



## Presentación de resultados

---

# Expectativas y satisfacción con el servicio de atención al ciudadano

---



# Metodología de la encuesta



**Universo:** residentes en la Comunidad de Madrid mayores de 18 años.



**Ámbito geográfico:** Comunidad de Madrid.



**Cuotas:** por sexo, edad y ámbito geográfico en función del censo electoral (INE).



**Procedimiento de recogida de la información:** entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).



**Tamaño de la muestra:** 1.800 entrevistas



**Coefficientes de ponderación:** Los resultados presentes en el informe están ponderados mediante sexo y grupos de edad para el municipio de Madrid y el resto de los municipios de la Comunidad.



**Error muestral:**  $\pm 2,4\%$  ( $n=1.800$ ) para un grado de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de  $P=Q=0,5$  en el supuesto de muestreo aleatorio simple.



**Duración de la entrevista:** 7-10 minutos aproximadamente.



**Fechas del trabajo de campo:** 27 de noviembre al 18 de diciembre de 2023.



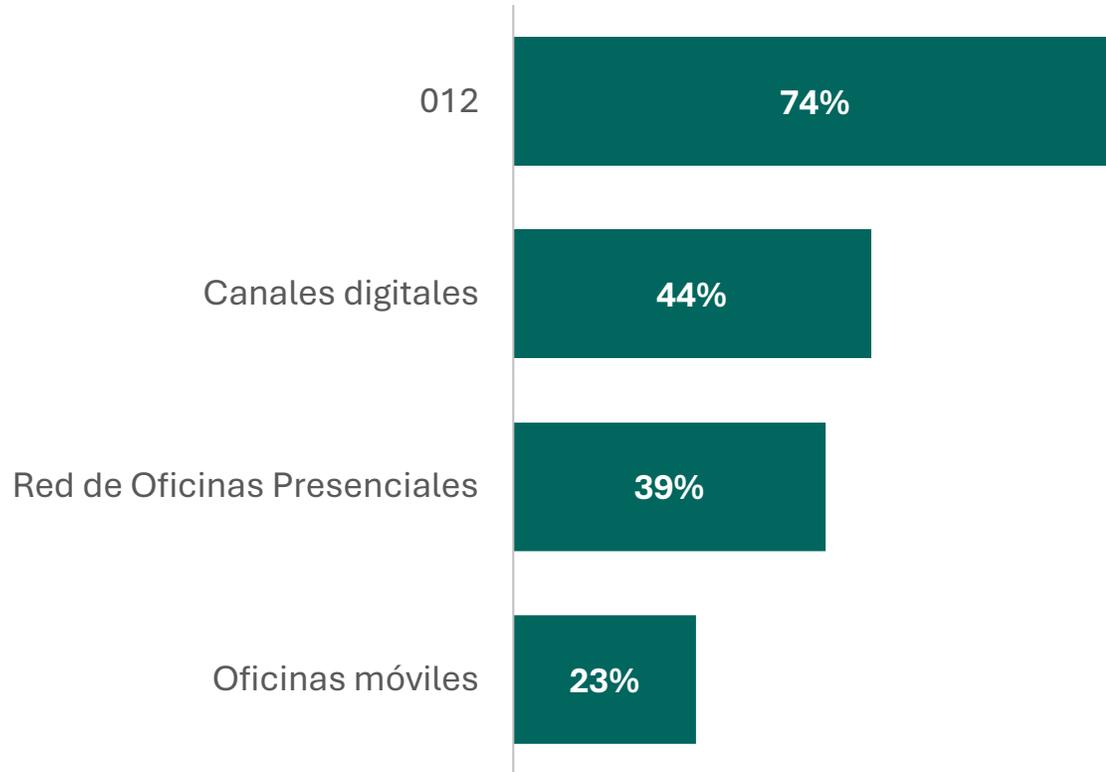
**Instituto responsable del estudio:** GAD3.

A person in a blue shirt is sitting at a desk, writing with a pen. A calculator is visible on the desk. The scene is overlaid with a red banner containing white text. In the foreground, there are papers with blue bar charts and a tablet displaying a bar chart. One of the papers is labeled "Annual financial report".

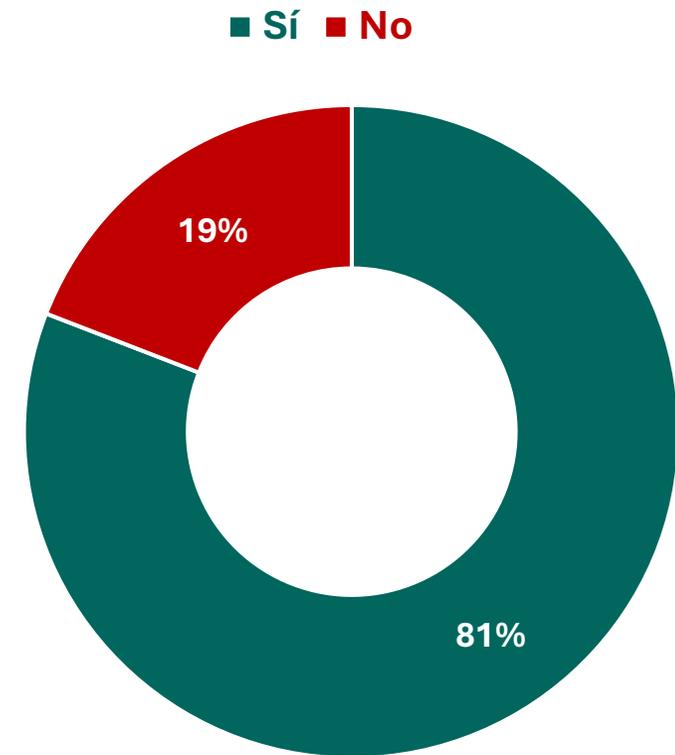
# 1. Conocimiento de los canales de atención al ciudadano

El 81% de los entrevistados afirma conocer al menos uno de los canales del Servicio de Atención al Ciudadano. Solo un 19% no conoce ninguno de los mencionados.

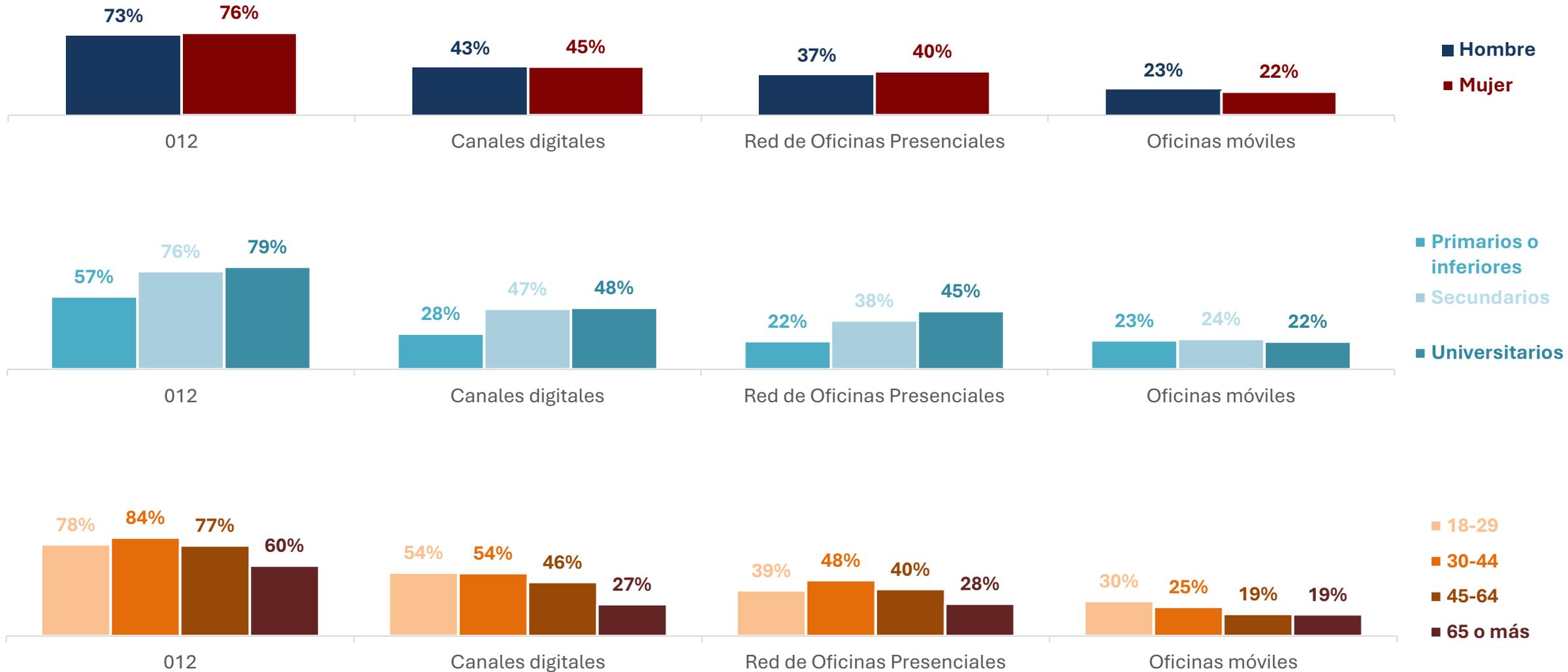
(% de conocimiento)



% que conoce al menos uno de los canales

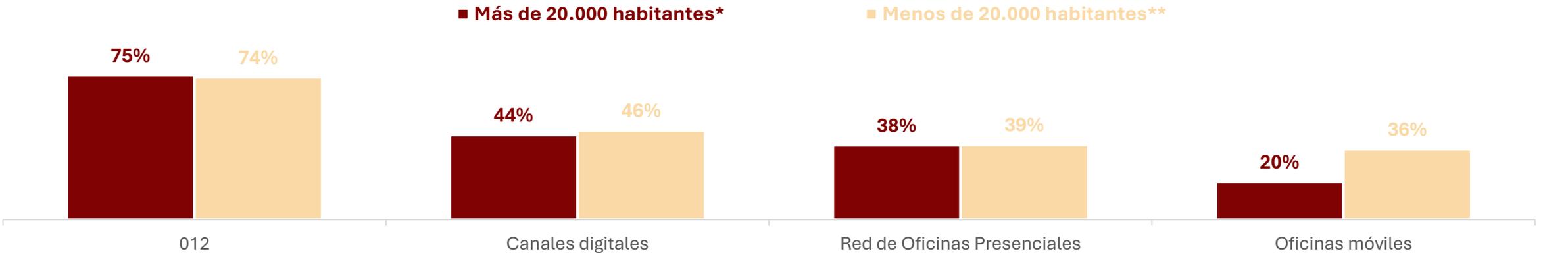
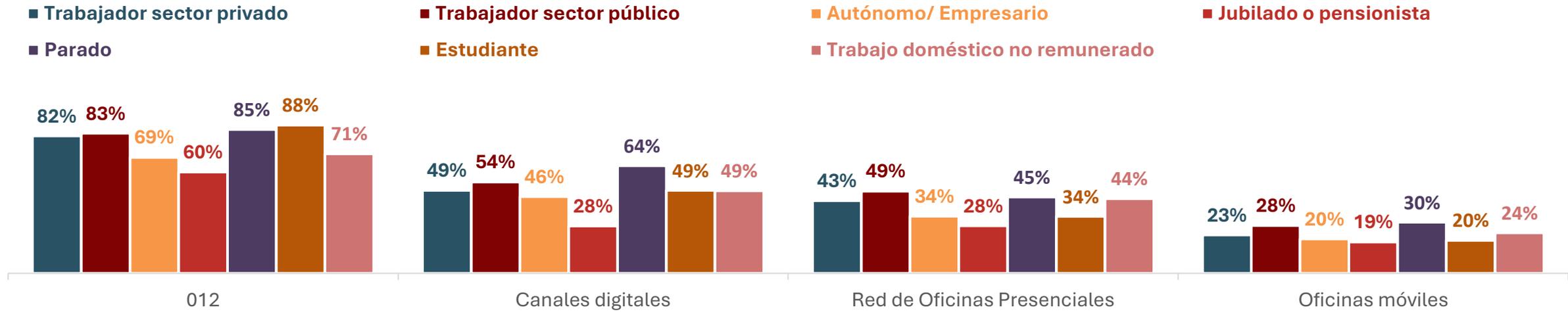


(% de Sí)



# Grado de conocimiento de los canales de Atención al Ciudadano

(% de Sí)



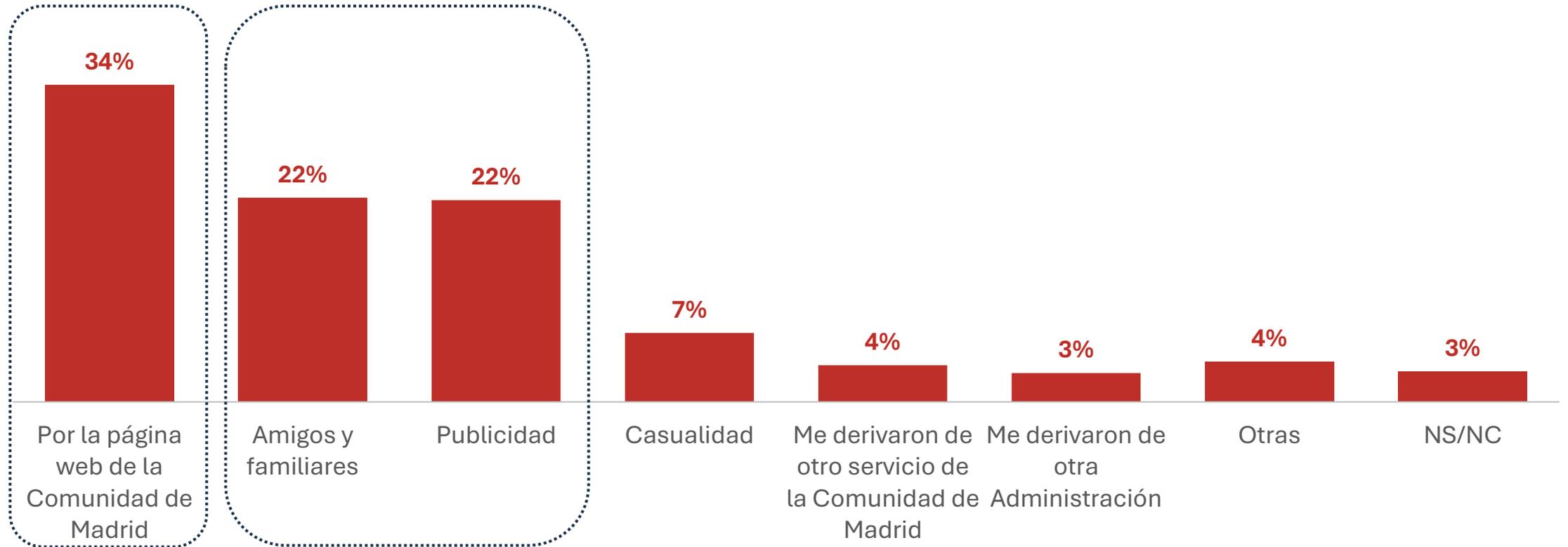
La Comunidad de Madrid ofrece distintos canales para acceder a sus servicios de atención al ciudadano. ¿Conoce Ud. alguno de los siguientes canales?

\*Población residente en municipios de más 20.000 habitantes. \*\* Población residente en municipios de menos de 20.000 habitantes.

