

RESULTADOS

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2011

ÍNDICE

A.- PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	3
B.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
B.1. Las oficinas de atención al ciudadano	8
B.2. El servicio de atención telefónica 012	13
B.3. El servicio de atención web (www.madrid.org)	18
C.- ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS (IPCS) AGREGADO	23



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid

A.- PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

Ficha técnica

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 **2004 entrevistas** en un conjunto de 19 oficinas de atención al ciudadano.
- Las **19 oficinas** de atención al ciudadano se ubican en el municipio **de Madrid**.
- **Tres** de las 19 oficinas analizadas son **Oficinas Judiciales**.
- El **error muestral** para los resultados globales del estudio se sitúa en **±2,23%**, a un nivel de confianza del 95%, 2σ .

Fecha de trabajo de campo

- Del 13 de Septiembre al 8 de Octubre de 2011.

Ficha técnica

EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 012

Tipo de estudio

- Cuantitativo.

Técnica empleada

- Entrevista telefónica asistida por ordenador.

Universo de análisis

- Población usuaria del servicio de atención telefónica 012 durante el mes de Septiembre de 2011.

Detalle de planteamiento metodológico

- Se ha realizado un **total de 1300 entrevistas**.
- Las entrevistas **se han distribuido atendiendo a la plataforma** de gestión de la llamada de la siguiente manera:

Carácter de la plataforma	Plataforma	Nº de entrevistas	
Gestión interna	General 012	953	1.100
	Otras de gestión interna	147	
Gestión externa	Vivienda	109	209
	Dependencia	100	

- **En el presente informe analizaremos los resultados correspondientes al análisis de las 1.100 entrevistas de usuarios cuya llamada fue atendida por plataformas de gestión interna.**
- El error global para estos resultados correspondientes a plataformas de gestión interna se sitúa en $\pm 3,02\%$, a un nivel de confianza del $95\%, 2\sigma$.

Fecha de trabajo de campo

- Del 3 al 21 de Octubre de 2011.

Ficha técnica



EL 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** durante el mes de Agosto o Septiembre de 2011.

Detalle de planteamiento metodológico

- Se han realizado un total de **700 entrevistas**.
- El conjunto de entrevistados han sido personas usuarias del servicio 012 durante el mes de Septiembre.
- **El error global de los resultados se sitúa en $\pm 3.8\%$, a un nivel de confianza del 95%, 2σ .**

Fecha de trabajo de campo

- Del 3 al 21 de Octubre de 2011.

B.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Las oficinas de atención al ciudadano

B.2. El servicio de atención telefónica 012

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

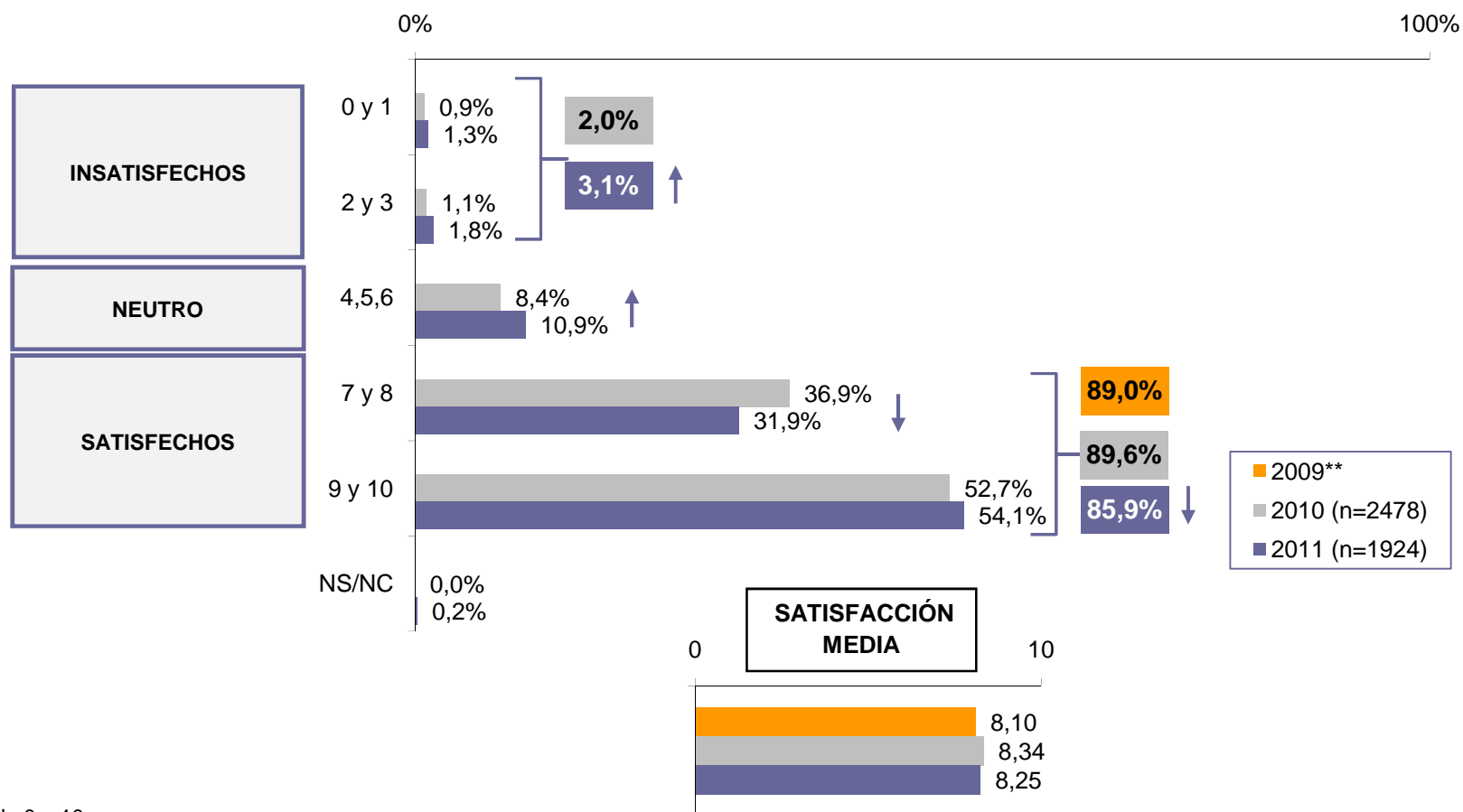
B.1. LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las oficinas de atención al ciudadano

