

Observatorio de CALIDAD

Indicadores de Calidad de las Áreas
de Información y Atención al Ciudadano

2014



CRÉDITOS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas

Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Calidad de los Servicios

@ Comunidad de Madrid

**Edita: Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la
Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de
Madrid**

C/ Gran Vía, 43, 9ª planta. 28013 Madrid

**Disponible en [Publicaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y
Atención al Ciudadano](#)**

Contacto: dgcalidad@madrid.org

Soporte de edición: Archivo electrónico PDF

Edición: 2015

Editado en España

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipo de estudio

- **Cuantitativo.**

Técnica empleada

- Entrevista personal.

Universo de análisis

- Usuarios de las oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Detalle de planteamiento metodológico

- Se han realizado un total de 1.888 entrevistas en un conjunto de 24 oficinas de atención al ciudadano.
- La distribución de las oficinas en función del municipio en el que se sitúan es la siguiente:
 - Madrid: 16 oficinas.
 - Pozuelo de Alarcón: 3 oficinas.
 - El Escorial: 2 oficinas.
 - Alcalá de Henares: 1 oficina.
 - Navalcarnero: 1 oficina.
 - Tres Cantos: 1 oficina.
- El error muestral para los resultados globales del estudio se sitúa en $\pm 2,2\%$, a un nivel de confianza del 95%, 2σ y para un universo infinito.

Fechas de campo

- Las entrevistas se han realizado entre el 27 de octubre y el 21 de noviembre de 2014.

Trabajo de campo y análisis

- QUOTA RESEARCH

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO 012 (012 GENERAL)

Tipo de estudio

- **Cuantitativo.**

Técnica empleada

- Entrevista telefónica asistida por ordenador.

Universo de análisis

- Población usuaria del servicio de atención telefónica 012 entre el 16 de septiembre y el 15 de octubre de 2014.

Detalle de planteamiento metodológico

- Se han realizado un total de 989 entrevistas distribuidas en función de la plataforma de gestión de la llamada de la siguiente manera:

Carácter de la plataforma	Plataforma	Nº de entrevistas
Gestión interna	012 General	989

- El error muestral para los resultados globales del estudio se sitúa en $\pm 3,16\%$, para un universo de 77.438 usuarios, a un nivel de confianza del 95%, 2σ .

Fechas de campo

- Las entrevistas se han realizado entre el 27 de octubre y el 21 de noviembre de 2014.

Trabajo de campo y análisis

- QUOTA RESEARCH

SERVICIO DE ATENCIÓN WEB (www.madrid.org)

Tipo de estudio	■ Cuantitativo.
Técnica empleada	■ Entrevista telefónica asistida por ordenador.
Universo de análisis	■ Población usuaria del servicio www.madrid.org entre septiembre y octubre de 2014.
Detalle de planteamiento metodológico	■ Se han realizado un total de 753 entrevistas. ■ El conjunto de entrevistados han sido personas usuarias del servicio 012 entre el 16 de septiembre y el 15 de octubre de 2014. ■ El error muestral para los resultados globales del estudio se sitúa en $\pm 3,63\%$, a un nivel de confianza del 95%, 2σ.
Fechas de campo	■ Las entrevistas se han realizado entre el 28 de octubre y el 28 de noviembre de 2014.
Trabajo de campo y análisis	■ QUOTA RESEARCH

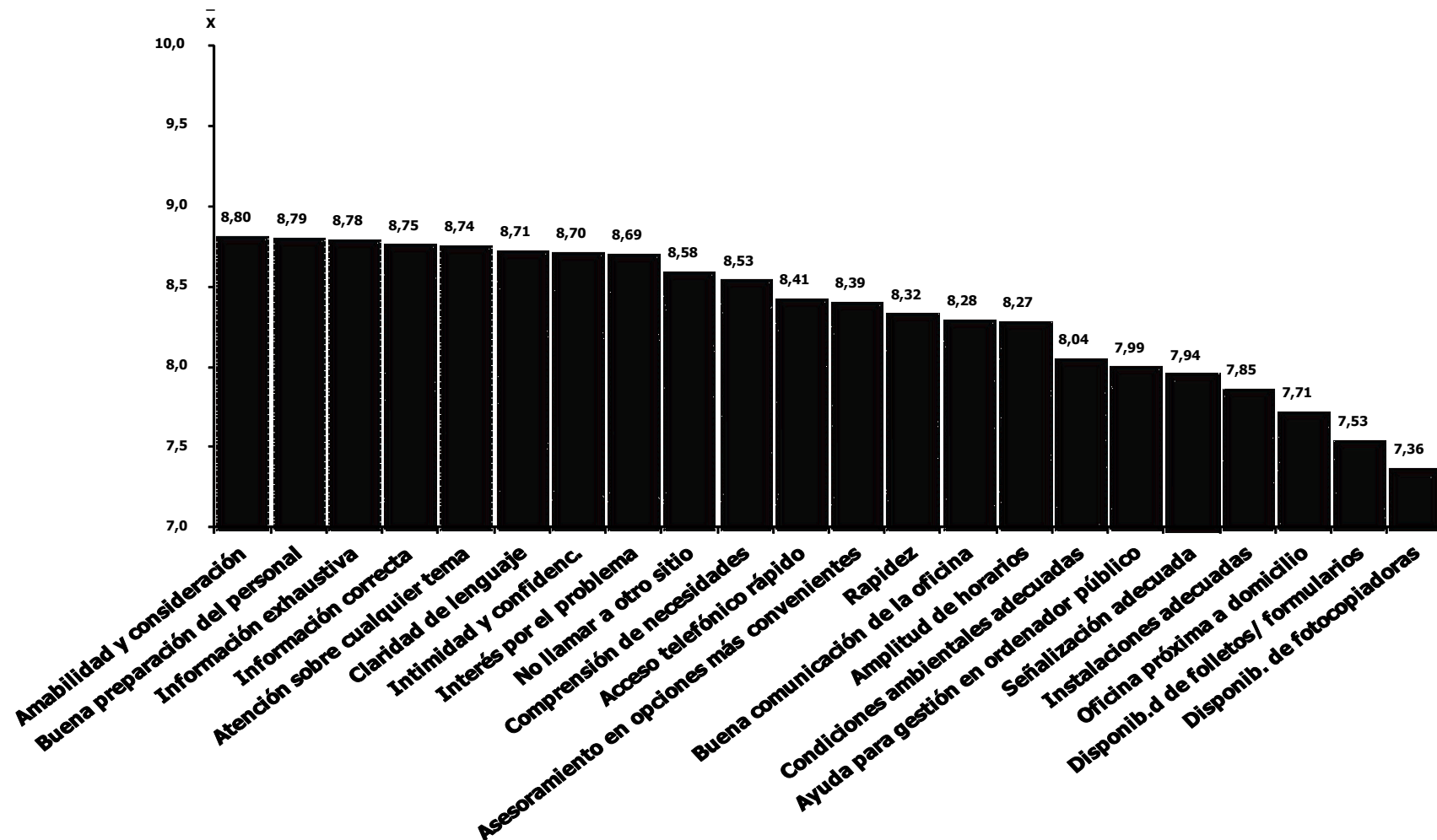
Ficha Técnica ESTUDIO EXPECTATIVAS

- **Universo:** Personas mayores de 16 años, residentes de hecho en la Comunidad de Madrid.
- **Ámbito:** Comunidad de Madrid.
- **Fechas de Campo:** Del 8 al 16 de noviembre de 2012.
- **Tamaño muestral:** 1.888 casos
- **Entrevistas:** Entrevistas telefónicas CATI, en el hogar del entrevistado.
- **Muestreo:** Muestra aleatoria sobre población general, mayor de 16 años y residente en la Comunidad de Madrid.
 - Muestreo proporcional en cuanto a tamaño de hábitat en el conjunto de la Comunidad y de Distrito en el caso de Madrid Capital.
- **Selección de informantes:** Selección aleatoria de hogares según listado de la guía telefónica y conforme a cuota de sexo y edad para la determinación de los individuos.
- **Supervisión/control de calidad:** 21% del total de entrevistas, y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes.
- **Error muestral:** $\pm 2,89\%$ para datos globales, $p=q=0,5$, con un nivel de confianza del 95,5%.
- **Trabajo de Campo y análisis:** SIMPLE LÓGICA

