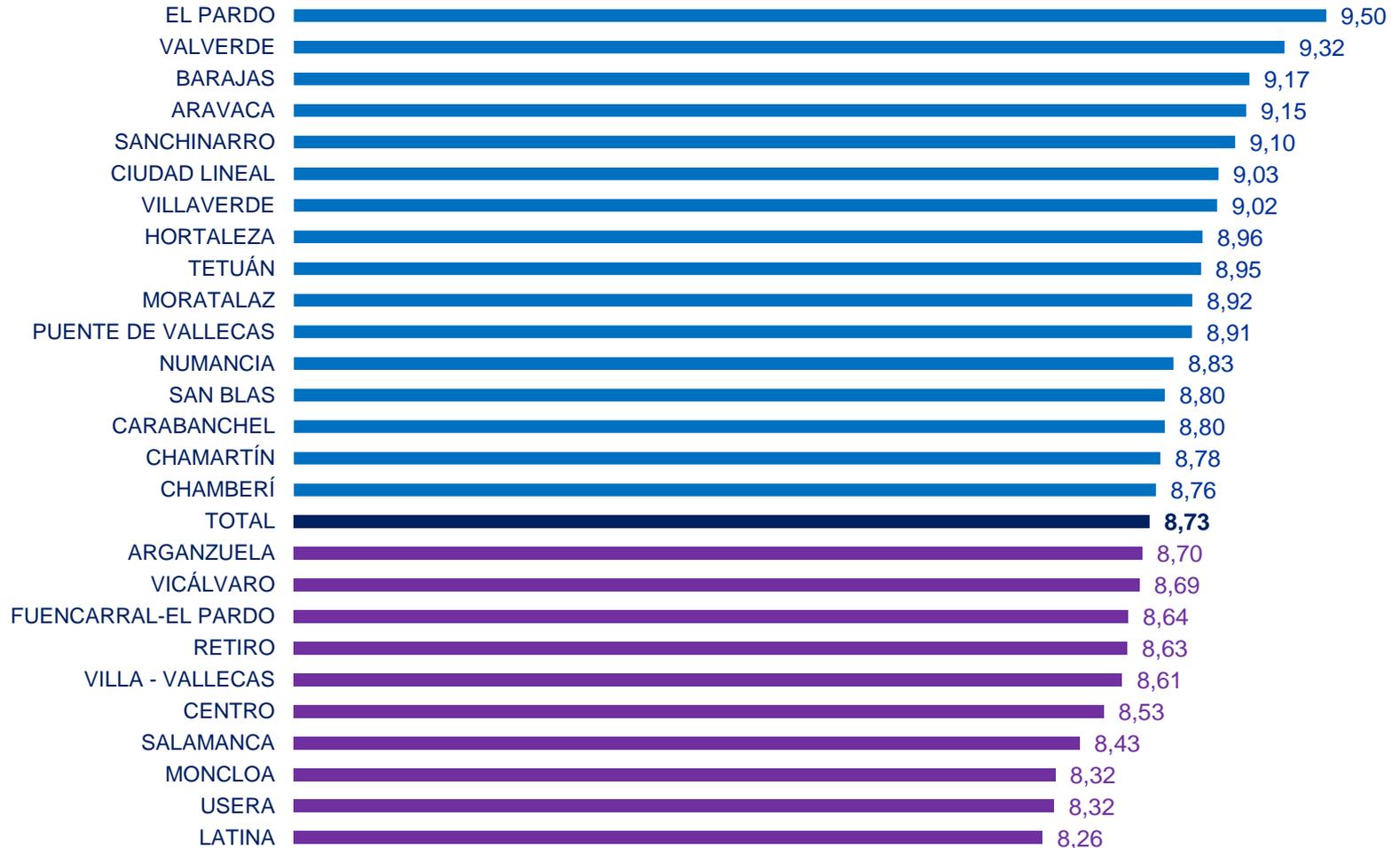
Base 2017: 4.510 usuarios/as

CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO POR OAC'S

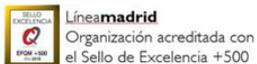
Oficinas cuyo nivel de satisfacción es superior a la valoración media de las OAC

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

Líneamadrid



Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



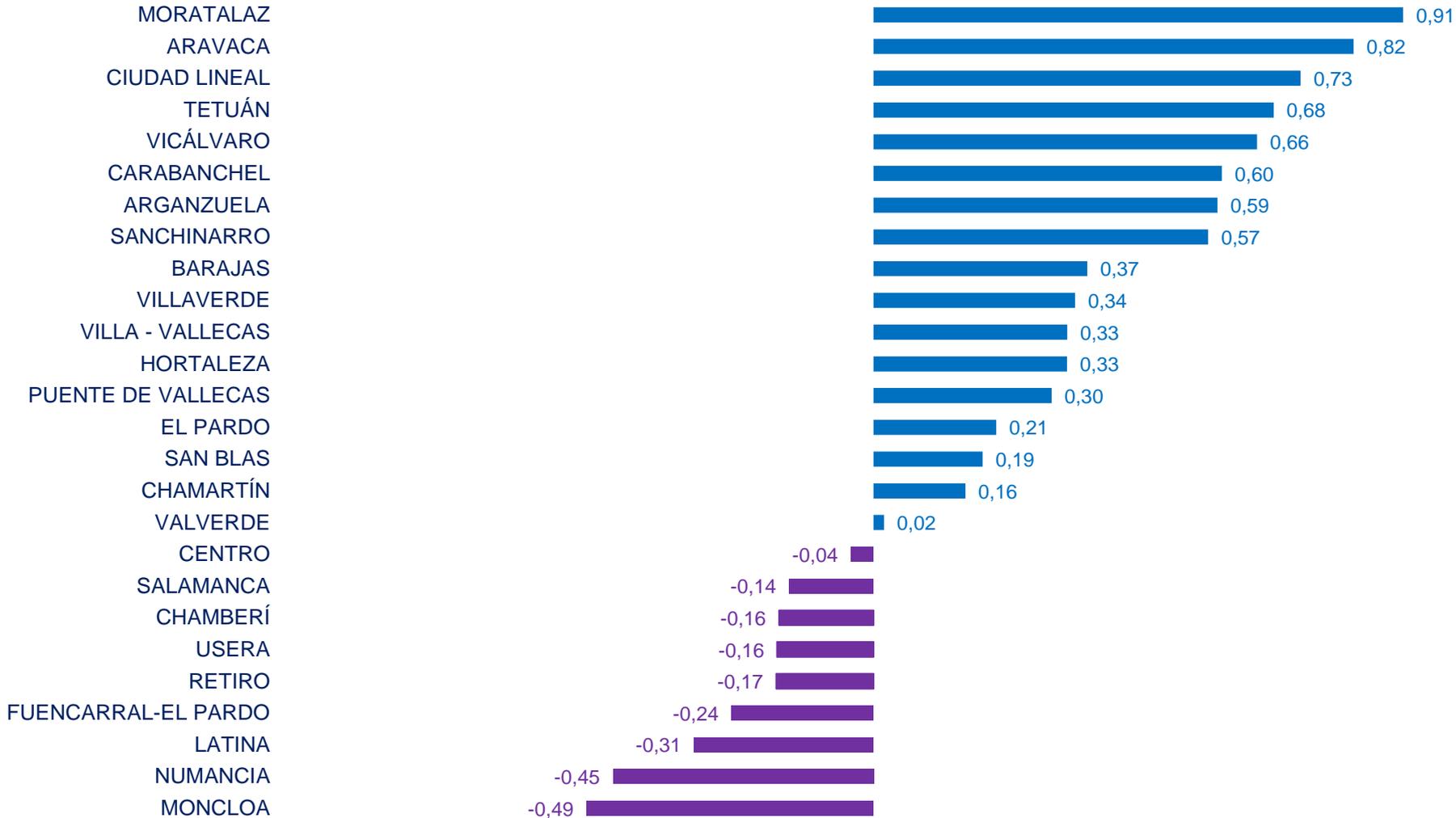
área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

CALIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO – OAC'S

Líneamadrid

Diferencia Satisfacción Global Media por OAC (2017-2018)



Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



*Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid*

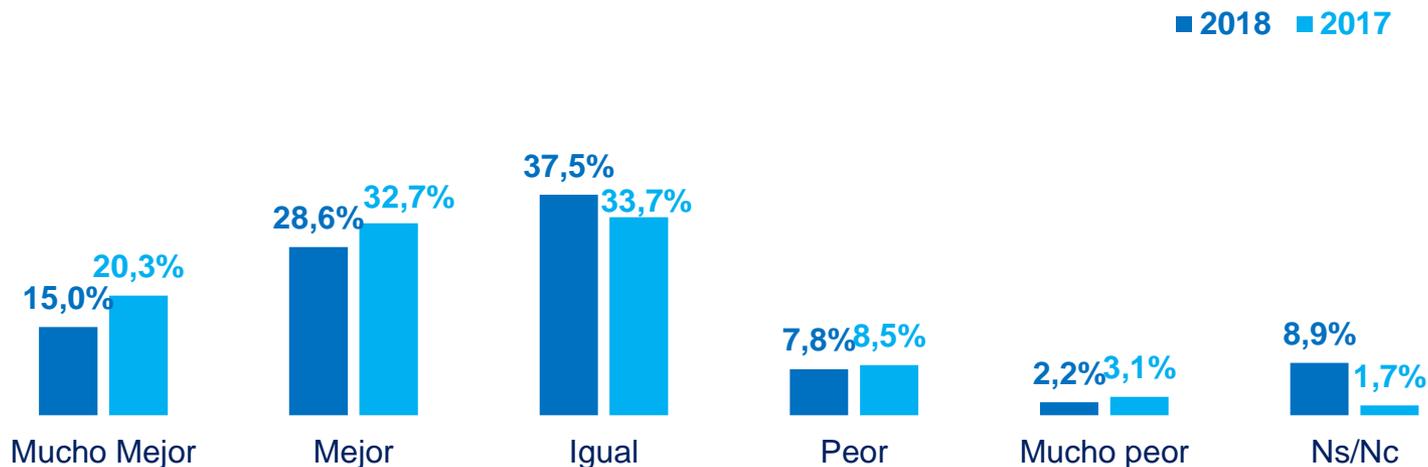


área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

Servicio OAC's Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones

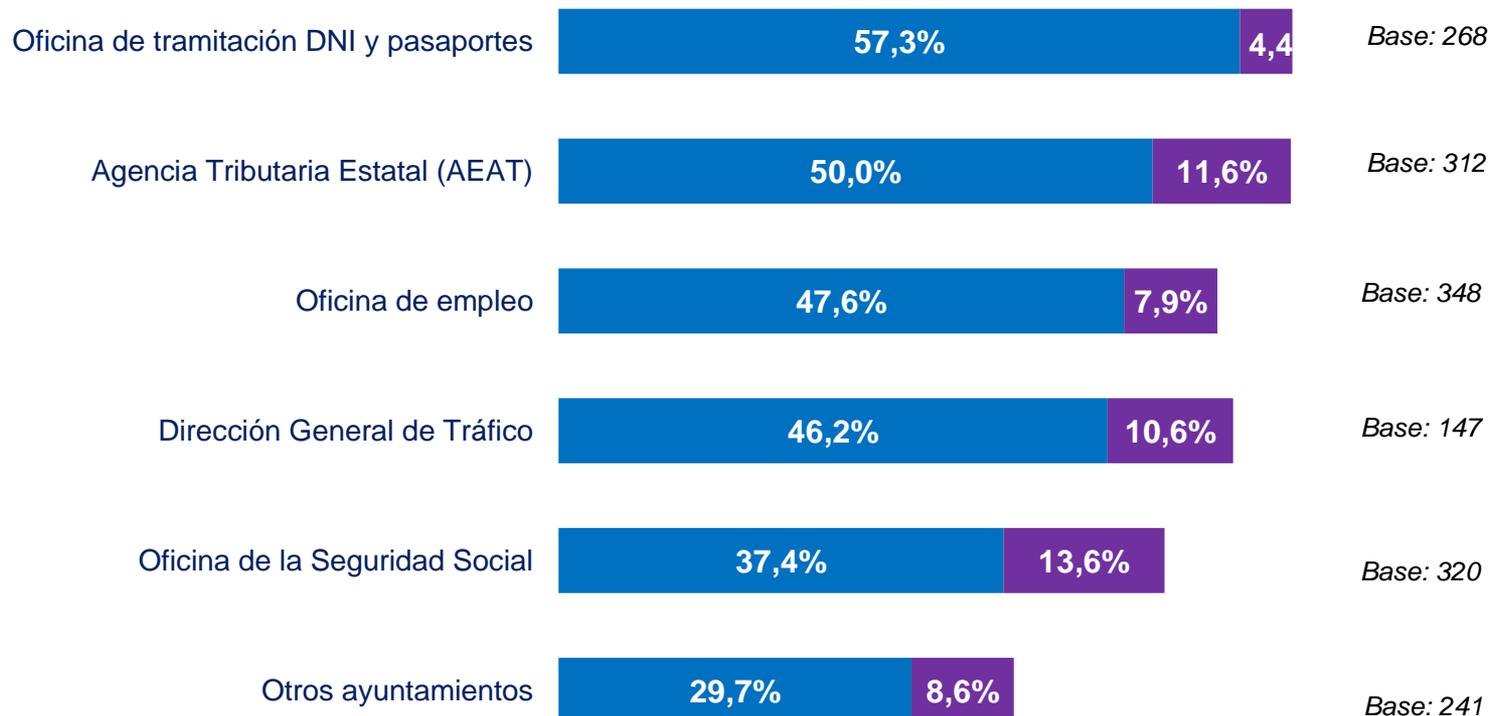
Líneamadrid



Base 2018: 1.204 usuarios/as
Base 2017: 1.184 usuarios/as

El servicio de las OAC's Línea Madrid es mejor o peor que...

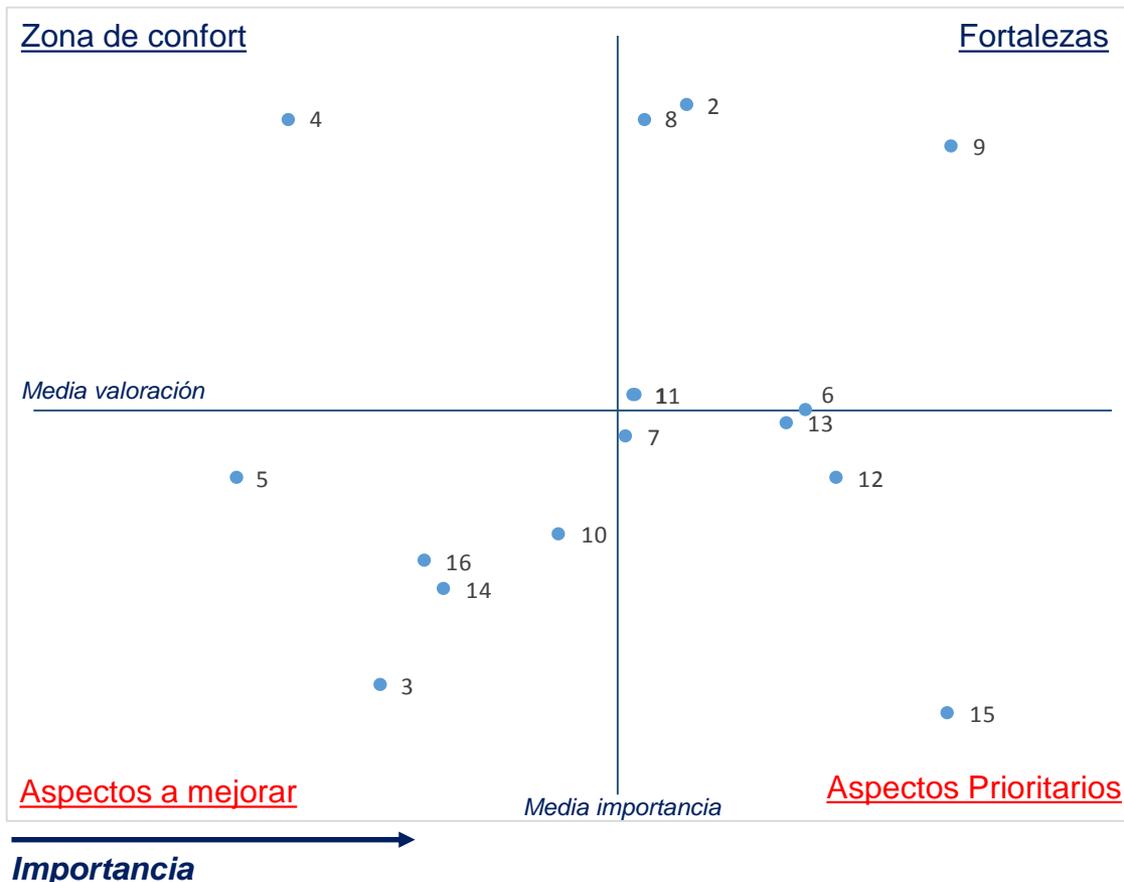
- MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)
- PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)