www.madrid.org

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO *

Base: Total de personas atendidas personalmente



*En una escala de 0 a 10

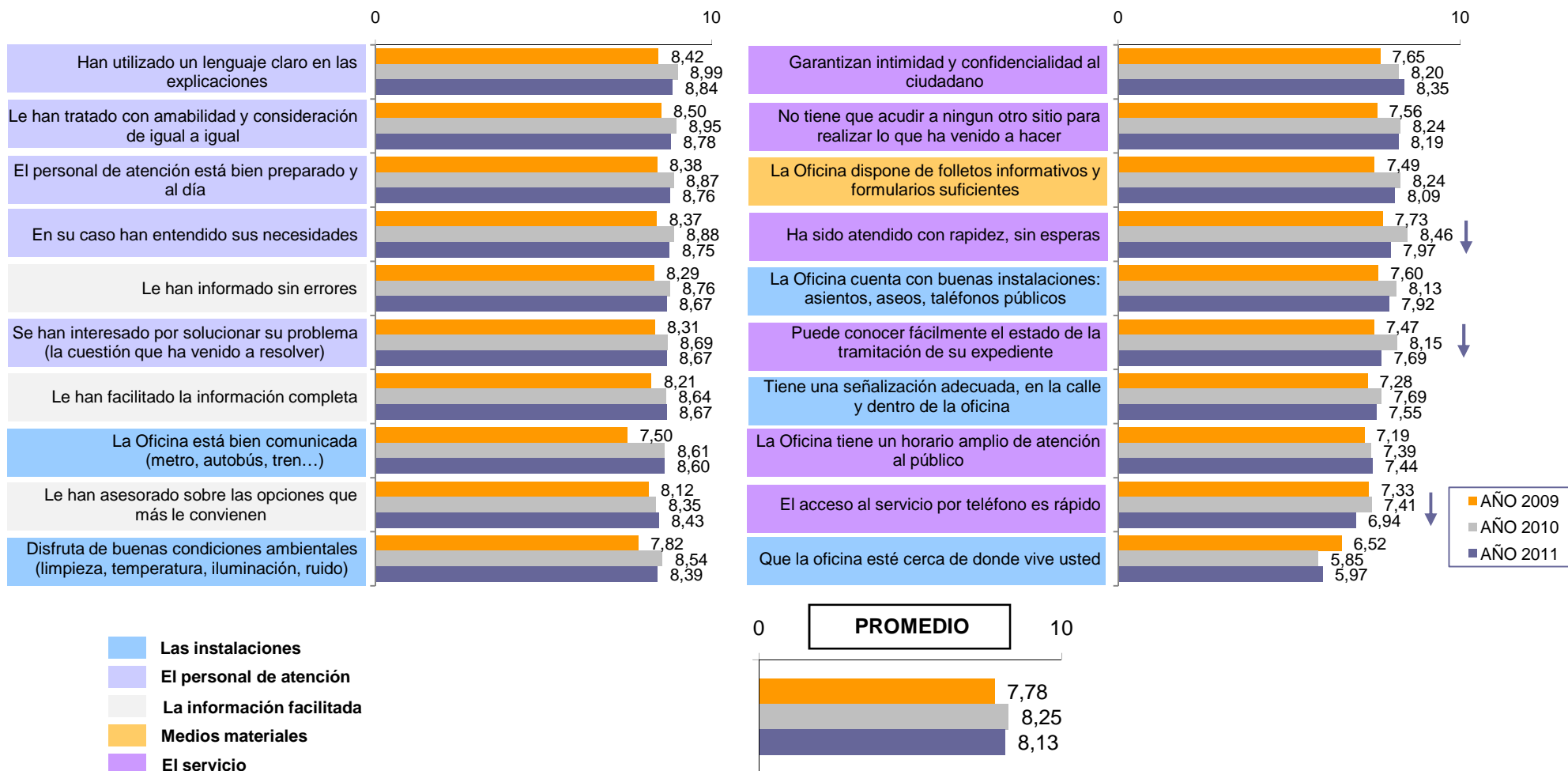
**Del estudio realizado en 2009 únicamente disponemos de los resultados que presentamos.