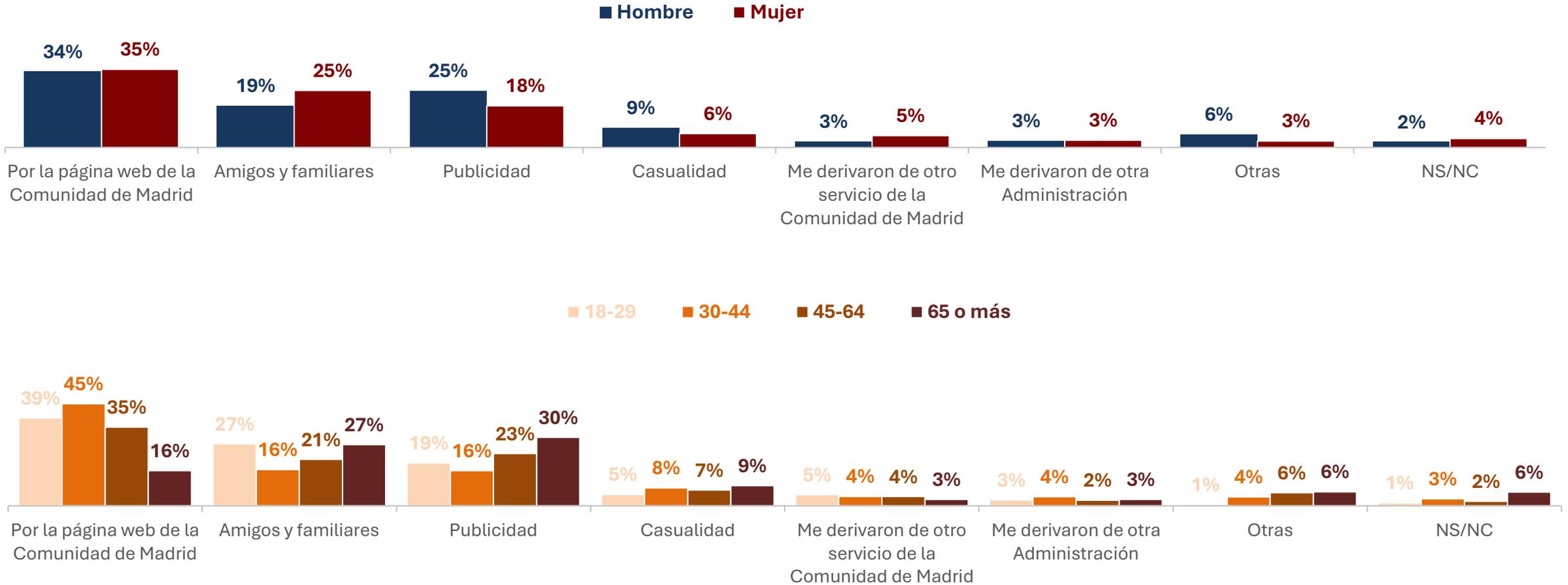


N: 1.800

Los medios a través de los cuales se conoce en mayor medida el Servicio de Atención al Ciudadano son la **web de la Comunidad de Madrid**, amigos y familiares y **publicidad**.



Las mujeres lo conocen en mayor medida por la web de la Comunidad de Madrid y a través de personas de su entorno. La web de la Comunidad de Madrid es el canal más común entre los más jóvenes, mientras que los más mayores lo conocen por la publicidad.



¿Cómo conoció el Servicio de Atención al ciudadano? (Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)

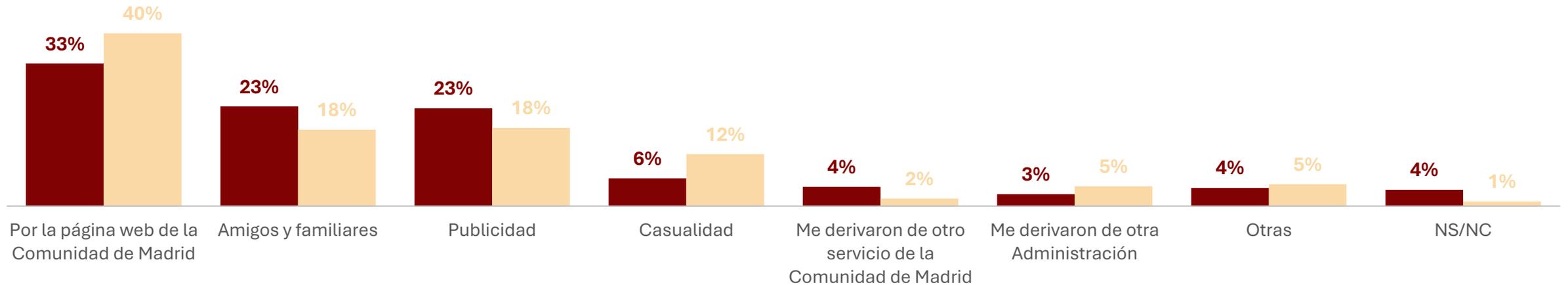


N: 1.425

Las principales formas de conocer el Servicio de Atención al ciudadano, independientemente del tamaño del municipio, son la página web, los amigos y familiares y la publicidad.

■ Más de 20.000 habitantes

■ Menos de 20.000 habitantes



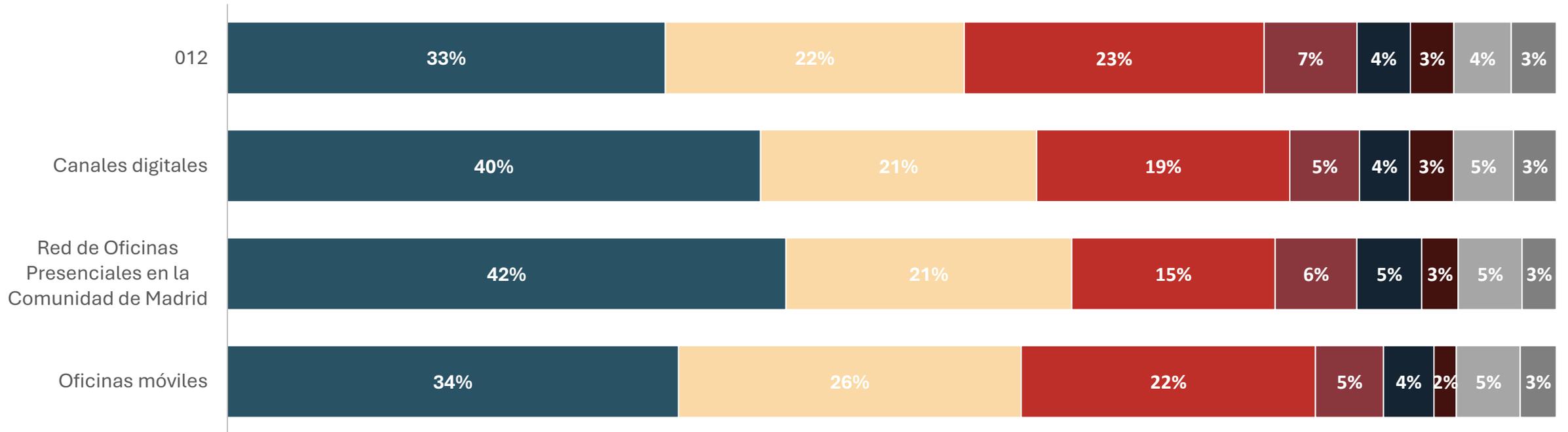
¿Cómo conoció el Servicio de Atención al ciudadano? (Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)



N: 1.425

La web de la Comunidad de Madrid es la principal fuente de información sobre los servicios de atención al ciudadano. Tanto amigos y familiares como la publicidad son también vías significativas de información, cada una representando aproximadamente el 20% de las menciones.

- Por la página web de la Comunidad de Madrid
- Amigos y familiares
- Publicidad
- Casualidad
- Me derivaron de otro servicio de la Comunidad de Madrid
- Me derivaron de otra Administración
- Otras
- NS/NC

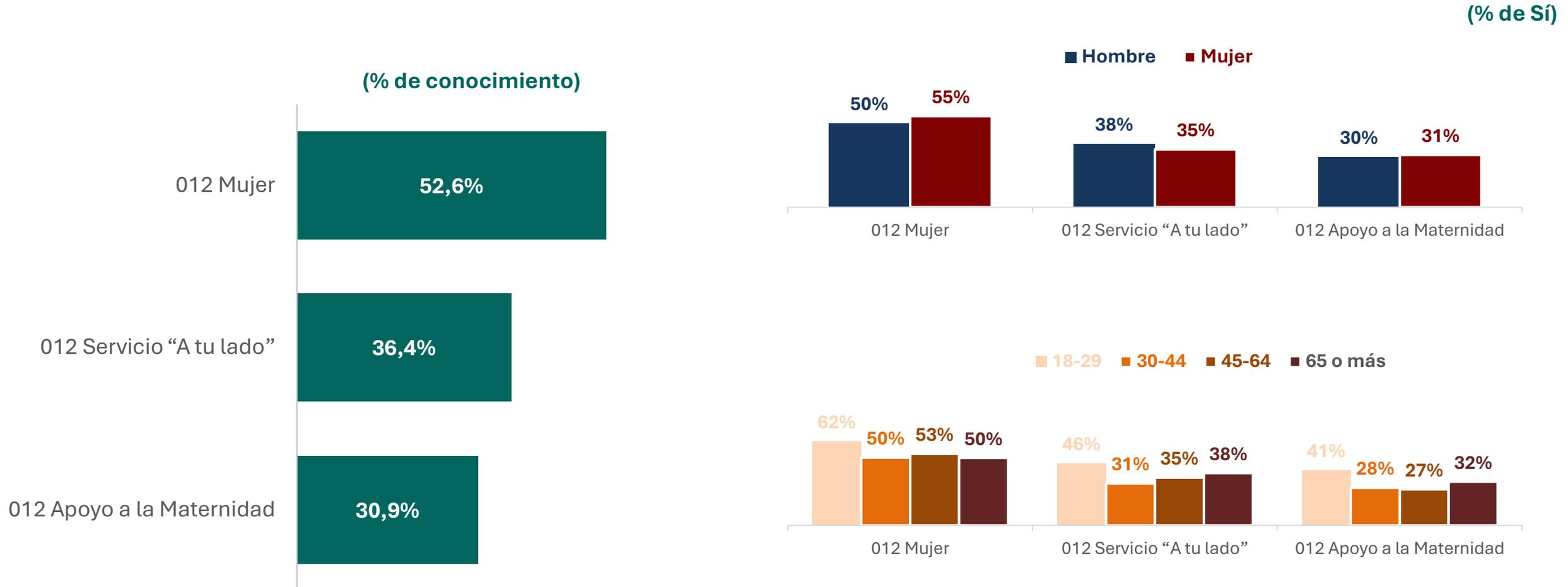


La Comunidad de Madrid ofrece distintos canales para acceder a sus servicios de atención al ciudadano. ¿Conoce Ud. alguno de los siguientes canales?  
 ¿Cómo conoció el Servicio de Atención al ciudadano? (Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)



N: 1.425

El servicio que se conoce en mayor medida es el **012 mujer**, siendo un servicio más popular entre las mujeres y los más jóvenes.



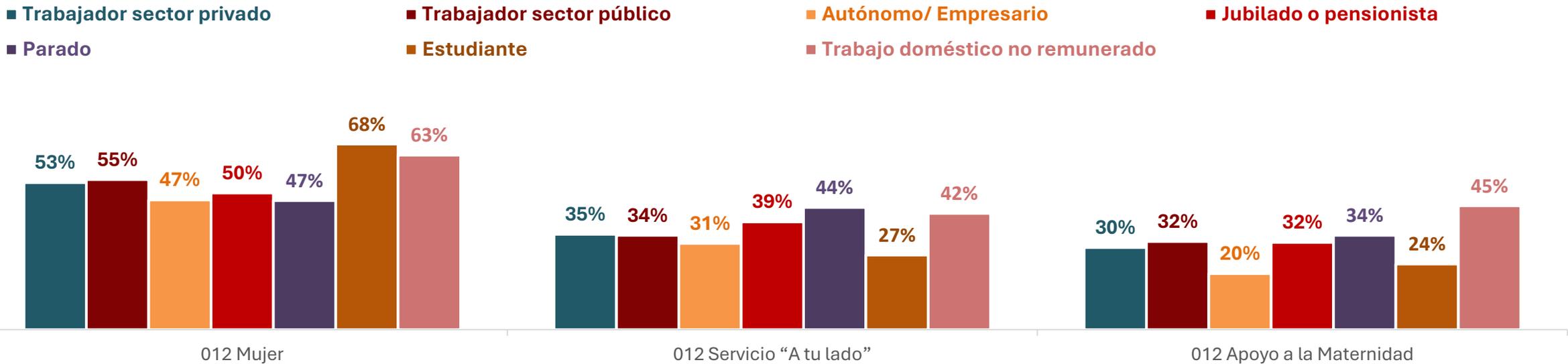
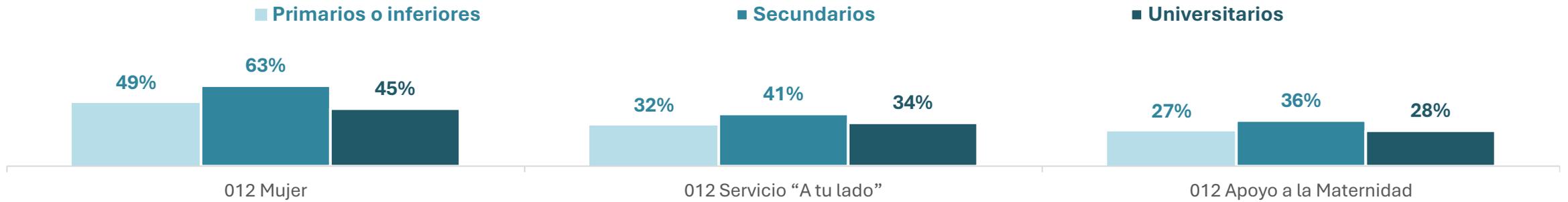
¿Conoce los servicios personalizados de orientación y apoyo psicológico del canal de atención del 012?

(Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)



N: 1.425

Todos los servicios de atención del 012 se conocen en mayor medida entre las personas con estudios secundarios, siendo el servicio 012 Mujer el que registra mayor grado de conocimiento entre las personas con estudios primarios o inferiores. Por situación laboral, este mismo servicio se conoce sobre todo entre los estudiantes, mientras que el 012 “A tu lado” es más conocido entre los parados, jubilados y entre los trabajadores domésticos no remunerados.

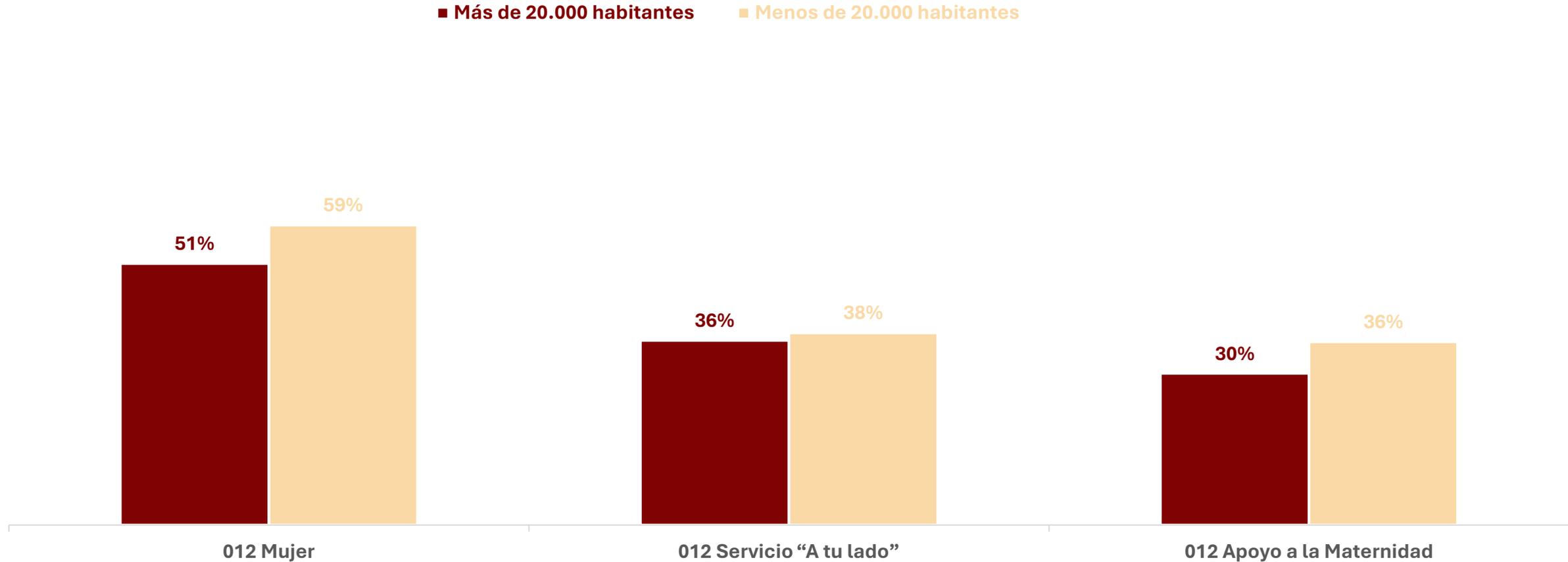


¿Conoce los servicios personalizados de orientación y apoyo psicológico del canal de atención del 012? (Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)



N: 1.425

Todos los servicios personalizados de atención del 012 se conocen en mayor medida en los municipios con menos población.



¿Conoce los servicios personalizados de orientación y apoyo psicológico del canal de atención del 012?