MAPA POSICIONAMIENTO – OAC’S

Líneamadrid

V
a
l
o
r
a
c
i
ó
n



Fortalezas:

- 2) Amabilidad y trato del personal
- 6) Claridad y coherencia de la información facilitada
- 8) Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
- 9) Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
- 11) Orden y limpieza de la oficina

Aspectos Prioritarios:

- 7) Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)
- 12) Resultado final de la gestión
- 13) Sencillez de la tramitación realizada
- 15) Tiempo de espera en ser atendido

Zona de confort:

- 4) Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió

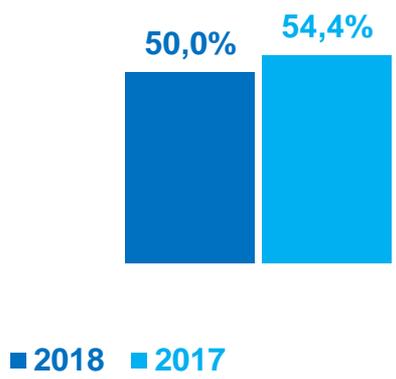
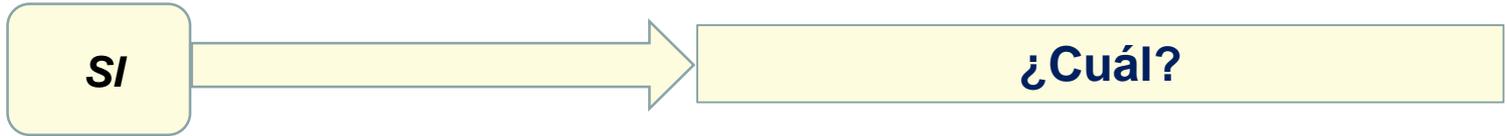
Aspectos a mejorar:

- 3) Cantidad de personal que está atendiendo
- 5) Claridad de los carteles informativos
- 10) Horario de atención al público
- 14) Sistema de gestión de las colas de espera
- 16) Tiempo total empleado en realizar la gestión

Conocimiento sobre Red de Línea Madrid

Líneamadrid

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



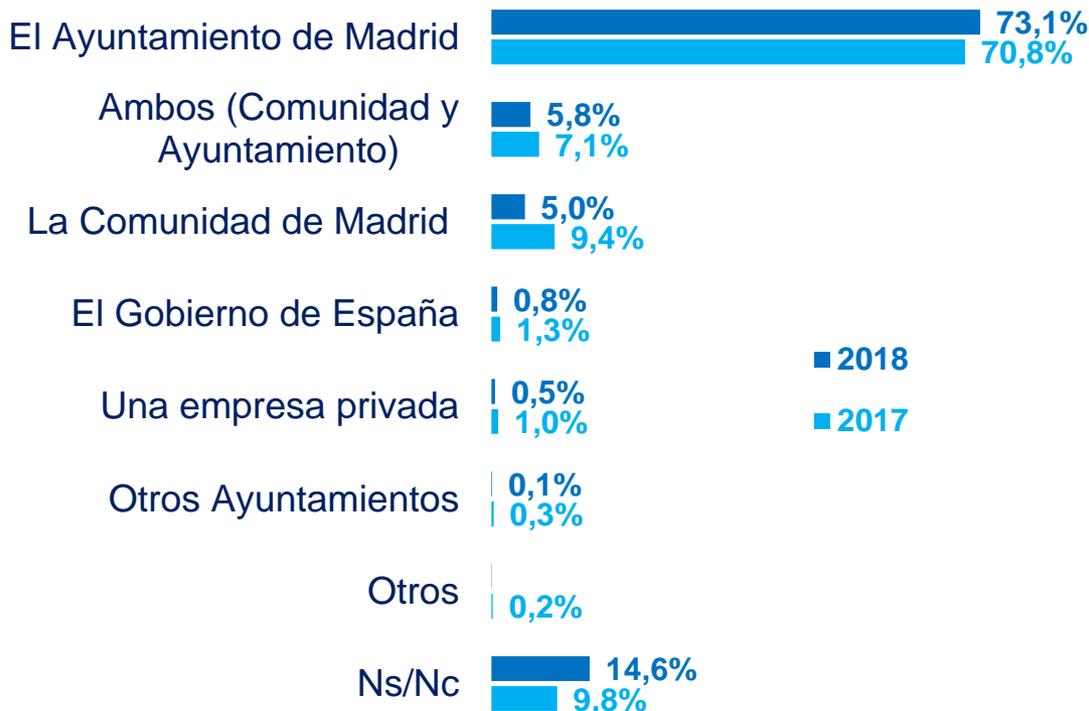
Base 2018: 4.425 usuarios/as
Base 2017: 4.219 usuarios/as



Base 2018: 2.211 usuarios/as
Base 2017: 2.295 usuarios/as

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

¿Qué organismo gestiona esta OAC? (%)



Base 2018: 4.520 usuarios/as

Base 2017: 4.510 usuarios/as

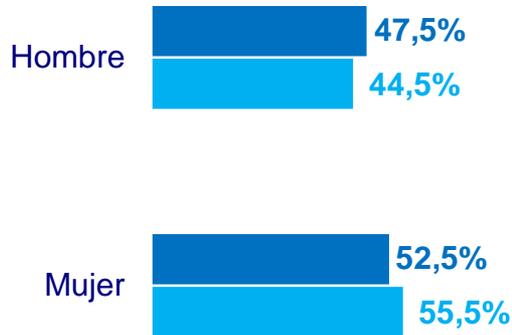
III. CANAL TELEFÓNICO (010)

FICHA TÉCNICA - 010

Universo	<u>Cuestionario satisfacción</u> : usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
Tamaño Muestral	2.004 entrevistas de satisfacción (2017, 2.006 encuestas)
Muestreo y selección de informantes	<u>Cuestionario satisfacción</u> : selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía. A lo largo de todo el informe se comparan los resultados obtenidos en esta oleada con los de la ola 27, realizada en noviembre de 2017.
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/-2,23 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.
Fechas del trabajo de campo	Octubre-Noviembre de 2018
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

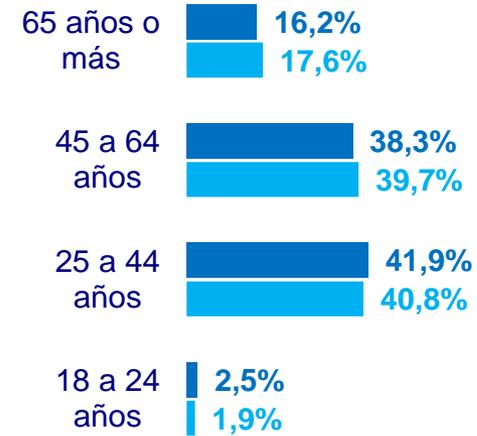
PERFIL DE USUARIO/A - 010

Género

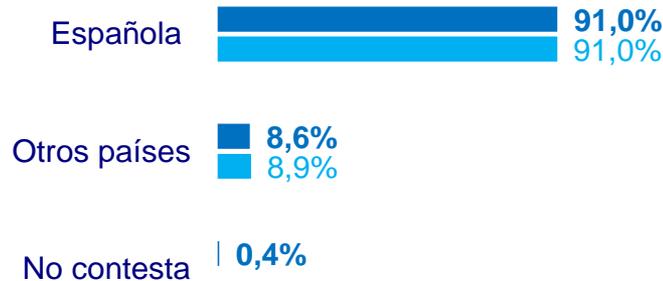


■ 2018
■ 2017

Edad



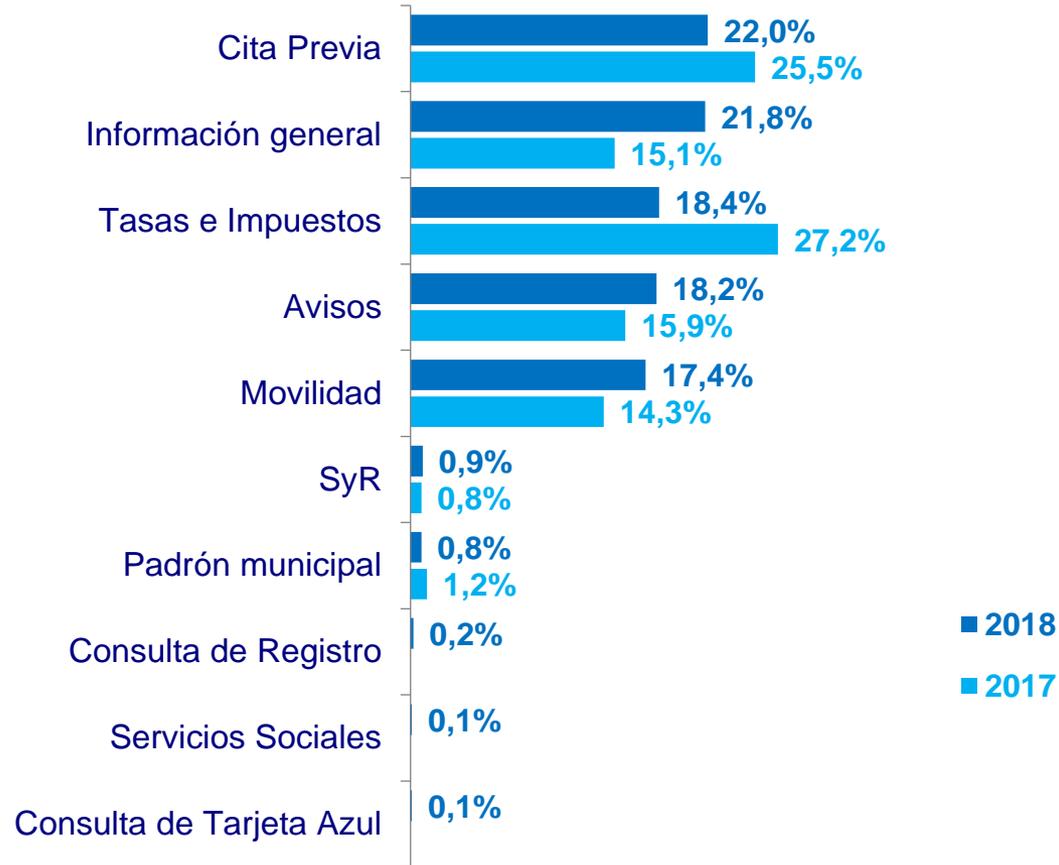
Nacionalidad



Base 2018: 2.004 usuarios/as
Base 2017: 2.006 usuarios/as

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010

TEMÁTICA DE LA LLAMADA



Base 2018: 2.004 usuarios/as

Base 2017: 2.006 usuarios/as

Nota: estos datos corresponden a la información contenida en la base de datos facilitada por Línea Madrid y extraída para hacer la muestra.

FRECUENCIA LLAMADA

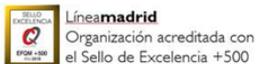
Líneamadrid



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA - 010

SU CONSULTA O GESTIÓN FUE RESUELTA ...



Base: 2.004 usuarios/as

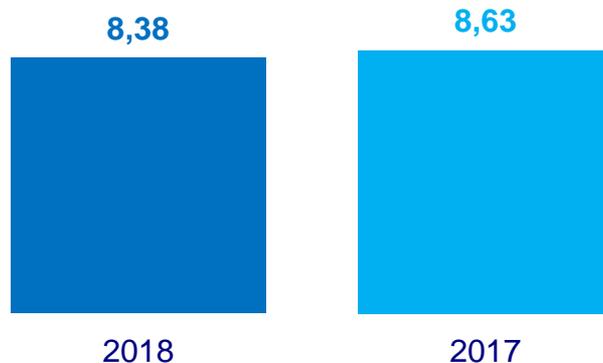
MOTIVOS POR LOS QUE NO SE RESOLVIÓ



Base 2018: 276 usuarios/as
Base 2017: 271 usuarios/as

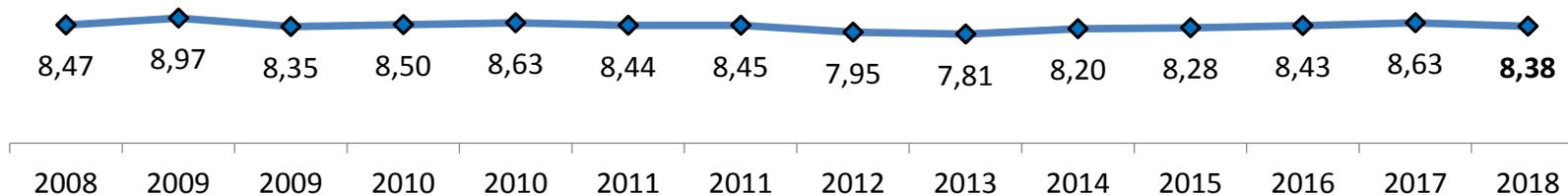
SATISFACCIÓN GLOBAL – 010

Líneamadrid

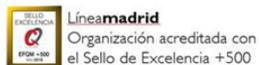


Base 2018: 2.004 usuarios/as
Base 2017: 2.006 usuarios/as

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2008 HASTA 2018



Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS - 010

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

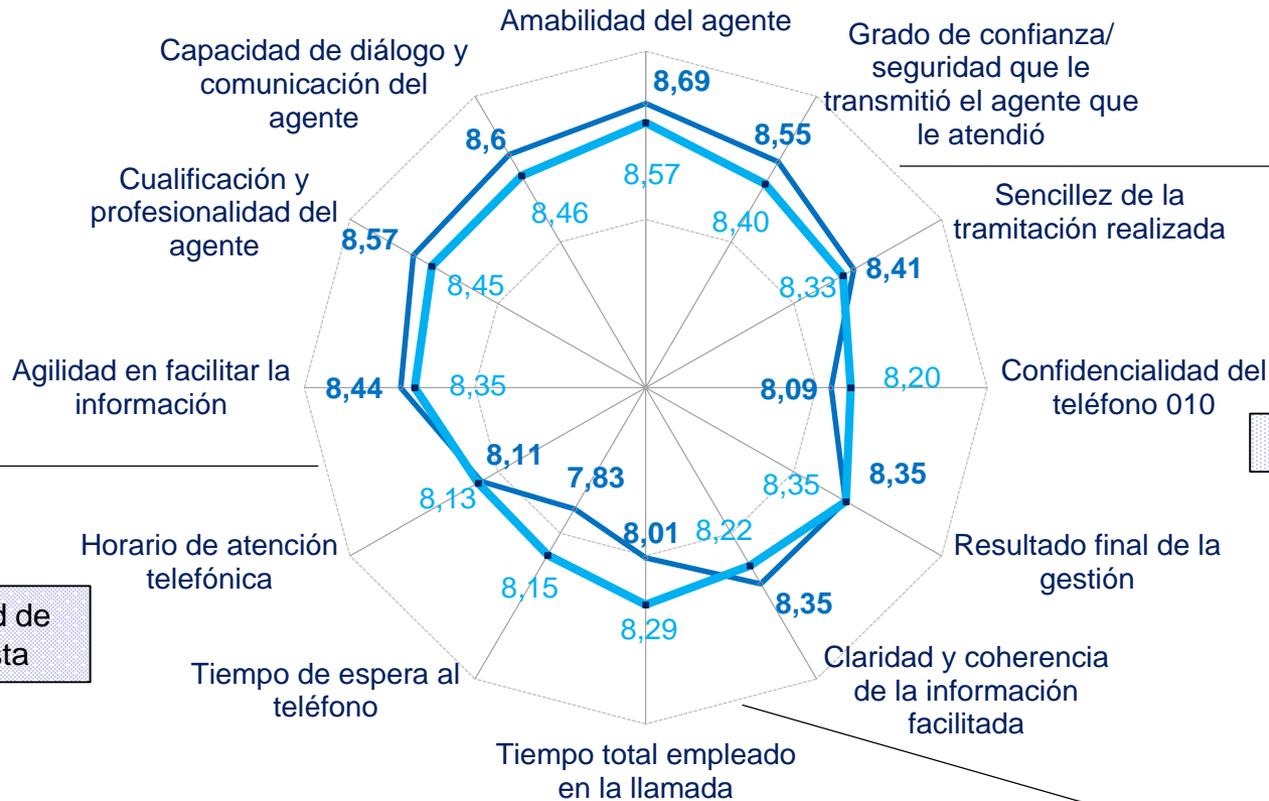
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Padrón municipal	9,00	1,095	16*
Cita Previa	8,60	1,451	439
Información general	8,44	1,801	437
SATISFACCIÓN GLOBAL	8,38	1,724	2.002
Avisos	8,37	1,688	365
Movilidad	8,33	1,638	348
Tasas e impuestos	8,23	1,780	369
SyR	5,74	3,899	19*

Diferencia negativa significativa respecto al total

CALIDAD DEL SERVICIO - 010

Personal

Líneamadrid



Seguridad

Capacidad de Respuesta

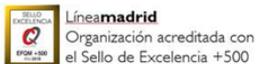
Base 2018: 2.004 usuarios/as

Base 2017: 2.006 usuarios/as

— 2018

— 2017

Dirección General de Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto

MADRID

EXPECTATIVA ATENCIÓN 010

Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta última llamada...