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 1. Resultados del estudio de expectativas*
- 2. Las oficinas de atención al ciudadano*
- 3. El servicio de atención telefónica 012 (plataformas internas)*
- 3. El servicio de atención web (www.madrid.org)*
- 4. Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS) agregado*

Ranking total Expectativas 012 y Atención presencial

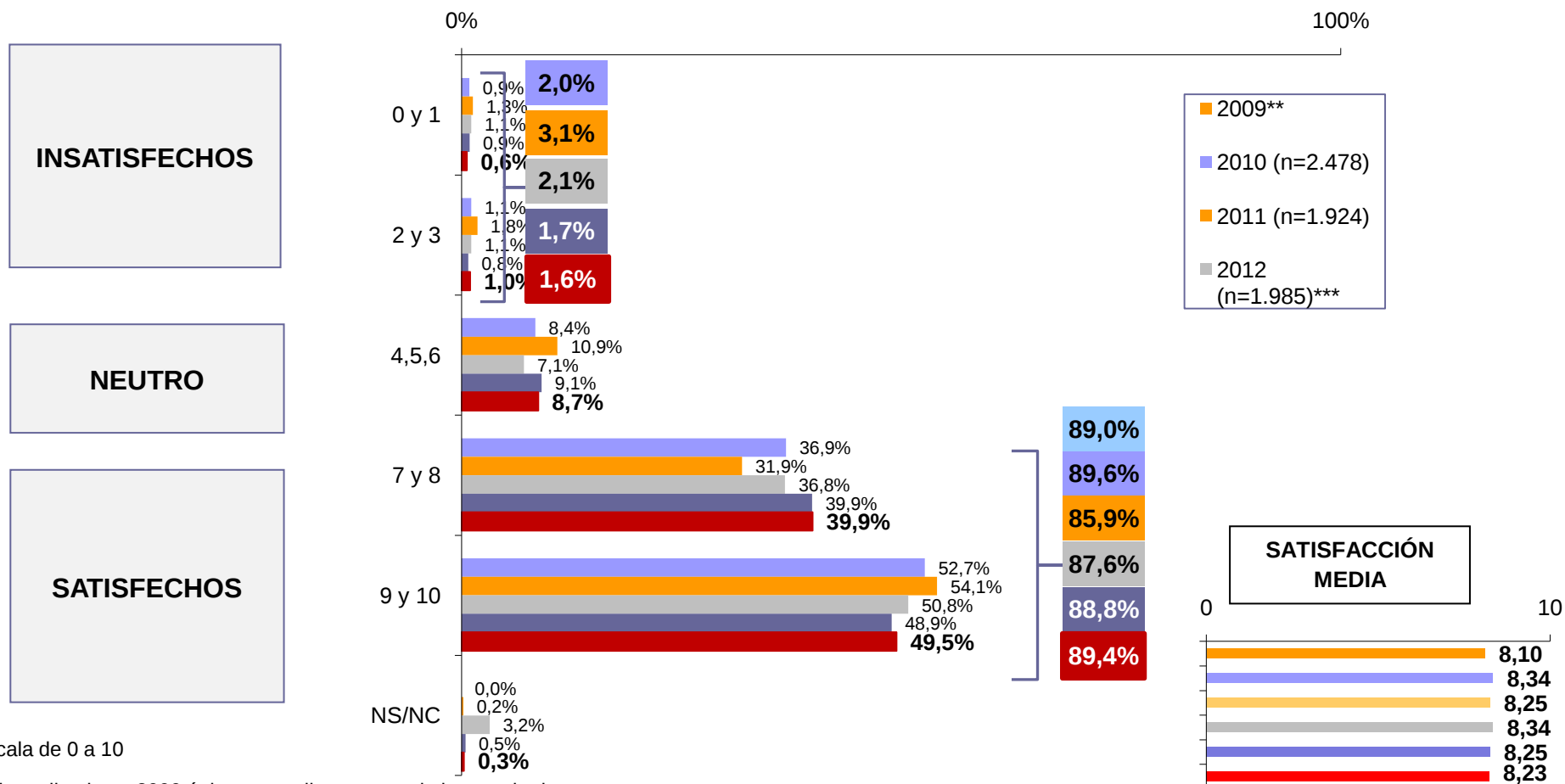


Base: Total muestra (1.200 casos).

1. Las oficinas de atención al ciudadano

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO (P.13) *

Base: Total de personas atendidas personalmente



* En una escala de 0 a 10

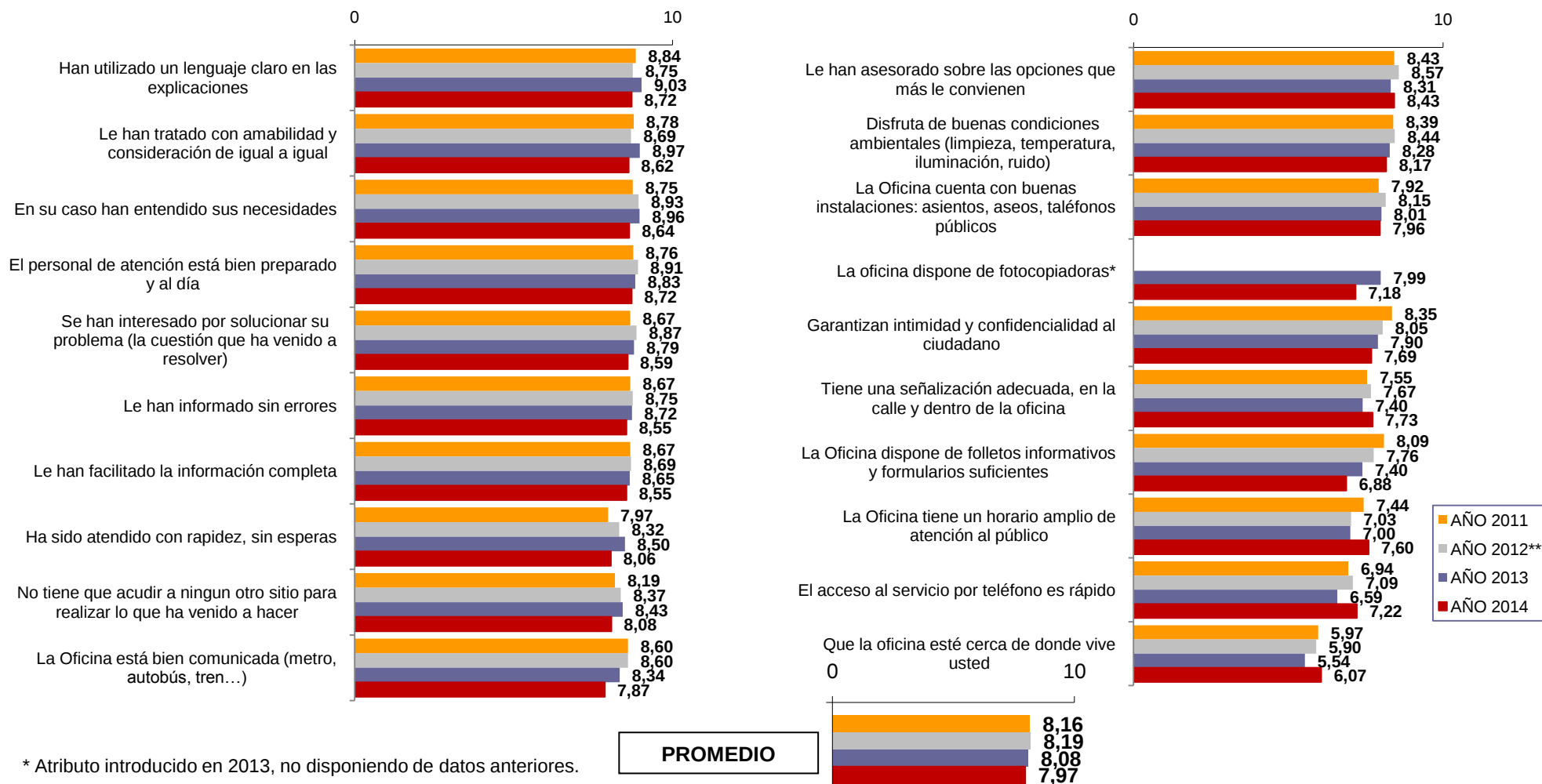
** Del estudio realizado en 2009 únicamente disponemos de los resultados que presentamos.