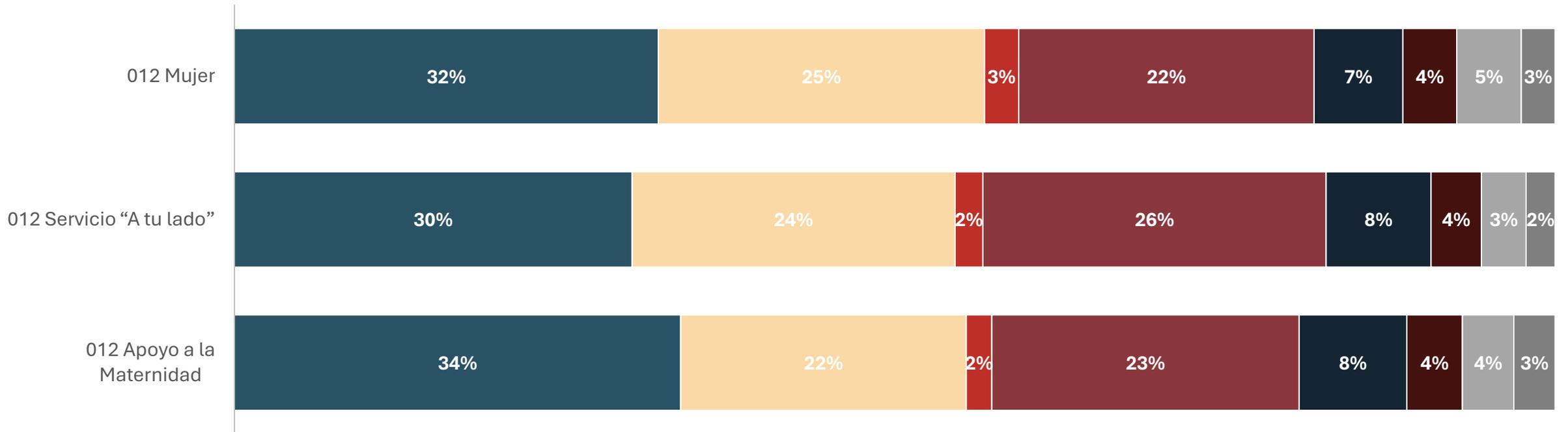
(Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)



N: 1.425

La página web de la Comunidad de Madrid es el principal medio de información sobre los servicios de 012 (+30%), seguida por recomendaciones de amigos y familiares. Además, un porcentaje considerable de ciudadanos descubre estos servicios de manera fortuita.

- Por la página web de la Comunidad de Madrid
- Amigos y familiares
- Publicidad
- Casualidad
- Me derivaron de otro servicio de la Comunidad de Madrid
- Me derivaron de otra Administración
- Otras
- NS/NC



¿Conoce los servicios personalizados de orientación y apoyo psicológico del canal de atención del 012?  
¿Cómo conoció el Servicio de Atención al ciudadano? (Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)



N: 1.425

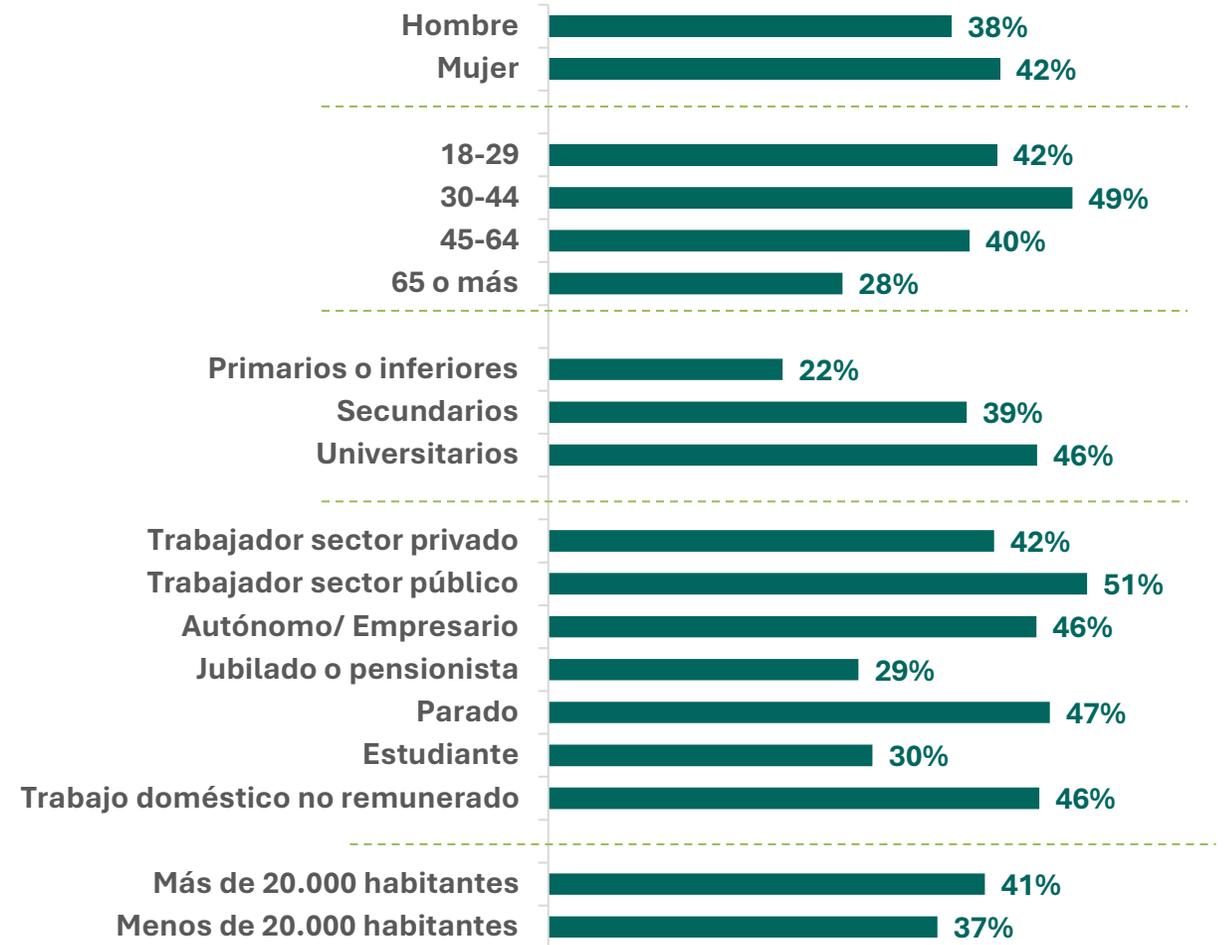
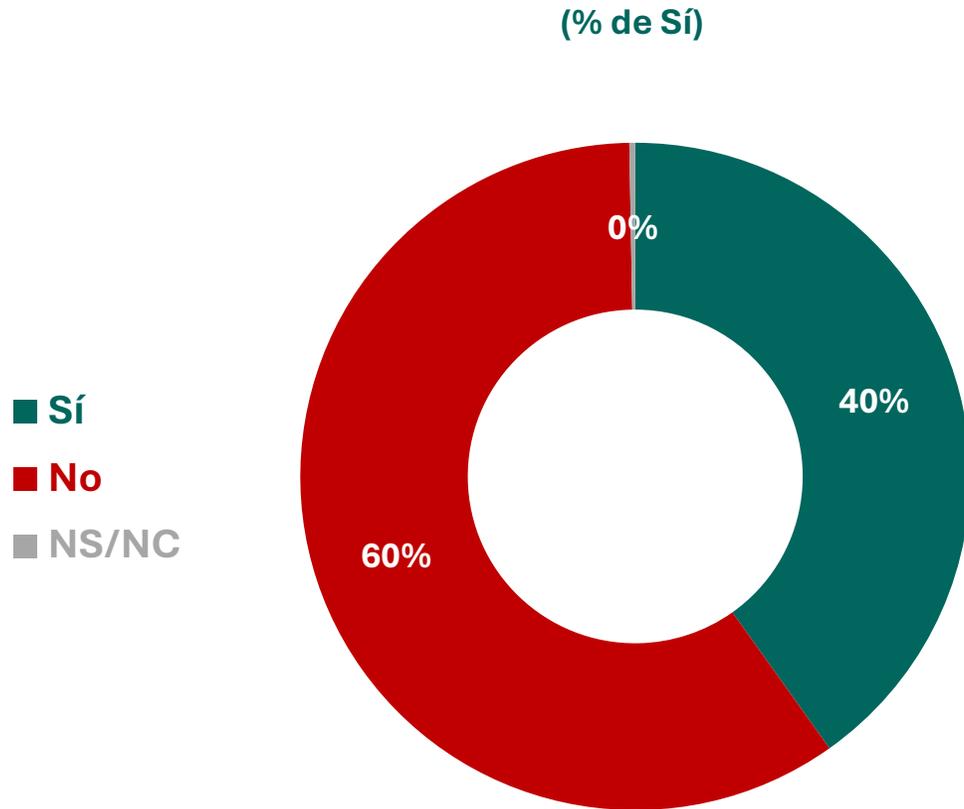


## 2. Uso de los canales de atención al ciudadano



The background image shows a person in a blue shirt writing at a desk with a calculator and papers. A red semi-transparent banner is overlaid on the image, containing the text '2. Uso de los canales de atención al ciudadano'. Below the banner, there are two images: one showing a hand pointing at a bar chart on a tablet screen, and another showing a hand pointing at a bar chart on a printed document. The printed document has the text 'Annual financial report' visible.

4 de cada 10 encuestados que conocen el Servicio de Atención al Ciudadano afirma haber usado alguno de los canales de acceso a estos servicios. Por otro lado, un 59,9% de los conocedores afirma no haber usado ninguno de los canales de acceso.



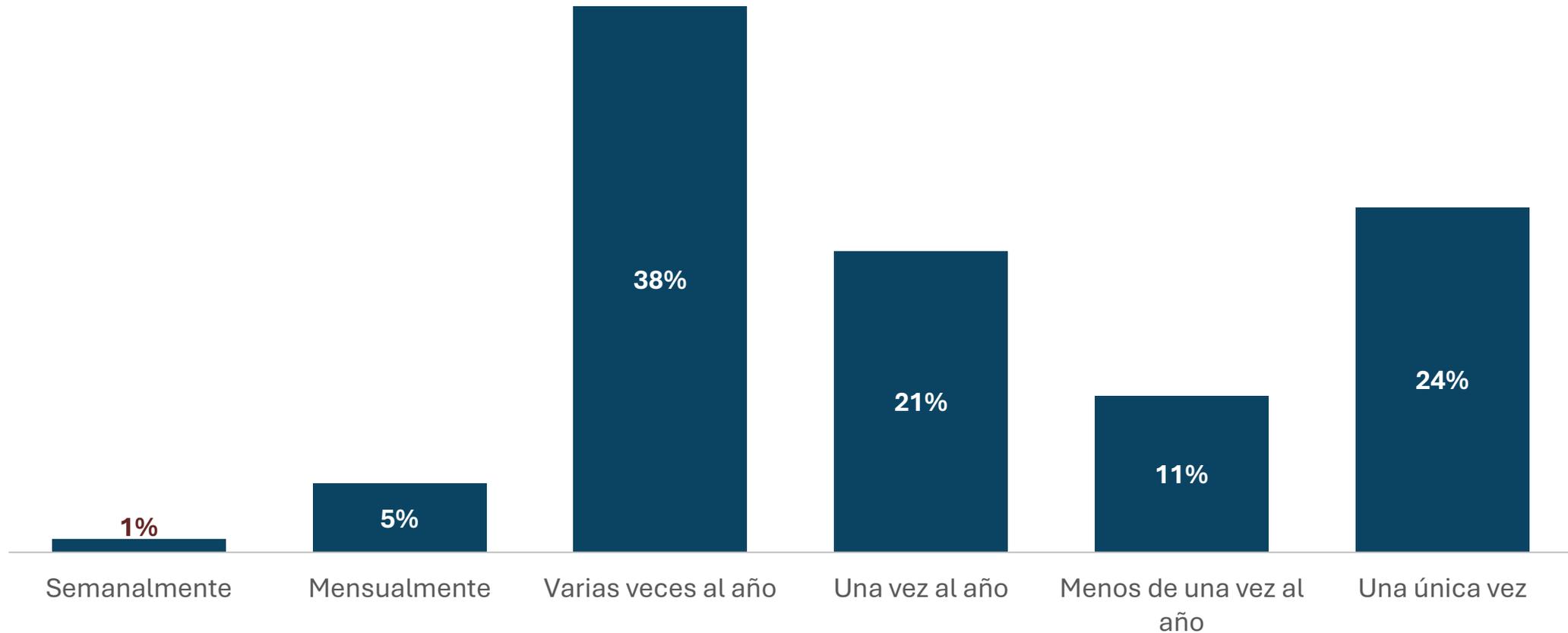
¿Ha utilizado alguno de los canales de acceso a los servicios de atención al ciudadano (012, acudir a una oficina...)?

(Solo para los que conocen al menos un canal del servicio de atención al ciudadano)



N: 1.425

Casi el 40% de las personas que firman haber utilizado los servicios de atención al ciudadano, declara utilizarlos varias veces al año. Existe un 24% de la población madrileña que lo ha utilizado una única vez y un 1% y 5% que lo utilizan semanalmente y mensualmente respectivamente.

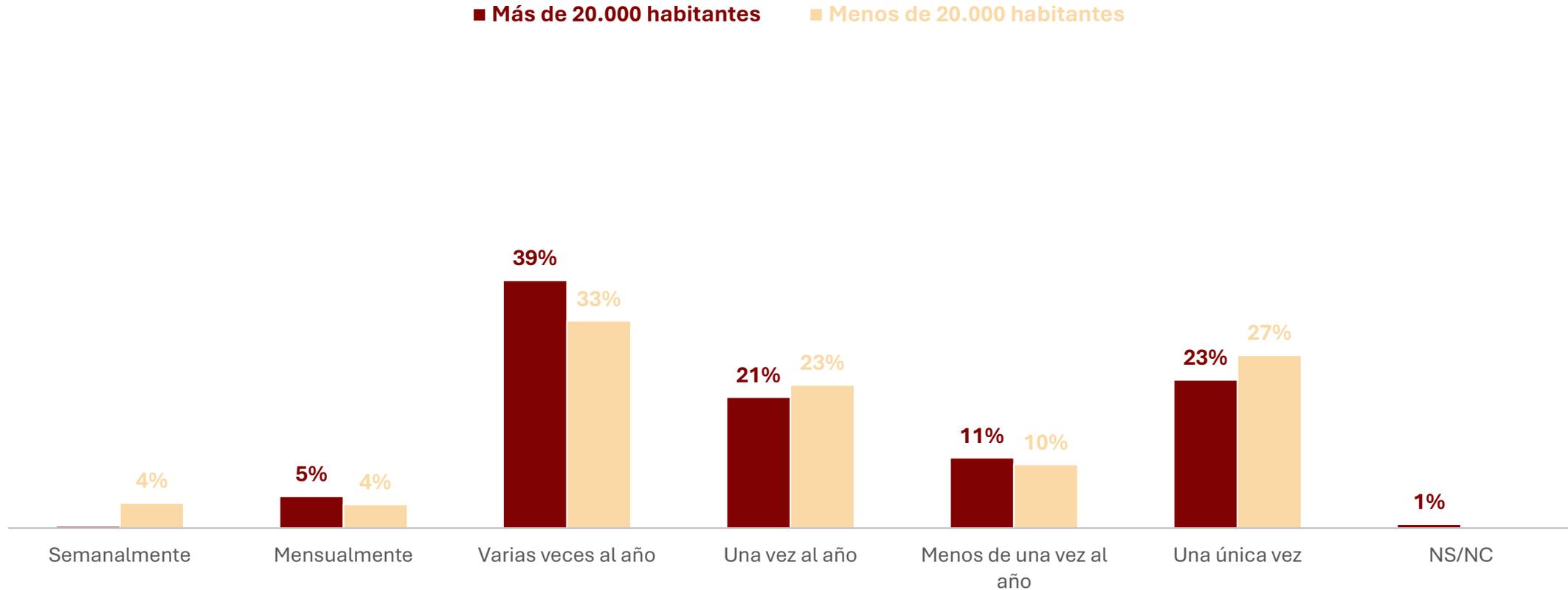


¿Con qué frecuencia utiliza alguno de los canales de atención al ciudadano? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

La población madrileña que utiliza en mayor medida los servicios de atención al ciudadano es aquella que residen en los municipios de más de 20.000 habitantes.