ATENCIÓN GLOBAL



Base 2018: 2.004 usuarios/as

Base 2017: 2.006 usuarios/as

VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010

UTILIDAD DEL TELÉFONO 010

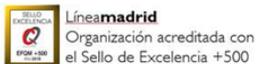
Líneamadrid



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

VALORACIONES GENERALES - 010

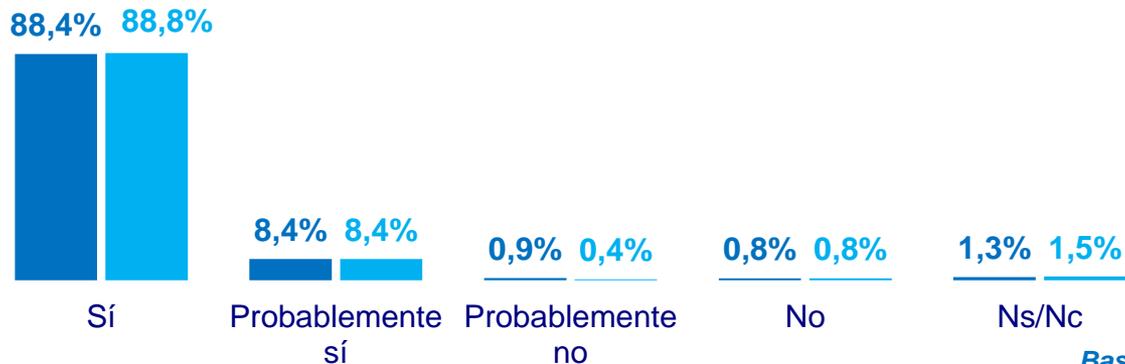
FIDELIDAD AL SERVICIO

Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?



RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el teléfono 010?

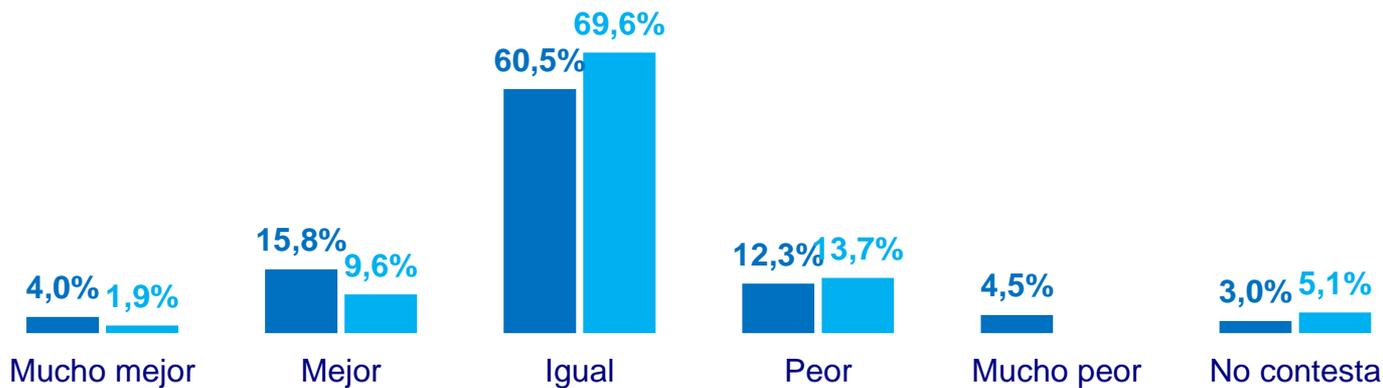


Base 2018: 2.004 usuarios/as

Base 2017: 2.006 usuarios/as

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Líneamadrid



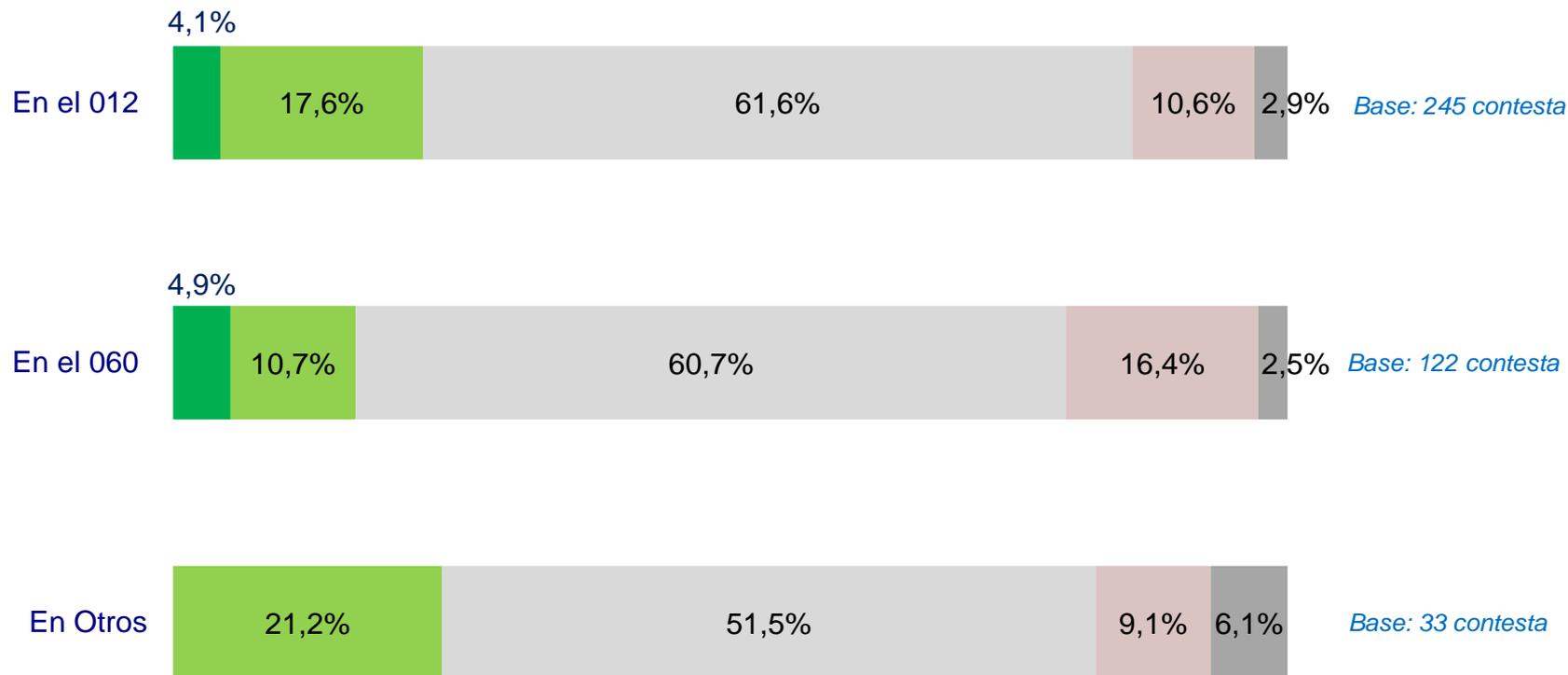
Base 2018: 324 usuarios/as
Base 2017: 265 usuarios/as

BENCHMARKING - 010

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Con el servicio recibido...

■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ No contesta



Líneamadrid

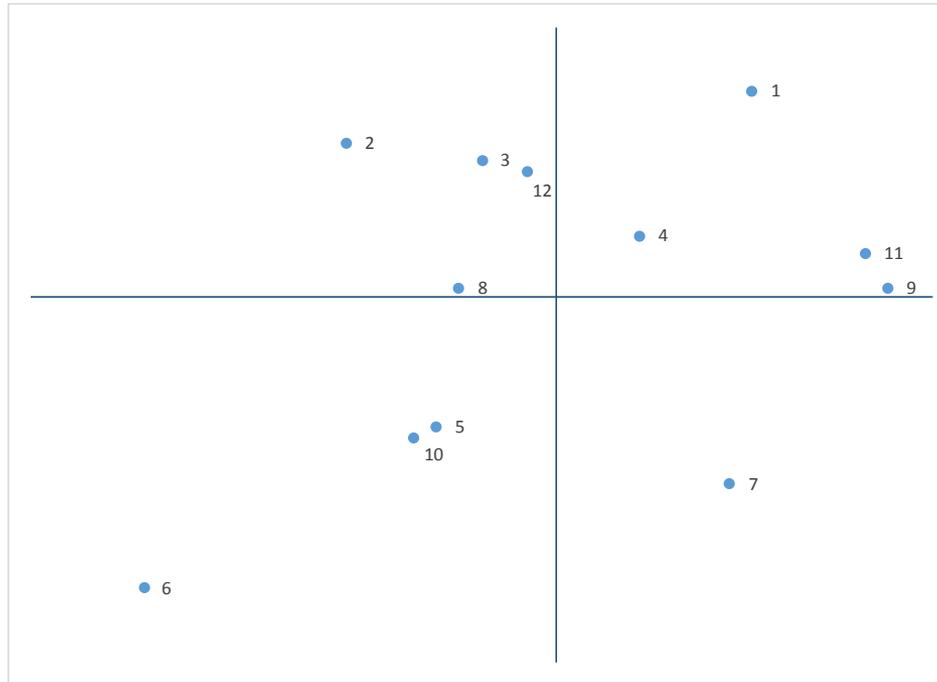
MAPA POSICIONAMIENTO - 010

Líneamadrid

V
a
l
o
r
a
c
i
ó
n

Zona de confort

Fortalezas



Aspectos a mejorar

Aspectos Prioritarios

Fortalezas:

- 1) Agilidad en facilitar la información
- 4) Claridad y coherencia de la información facilitada
- 9) Resultado final de la gestión
- 11) Tiempo de espera al teléfono

Aspectos Prioritarios:

- 7) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente que le atendió

Zona de confort:

- 2) Amabilidad del agente
- 3) Capacidad de diálogo y comunicación del agente
- 8) Horario de atención telefónica
- 12) Tiempo total empleado en la llamada

Aspectos a mejorar:

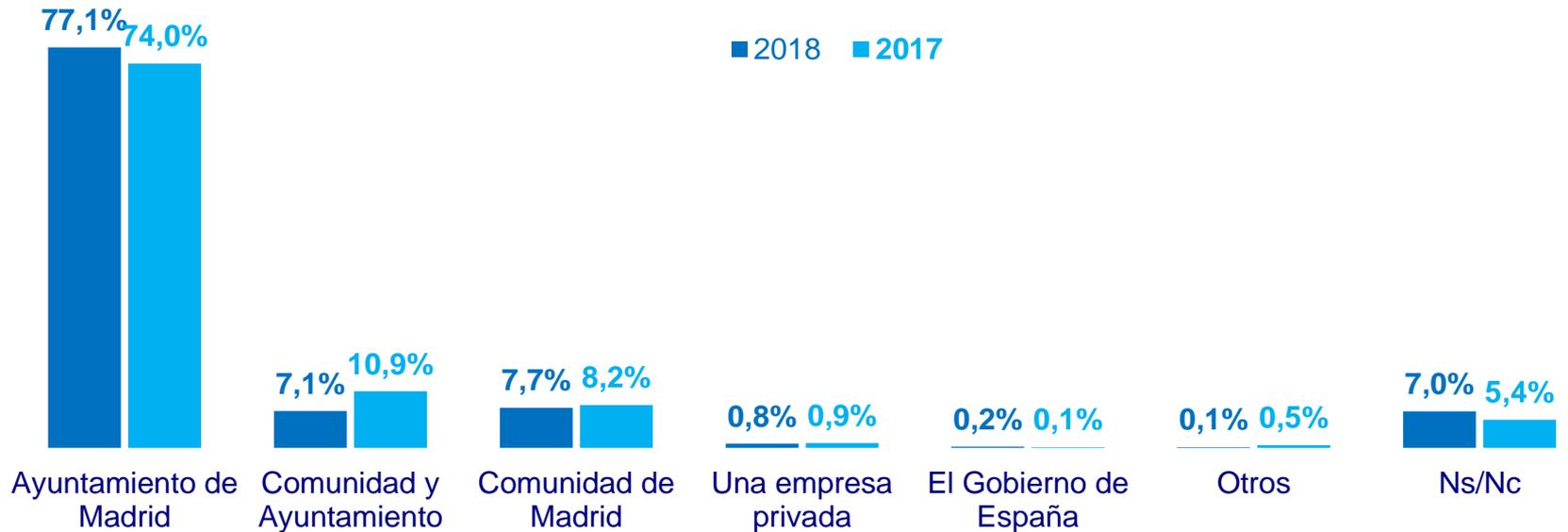
- 5) Confidencialidad del teléfono 010
- 6) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente que le atendió
- 10) Sencillez de la tramitación realizada

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

ORGANISMO QUE GESTIONA EL 010

¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Línea Madrid?