*** Los resultados de 2012 fueron calculados sobre el total de la muestra entrevistada en lugar de sobre el total de personas atendidas personalmente, por ello la tasa de NS/NC de 2012 fue mayor.

1. Las oficinas de atención al ciudadano

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO (P.8 / P.9 / P.10 / P.11 / P.11A / P.12)

Base: Total de personas atendidas personalmente



* Atributo introducido en 2013, no disponiendo de datos anteriores.

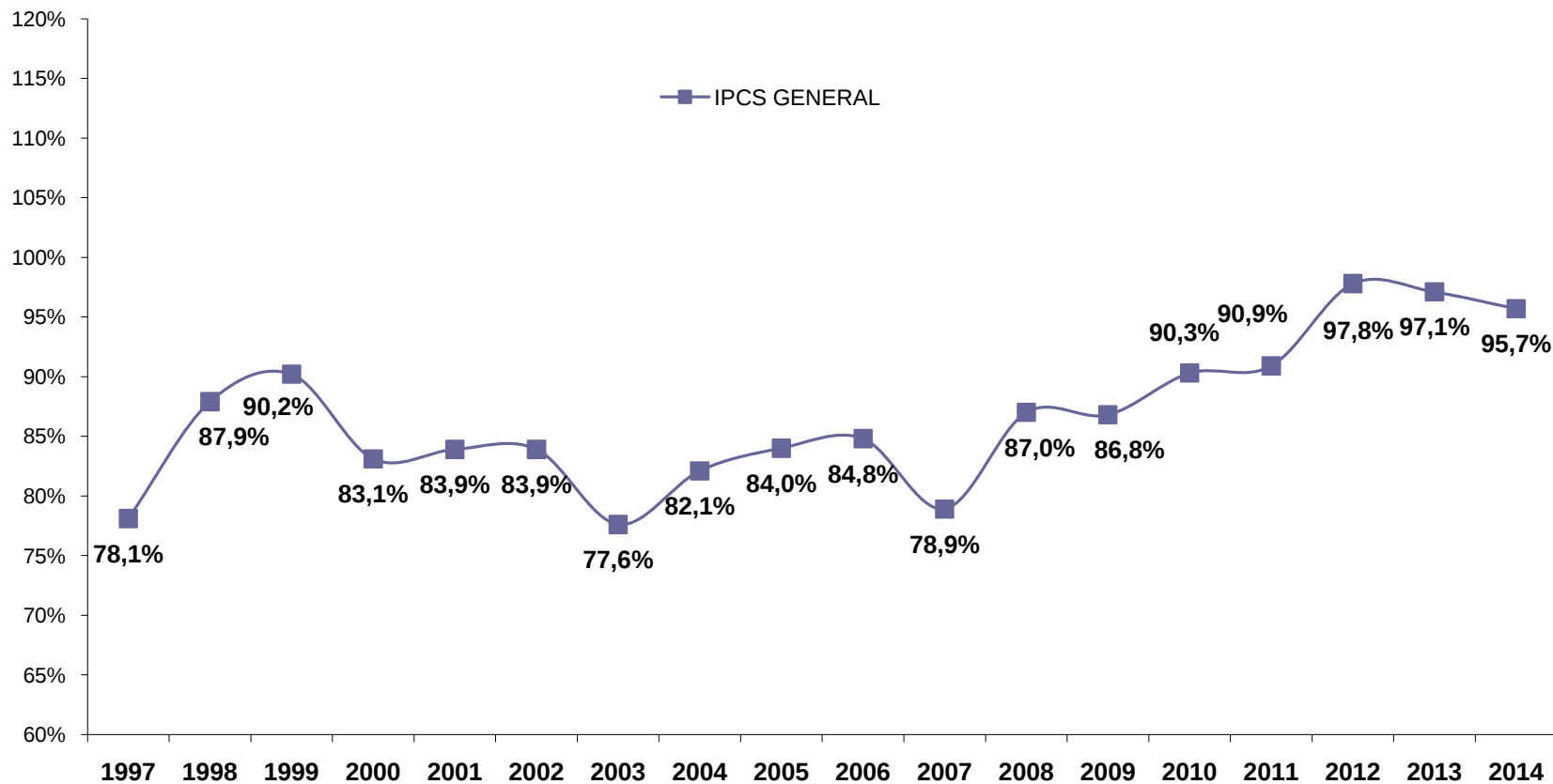
1. Las oficinas de atención al ciudadano

COBERTURA DE LAS EXPECTATIVAS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



1. Las oficinas de atención al ciudadano

EVOLUCIÓN DEL IPCS DE OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA



$$\text{IPCS} = \frac{\text{Promedio de las Percepciones}}{\text{Promedio de las Expectativas}} \times 100$$

1. Áreas de mejora de la Atención Presencial

- El análisis de los resultados determina como áreas de actuación los siguientes aspectos:

Áreas de mejora prioritaria

- Garantizan intimidad y confidencialidad al ciudadano
- El acceso al servicio por teléfono es rápido
- Que la oficina esté cerca de donde vive usted