Las oficinas de atención al ciudadano

www.madrid.org

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Base: Total de personas atendidas



Las oficinas de atención al ciudadano



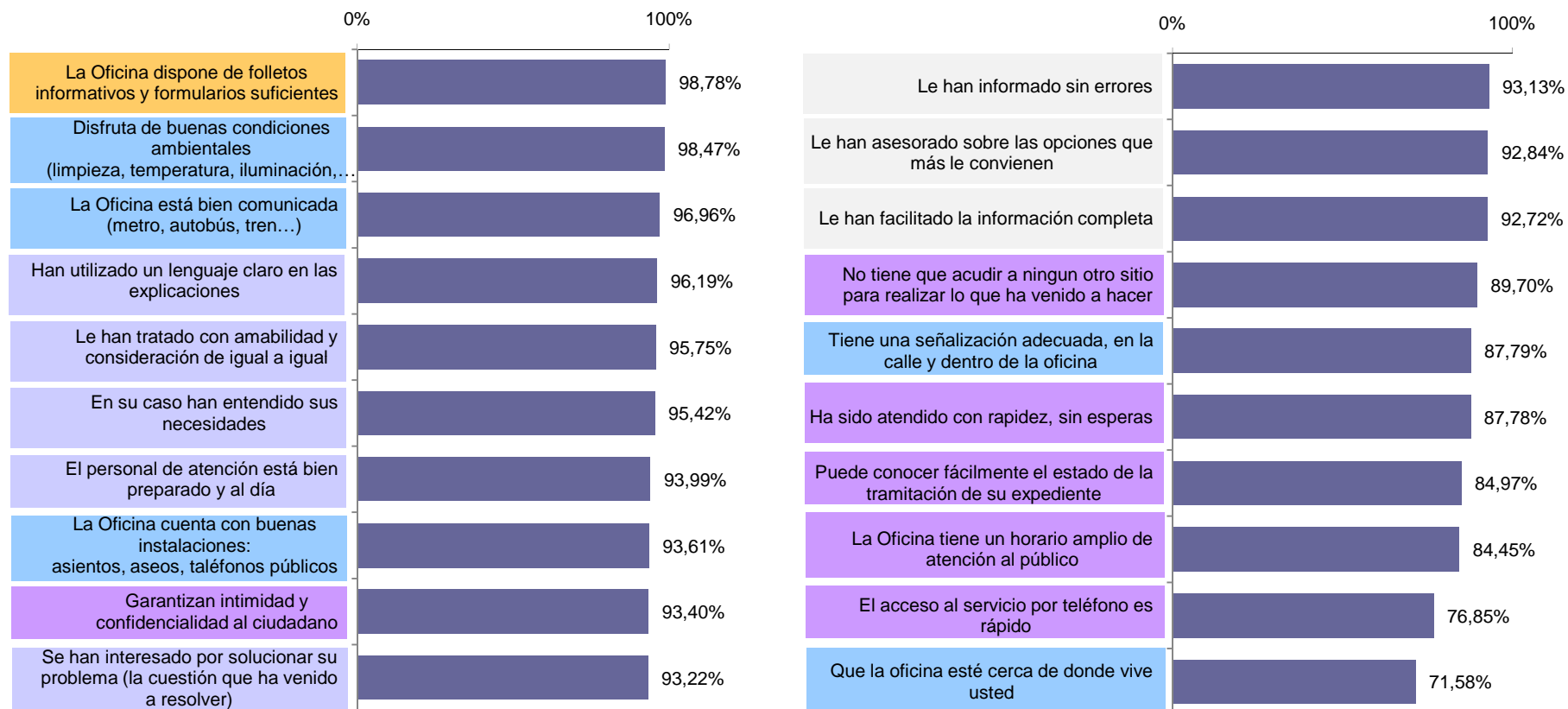
IPCS GENERAL DE OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA



Las oficinas de atención al ciudadano

www.madrid.org

COBERTURA DE LAS EXPECTATIVAS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



- Las instalaciones
- El personal de atención
- La información facilitada
- Medios materiales
- El servicio