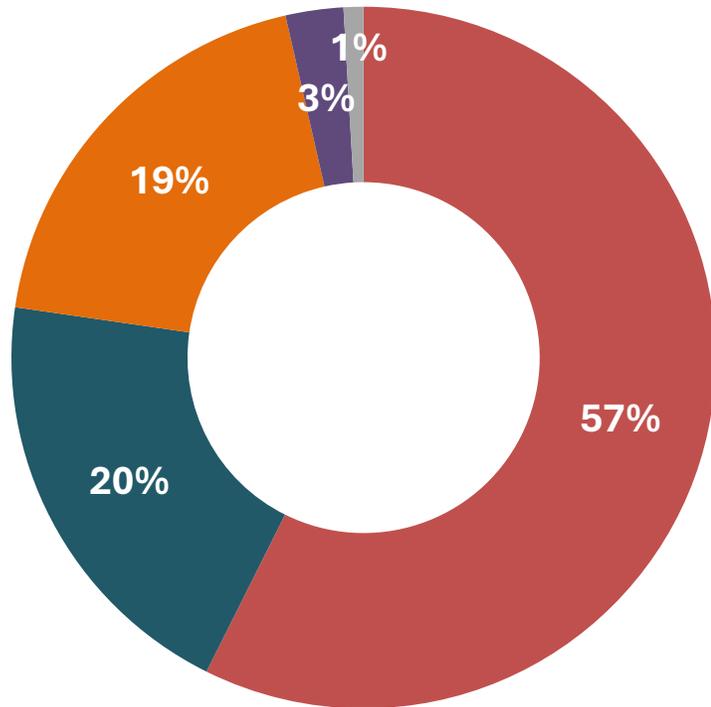
¿Con qué frecuencia utiliza alguno de los canales de atención al ciudadano? (Solo para los que han utilizado el servicio)



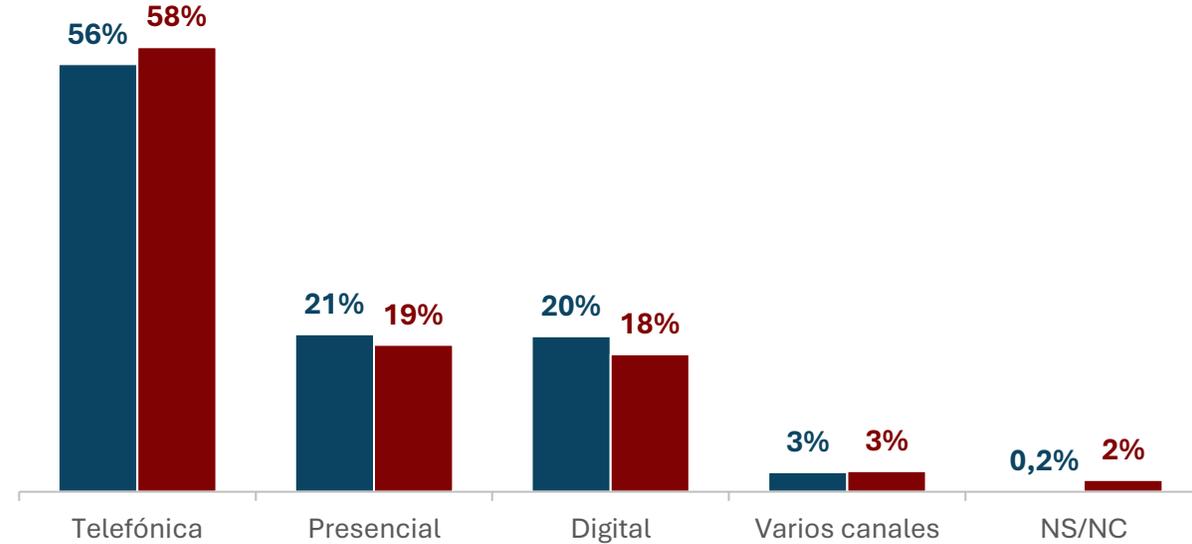
N: 547

Un 57% de los ciudadanos señala que realizaron la última solicitud por teléfono, seguido por un 20% que la realizaron presencialmente y un 19% que la efectuaron digitalmente.

■ Telefónica ■ Presencial ■ Digital ■ Varios canales ■ NS/NC



■ Hombre ■ Mujer

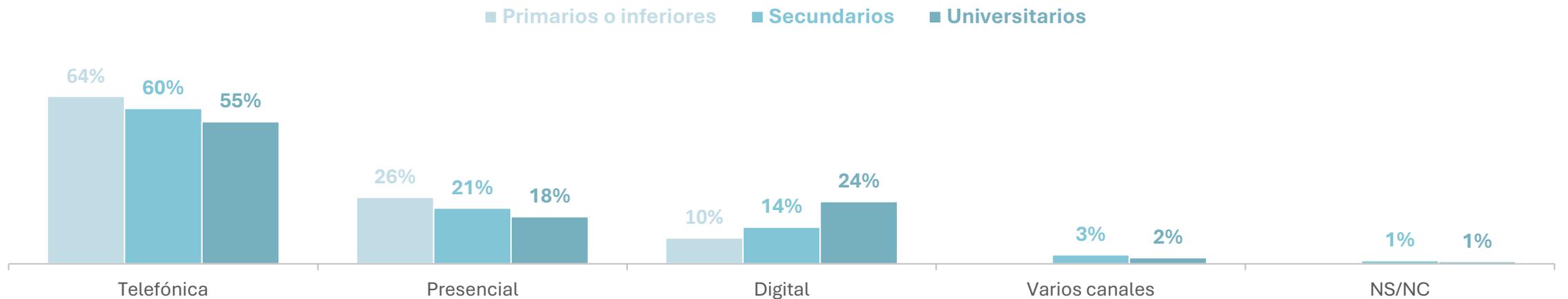
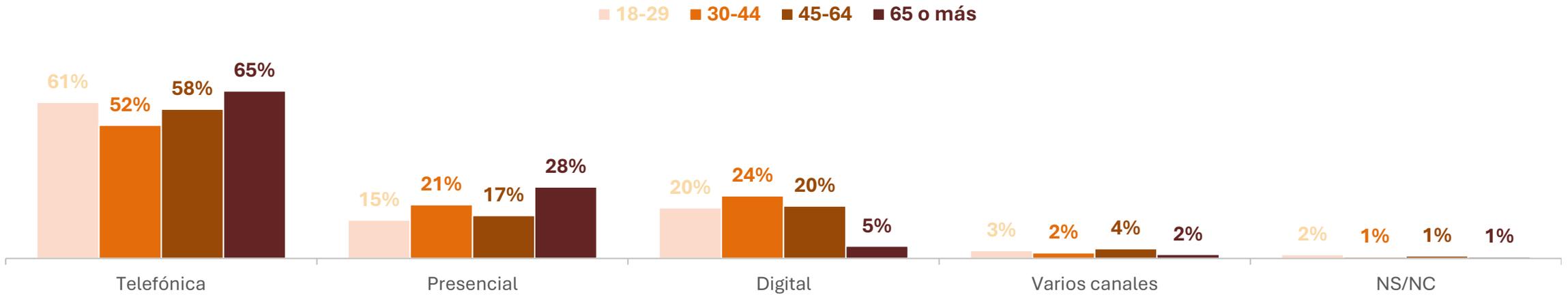


En relación con la última solicitud/consulta ¿de qué manera la realizó? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

Las solicitudes por teléfono y en persona son preferidas por las personas mayores, mientras que los ciudadanos de 30 a 44 años tienden a utilizar más la vía digital. Los individuos con estudios universitarios también optan más por el uso digital.

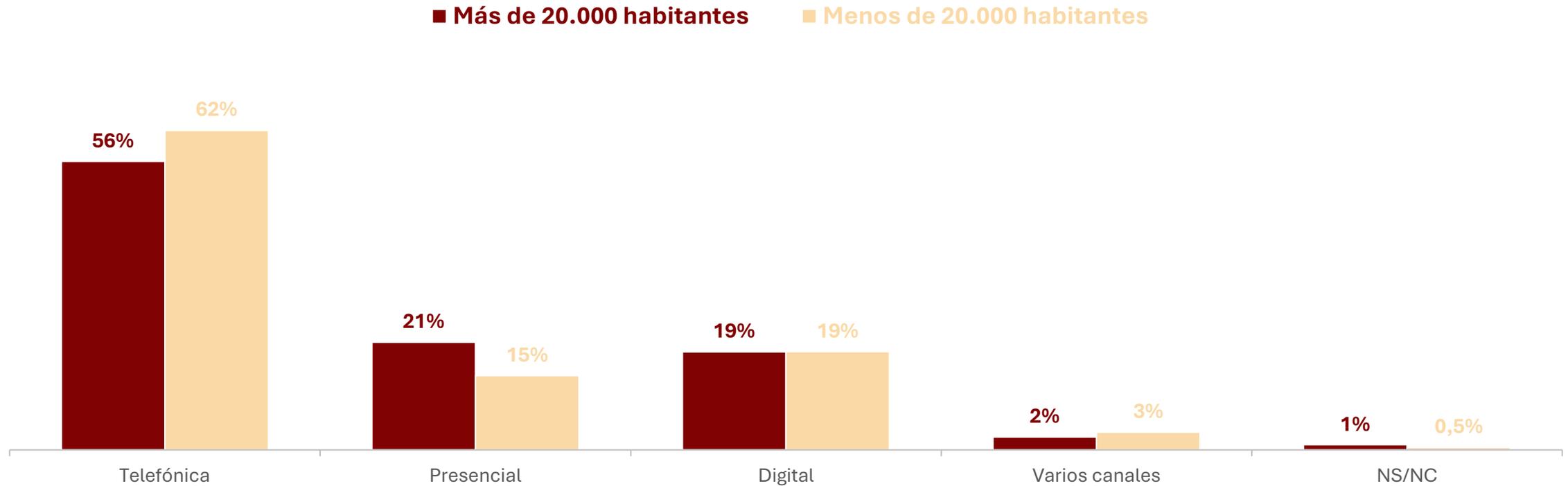


En relación con la última solicitud/consulta ¿de qué manera la realizó? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

En municipios con menos de 20.000 habitantes predominan las solicitudes telefónicas, mientras que en municipios más grandes se utiliza en mayor medida las solicitudes presenciales.

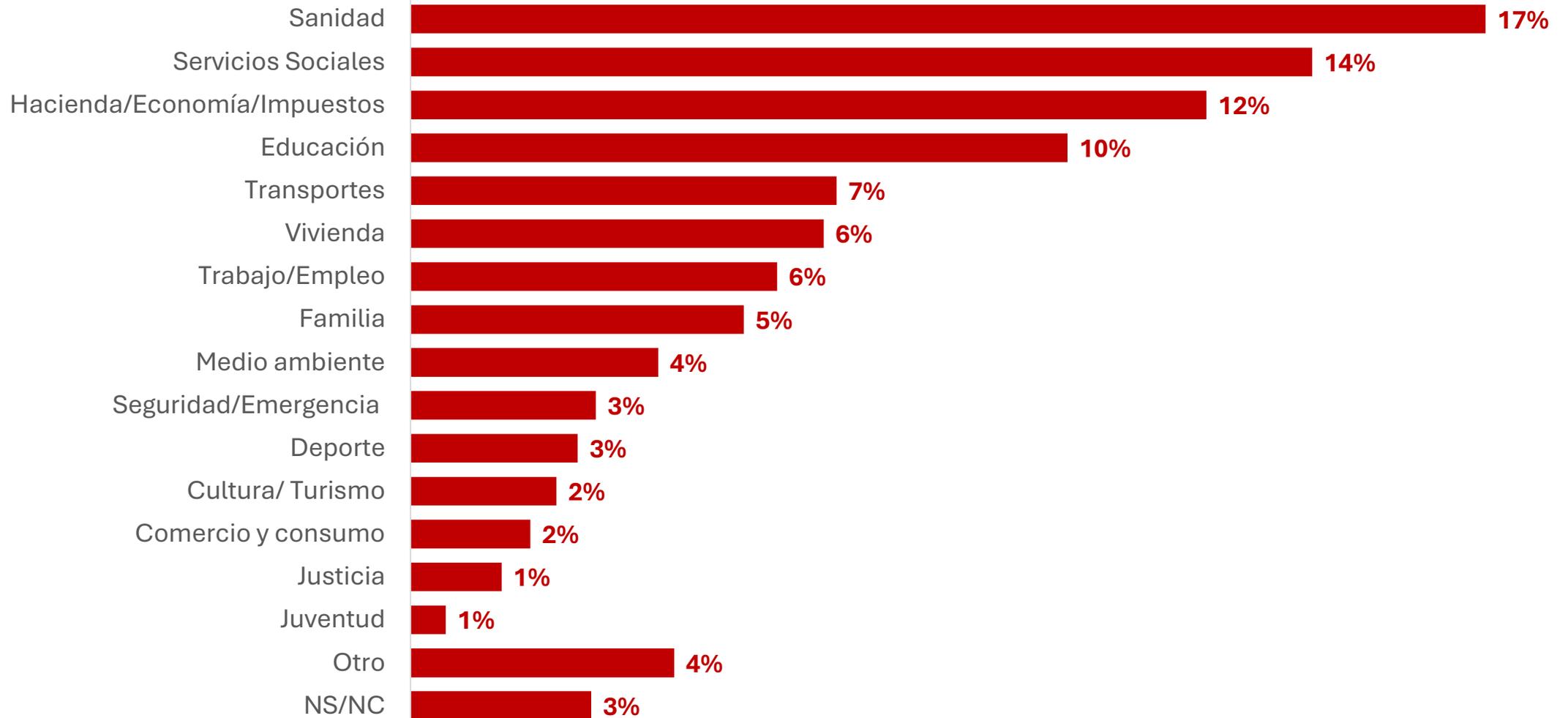


En relación con la última solicitud/consulta ¿de qué manera la realizó? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

Las últimas consultas de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid se concentran en sanidad (17%), servicios sociales (14%), hacienda (12%) y educación (10%).



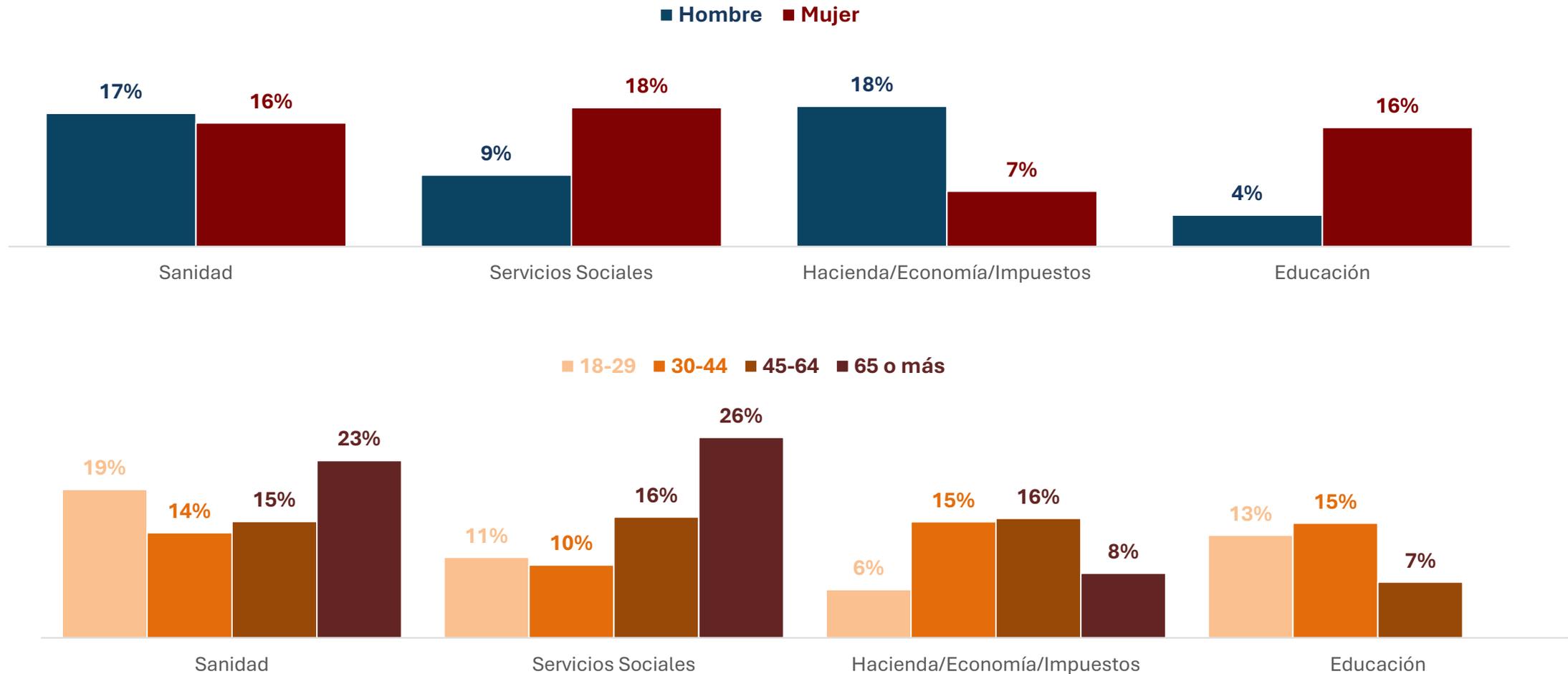
¿Cuál fue el área en el que realizó la última solicitud/consulta? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

# Área de la última solicitud o consulta (4 principales)

Las mujeres hacen más consultas en educación y servicios sociales, y los hombres en hacienda y economía. Por edad, los mayores de 65 años consultan más sobre sanidad y servicios sociales, y los de 30 a 64 años, sobre hacienda.