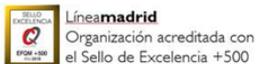
Líneamadrid



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



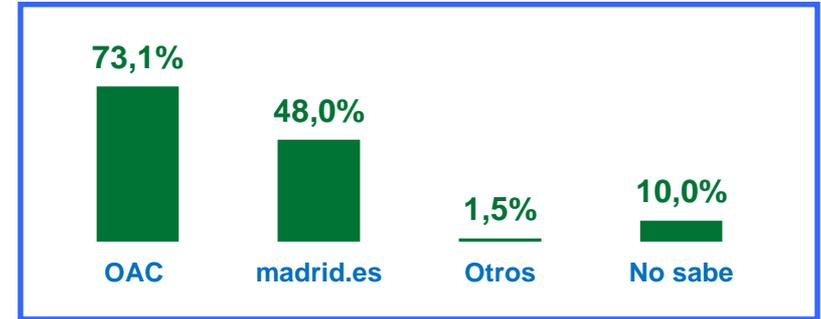
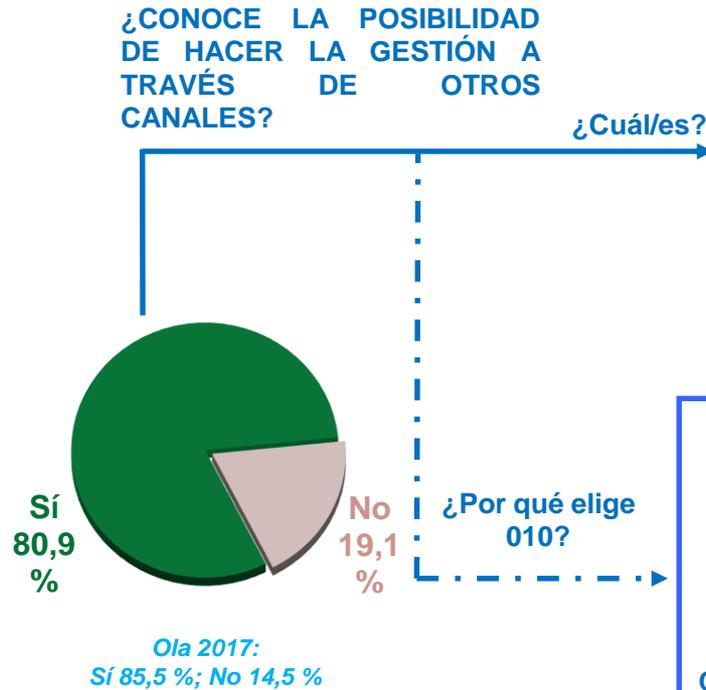
área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

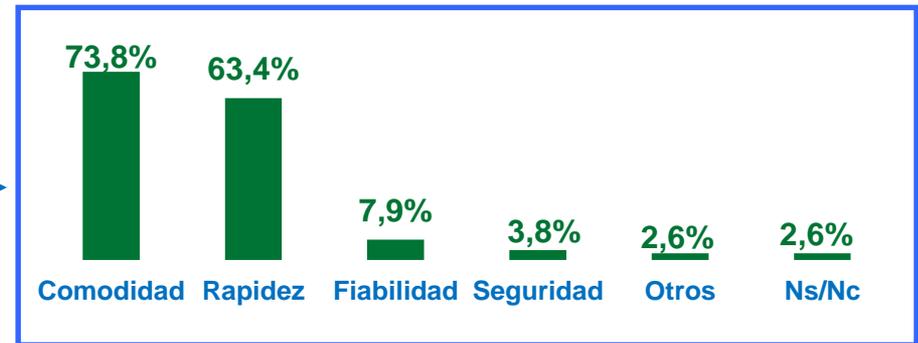
MAPA POSICIONAMIENTO - 010

Canales de información

Líneamadrid



Base: 1.782 usuarios/as
(respuesta múltiple)

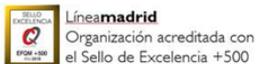


Base: 1.600 usuarios/as
(respuesta múltiple)

Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as

Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

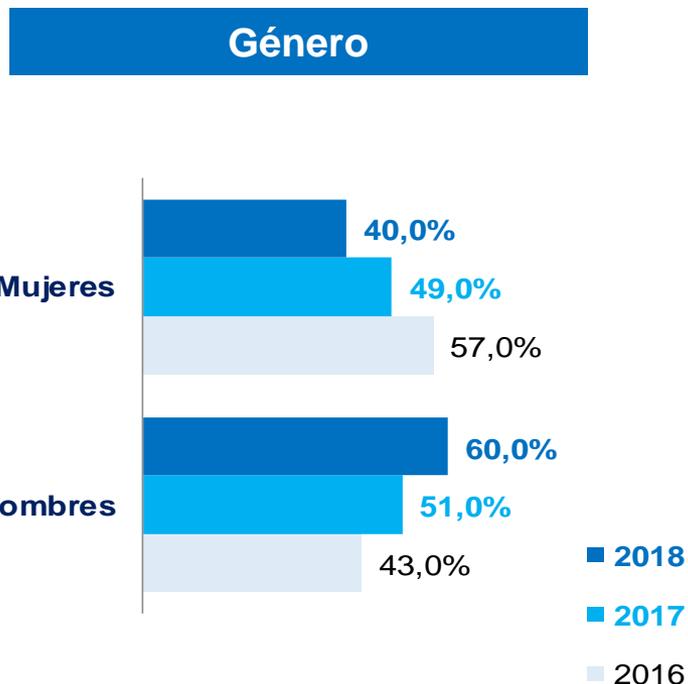
MADRID

VII. CANAL TWITTER @lineamadrid.es

FICHA TÉCNICA – TWITTER @lineamadrid.es

Universo	Cuestionario satisfacción: usuarios/as de Twitter @lineamadrid
Tamaño Muestral	1.459 encuestas autocumplimentadas (1.083 encuestas en 2017)
Muestreo y selección de informantes	Censal sobre usuarios/as de Twitter @lineamadrid La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea Madrid para dar difusión a la encuesta; todos/as los/as usuarios/as del servicio fueron, por tanto, invitados/as a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.
Trabajo realizado por	Informe realizado por Adhara Marketing Tools, S.L. en base a los resultados de la encuesta de @lineamadrid
Fecha de recogida de información	Octubre de 2018

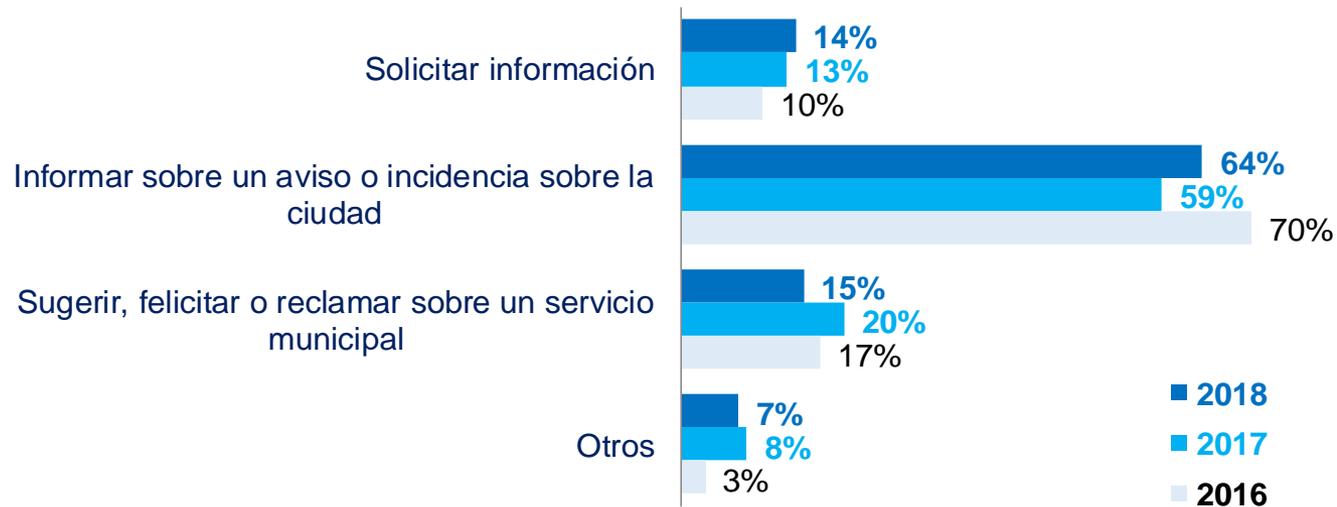
Las personas que han respondido a la encuesta han sido...



2018: 1.459 usuarios/as
2017: 1.083 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

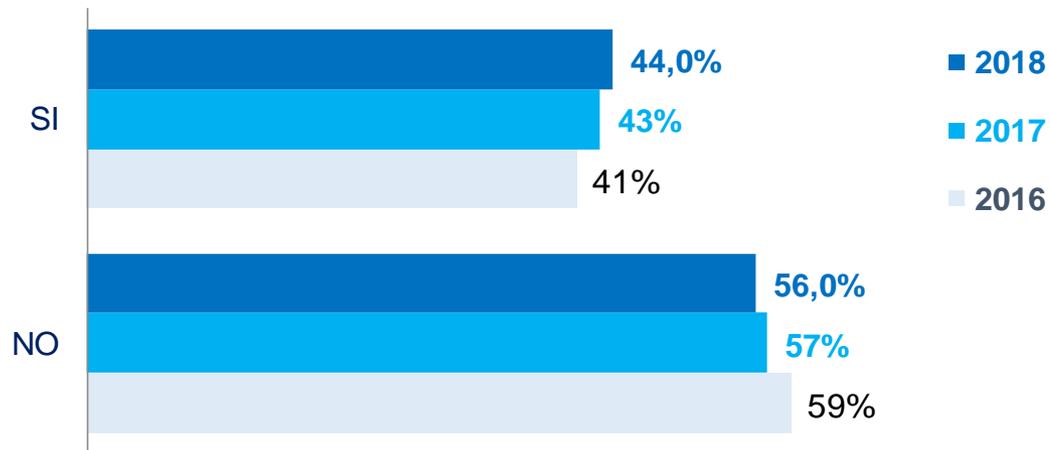
¿Cuál fue el motivo de la mención?



2018: 899 usuarios/as
2017: 831 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?



2018: 1.459 usuarios/as
2017: 1.083 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as

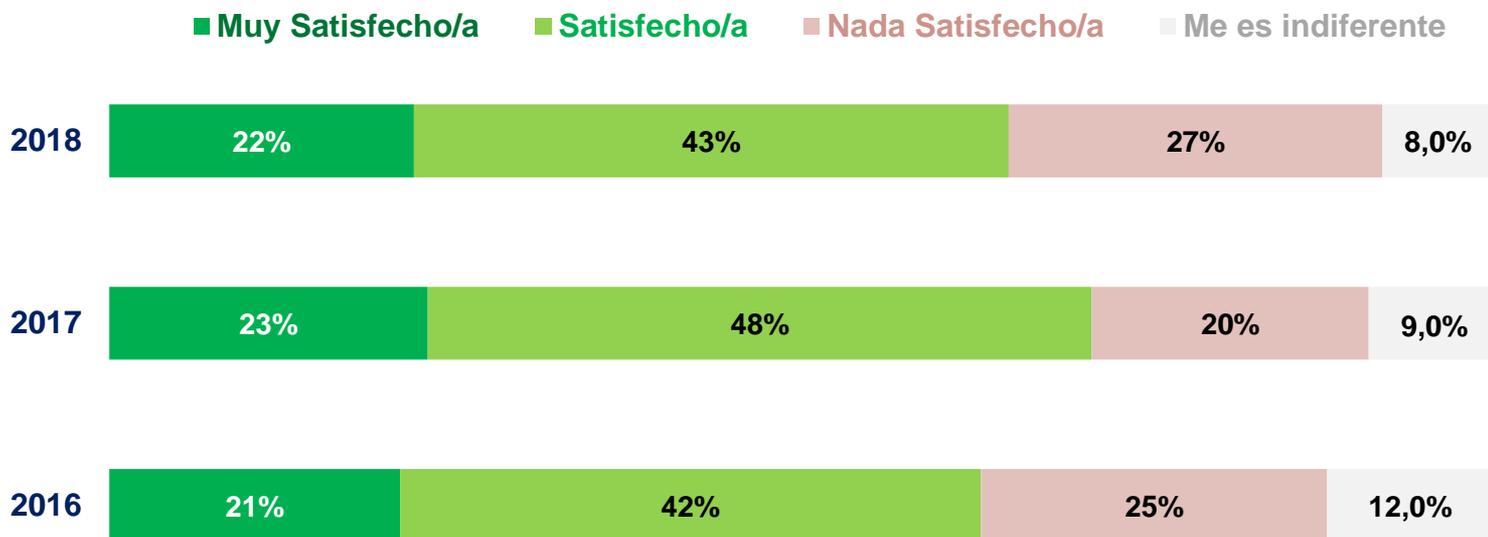
Satisfacción General con la cuenta de @Lineamadrid



2018: 908 usuarios/as

SATISFACCIÓN GLOBAL TWITTER @lineamadrid.es

Satisfacción con la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid

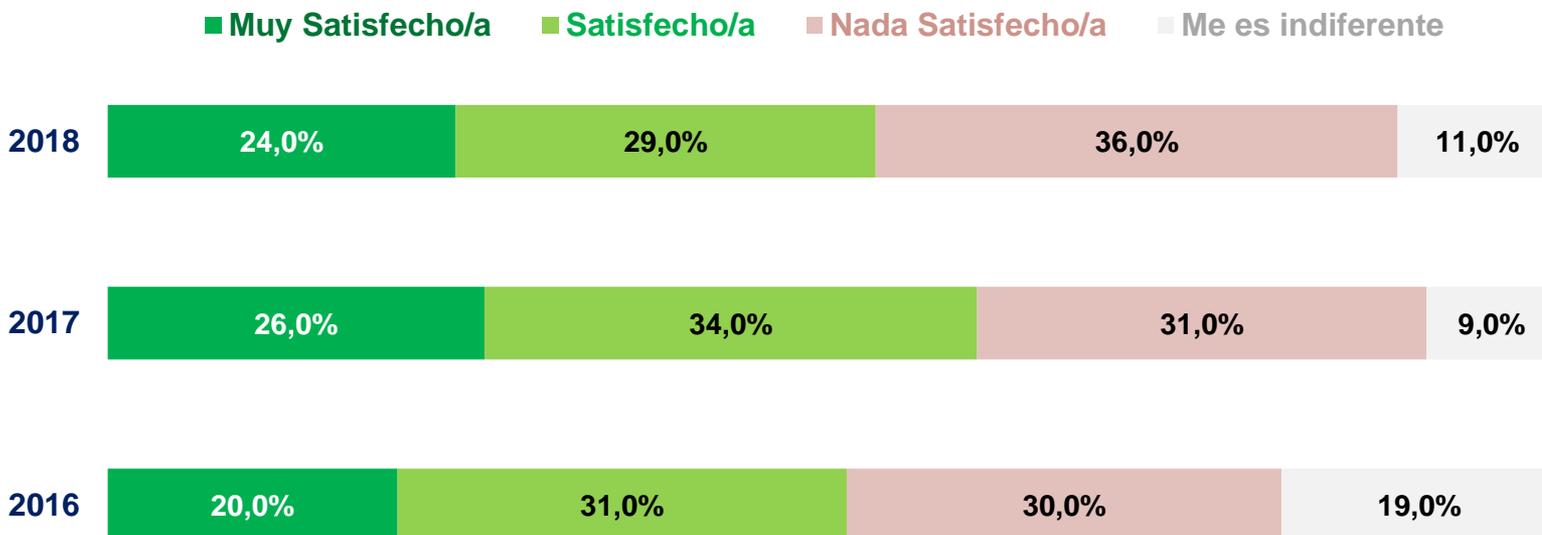


2018: 1.285 usuarios/as
2017: 1.015 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as

Líneamadrid

Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid

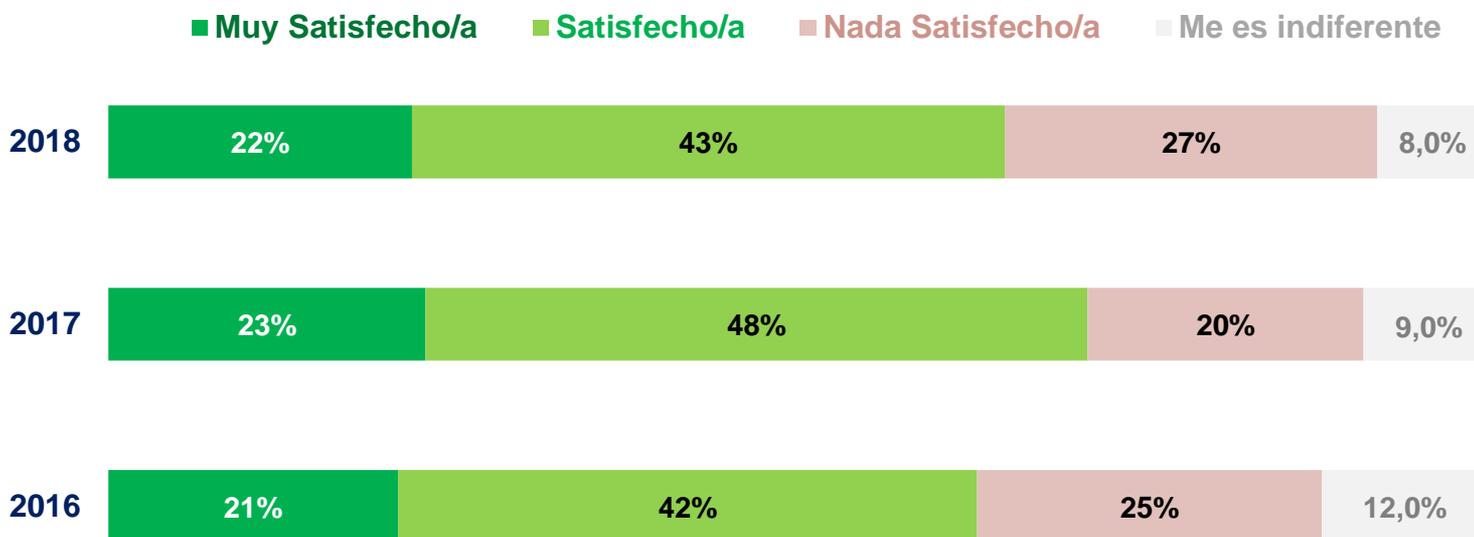
Líneamadrid



2018: 735 usuarios/as
2017: 831 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as

Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid

Líneamadrid



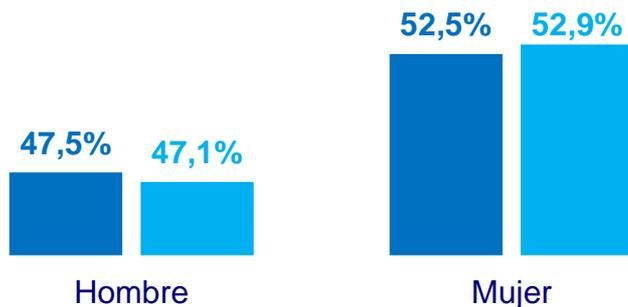
2018: 1.285 usuarios/as
2017: 1.015 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as

IV. CANAL WEB www.madrid.es

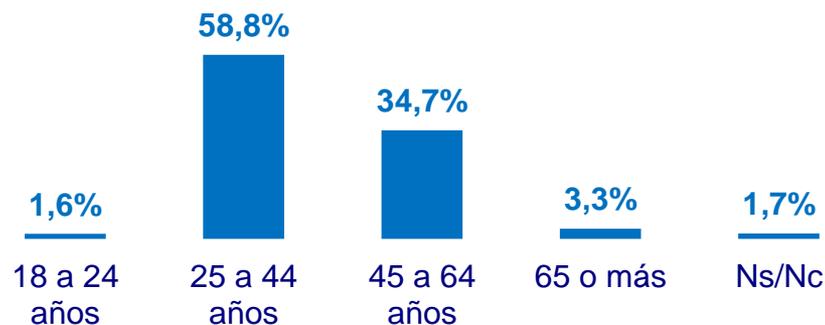
Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios/as de www.madrid.es</p> <p>Se han incluido dos preguntas que miden las expectativas de los/as usuarios/as sobre aspectos concretos del servicio.</p>
Tamaño Muestral	<p>2.005 encuestas telefónicas.</p> <p>(En 2017 se realizaron 2.003 encuestas telefónicas)</p>
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios/as de www.madrid.es.</p> <p>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.</p>
Trabajo realizado por	<p>Adhara Marketing Tools, S.L.</p>
Fecha de recogida de información	<p>Noviembre de 2018</p>

PERFIL DE USUARIO/A – WEB WWW.MADRID.ES

GÉNERO

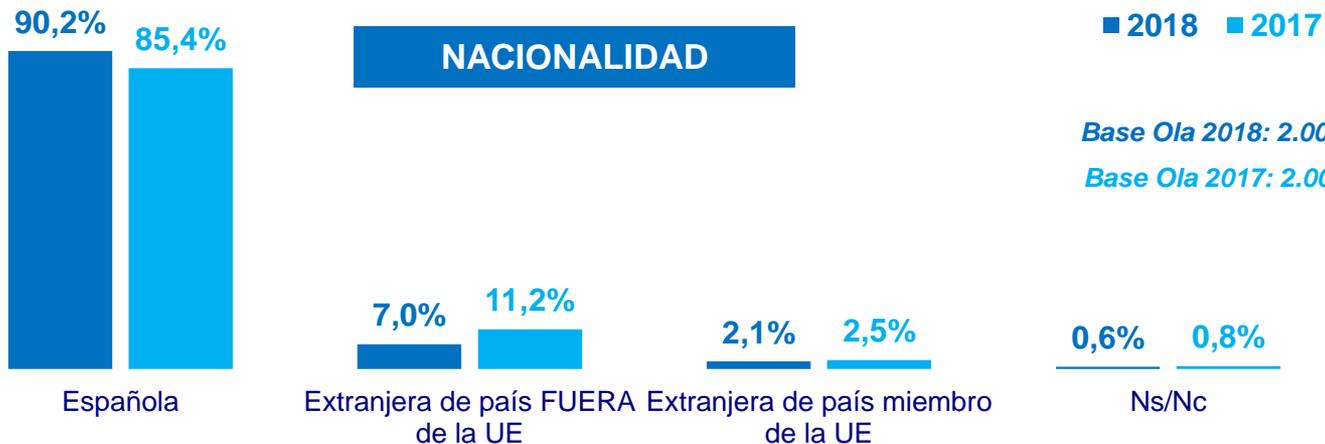


EDAD*



* No se puede comparar con años anteriores porque los intervalos de edad eran distintos

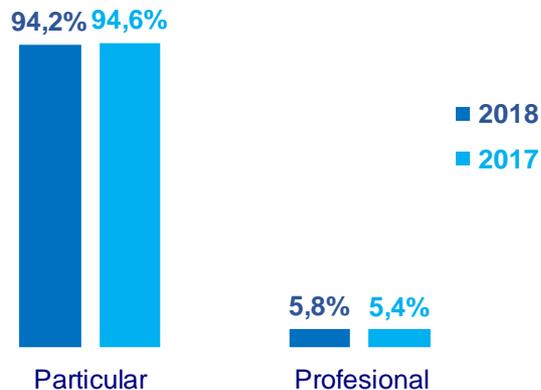
NACIONALIDAD



■ 2018 ■ 2017
 Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as
 Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN REALIZADA – OAC'S

CARÁCTER DE LA GESTIÓN



Temas más habituales que han motivado la visita a www.madrid.es:

BUSCAR INFORMACIÓN



Temas más habituales que han motivado la visita a www.madrid.es

REALIZAR GESTIÓN



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

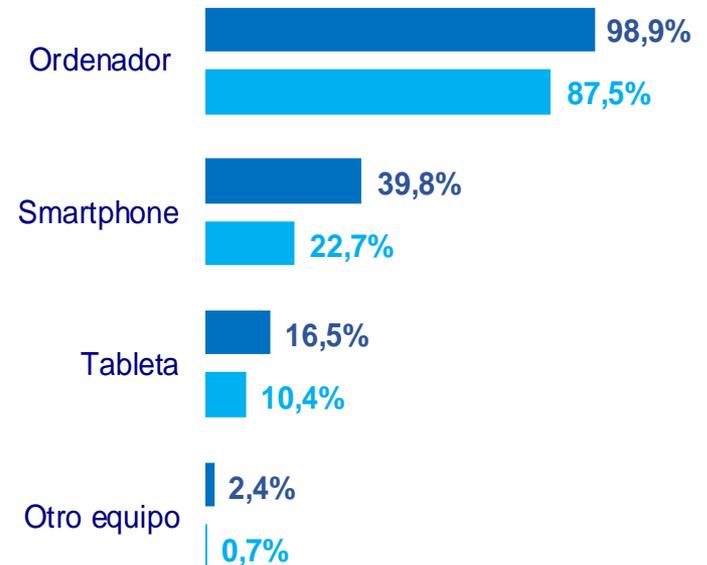
Base: 1.378 usuarios/as

FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN www.madrid.es



ACCESO A LA WEB www.madrid.es

Respuesta múltiple



Base 2018: 2.005 usuarios/as

Base 2017: 2.003 usuarios/as

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN – WEB WWW.MADRID.ES

En que medida encontró la INFORMACIÓN QUE BUSCABA

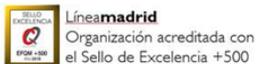
En qué medida realizó con éxito la GESTIÓN ELECTRÓNICA

Líneamadrid



Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

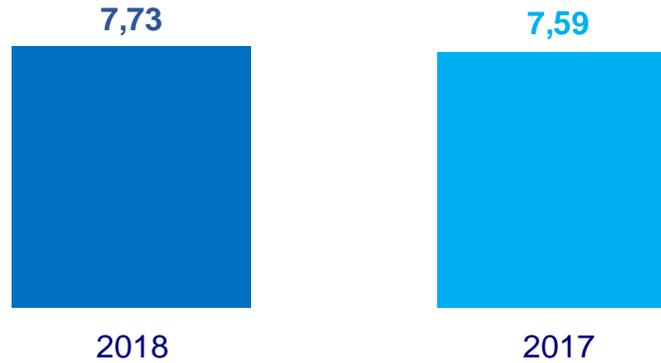


área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

SATISFACCIÓN GLOBAL – WEB WWW.MADRID.ES

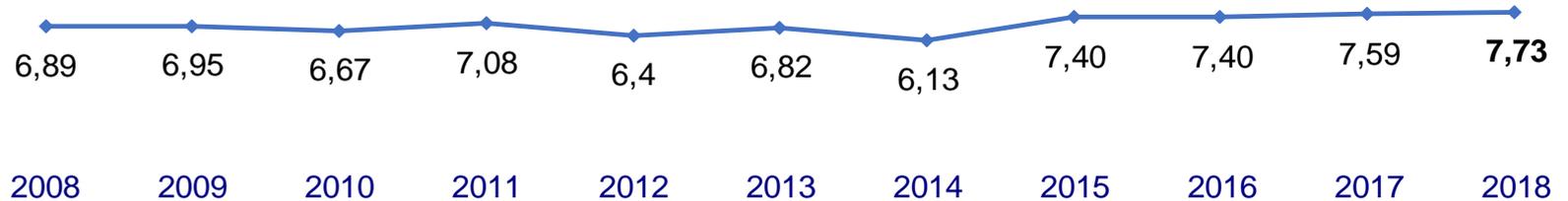
Líneamadrid



Base 2018: 2.005 usuarios/as

Base 2017: 2.003 usuarios/as

EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2018)



Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES

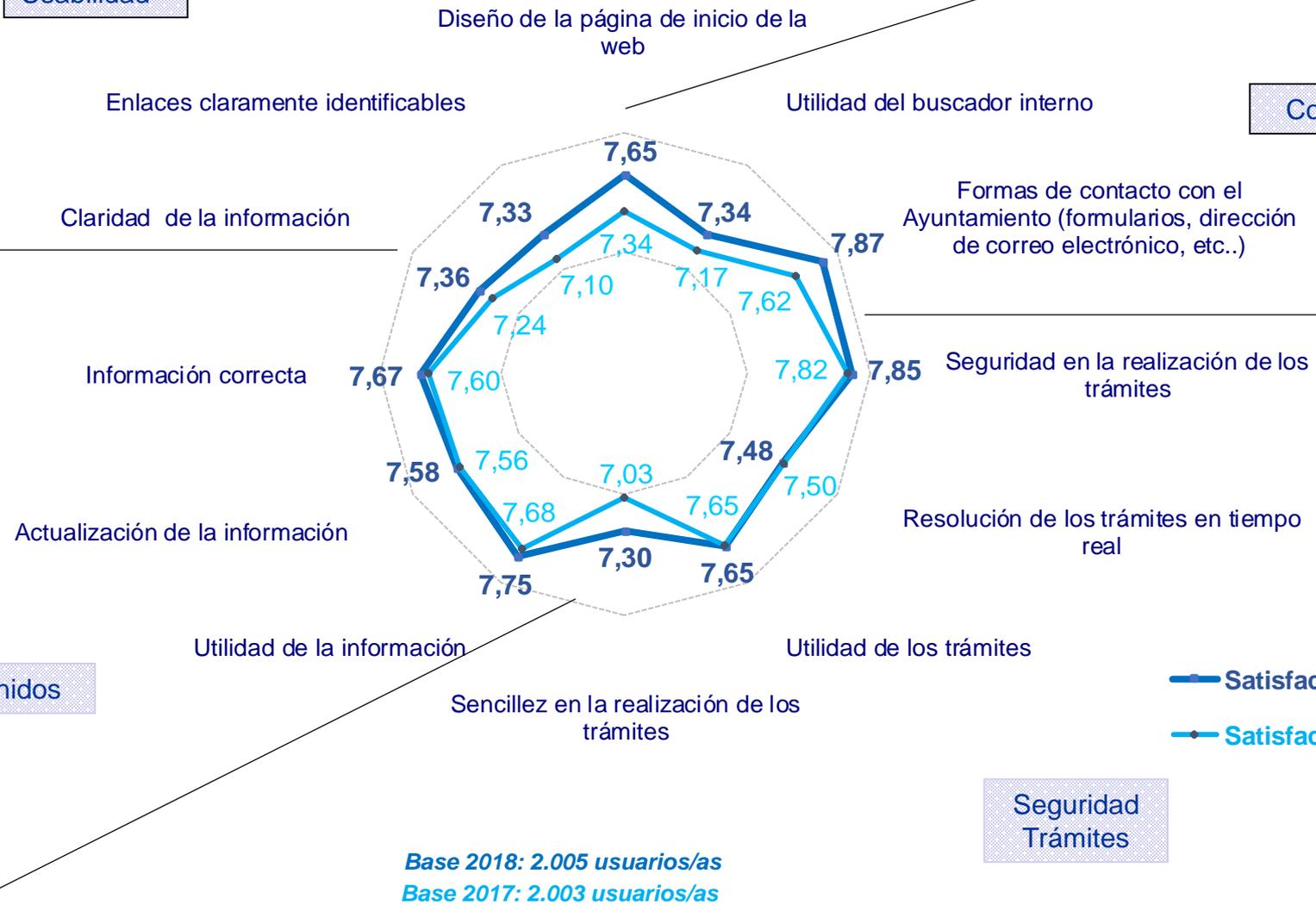
Líneamadrid

Usabilidad

Contacto

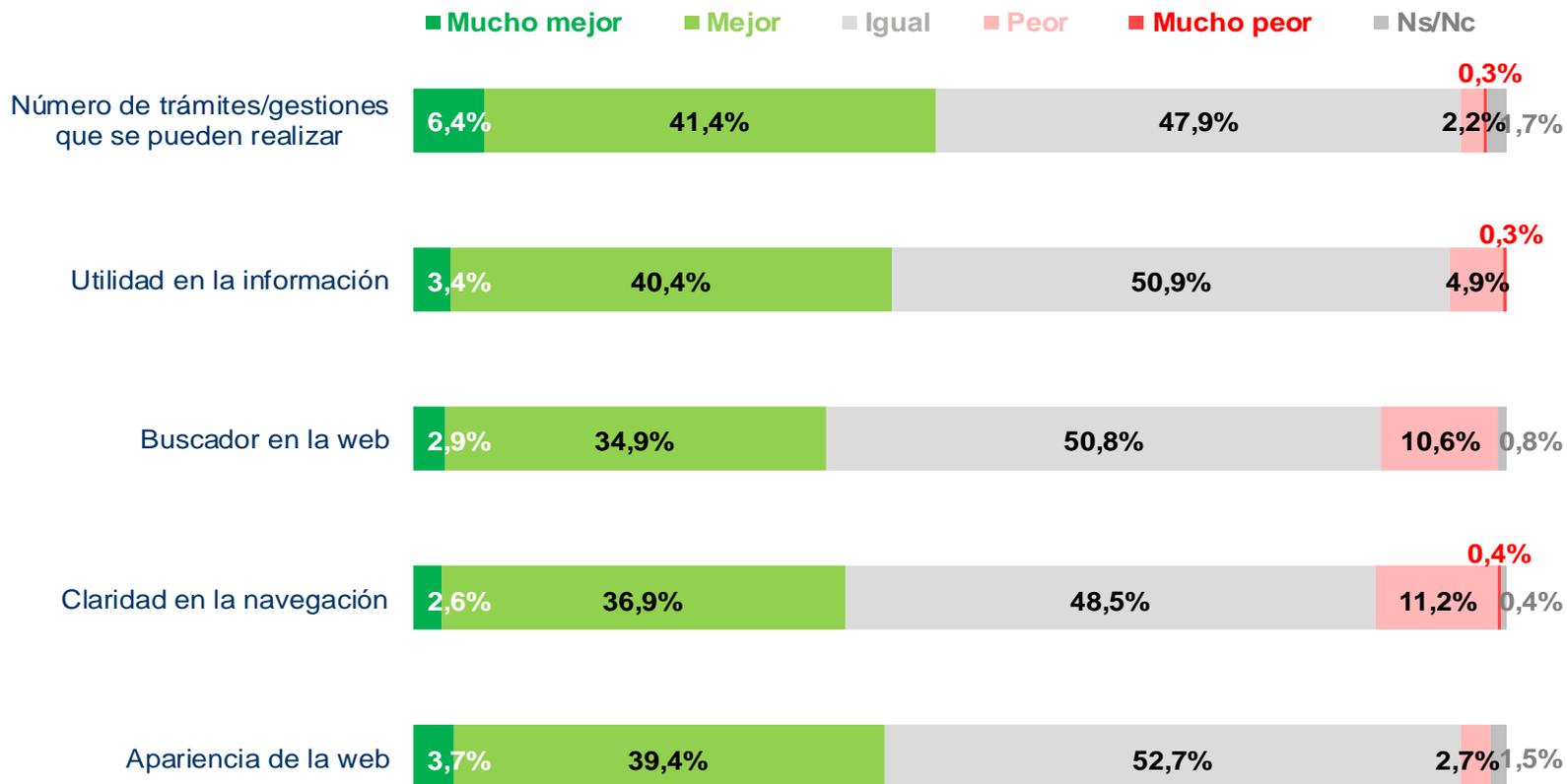
Contenidos

Seguridad Trámites



Base 2018: 2.005 usuarios/as
Base 2017: 2.003 usuarios/as

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



Base: 2.003 usuarios/as

FIDELIDAD AL SERVICIO

Si tuviera que realizar una gestión similar, ¿volvería a utilizar el sitio web www.madrid.es del Ayuntamiento de Madrid?