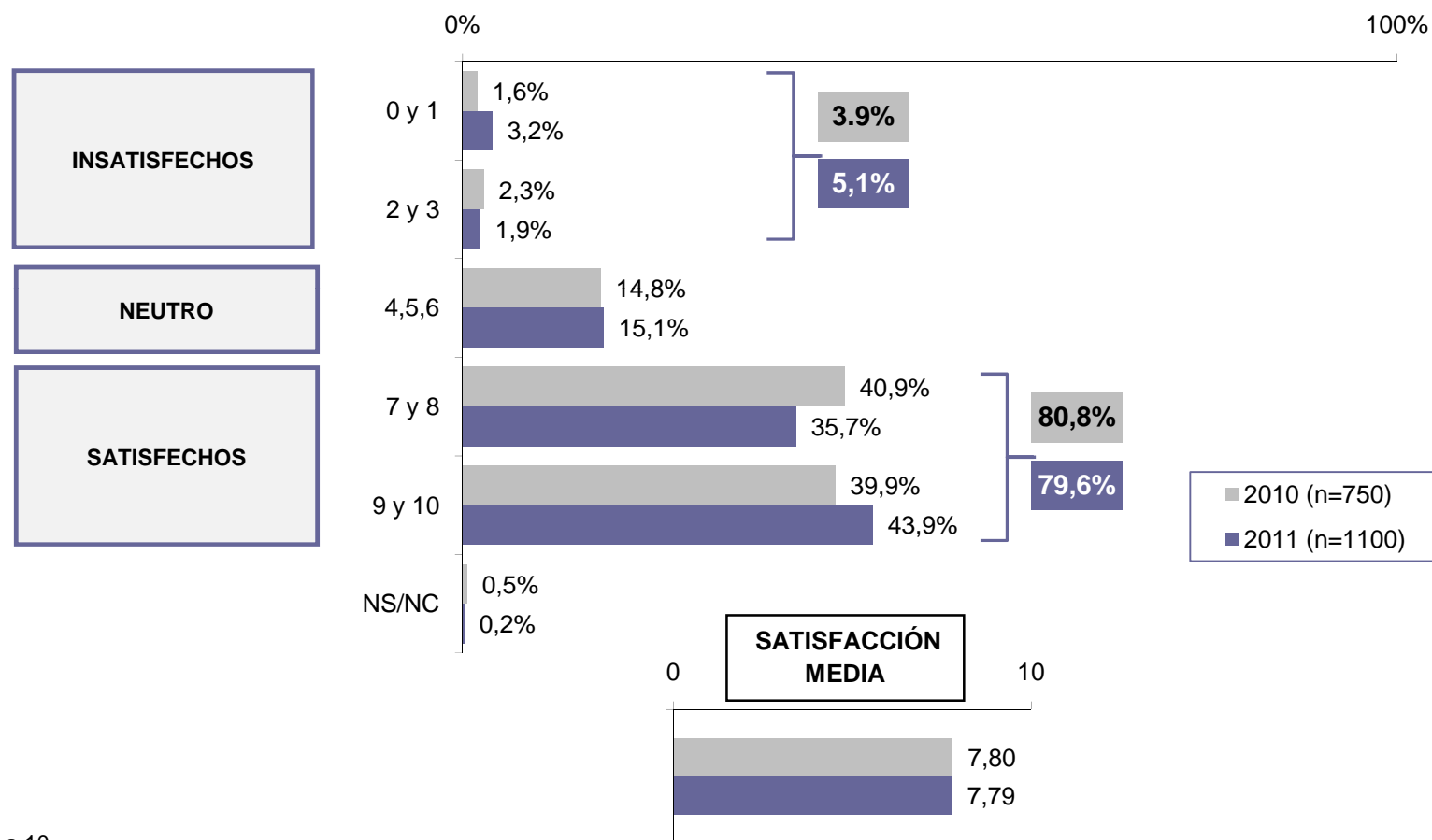
B.2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELÉFONICA 012