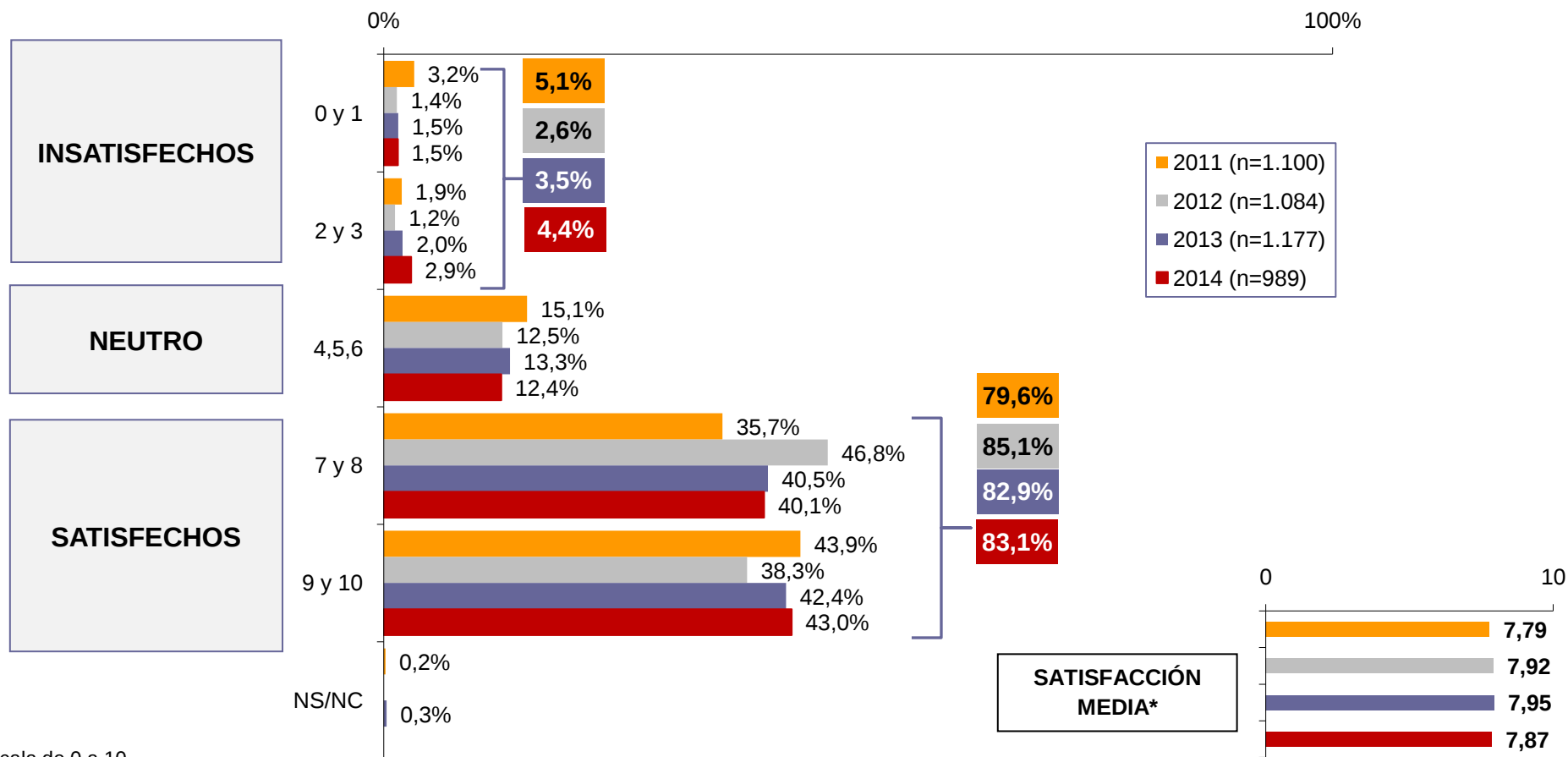
Áreas de mejora de segundo nivel

- No tiene que acudir a ningún otro sitio para realizar lo que ha venido a hacer
- La Oficina tiene un horario amplio de atención al público
- La Oficina dispone de folletos informativos y formularios suficientes

2. El servicio de atención telefónica 012 (012 General)

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO (P.15A) *

Base: Total muestra entrevistada

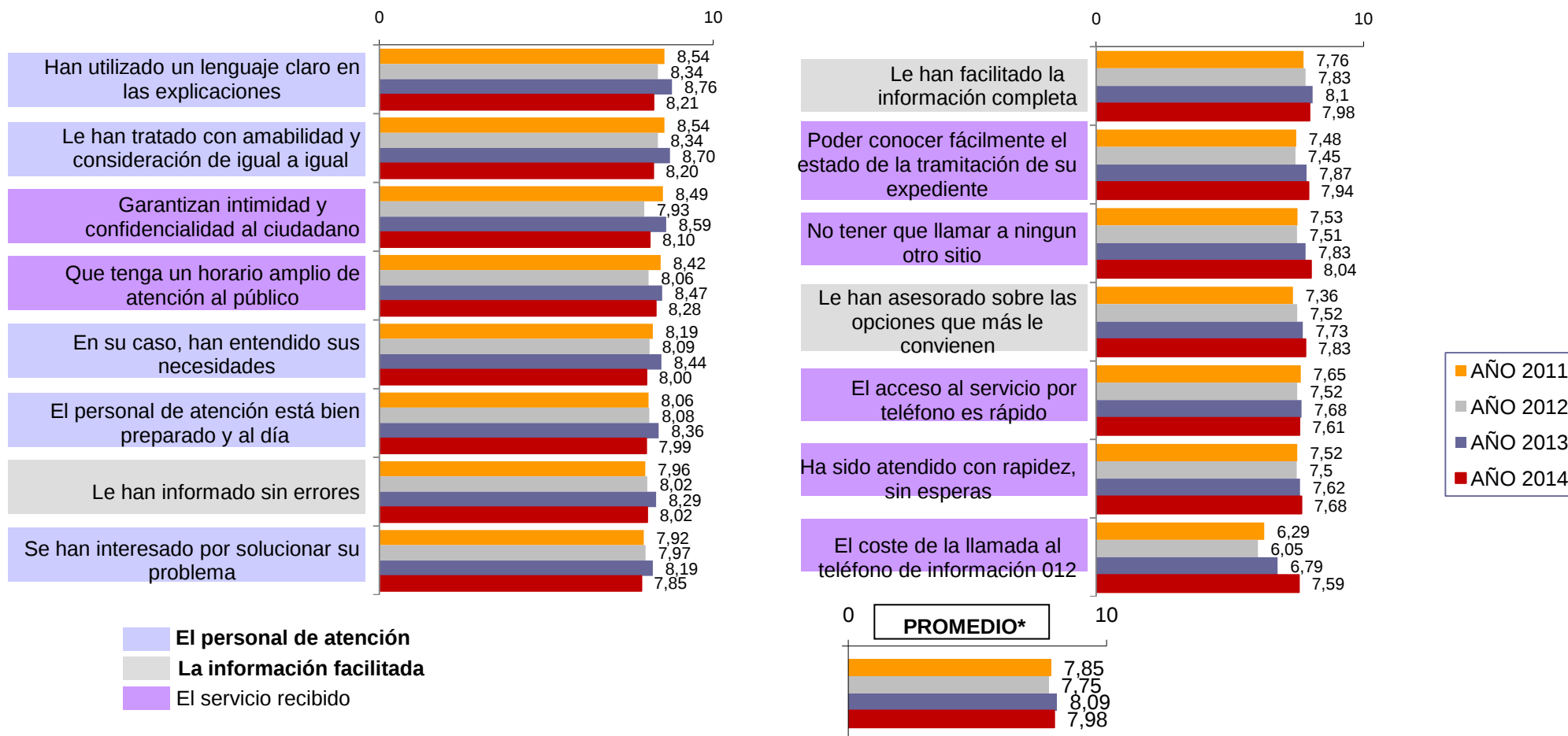


* En una escala de 0 a 10

2. El servicio de atención telefónica 012 (012 General)

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO 012 RECIBIDO (P.11 / P.12 / P.13)*