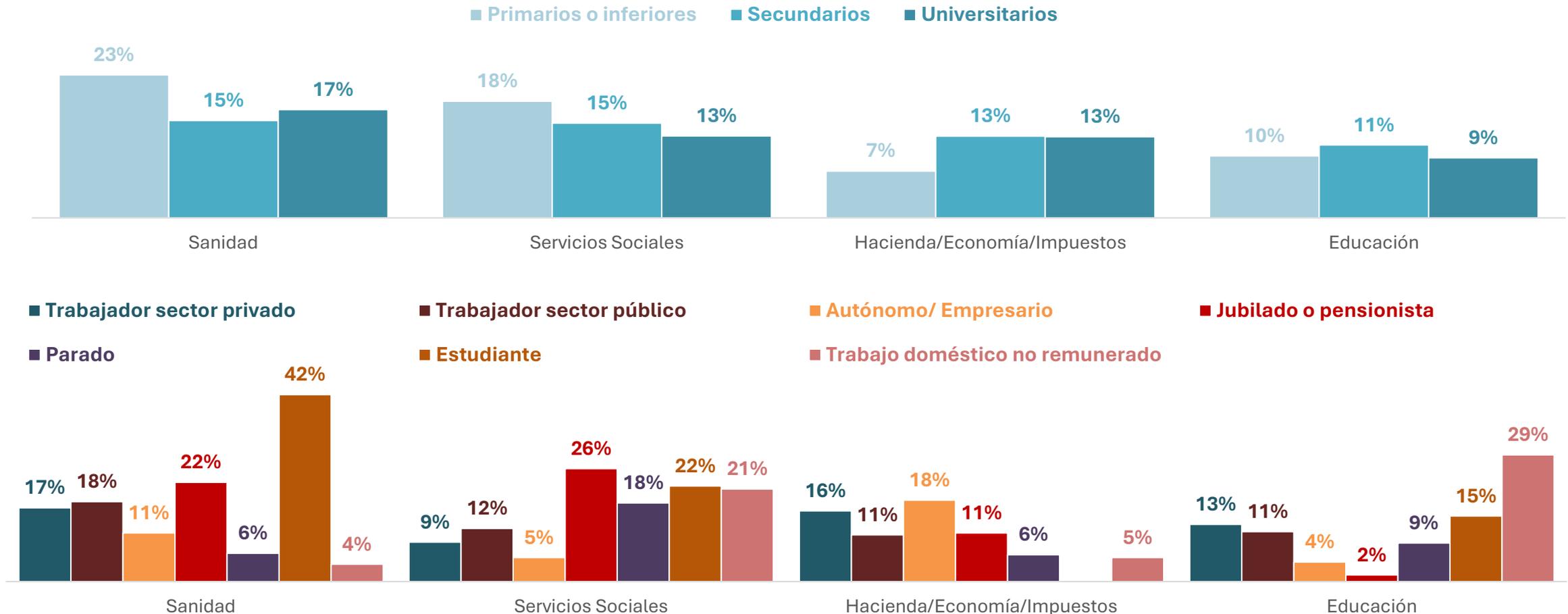
¿Cuál fue el área en el que realizó la última solicitud/consulta? (4 principales) (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

# Área de la última solicitud o consulta (4 principales)

Los ciudadanos con estudios primarios hicieron su última consulta principalmente en sanidad y servicios sociales. Entre las distintas ocupaciones, los jubilados son quienes más utilizan los servicios sociales.



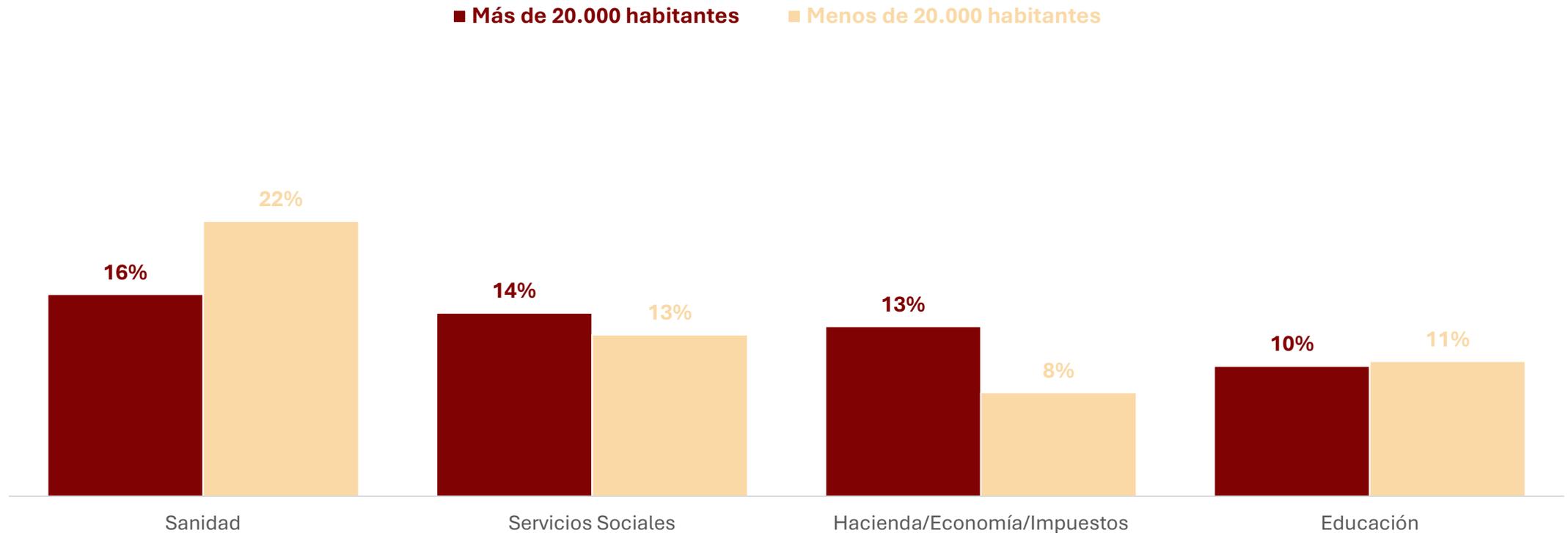
¿Cuál fue el área en el que realizó la última solicitud/consulta? (4 principales) (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

# Área de la última solicitud o consulta (4 principales)

En municipios de menos de 20.000 habitantes, la mayoría de las últimas consultas de los ciudadanos fueron en el área de sanidad. En el caso de los municipios más grandes, destaca el área de hacienda y economía y de servicios sociales.



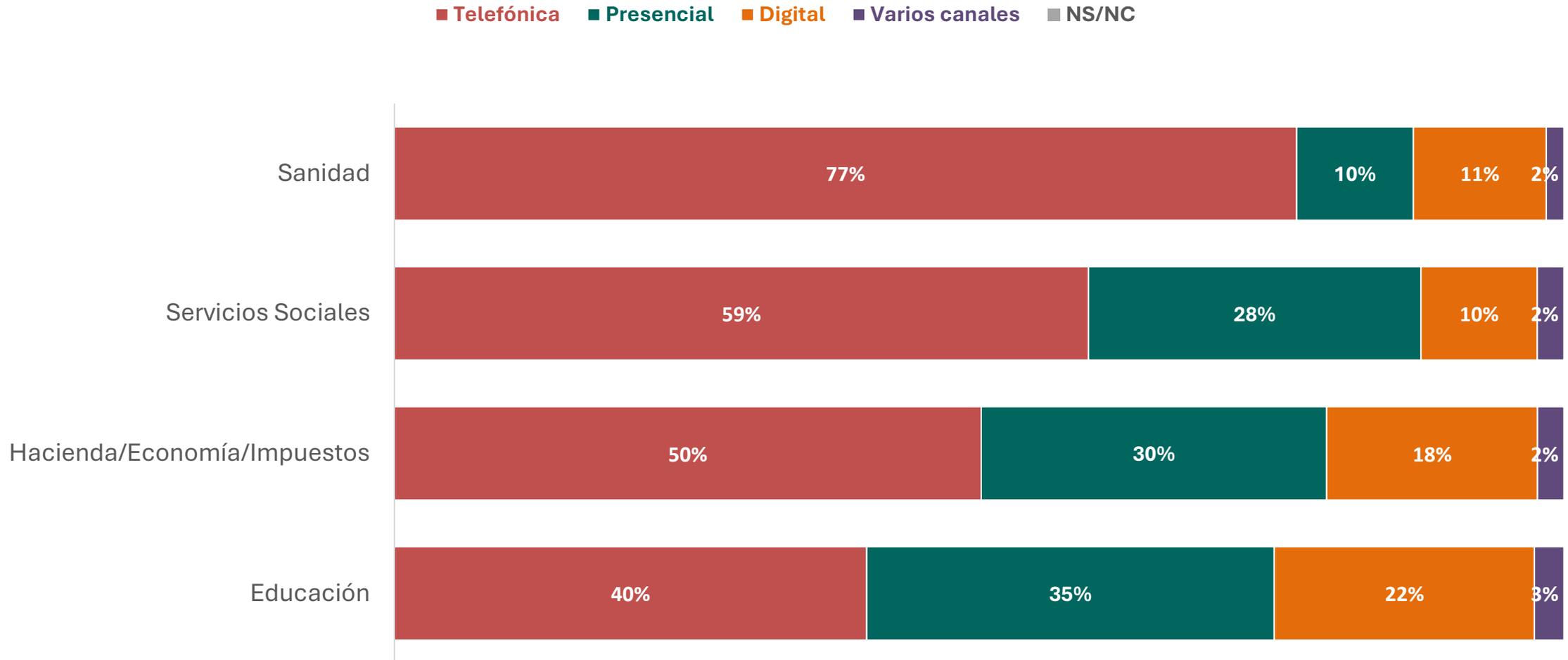
¿Cuál fue el área en el que realizó la última solicitud/consulta? (4 principales) (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

# Área de la última solicitud o consulta (4 principales)

Las solicitudes telefónicas superan el 50% en sanidad, servicios sociales y hacienda. En educación destaca a su vez otras vías como la presencial y la digital.

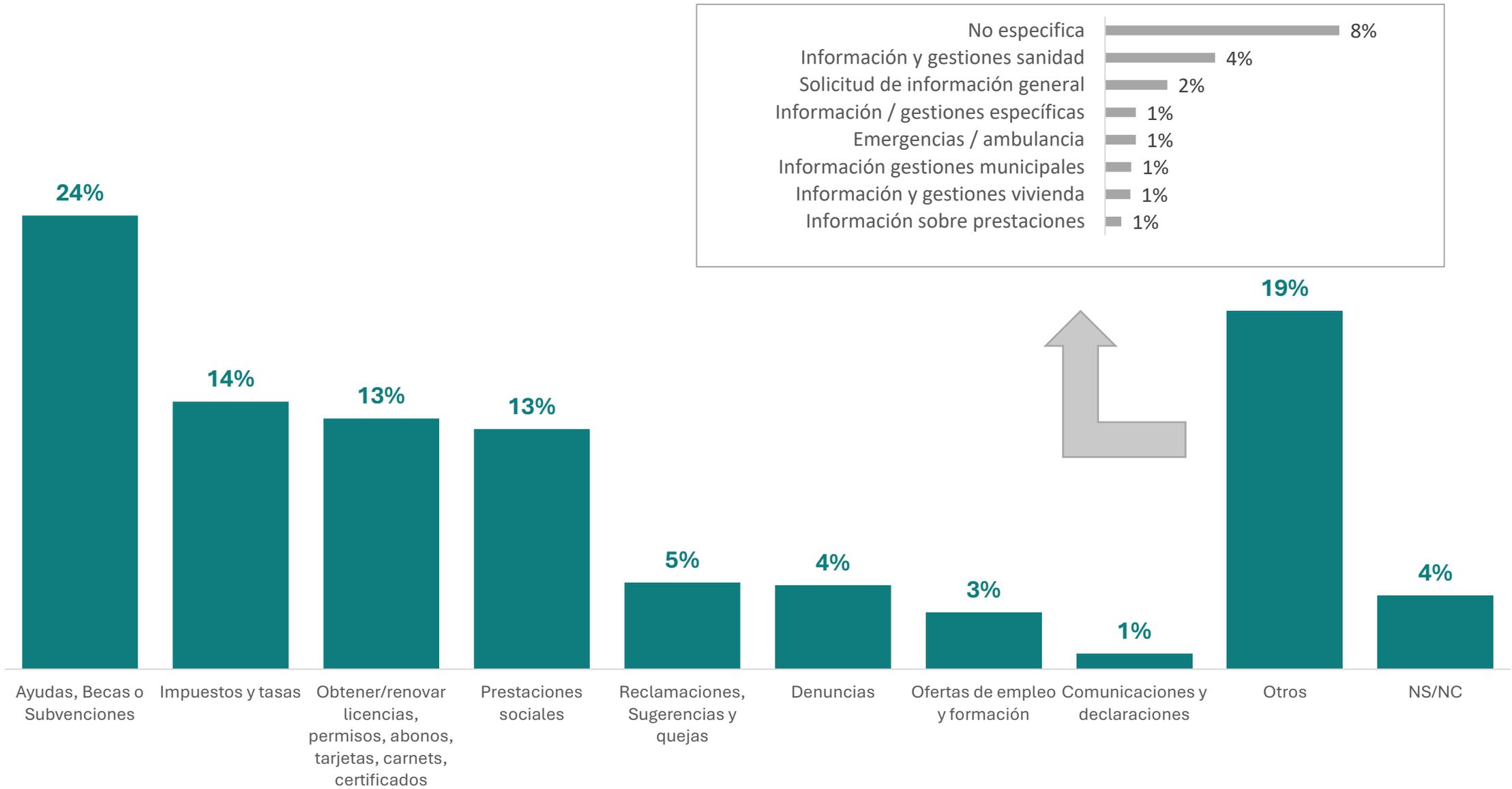


¿Cuál fue el área en el que realizó la última solicitud/consulta?