El servicio de atención telefónica 012

www.madrid.org

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO *

Base: Total muestra consultada**



* En una escala de 0 a 10

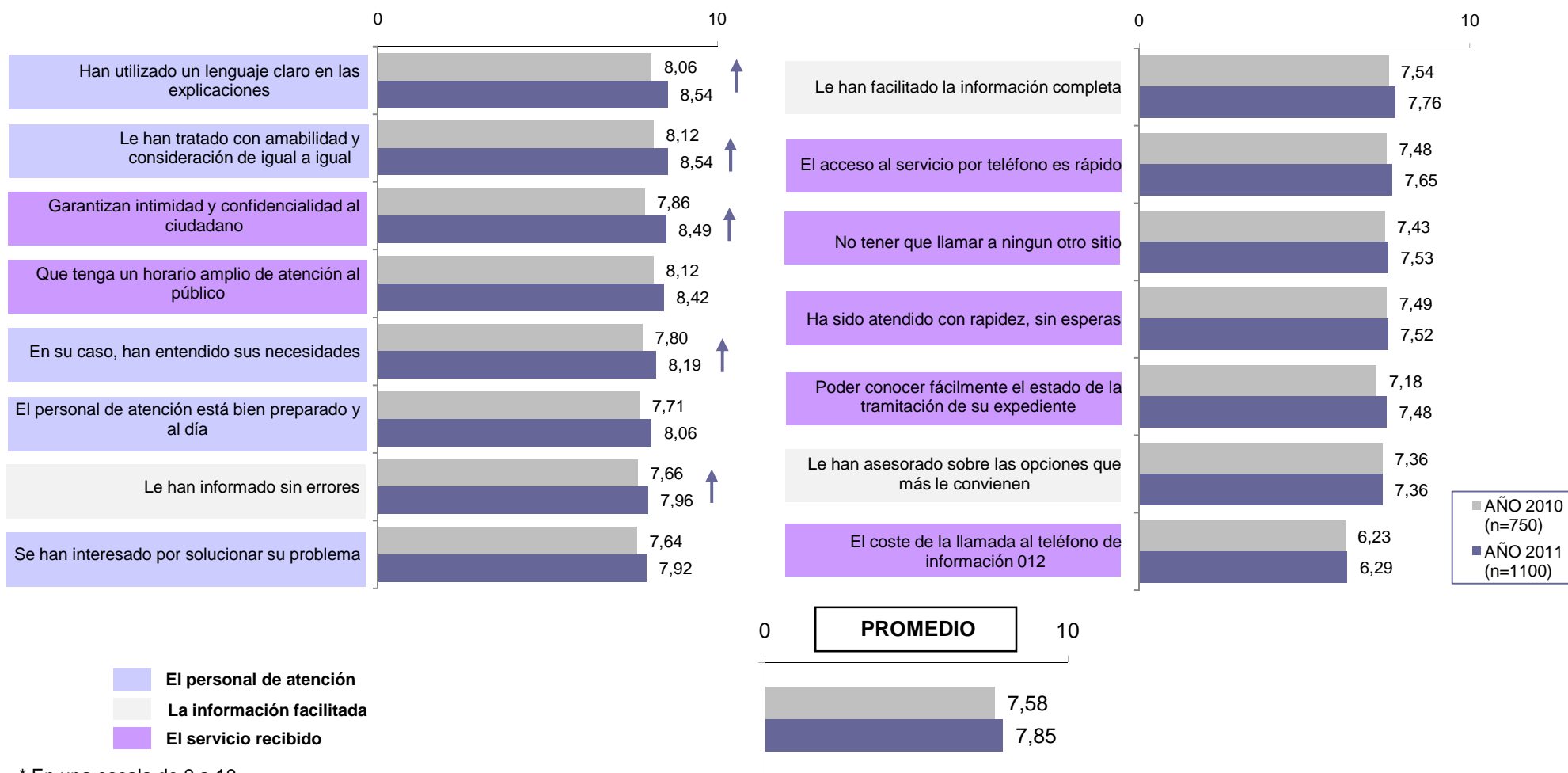
** Usuarios de llamadas gestionadas por plataformas internas del servicio 012.