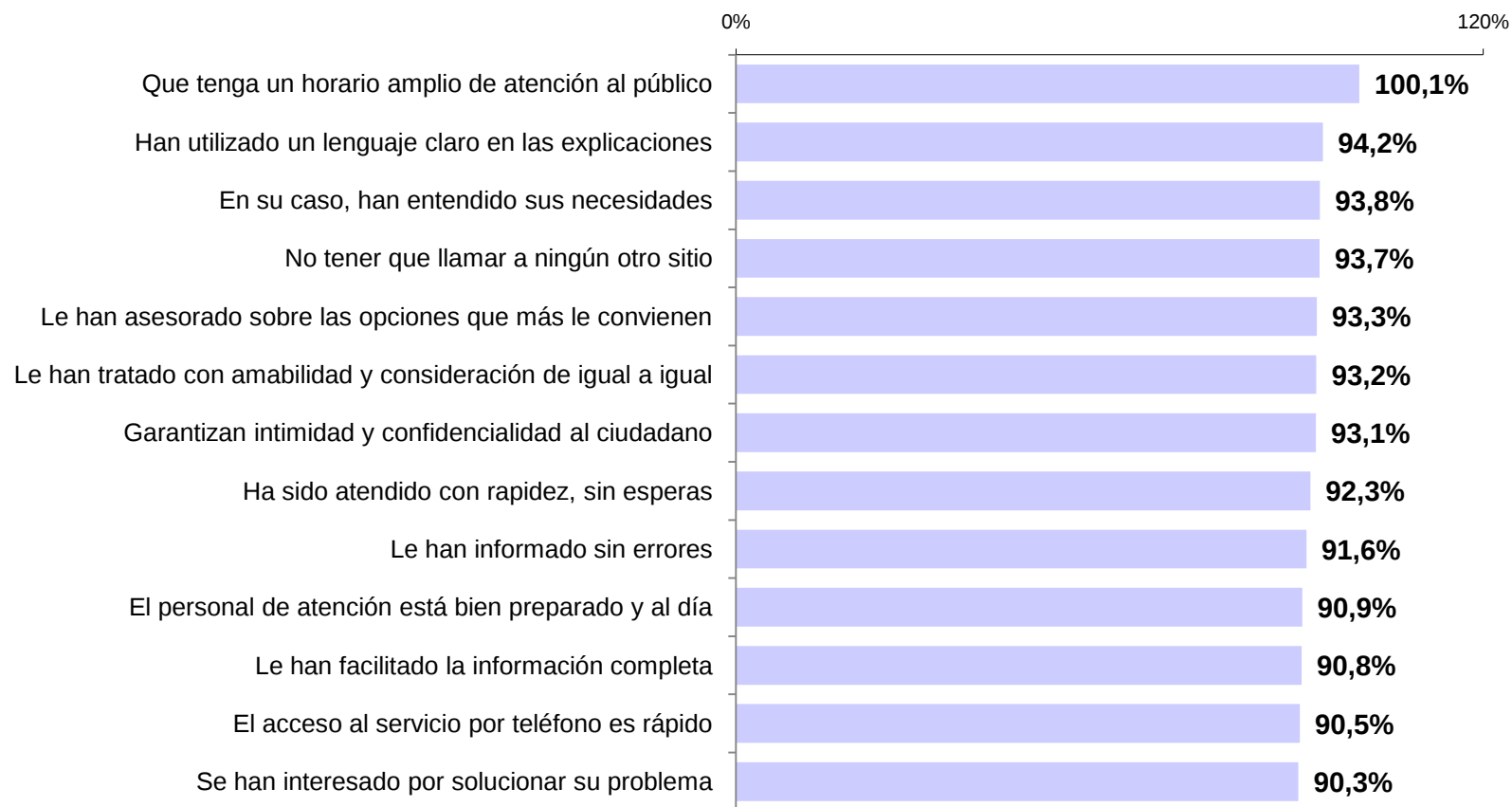
Base: Total de muestra entrevistada



* En una escala de 0 a 10

2. El servicio de atención telefónica 012 (012 General)

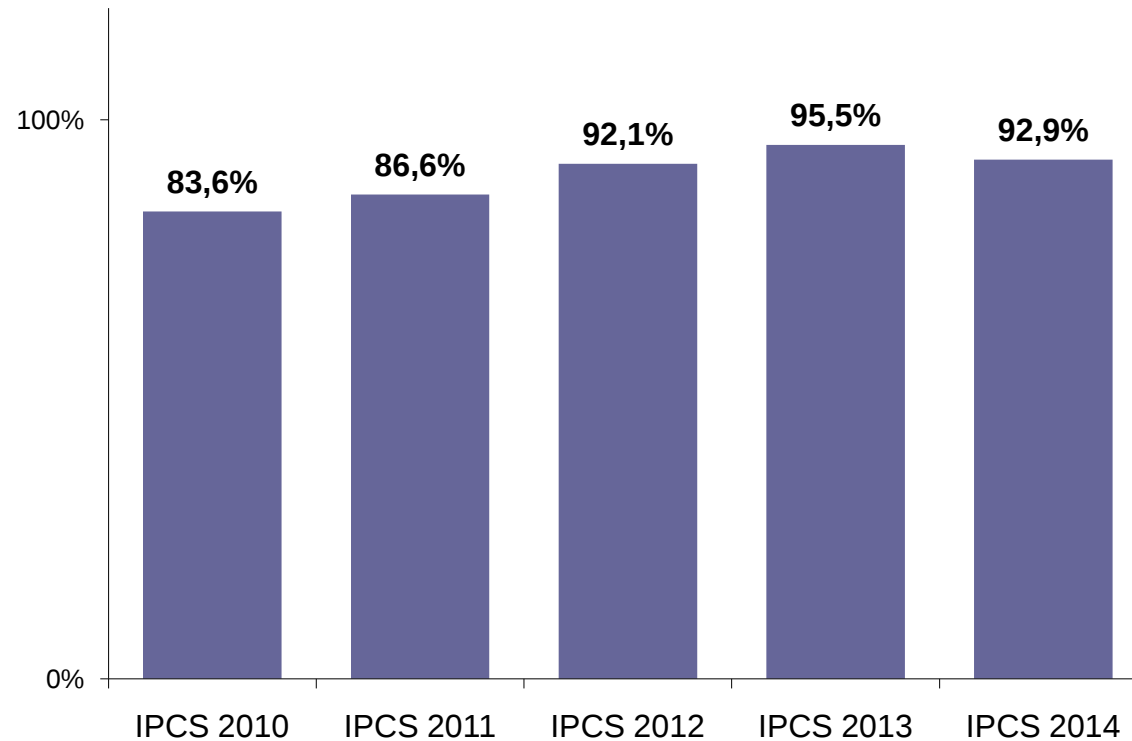
COBERTURA DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA 012*



*No es posible calcular la cobertura de expectativas de “Poder conocer fácilmente el estado de la tramitación de su expediente” y de “El coste de la llamada al teléfono de información 012” al no disponer de datos acerca de las expectativas.

2. El servicio de atención telefónica 012 (012 General)

EVOLUCIÓN DEL IPCS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA 012 - PLATAFORMAS INTERNAS -



$$\text{IPCS} = \frac{\text{Promedio de las Percepciones}}{\text{Promedio de las Expectativas}} \times 100$$

2. Áreas de mejora Servicio telefónico 012

- El análisis de los resultados determina los siguientes atributos como las principales áreas de actuación:

Área de mejora prioritaria*

- El acceso al servicio por teléfono es rápido
- Se han interesado por solucionar su problema

Áreas de mejora de segundo nivel**

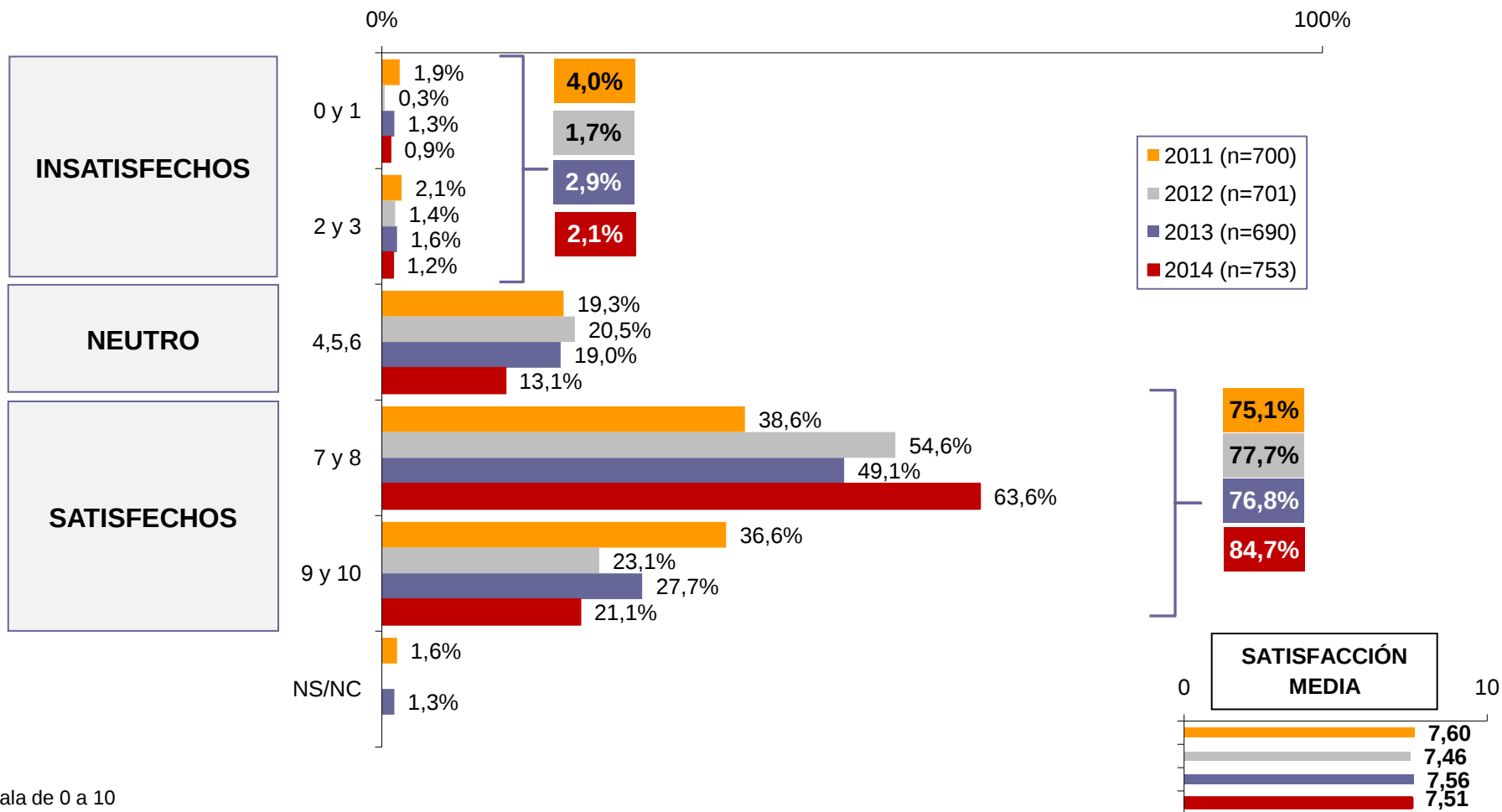
- El personal de atención está bien preparado y al día
- Le han facilitado la información completa

*Áreas de mejora prioritaria: Aspectos entre los seis atributos con mayor diferencial entre Expectativas y Percepción, y entre los cinco primeros atributos con mayor Expectativa Final.
** Áreas de mejora de segundo nivel: Aspectos entre los seis atributos con mayor diferencial entre Expectativas y Percepción, y entre los doce primeros atributos con mayor Expectativa Final.