En relación con la última solicitud/consulta ¿de qué manera la realizó? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547



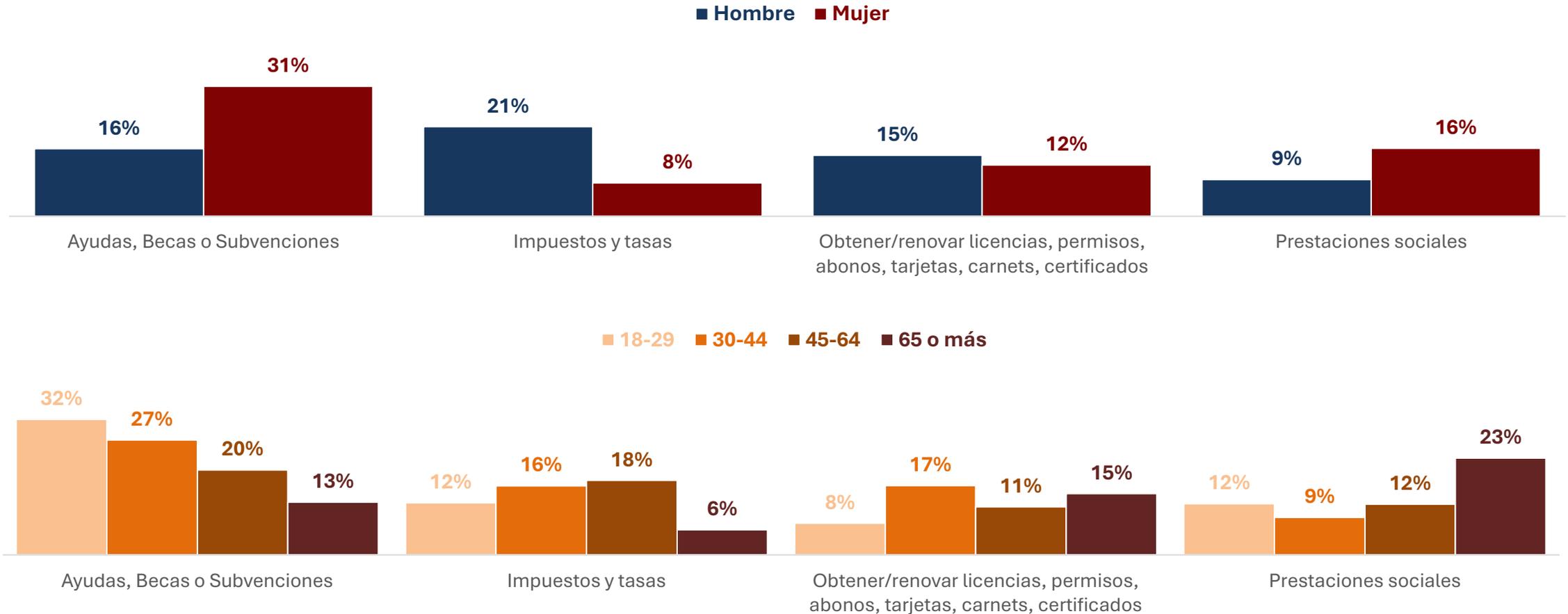
¿Qué tipo de solicitud o consulta realizó? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

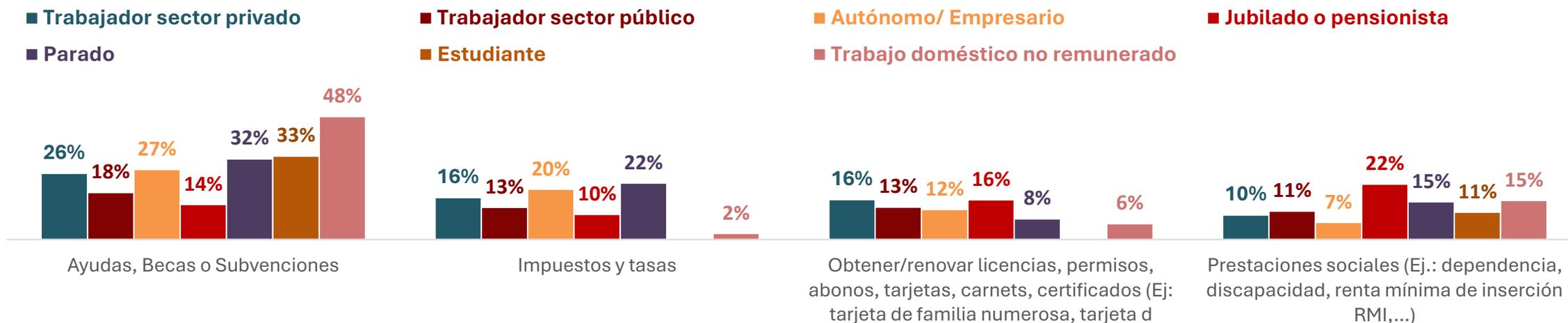
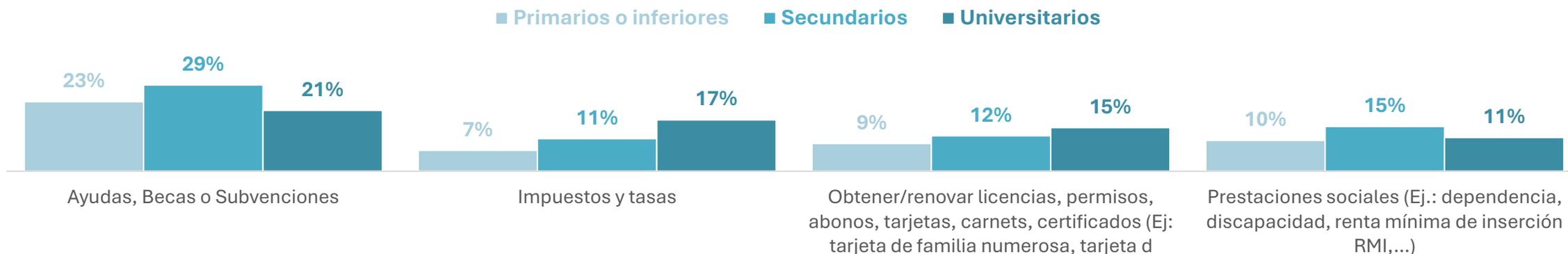
# Tipo de solicitud o consulta realizada (4 principales)

Las ayudas, becas y subvenciones son el tipo de solicitud más común entre las mujeres y los más jóvenes, superando en ambos el 30%. Los impuestos y tasas predominan entre los hombres, mientras que las prestaciones sociales son más comunes entre los grupos de edad más avanzada.



# Tipo de solicitud o consulta realizada (4 principales)

Los ciudadanos con estudios universitarios destacan por realizar consultas sobre impuestos y tasas, además de solicitar licencias y permisos. Las ayudas, becas o subvenciones son más comunes entre aquellos con estudios secundarios. Según la situación laboral, los ciudadanos trabajando en sector doméstico no remunerado solicitan en mayor medida ayudas o subvenciones, mientras que entre los jubilados destacan más las prestaciones sociales.



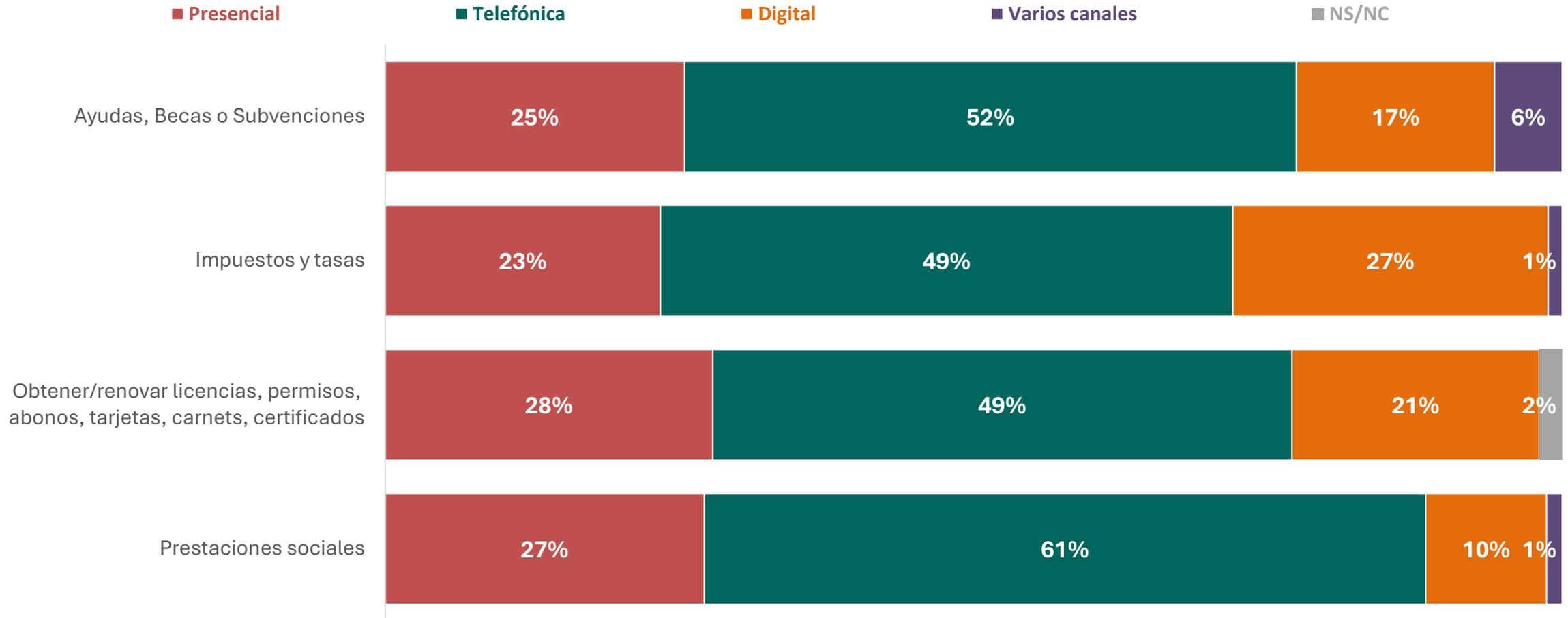
¿Qué tipo de solicitud o consulta realizó? (4 principales) (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

# Tipo de solicitud o consulta realizada (4 principales)

De los principales tipos de solicitud o consultas, el canal telefónico es el más utilizado, seguido del presencial y del online.



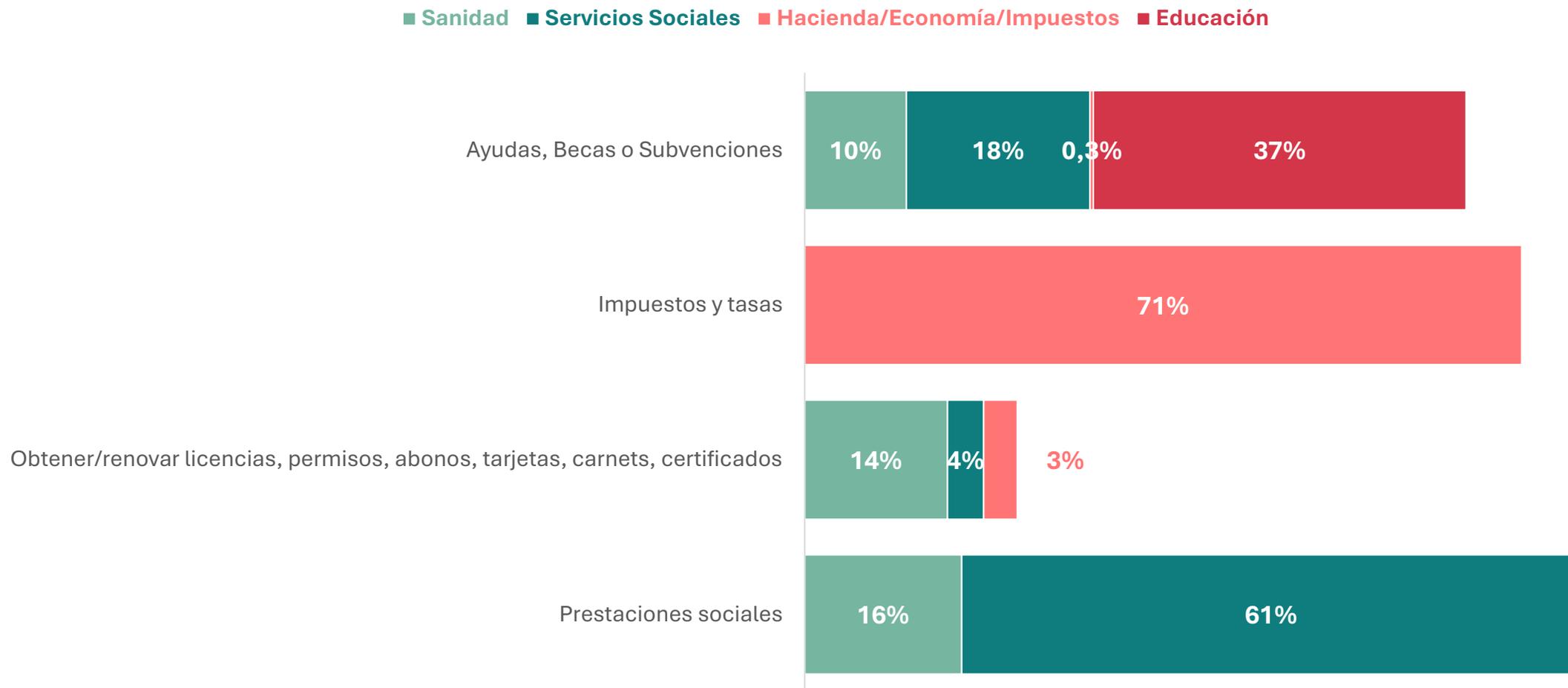
¿Qué tipo de solicitud o consulta realizó? (4 principales)

En relación con la última solicitud/consulta ¿de qué manera la realizó? (Solo para los que han utilizado el servicio)



N: 547

El 37% de las solicitudes o consultas sobre ayudas y becas que reciben los canales de atención al ciudadano son sobre el área educativa.



¿Qué tipo de solicitud o consulta realizó? (4 principales)

¿Cuál fue el área en el que realizó la última solicitud/consulta? (4 principales) (Solo para los que han utilizado el servicio)



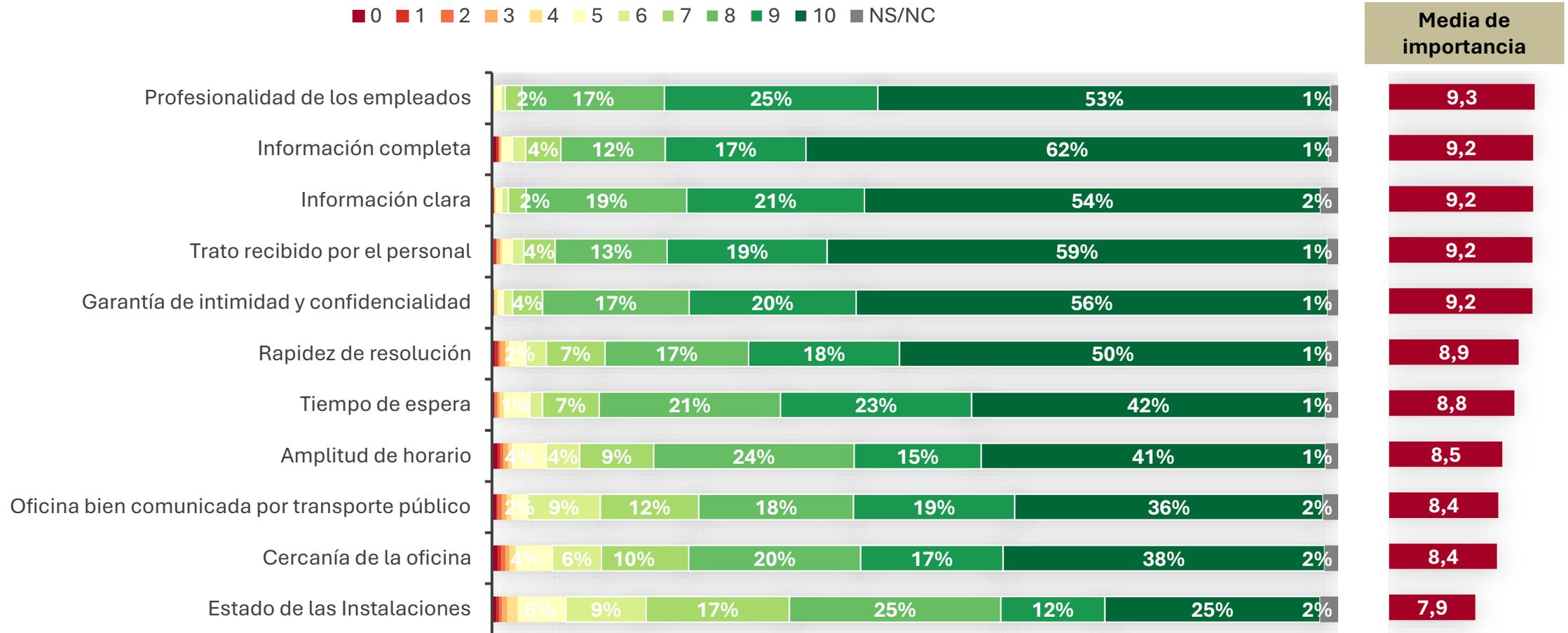
N: 547



### 3. Valoración de aspectos relacionados con un servicio de atención al ciudadano



Todos los aspectos reciben puntuaciones muy altas en la escala de importancia, los que reciben menos apoyo son: Oficinas bien comunicadas por transporte pública, cercanía de la oficina y el estado de las instalaciones.