El servicio de atención telefónica 012

www.madrid.org

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO*

Base: Total muestra consultada**



* En una escala de 0 a 10

** Usuarios de llamadas gestionadas por plataformas internas del servicio 012.

El servicio de atención telefónica 012



IPCS GENERAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA 012**

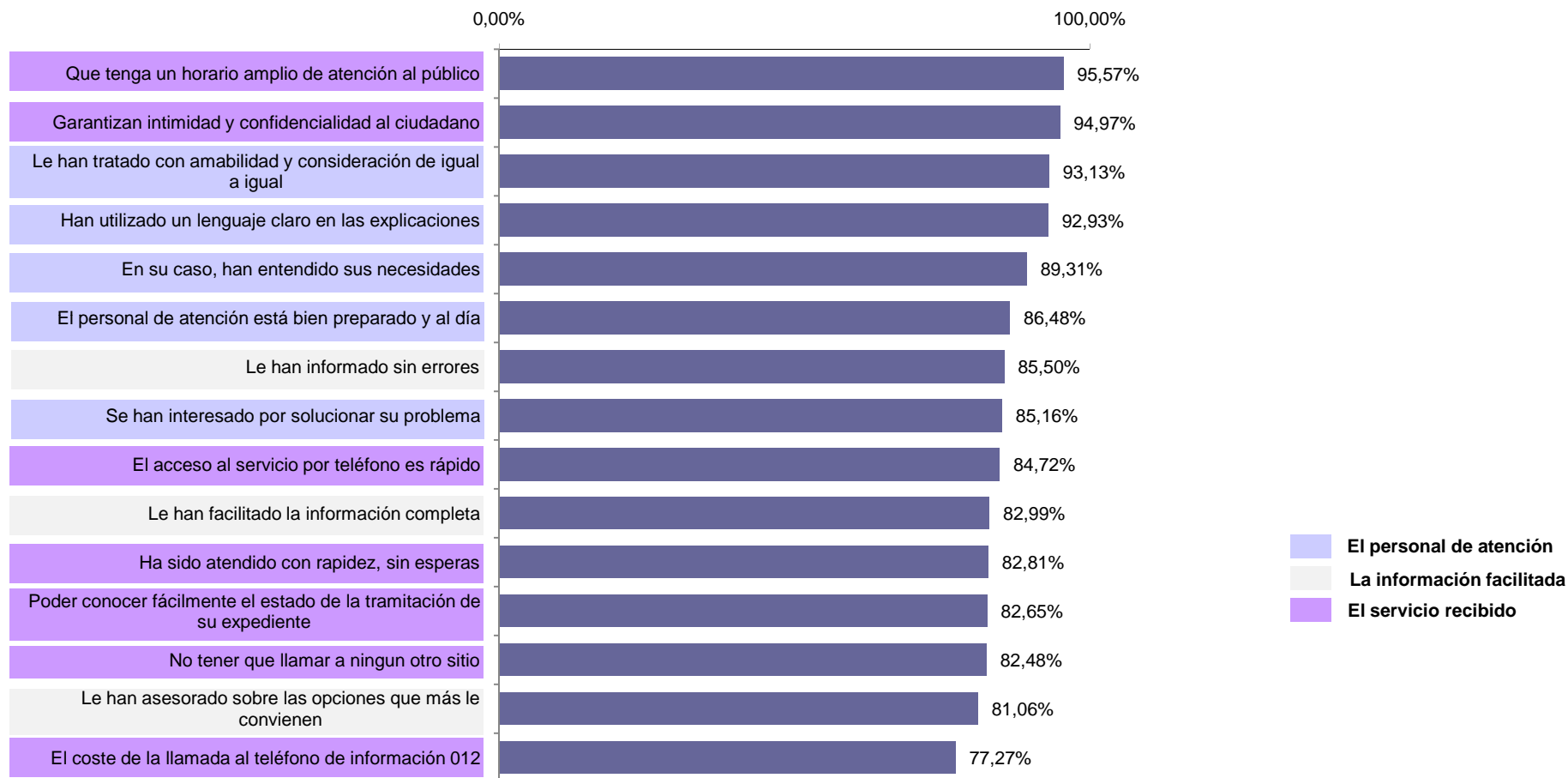


** Usuarios de llamadas gestionadas por plataformas internas del servicio 012.

El servicio de atención telefónica 012

www.madrid.org

COBERTURA DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO 012



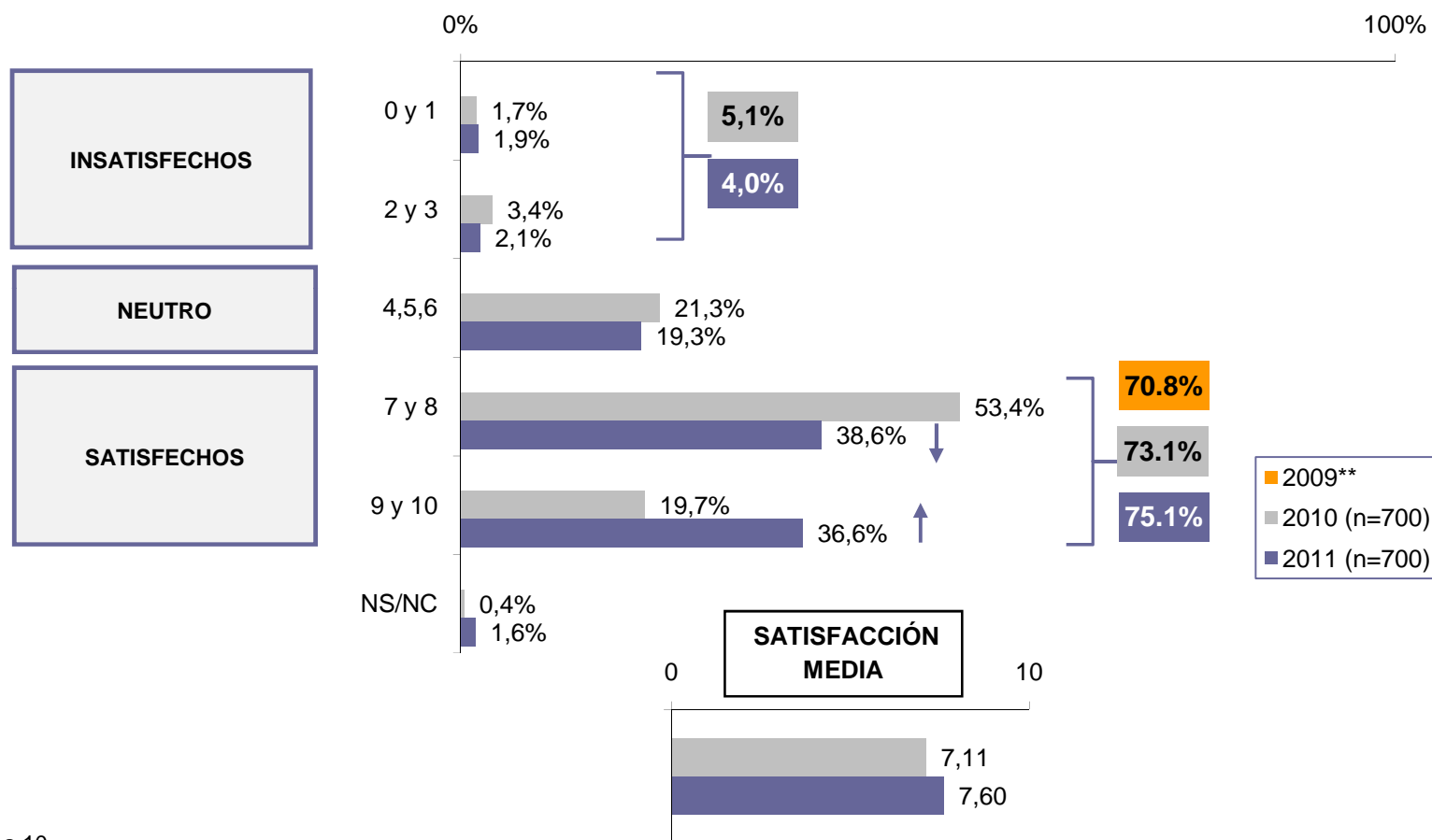
B.3. EL SERVICIO DE ATENCIÓN WEB (www.madrid.org)