3. El servicio de atención web (www.madrid.org)

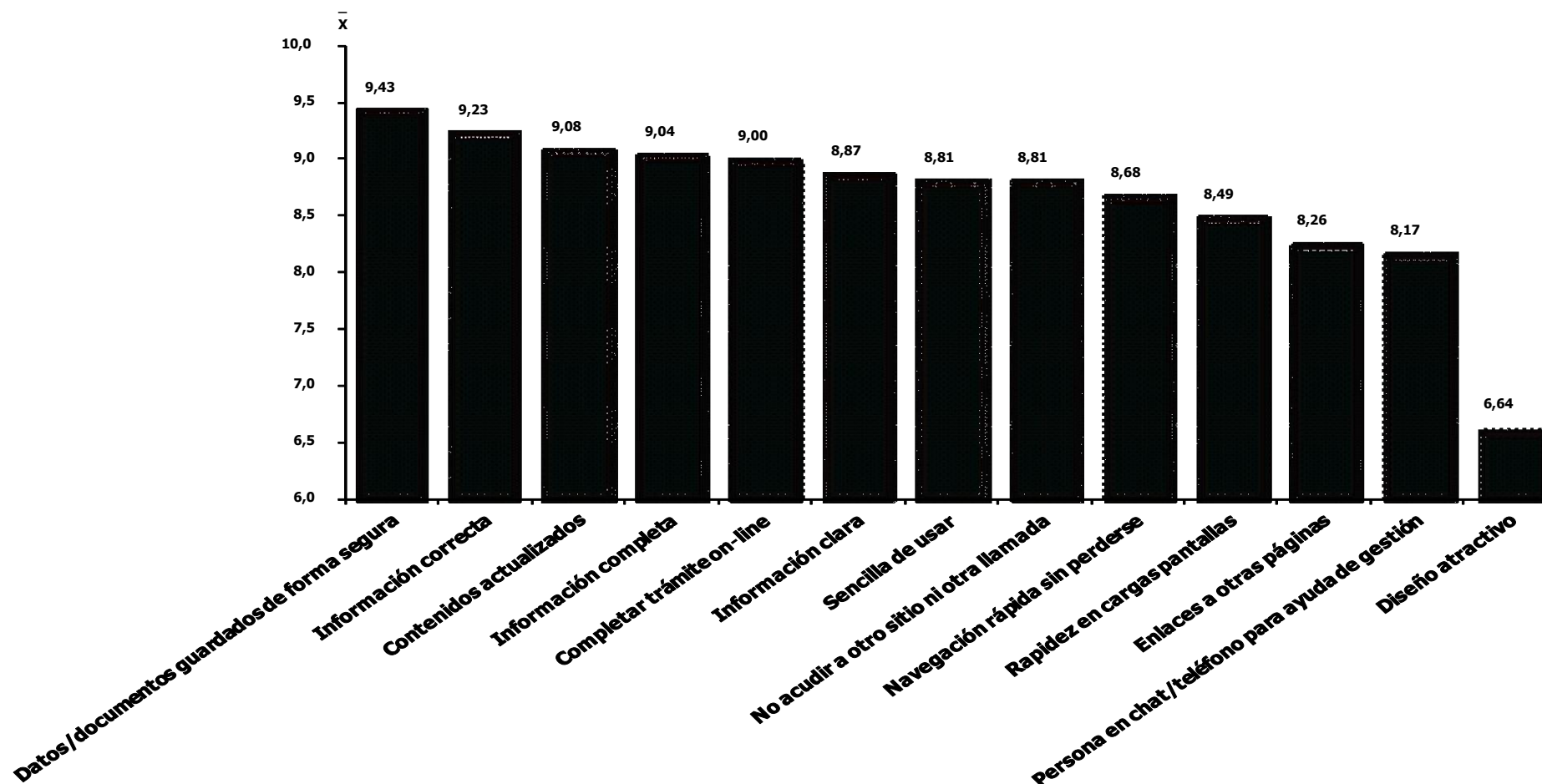
SATISFACCIÓN GLOBAL CON www.madrid.org (P.31) *

Base: Total muestra entrevistada



* En una escala de 0 a 10

Web madrid.org. Expectativas

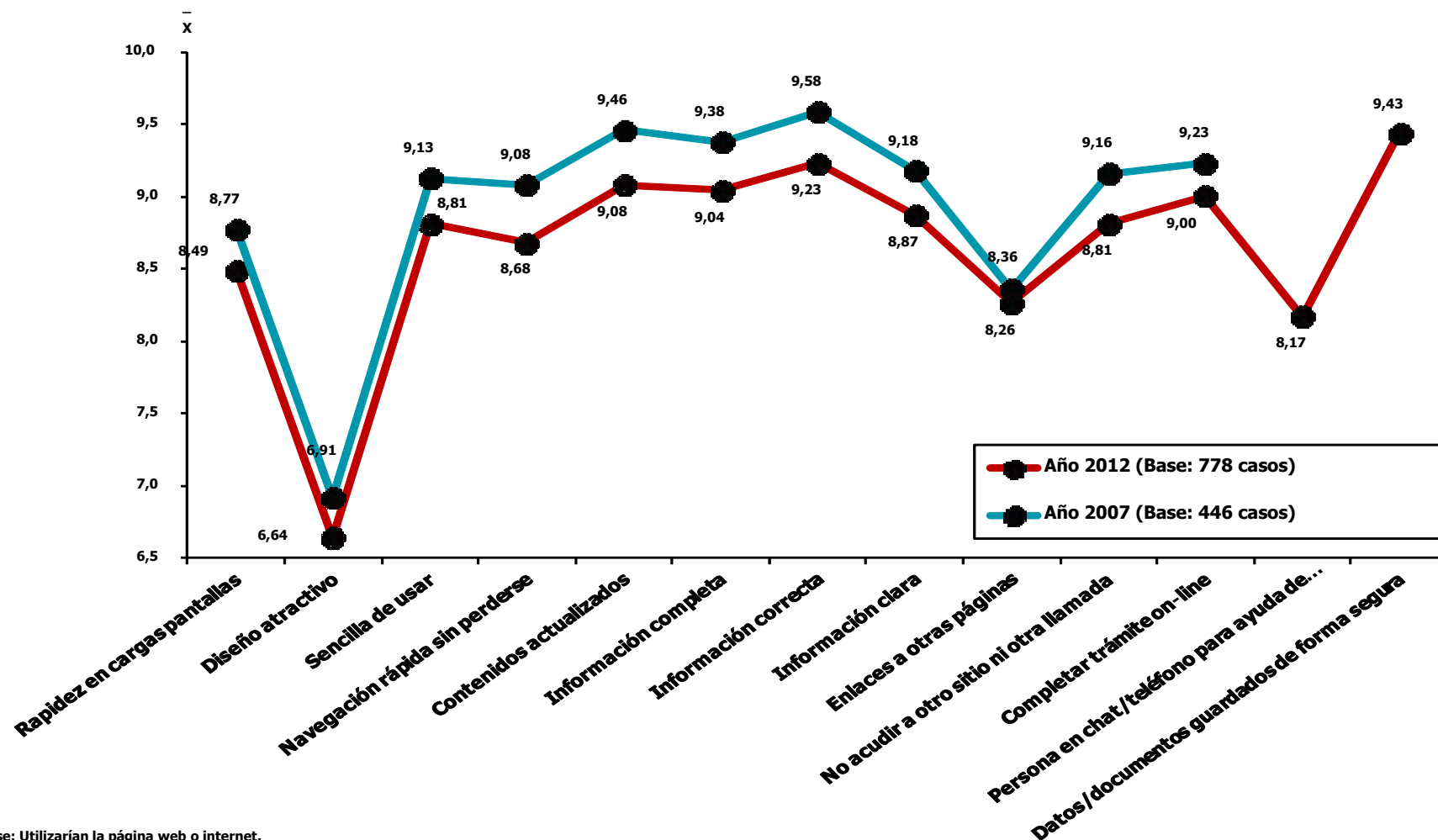


Base: Utilizarían la página web o internet (778 casos).