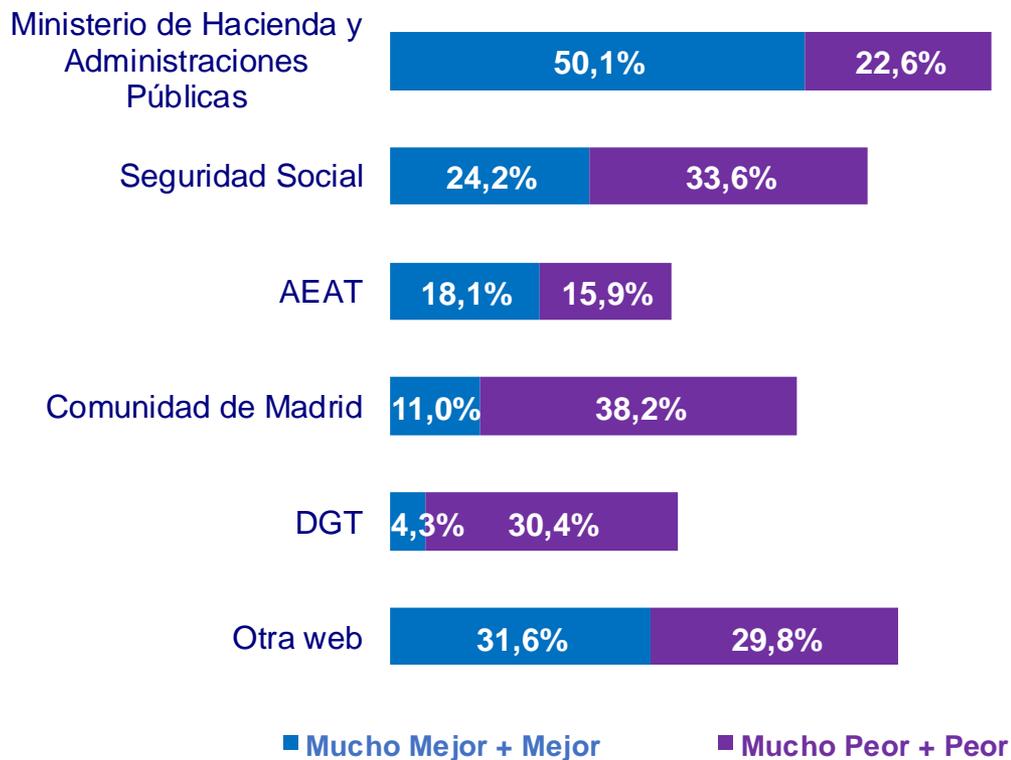
Base Ola 2018: 2.005 usuarios/as
Base Ola 2017: 2.003 usuarios/as

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

¿Recomendaría usted el sitio web www.madrid.es del Ayuntamiento de Madrid?



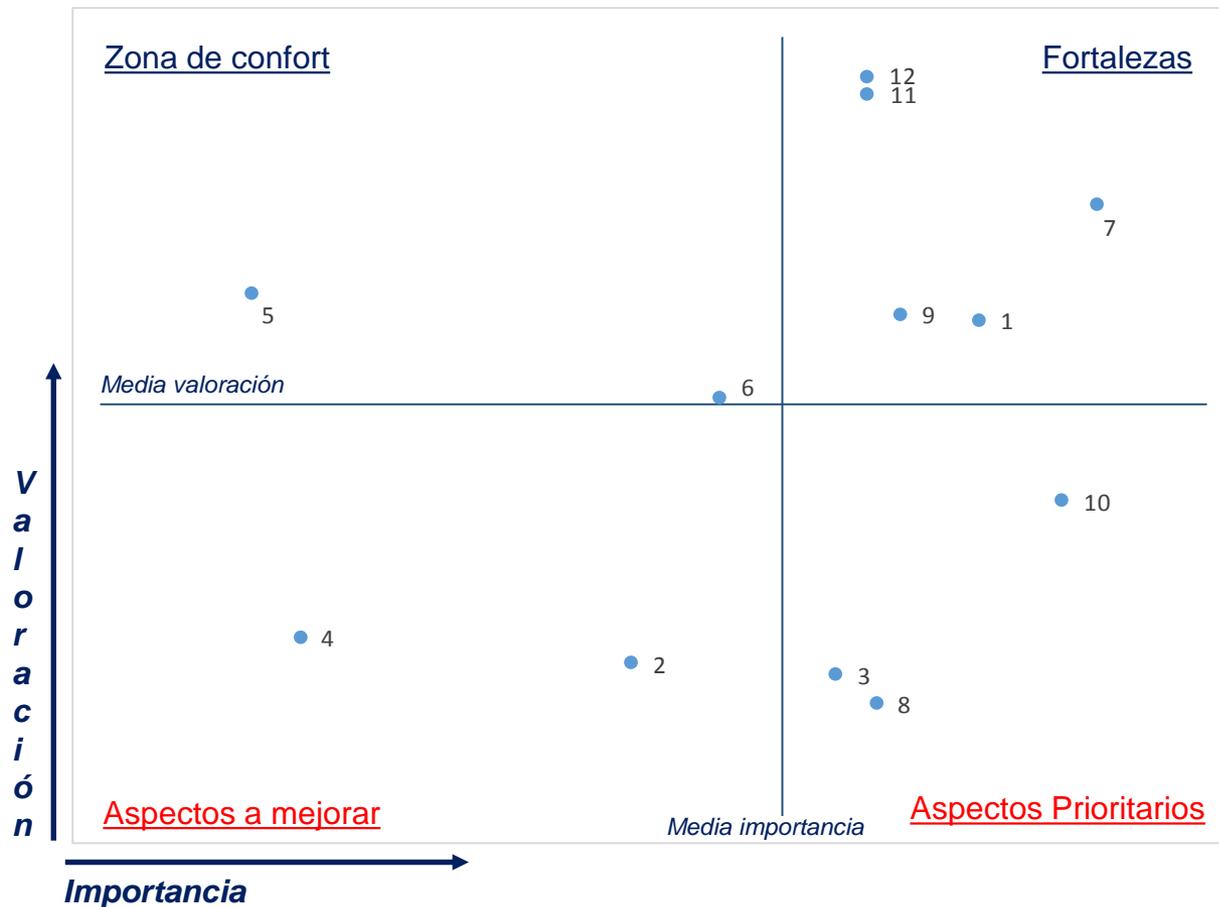
LA WEB DE WWW.MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...



Base OIa 2018: 2.005 usuarios/as
Base OIa 2017: 2.003 usuarios/as

MAPA DE POSICIONAMIENTO – WEB WWW.MADRID.ES

Líneamadrid



Fortalezas:

- 1) Diseño de la página de inicio
- 7) Utilidad de la información
- 9) Utilidad de los trámites
- 11) Seguridad en la realización de trámites
- 12) Formas de contacto con el Ayuntamiento

Aspectos Prioritarios:

- 3) Enlaces claramente identificables
- 8) Sencillez en la realización de trámites
- 10) Resolución de trámites en tiempo real

Zona de confort:

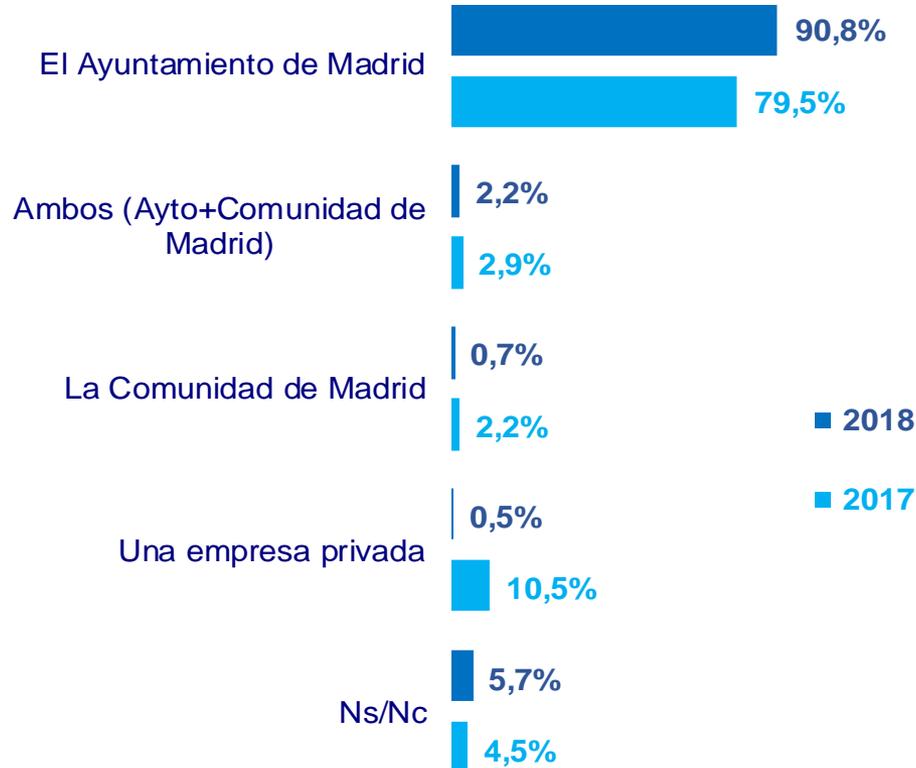
- 5) Información correcta
- 6) Actualización de la información

Aspectos a mejorar:

- 2) Utilidad del buscador interno
- 4) Claridad de la información

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

ORGANISMO QUE GESTIONA LA WEB www.madrid.es



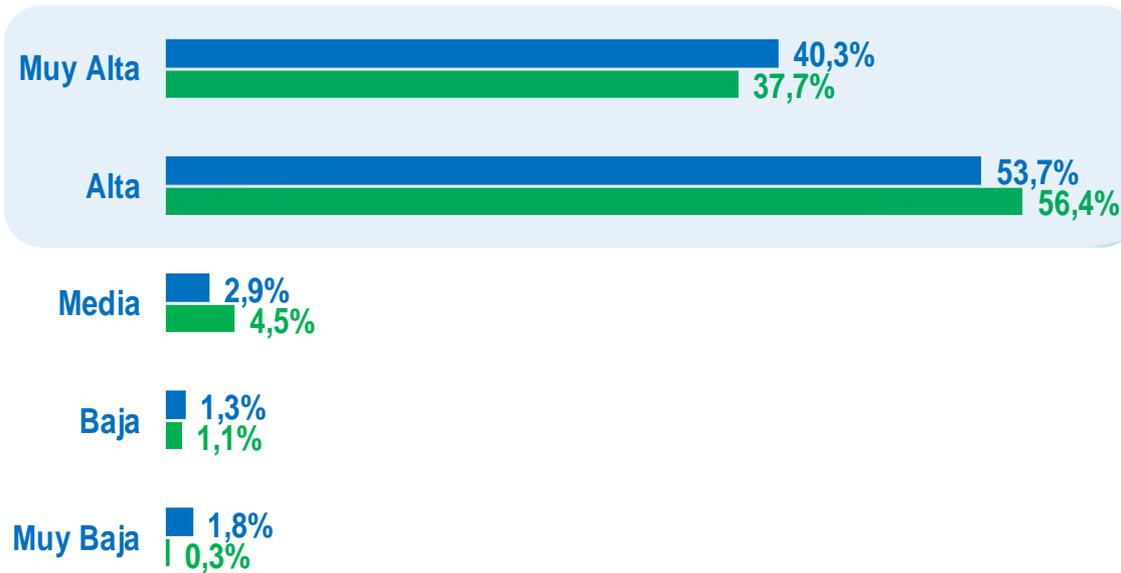
Base 2018: 2.005 usuarios/as

Base 2017: 2.003 usuarios/as

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

VALORACIONES GENERALES DEL SERVICIO

Utilidad del Servicio



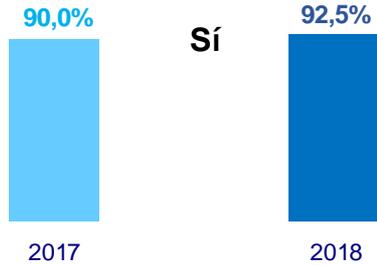
Medias	
Información	Gestión
8,02	8,03

Base Gestión: 1.292 usuarios/as
Base Información: 1.035 usuarios/as

CONOCIMIENTO SOBRE RED DE LÍNEA MADRID

OTROS CANALES DE INFORMACIÓN

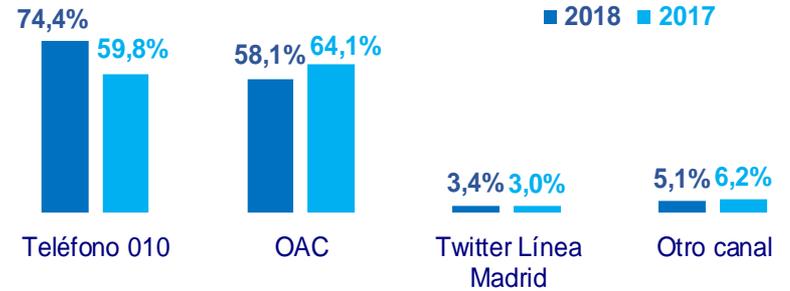
¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal?



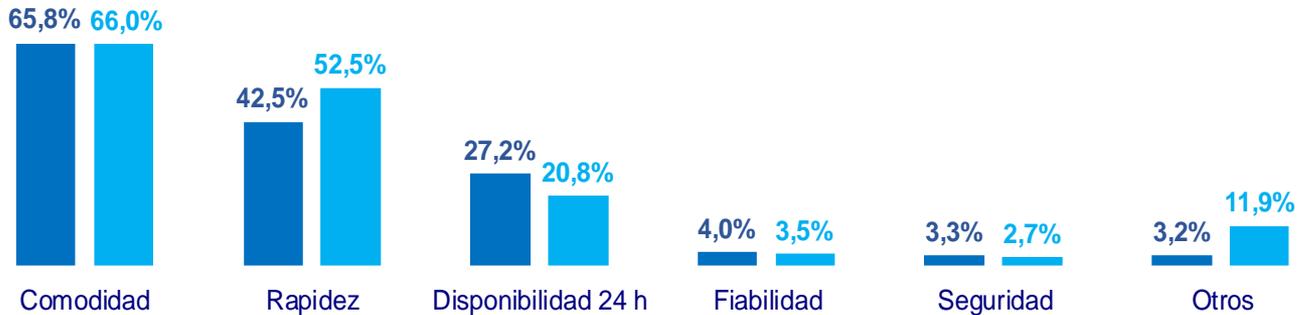
Sí



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



MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO MADRID.ES



Base 2018: 2.005 usuarios/as
Base 2017: 2.003 usuarios/as

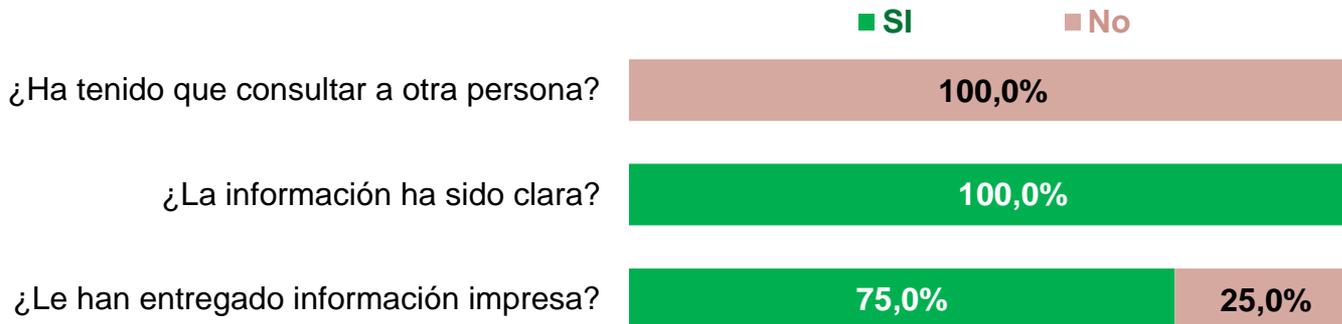
IX. CLIENTE MISTERIOSO

FICHA TÉCNICA

Universo	OAC's de Línea Madrid y teléfono 010
Tamaño Muestral	4 visitas a OAC (2 a Centro, 1 a Villaverde y 1 a Hortaleza) y 4 llamadas al 010. 2 Casos de nacional y 2 de extranjero para cada canal.
Temática analizada	Solicitar información sobre la nueva Tarjeta de Vecindad puesta en marcha por el Ayuntamiento en julio de 2018.
Fechas del trabajo de campo	Noviembre de 2018
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

OAC: TARJETA DE VECINDAD

LA PERSONA QUE LE HA ATENDIDO



El 72 % de las preguntas recibieron una respuesta correcta.