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

www.madrid.org

SATISFACCIÓN GLOBAL CON www.madrid.org*

Base: Total muestra entrevistada



* En una escala de 0 a 10

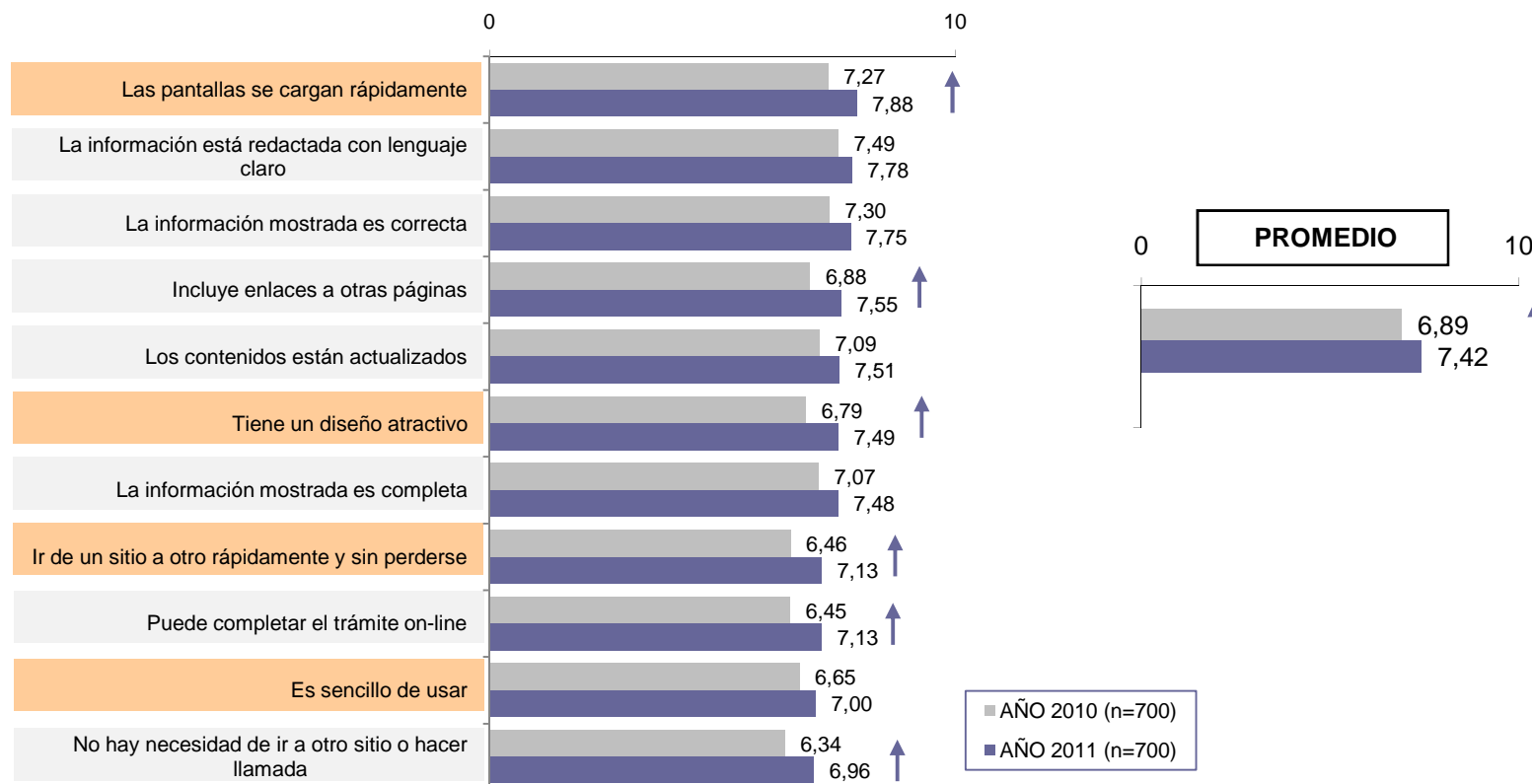
**Del estudio realizado en 2009 únicamente disponemos de los resultados que presentamos

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

www.madrid.org

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Base: Total muestra entrevistada