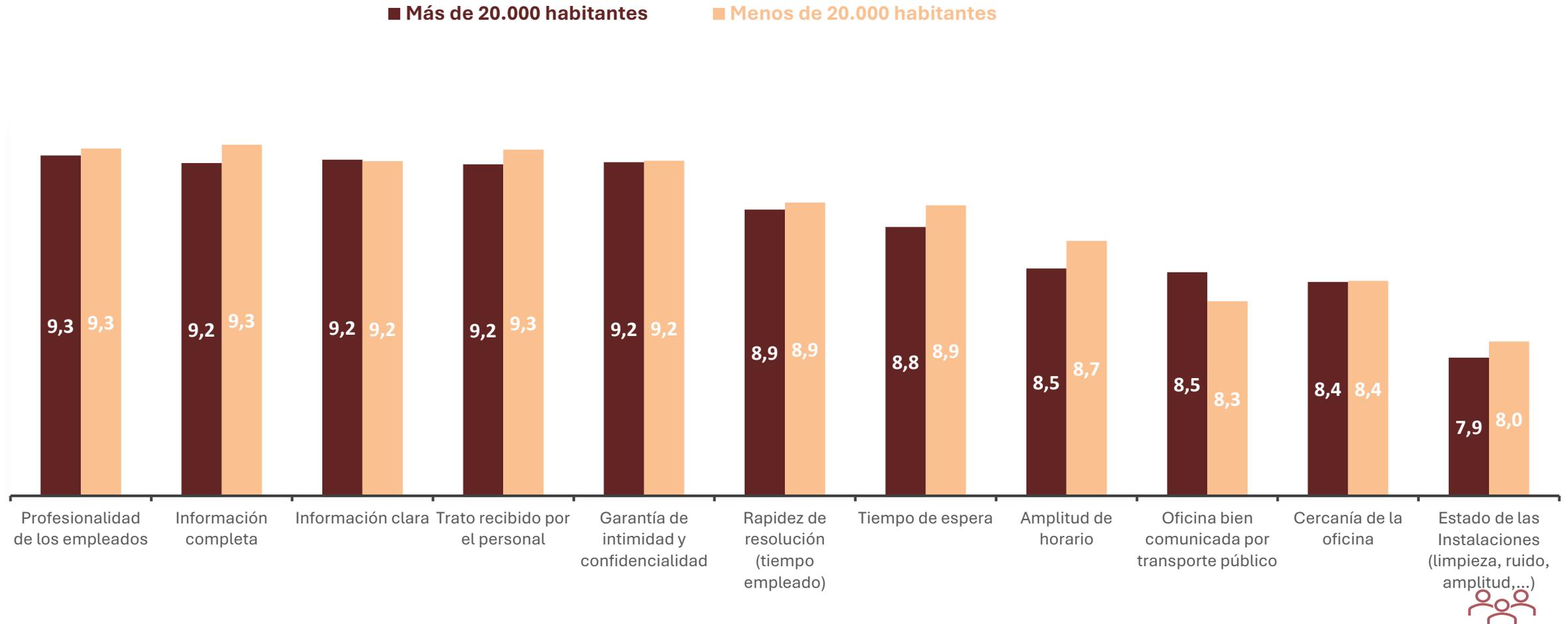


Indíqueme en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada importante y 10 muy importante, como valoraría los siguientes aspectos de un servicio de atención al ciudadano.



N: 1.800

El servicio de atención al ciudadano es puntuado de manera muy similar en los municipios de menor y mayor tamaño población, podríamos señalar los ciudadanos de los municipios más pequeños dan una mayor relevancia a aspectos como la amplitud de horarios y el tiempo de espera. Entre los municipios más grandes se valora, en cambio, la buena comunicación de las oficinas por transporte público en mayor medida.

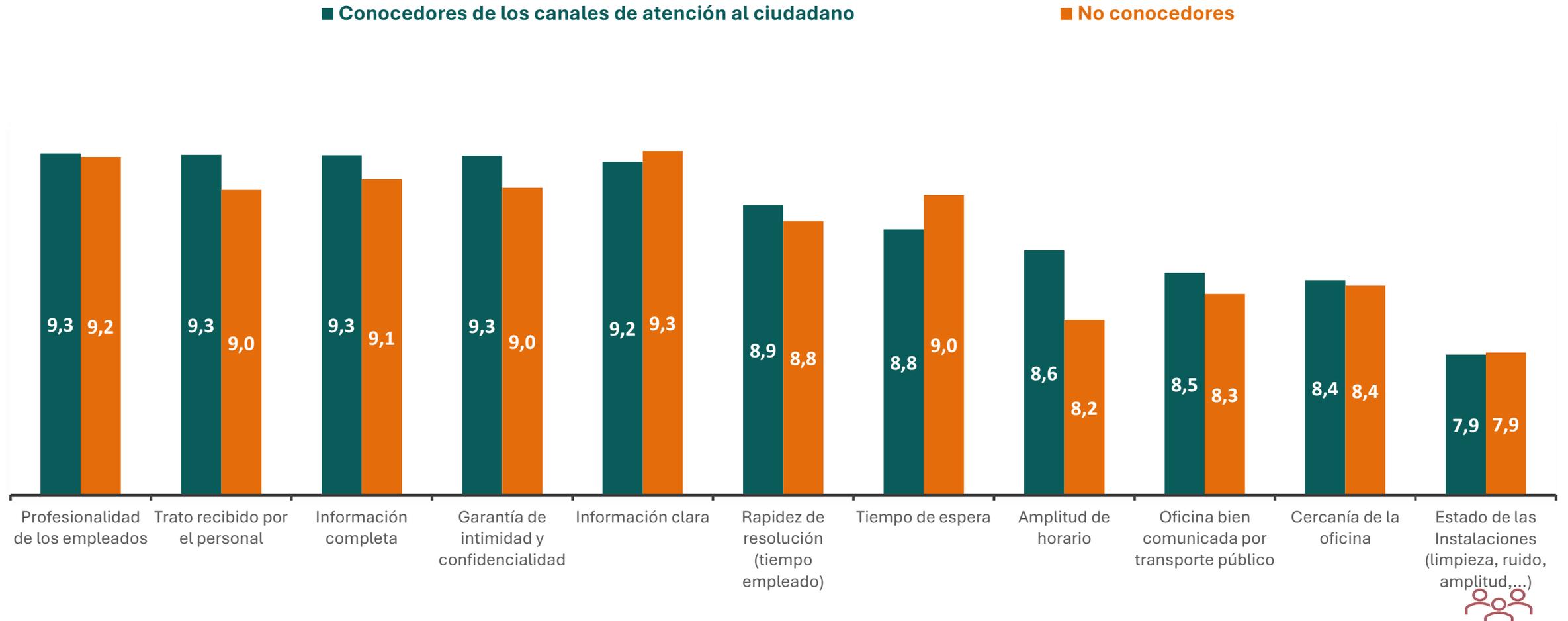


Indíqueme en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada importante y 10 muy importante, como valoraría los siguientes aspectos de un servicio de atención al ciudadano.



1.800

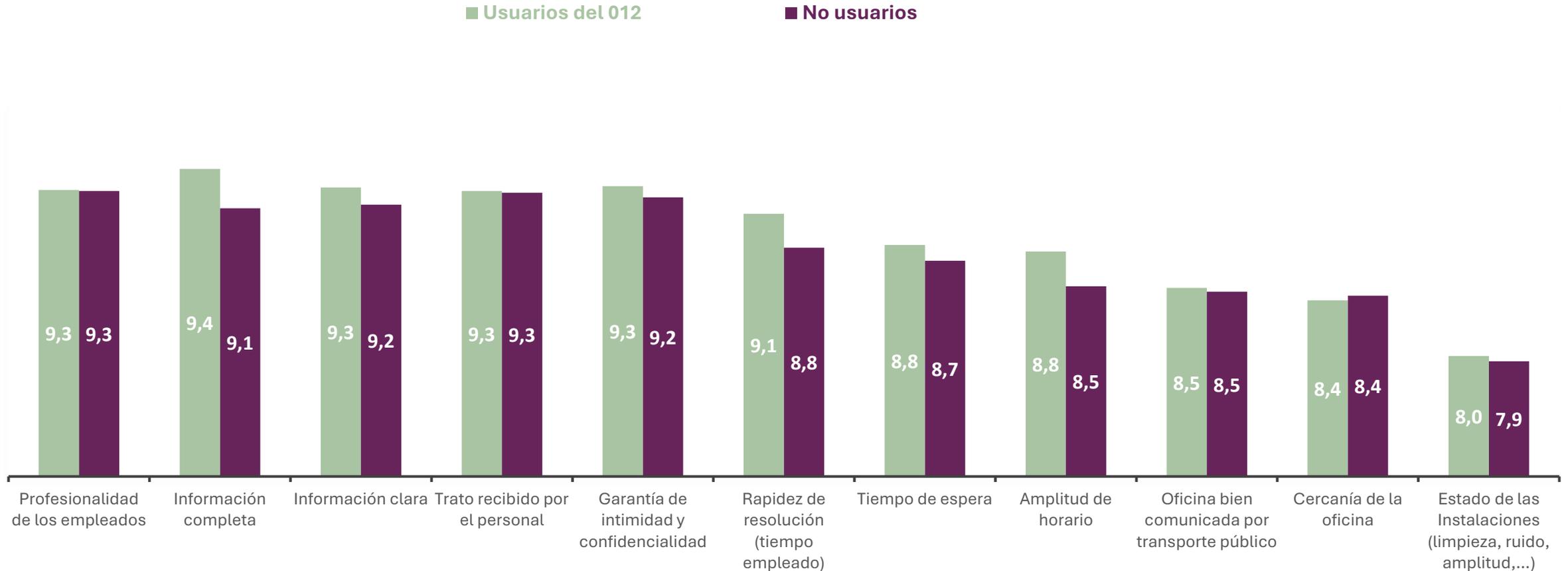
Entre conocedores y no conocedores de la atención al ciudadano podemos destacar las diferencias en la amplitud de horario, donde los conocedores otorgan mayor importancia a este ítem.



Indíqueme en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada importante y 10 muy importante, como valoraría los siguientes aspectos de un servicio de atención al ciudadano.

N: 1.800

La disponibilidad de información completa, la amplitud del horario y la rapidez de la resolución son aspectos más importantes entre los usuarios del 012 frente a los no usuarios.



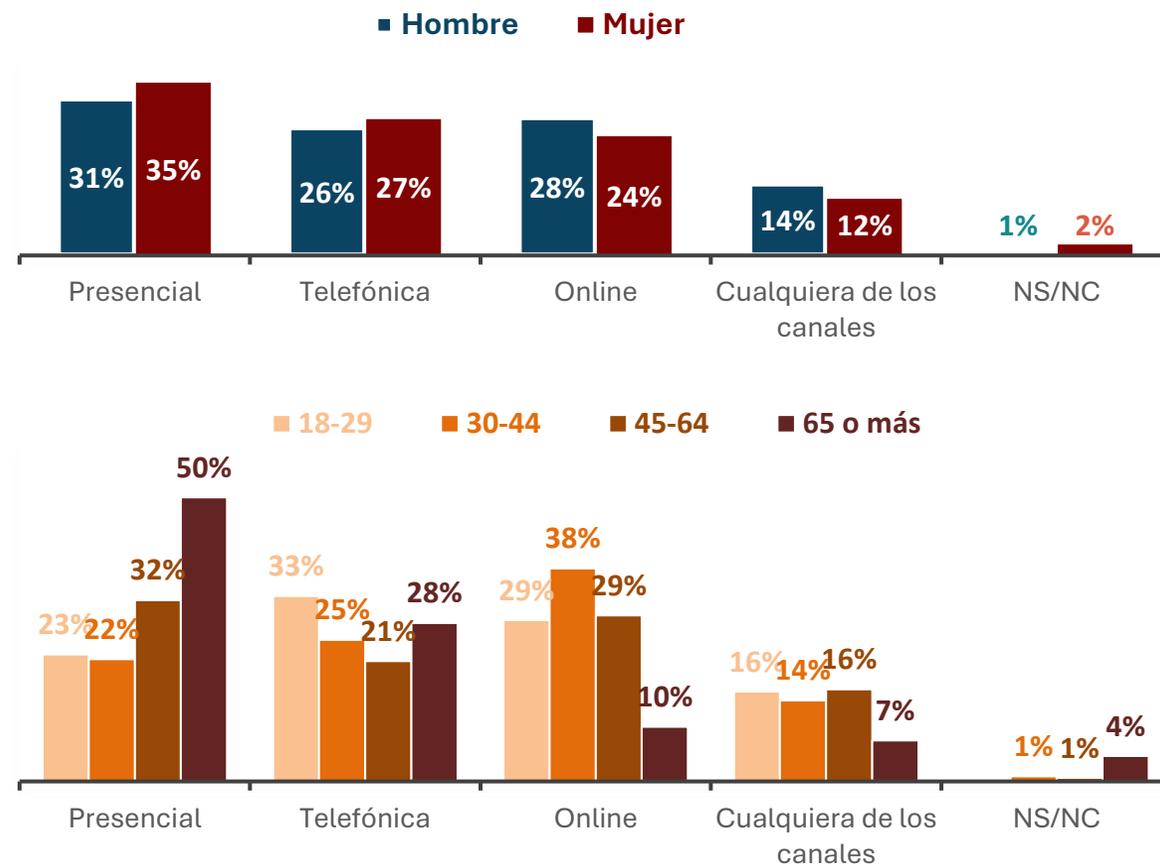
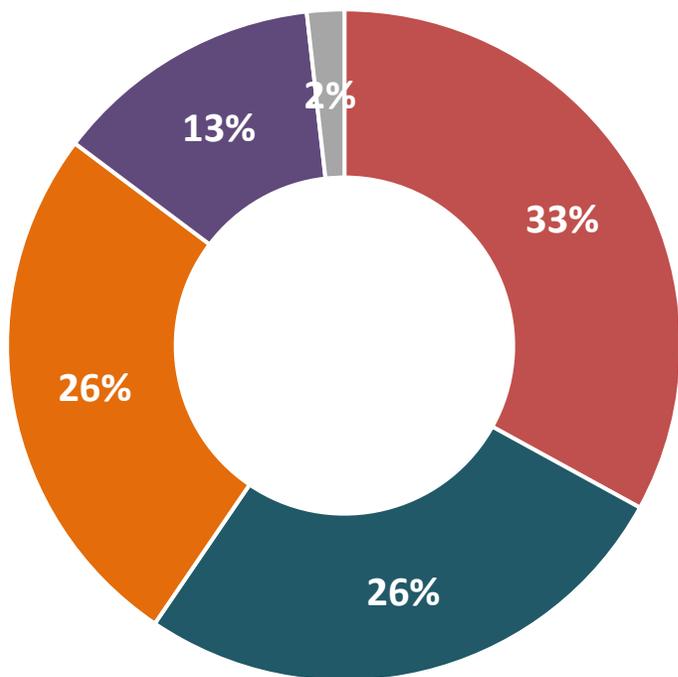
Indíqueme en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada importante y 10 muy importante, como valoraría los siguientes aspectos de un servicio de atención al ciudadano.



N: 1.800

En canal presencial es el más escogido, seguido por el telefónico y el online en tercera posición. La población más mayor prefiere el canal presencial.

■ Presencial ■ Telefónica ■ Online ■ Cualquiera de los canales ■ NS/NC

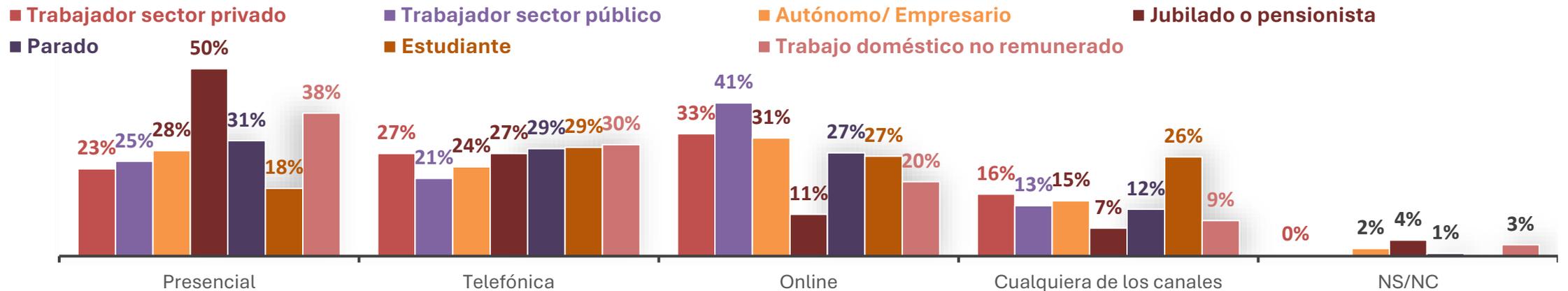
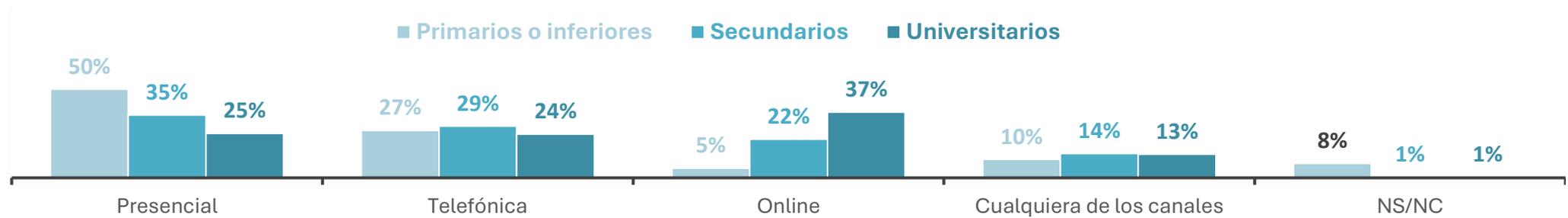


Si tuviese que hacer ahora una solicitud o consulta a través de los servicios de atención ciudadana de la Comunidad de Madrid, ¿qué canal prefería para hacerla?