Base: 4 observaciones

TIEMPO DURACIÓN ATENCIÓN

**TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN EN EL PUESTO:
8,25 minutos**

Observación: El tiempo máximo de atención ha sido de 12 minutos (esto ha ocurrido en 1 OAC).

VALORACIÓN DE LA VISITA DE LA OFICINA

Líneamadrid



Base: 4 observaciones

010: TARJETA DE VICINDAD

LA PERSONA QUE LE HA ATENDIDO



Base: 4 observaciones

El 54 % de las preguntas recibieron una respuesta correcta.

TIEMPO DURACIÓN ATENCIÓN

**TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN EN EL PUESTO:
6,5 minutos**

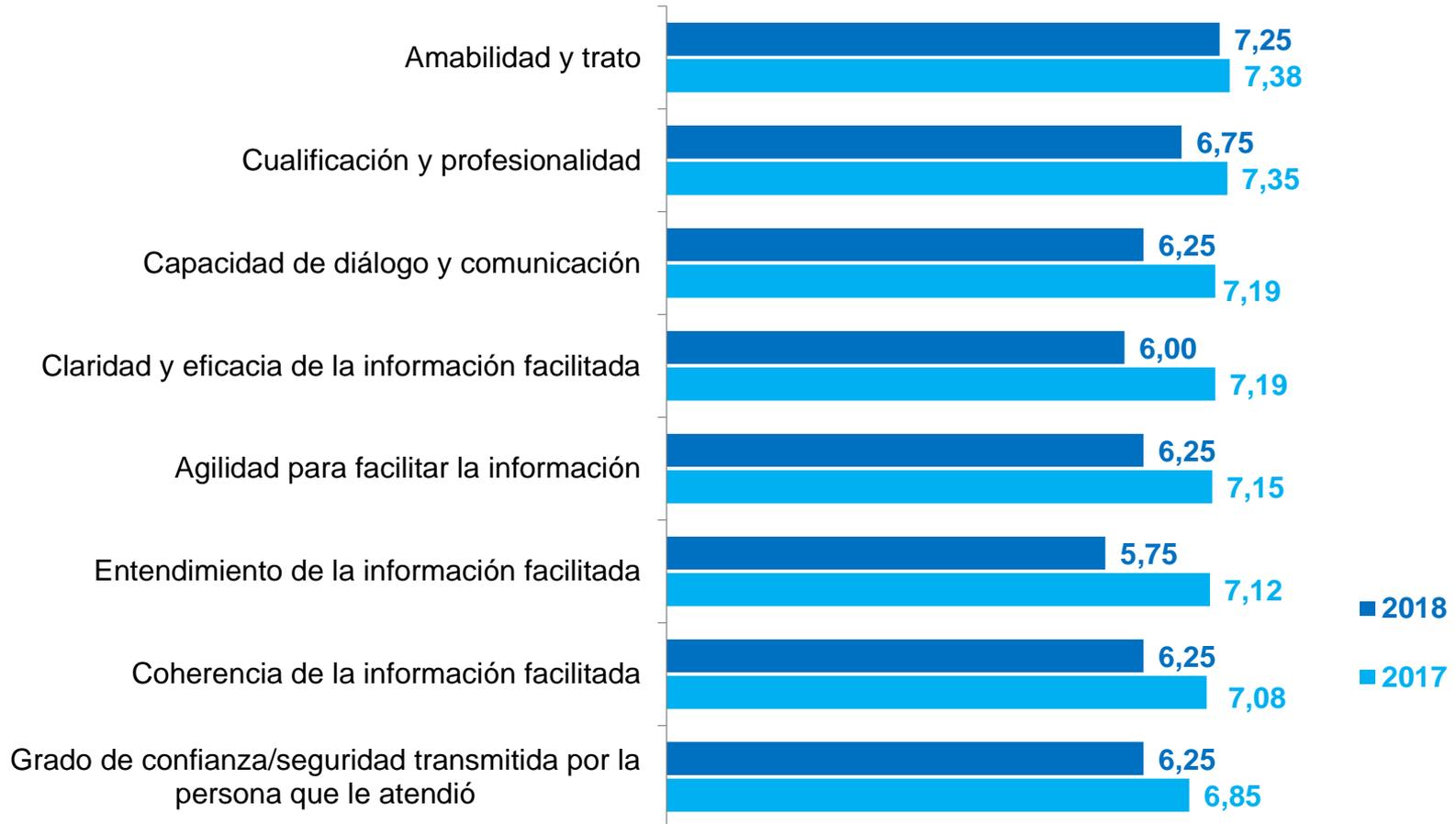
Base: 4 observaciones

Observación: El tiempo máximo de atención ha sido de 10 minutos (esto ha ocurrido en 1).

010: TARJETA DE VECINDAD

VALORACIÓN DE LAS LLAMADAS AL 010

Líneamadrid



Base: 4 observaciones

VII. BENCHMARKING

FICHA TÉCNICA – BENCHMARKING OAC'S

ENTIDADES ESPAÑOLAS: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Valencia <i>Baròmetre Municipal D'Opinió Ciutadana</i> http://www.valencia.es/ayuntamiento/webs/estadistica/Barometro/Presentacion6.pdf</p>	<p>Trabajo de Campo: Octubre/Septiembre 2018 Muestra: 2.300 entrevistas personales en la calle.</p>
<p>Ayuntamiento de Barcelona <i>Enquesta de Serveis Municipals 2018</i> https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2018/10/r18021_ESM_Encreuaments_Evolucio_1989_2018_v1_0.pdf</p>	<p>Fecha inicio: 03/04/2018 Fecha finalización: 06/07/2018. Muestra: 6.000 entrevistas personales a domicilio.</p>
<p>Ayuntamiento de Zaragoza <i>Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2018</i> http://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/BarometroSatisfaccion2018.pdf</p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 13/09/2018 y el 18/10/2018. Se efectuaron un total de 2.072 encuestas telefónicas.</p>
<p>Ayuntamiento de Madrid <i>Estudio de satisfacción a usuarios de las OAC de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2018: 4.520 entrevistas realizadas entre el 15 de octubre y el 23 de noviembre de 2018. Año 2017: 4.510 entrevistas realizadas entre el 5 de octubre y el 17 de noviembre.</p>
<p>Comunidad Autónoma de la Región de Murcia Servicio Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6175&IDTIPO=100&RASTRO=c672\$m26623</p>	<p>Año 2017: No se facilita ficha técnica.</p>
<p>Ayuntamiento de Logroño <i>Encuesta de satisfacción de los ciudadanos con calidad del servicio</i> http://www.logroño.es/wps/wcm/connect/47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116/MEDICION+CALIDAD+DE+LOS+SERVICIOS.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=47b1f1804bf7e8e3baacbfde1ed65116</p>	<p>Año 2017: No se facilita ficha técnica.</p>

VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC'S

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC'S



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

VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING OAC'S

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO OAC'S

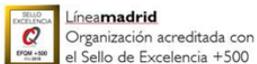
Líneamadrid

	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Ayuntamiento de Madrid (2017)	Cdad. Autónoma de Murcia (2017)	Ayuntamiento de Logroño (2017)	Ayuntamiento de Londres (2018)	Ayuntamiento de Viena (2018)
Orden y limpieza	8,84	8,59	-	-	-	-
Confort	8,81	8,58	8,12	-	-	-
Adecuación instalaciones	8,84	8,59	8,02	-	-	-
Amabilidad y trato	9,05	8,97	9,16	8,8	9,0*	8,6*
Cualificación y profesionalidad	9,04	8,95	9,01	-	8,2*	7,6*
Horario	8,74	8,39	8,12	-	-	-
Tiempo de espera	8,61	8,43	7,97	-	-	-
Tiempo total empleado	8,72	8,55	8,58	8,3	-	-
Claridad y coherencia de la información	8,83	8,59	8,93	9,1	-	7,8*
Sencillez de la tramitación	8,82	8,48	-	-	-	-
Grado de confianza/ seguridad transmitida	9,02	8,95	8,97	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	8,78	8,54	-	-	-	-

■ Valoración máxima por ítem

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

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

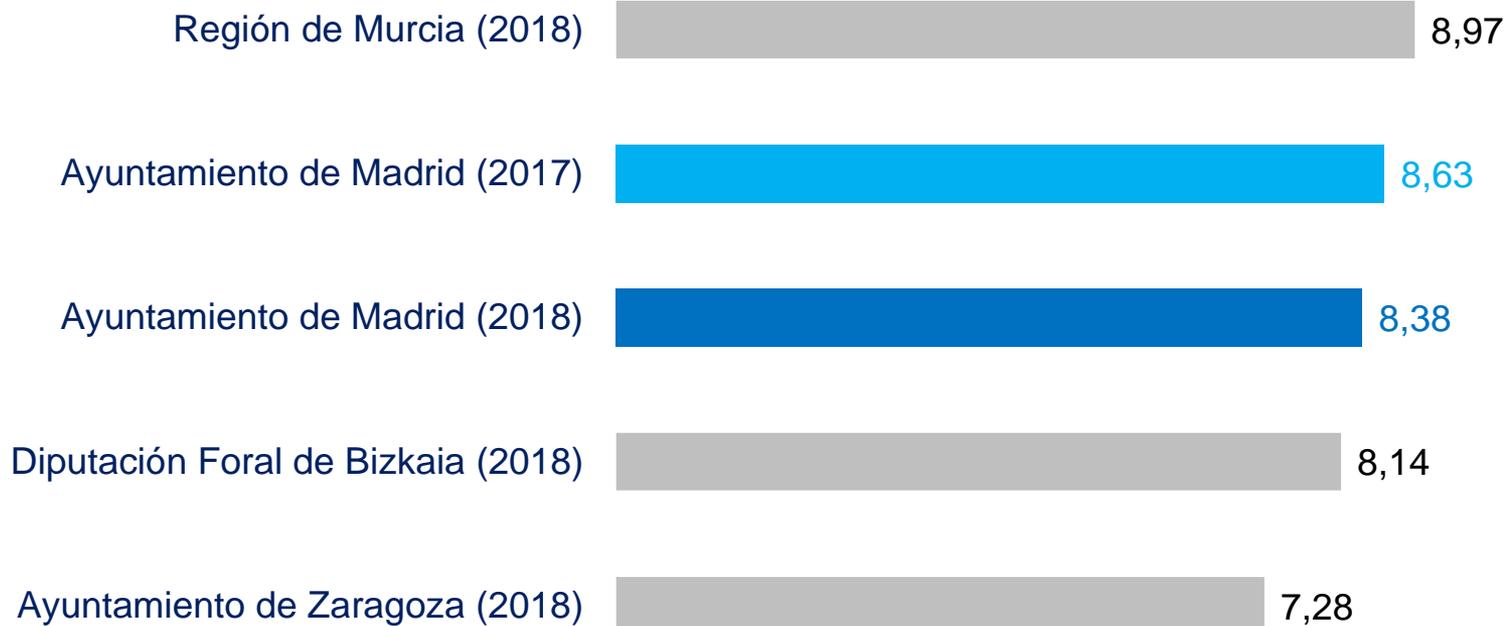
MADRID

FICHA TÉCNICA - BENCHMARKING 010

ENTIDAD: Estudio realizado	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS RECOGIDA INFORMACIÓN
<p>Ayuntamiento de Madrid <i>Estudio de satisfacción a usuarios del teléfono 010 de atención telefónica de Línea Madrid</i></p>	<p>Año 2017: 2.006 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas en noviembre y diciembre de 2017.</p> <p>Año 2016: 2.007 entrevistas telefónicas a usuarios del servicio de atención telefónica 010 realizadas del 14 al 30 de noviembre de 2016.</p>
<p>Ayuntamiento de Zaragoza <i>Encuesta de satisfacción de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza 2018</i></p>	<p>El trabajo de campo se realizó entre el 13/09/2018 y el 18/10/2018. Se efectuaron un total de 2.072 encuestas telefónicas.</p>
<p>Diputación Foral de Bizkaia <i>Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia</i> http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO5/Temas/atencion_2_018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&idioma=CA</p>	<p>Año 2018: 700 encuestas telefónicas. Fecha de Campo: Mayo-Junio 2018</p>
<p>Región de Murcia <i>Encuestas Satisfacción Ciudadano Servicio Cero12</i></p>	<p>Año 2018: 584 encuestas telefónicas.</p>

VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



VALORACIONES GENERALES - BENCHMARKING 010

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO 010

Líneamadrid

	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Ayuntamiento de Madrid (2017)	Diputación Foral de Bizkaia (2018)	Región de Murcia (2018)
Amabilidad del agente	8,69	8,57	8,46	9,43
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	8,60	8,46		
Cualificación y profesionalidad del agente	8,57	8,45	8,12	9,41
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,55	8,40		
Agilidad en facilitar la información	8,44	8,35		9,24
Horario de atención telefónica	8,11	8,13	7,90	
Tiempo de espera al teléfono	7,83	8,15	7,41	
Tiempo total empleado en la llamada	8,01	8,29		
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,35	8,22	8,07	9,42
Sencillez de la tramitación realizada	8,41	8,33		
Confidencialidad del teléfono 010	8,09	8,20	8,60	
Resultado final de la gestión	8,35	8,35	8,00	

■ Valoración máxima por ítem

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Líneamadrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

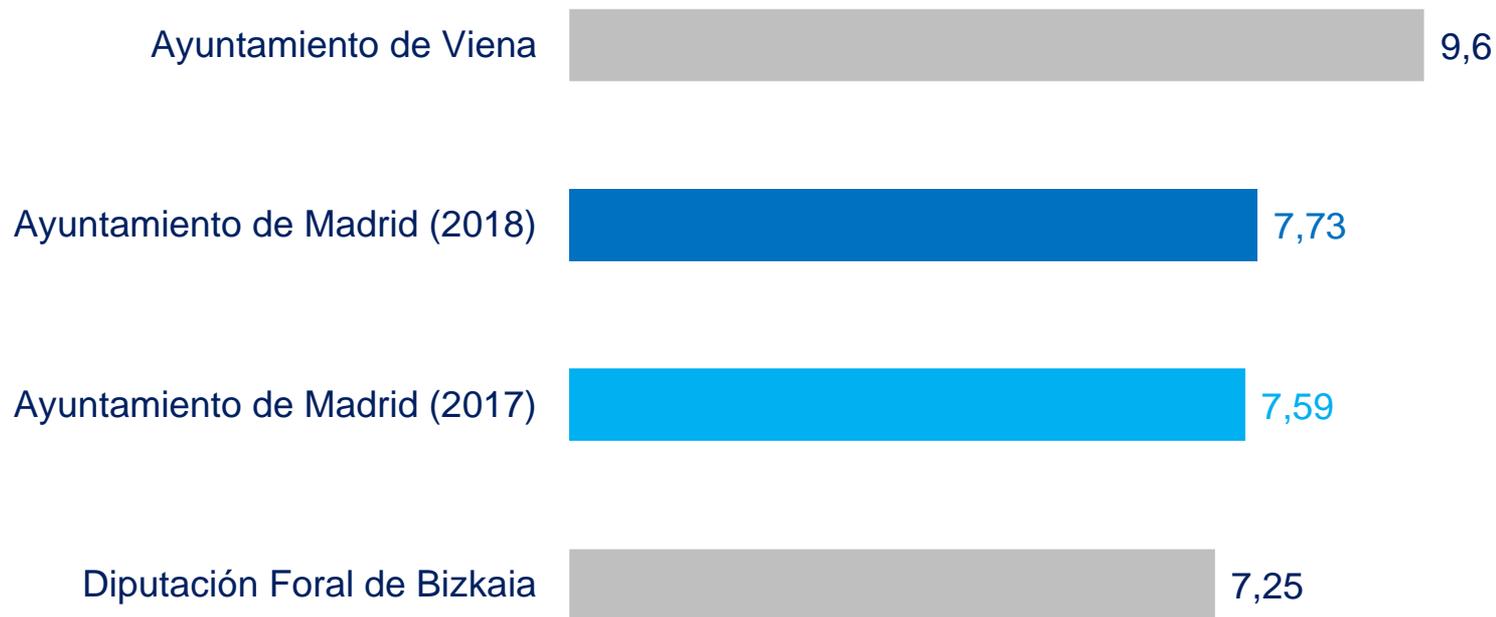


área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID

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 2017: 2.003 encuestas telefónicas a usuarios/as de www.madrid.es, realizadas en noviembre.</p> <p>Año 2016: 2.005 encuestas telefónicas a usuarios/as de www.madrid.es, realizadas en noviembre.</p>
<p>Diputación Foral de Bizkaia <i>Informe Satisfacción Usuarios Servicios de Atención Público de Hacienda Foral de Bizkaia</i> http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPT05/Temas/atencion_2018/ca_resumen.pdf?hash=bcc8e05d687a216ce0a8bdb03f75f13c&idioma=CA</p>	<p>Año 2018: 3.133 encuestas online. Fecha de Campo: junio 2018</p>
<p>Ayuntamiento de Viena <i>Community Livability Report</i> https://www.viennava.gov/index.aspx?NID=1316</p>	<p>Fecha campo: octubre 2018. Muestra: 1.600 entrevistas personales en domicilio.</p>