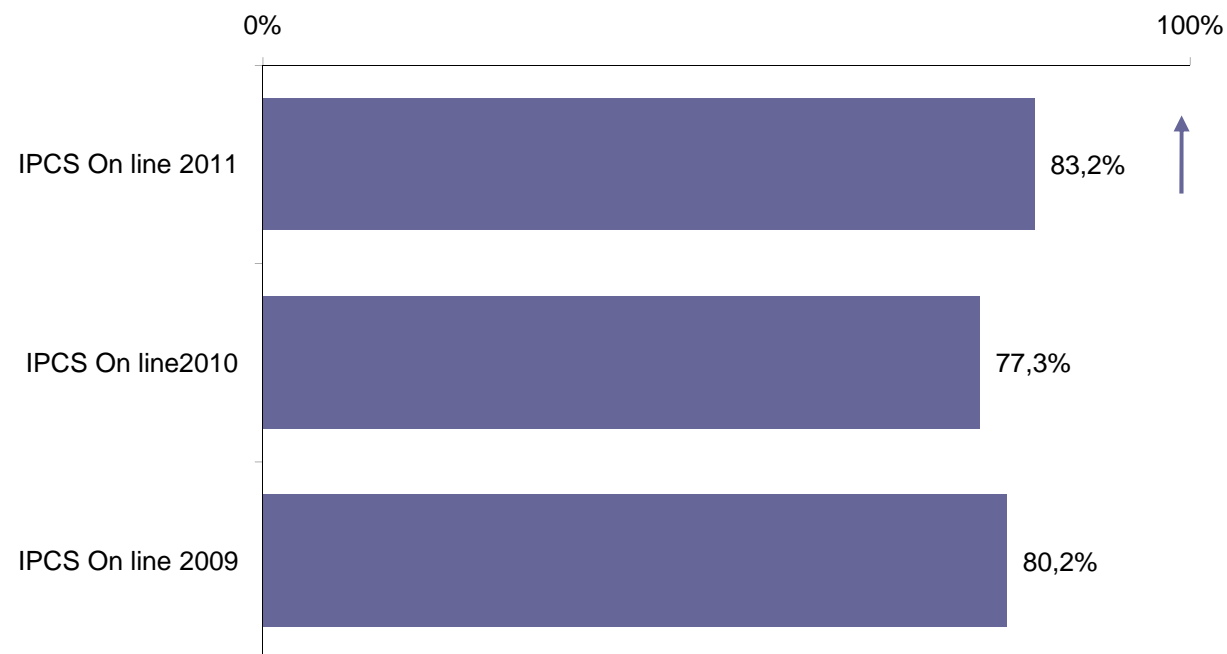


El diseño
La información buscada

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

www.madrid.org

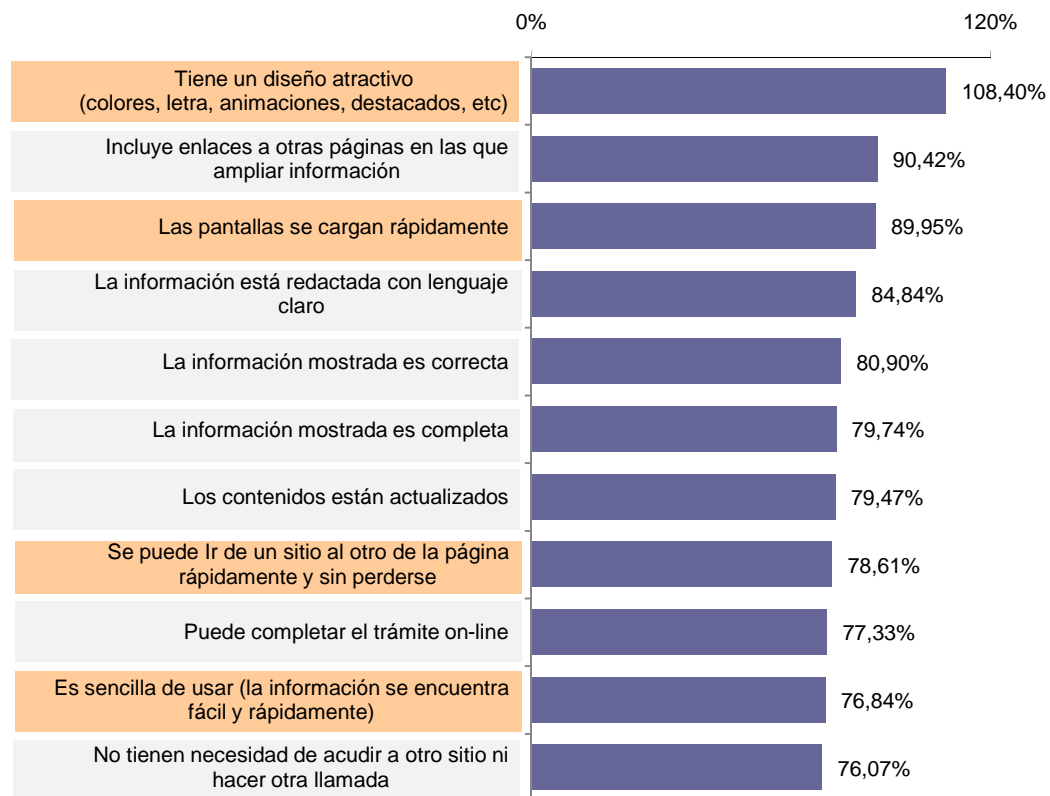
IPCS GENERAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA www.madrid.org



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

www.madrid.org

COBERTURA DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO WEB www.madrid.org



El diseño

La información buscada

C.- ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS (IPCS) AGREGADO

Índice de percepción de calidad de los servicios (IPCS) agregado

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