Expectativas sobre madrid.org

Comparación

con el estudio anterior: puntuaciones medias

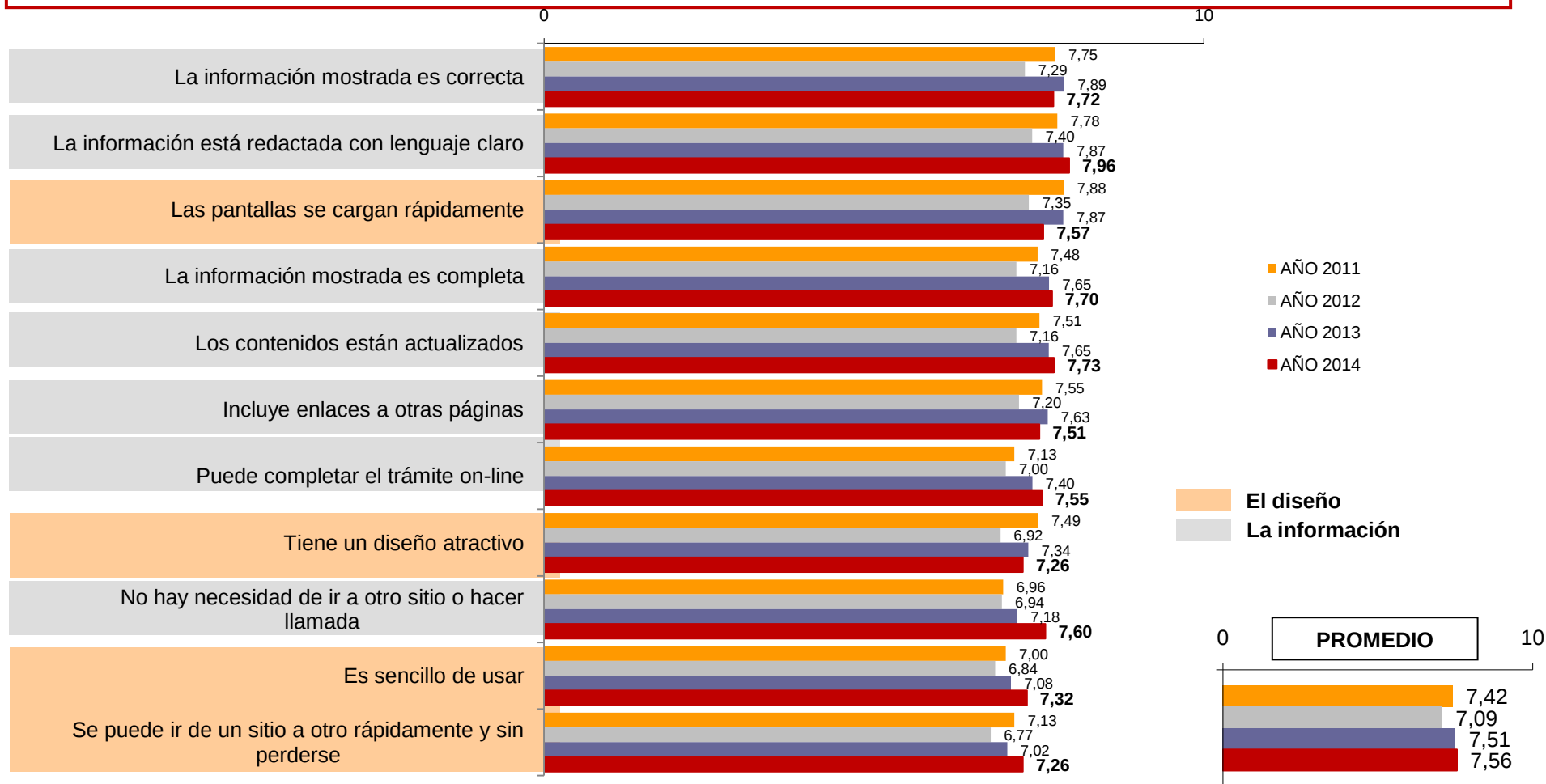


Base: Utilizarían la página web o internet.

3. El servicio de atención web (www.madrid.org)

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE www.madrid.org (P.28 / P.29)