N: 1.800

En función de los estudios se prefieren realizar las consultas de manera presencial u online. Esto es debido al factor edad subyacente al nivel de estudios, lo que genera que la población más mayor que presenta en mayor medida niveles de estudios primarios opten por la modalidad presencial, al contrario que la población más joven con mayor nivel de estudios que prefiere el canal online.

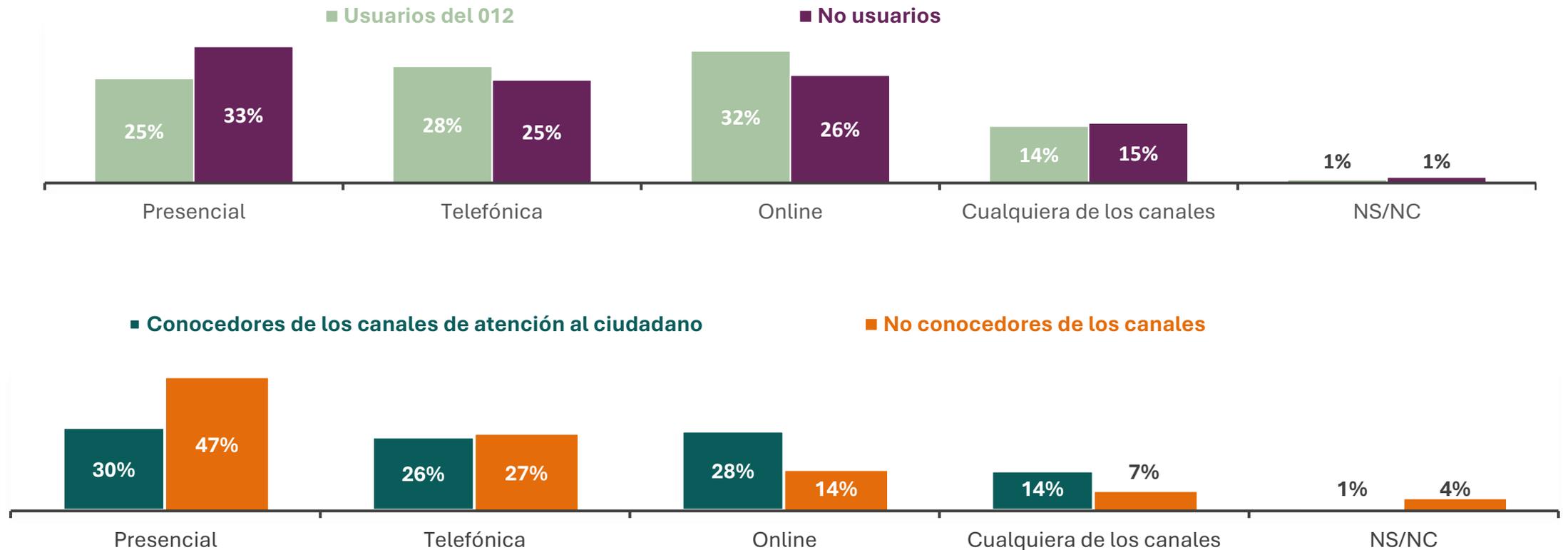


Si tuviese que hacer ahora una solicitud o consulta a través de los servicios de atención ciudadana de la Comunidad de Madrid, ¿qué canal prefería para hacerla?



N: 1.800

En relación con la modalidad de la atención, tanto los no usuarios como los no concedores del servicio de atención, prefieren el canal presencial y seleccionan en menor medida la modalidad online.

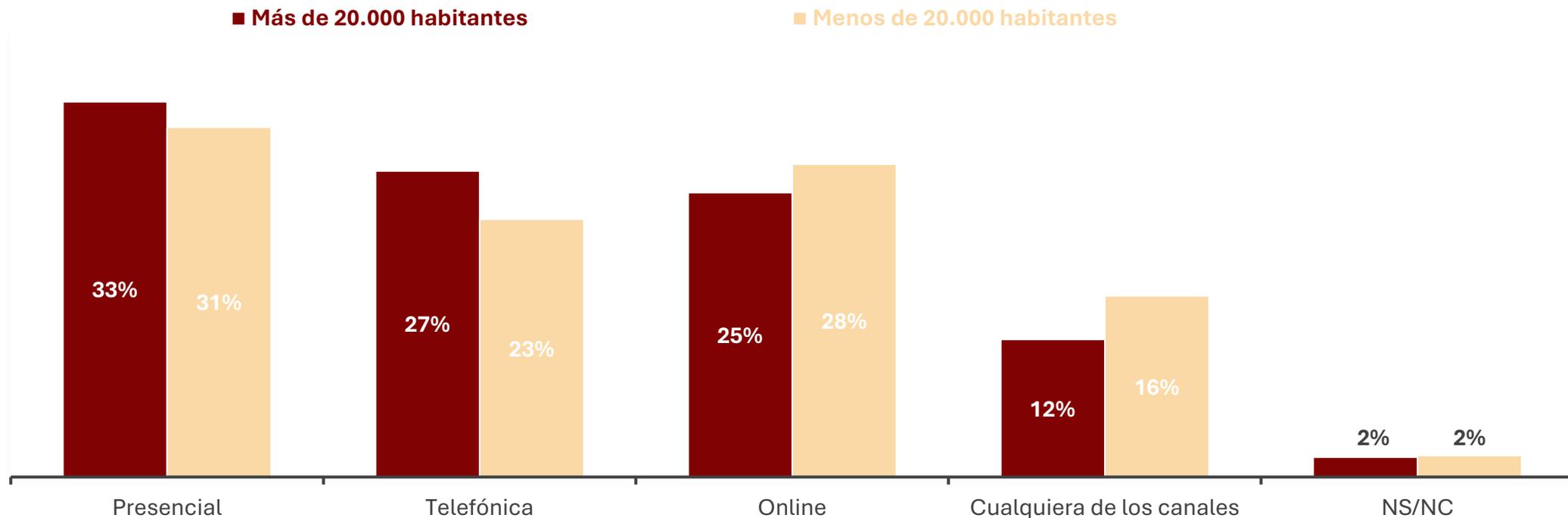


Si tuviese que hacer ahora una solicitud o consulta a través de los servicios de atención ciudadana de la Comunidad de Madrid, ¿qué canal prefería para hacerla?



N: 1.800

Los municipios con tamaños inferiores a 20.000 habitantes tienen un comportamiento muy similar en cuanto a la modalidad de elección de realizar una consulta, que los municipios de más de 20.000 habitantes. Si destaca su mayor preferencia por la modalidad online y menor por la telefónica.

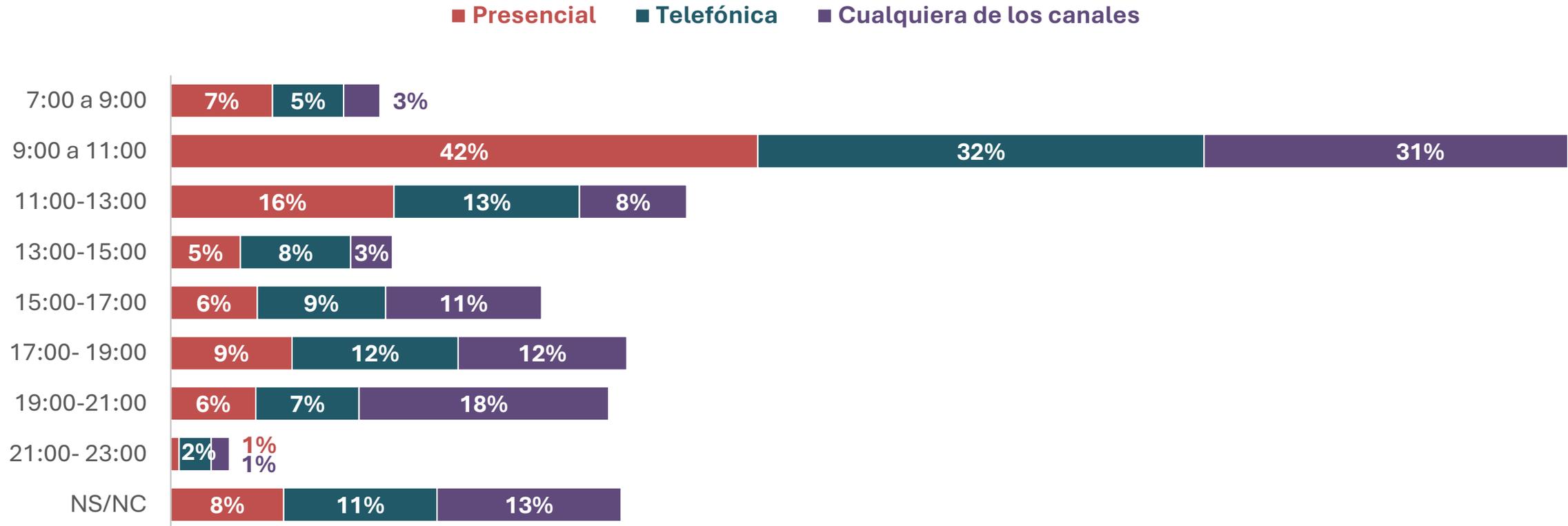


Si tuviese que hacer ahora una solicitud o consulta a través de los servicios de atención ciudadana de la Comunidad de Madrid, ¿qué canal prefería para hacerla?



N: 1.800

El horario de asistencia preferido es de 9:00 a 11:00 tanto para la modalidad presencial y/o telefónica.



En este sentido, ¿qué franja horaria preferiría a la hora de hacer esta solicitud/consulta? (Solo para lo que prefieren presencial, telefónico o cualquiera de los canales)

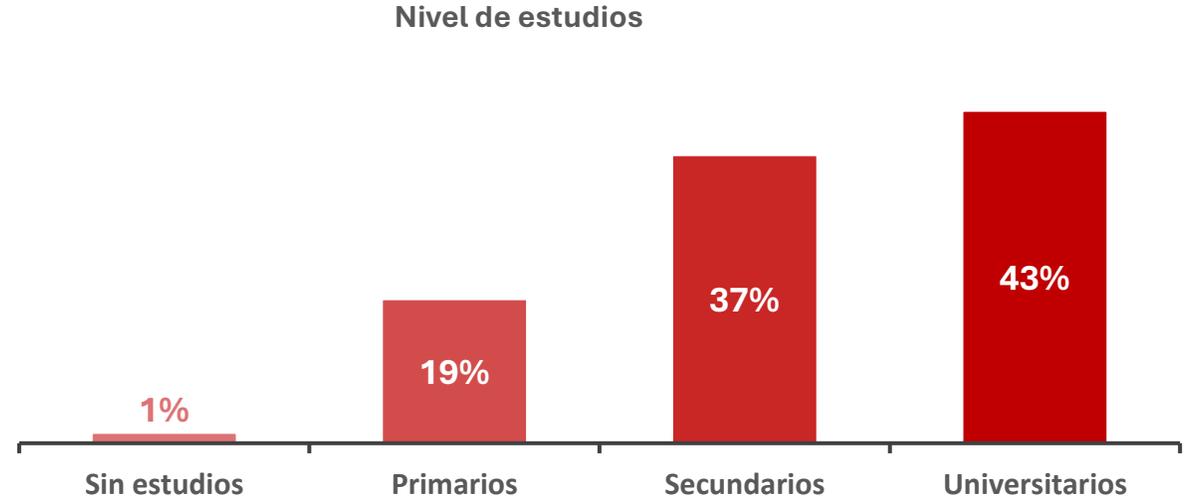
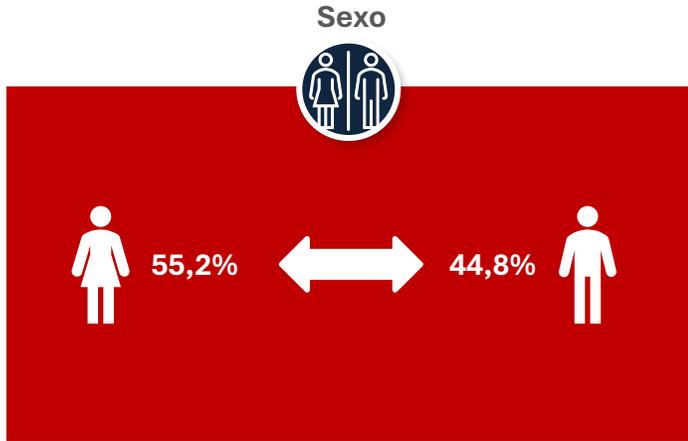
Si tuviese que hacer ahora una solicitud o consulta a través de los servicios de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, ¿qué canal preferiría para hacerla?



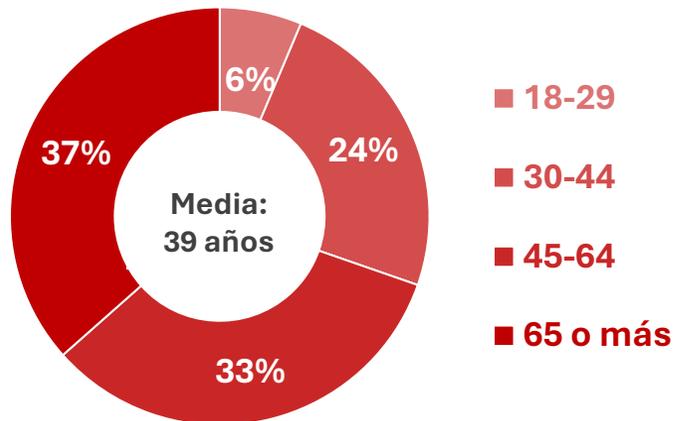
N: 1.324



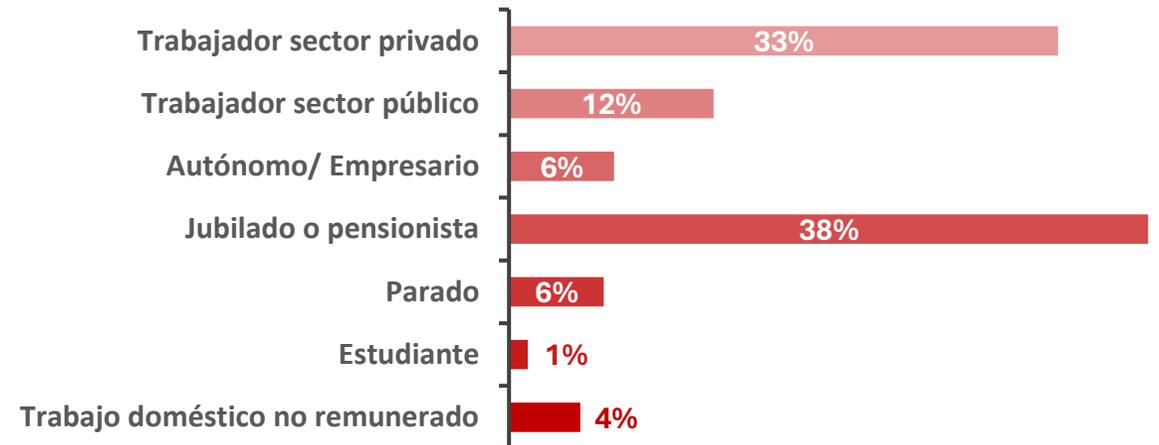
# Perfil del entrevistado



### Grupos de edad



### Situación laboral





**Comunidad de Madrid**