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



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

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO WEB www.madrid.es

	Ayuntamiento de Madrid (2018)	Ayuntamiento de Madrid (2017)	Diputación Foral de Bizkaia (2018)
Diseño	7,34	7,41	
Claridad de la información	7,24	7,44	6,88
Corrección de la información	7,60	7,82	
Actualización de la información	7,56	7,80	
Sencillez de uso	7,03	7,06	6,90
Resolución de trámites on-line	7,50	7,67	

■ Valoración máxima por ítem

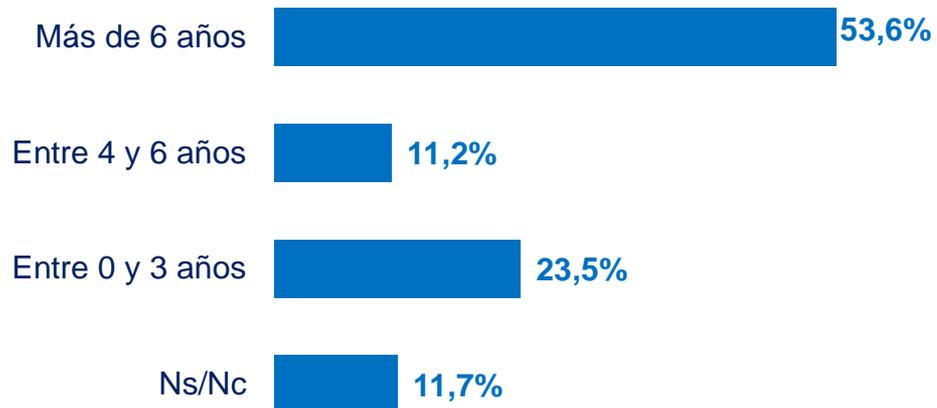
V. CLIMA LABORAL

FICHA TÉCNICA – CLIMA LABORAL

Técnica de Investigación	Cuestionario individual para la medición de la satisfacción del personal del proyecto Línea Madrid.
Universo	El universo está compuesto por las 354 personas que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, 116 en Servicios Centrales (incluido el equipo volante y Oficina Central) y 238 en OAC's.
Tamaño y Error Muestral	Se han recibido cumplimentados 66 cuestionarios del personal que trabaja en los Servicios Centrales (con un error muestral del $\pm 8,12$, para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) $p=q=50$), y 113 cuestionarios cumplimentados del personal que trabaja en las OAC (con un error muestral del $\pm 6,83$, para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) $p=q=50$).
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.
Fecha de recogida de información	Noviembre de 2018

SEGMENTACIÓN DE LA MUESTRA – CLIMA LABORAL

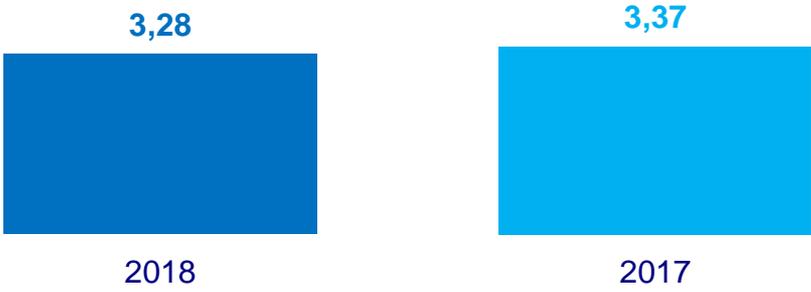
Antigüedad Laboral



Base Total: 179

VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

Satisfacción Global (escala de respuesta 1 a 5)



Base Ola 2018: 156 usuarios/as
Base Ola 2017: 150 usuarios/as

EVOLUCIÓN MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL (2003 - 2018)



VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

Servicios Centrales vs OAC vs Equipo Volante

Satisfacción Global (escala de respuesta 1 a 5)



Base Servicios Centrales: 43

Base Total OAC's: 97

Base Equipo Volante: 16

Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta

VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

Medias por criterios

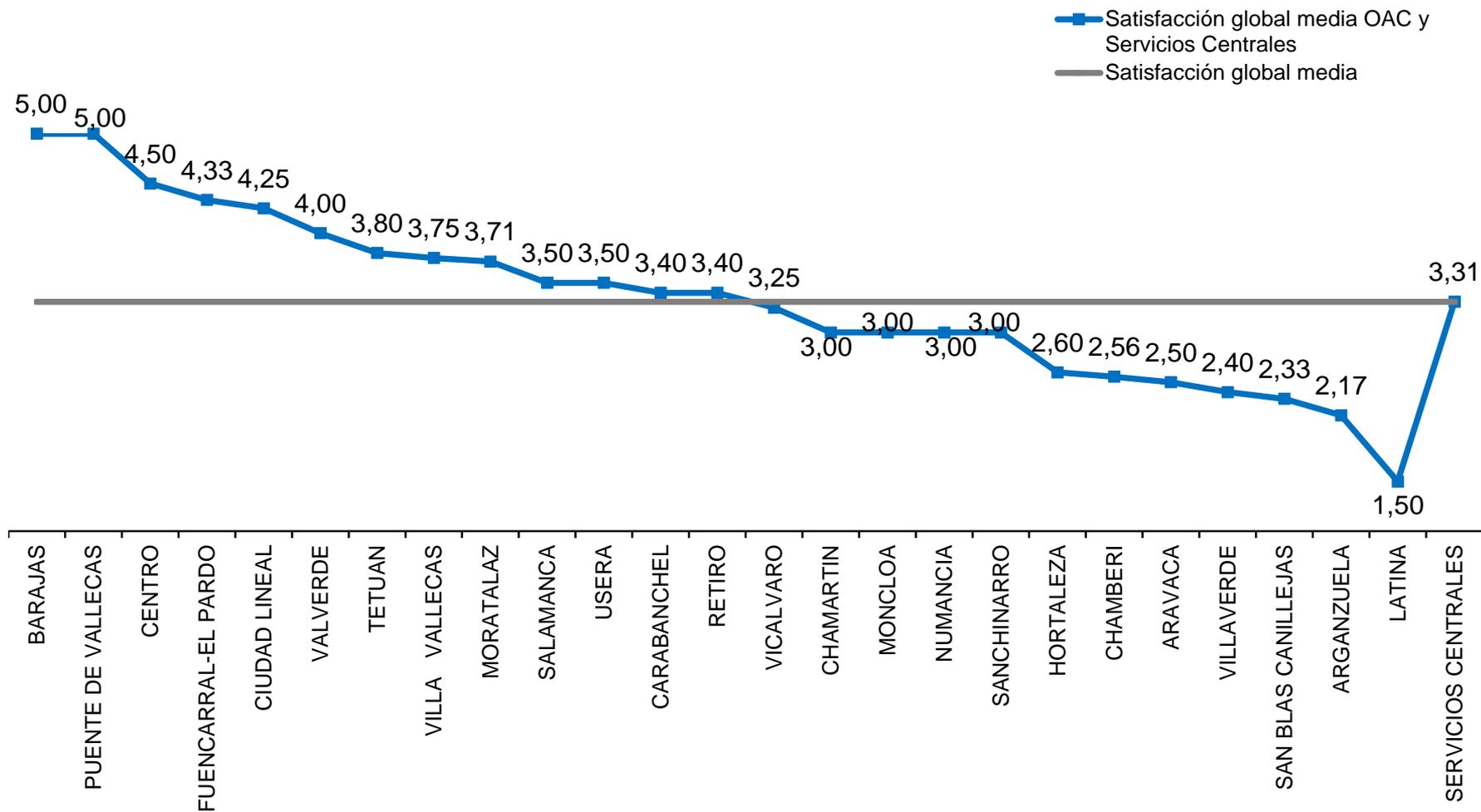
Líneamadrid



Nota: La base indicada corresponde al ítem con mayor frecuencia de respuesta

VALORACIONES GENERALES – CLIMA LABORAL

Líneamadrid



Servicios Centrales vs OAC's vs Equipo Volante (escala de respuesta 1 a 5)



Base Servicios Centrales: 45

Base Total OAC's: 109

Base Equipo Volante: 17

VI. CLIENTE INTERNO

FICHA TÉCNICA – CLIENTE INTERNO

Universo	Las personas que ejercen labores de interlocución en las diferentes Áreas del Ayuntamiento cuyos Servicios se prestan a la ciudadanía a través de Línea Madrid: Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio, Jefes/as de Departamento, Consejeros/as, Asesores/as, vocales, etc. de las Áreas de Gobierno de Agencia Tributaria, Informática del Ayuntamiento, Medio Ambiente y Movilidad, Equidad, etc.
Tamaño Muestral	38 entrevistas
Muestreo y selección de informantes	Censal: a la totalidad de Clientes Internos de Línea Madrid (Secretarios/as de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio y de Departamento, y otras unidades)
Trabajo realizado por	Adhara Marketing Tools, S.L.

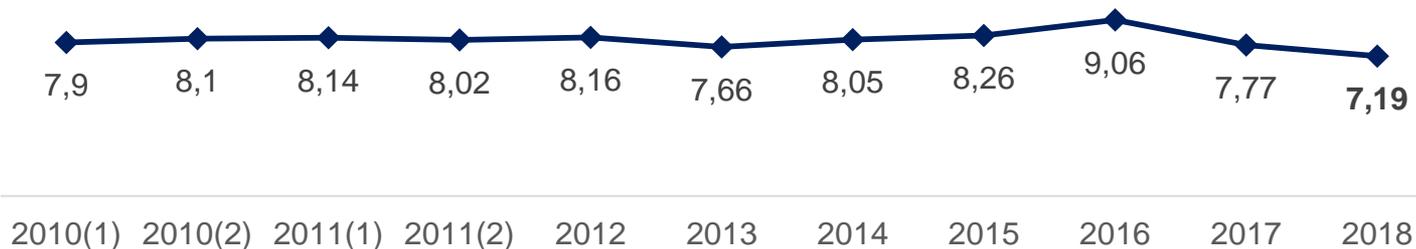
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO OFRECIDO POR LÍNEA MADRID – CLIENTE INTERNO

Líneamadrid

SATISFACCIÓN GLOBAL



EVOLUCIÓN VALORACIÓN GLOBAL



MEDIAS GLOBALES DEL SERVICIO OFRECIDO POR LÍNEA MADRID – CLIENTE INTERNO

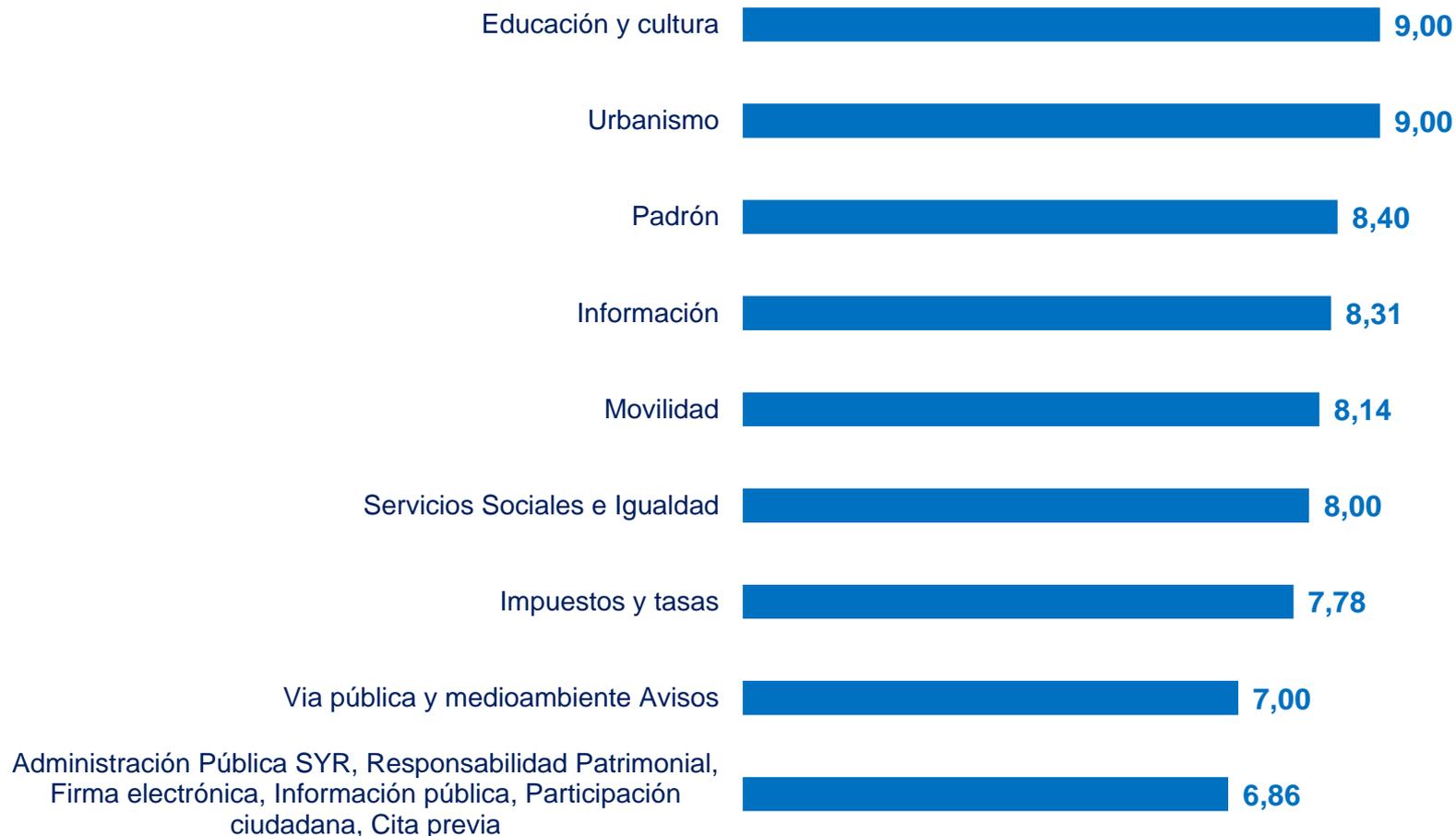
Líneamadrid



Base: 26

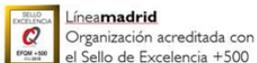
MEDIAS GLOBALES DEL SERVICIO OFRECIDO POR LÍNEA MADRID – CLIENTE INTERNO

Líneamadrid



Base: 38

Dirección General de
Atención a la Ciudadanía



Líneamadrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

*Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid*



área de participación ciudadana,
transparencia y gobierno abierto

MADRID



Informe realizado por:



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!