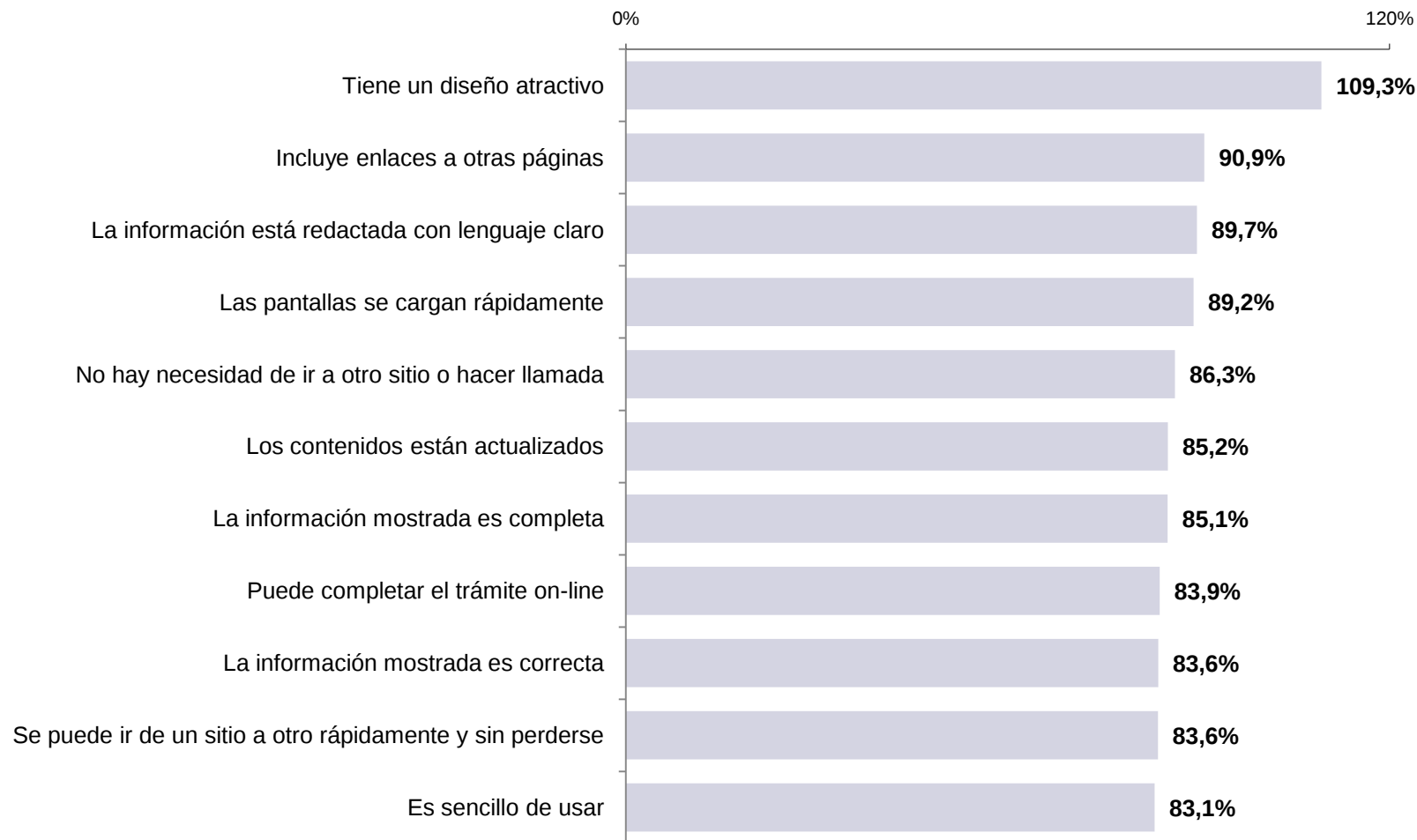
Base: Total muestra entrevistada



* En una escala de 0 a 10

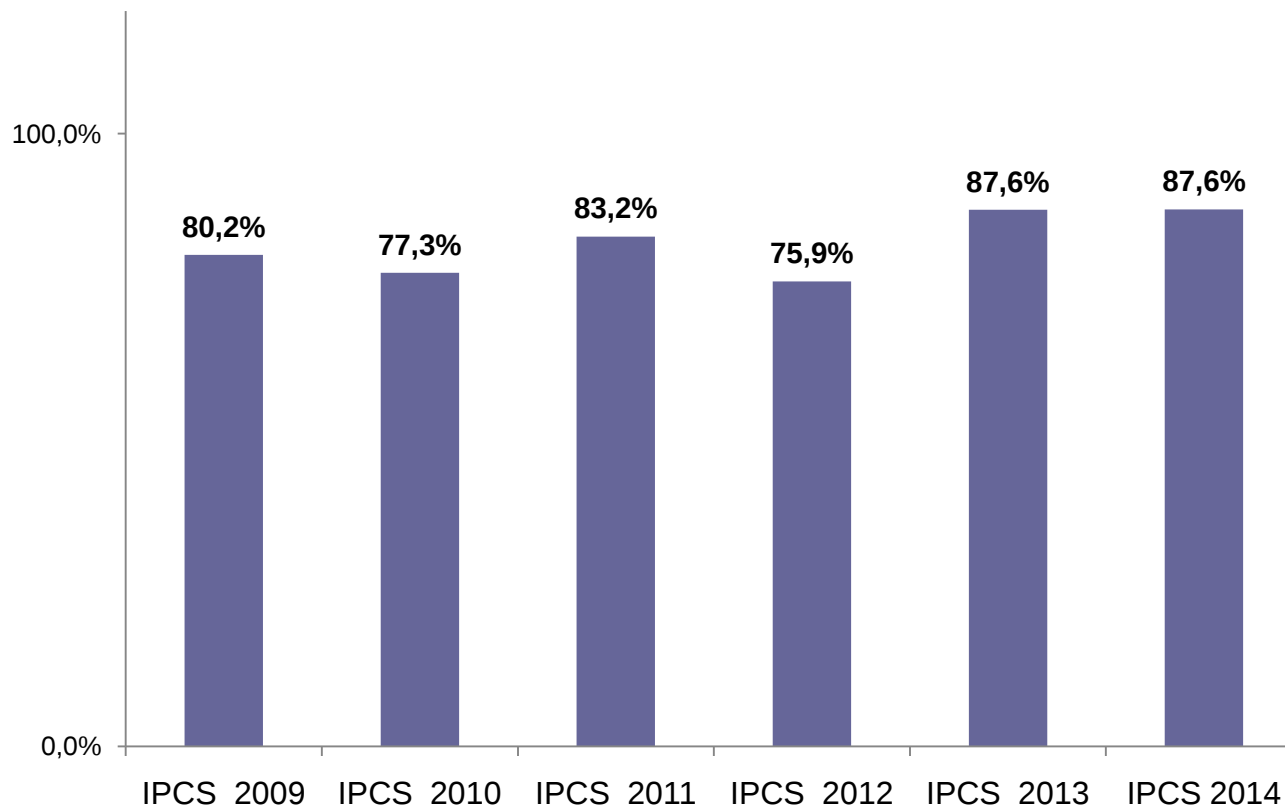
3. El servicio de atención web (www.madrid.org)

COBERTURA DE LAS EXPECTATIVAS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



3. El servicio de atención web (www.madrid.org)

EVOLUCIÓN DEL IPCS DEL SERVICIO WEB www.madrid.org



$$\text{IPCS} = \frac{\text{Promedio de las Percepciones}}{\text{Promedio de las Expectativas}} \times 100$$

3. Áreas de mejora del Servicio web

- El análisis de los resultados determina los siguientes atributos como las principales áreas de actuación:

Áreas de mejora prioritaria

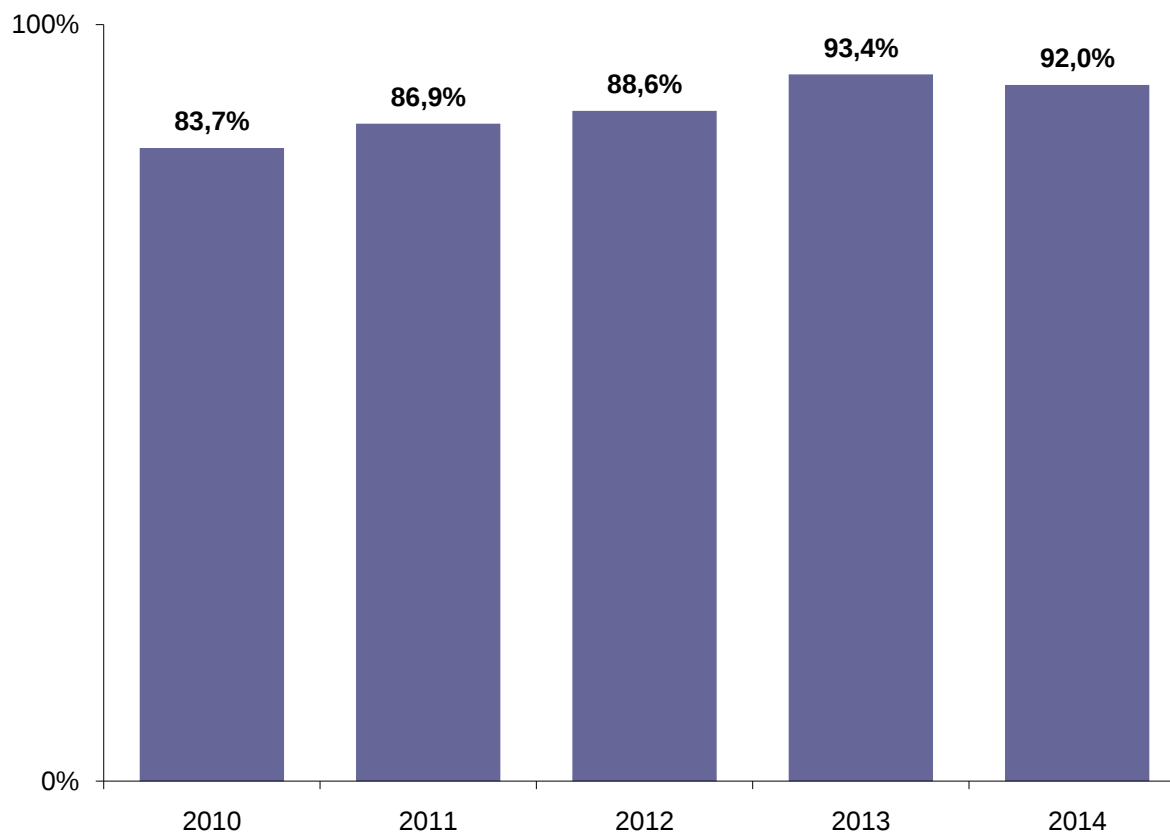
- La información mostrada es correcta
- Se puede ir de un sitio a otro rápidamente y sin perderse
- Es sencillo de usar

Áreas de mejora de segundo nivel

- Los contenidos están actualizados
- La información mostrada es completa
- Puede completar el trámite on-line

4. Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS) agregado

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS (IPCS) AGREGADO



$$\text{IPCS} = \frac{\text{Promedio de las Percepciones}}{\text{Promedio de las Expectativas}} \times 100$$