



## **Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2017**

Para:  | **MADRID**

**Ref.: 17150-17200**

**Madrid, enero de 2018**

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M<sup>ª</sup> Soledad Torres Acosta, 2 - 4<sup>º</sup> C. 28004 Madrid  
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | [www.simplelogica.com](http://www.simplelogica.com) | [inf@simplelogica.com](mailto:inf@simplelogica.com)

## Índice

- Ficha técnica
- Perfil de la persona usuaria
- La experiencia con el Sistema
  - Conocimiento del servicio
  - Seguimiento
- Valoración y expectativas
  - Con el servicio global
  - Con los aspectos del servicio
- Otros indicadores
  - Fidelidad
  - Recomendación
  - Utilidad
- Evolución de los indicadores
- Comparación con el servicio de otras Administraciones Públicas
- Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

# 1

---

## Ficha técnica

---

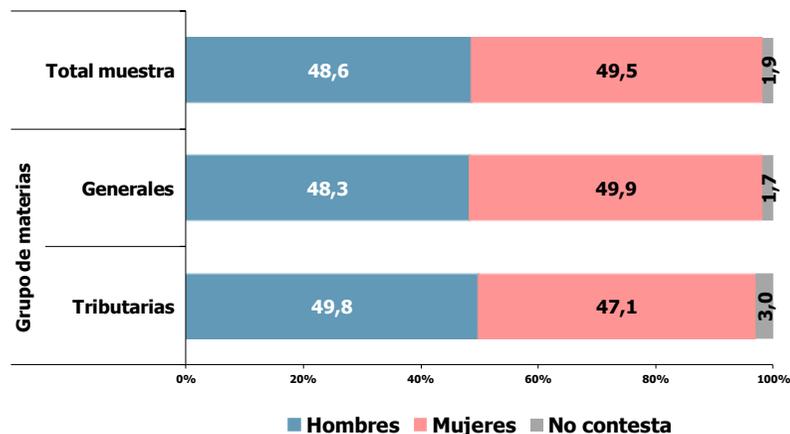
## Características técnicas del estudio

<b>Ámbito poblacional y temporal</b>	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2016 al 31 de agosto de 2017.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Se han realizado un total de 5.354 encuestas mediante dos canales: <ul style="list-style-type: none"><li>✓4.922 entrevistas autoadministradas online.</li><li>✓432 entrevistas telefónicas.</li></ul>
<b>Muestreo</b>	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
<b>Método de recogida de información</b>	La recogida de información se ha realizado por dos canales: <ul style="list-style-type: none"><li>✓Encuesta telefónica: a personas usuarias del teléfono 010 Línea Madrid/presencial.</li><li>✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias de la página web.</li></ul>
<b>Supervisión</b>	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 20,83% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
<b>Equilibraje</b>	Variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada, el tipo de SyR y el estado de la respuesta por parte del Ayuntamiento.
<b>Error muestral</b>	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: <ul style="list-style-type: none"><li>✓Para datos globales: <math>\pm 1,3\%</math></li><li>✓Para muestra online: <math>\pm 1,4\%</math></li><li>✓Para muestra telefónica: <math>\pm 4,8\%</math></li></ul>

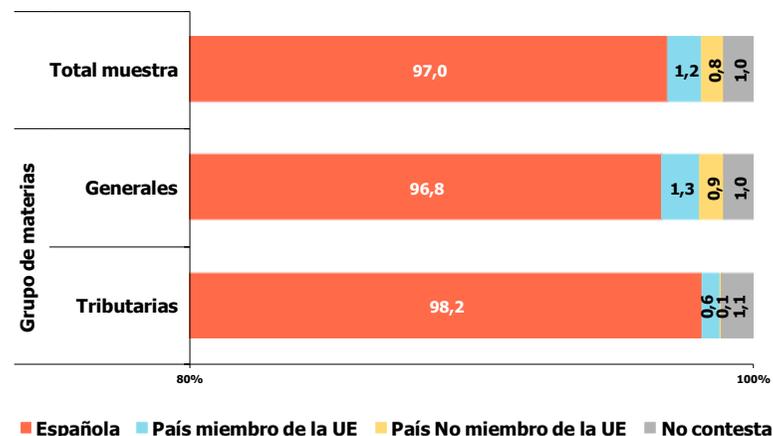
# 2

## Perfil de la persona usuaria

Sexo según el grupo de materias



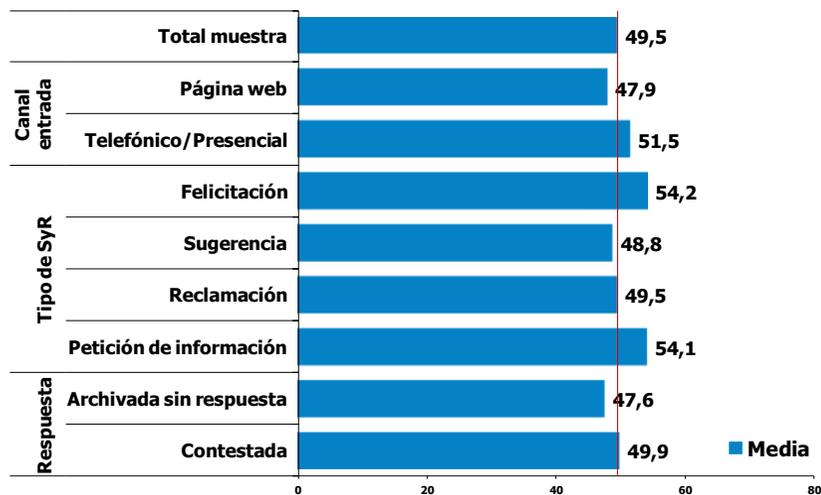
Nacionalidad según el grupo de materias



Base: Total muestra.

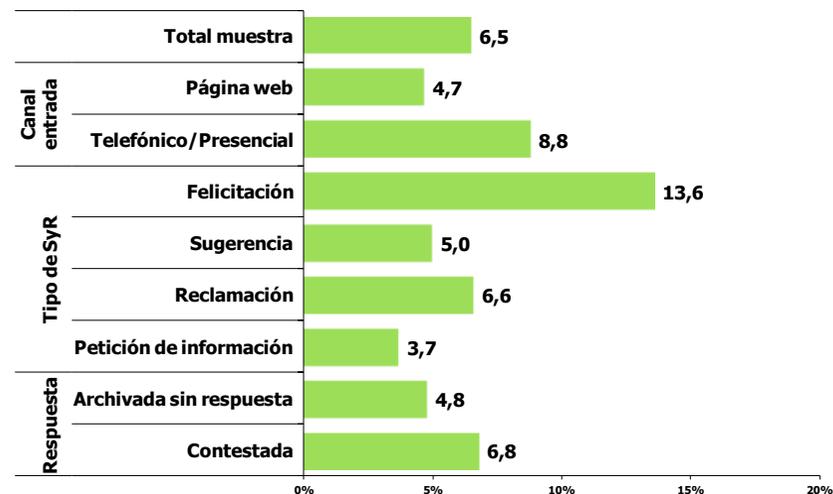
Base: Total muestra.

Edad según canal de entrada, tipo de SyR y respuesta (Media)



Base: Total muestra.

Discapacidad reconocida según canal de entrada, tipo de SyR y respuesta (% Sí)

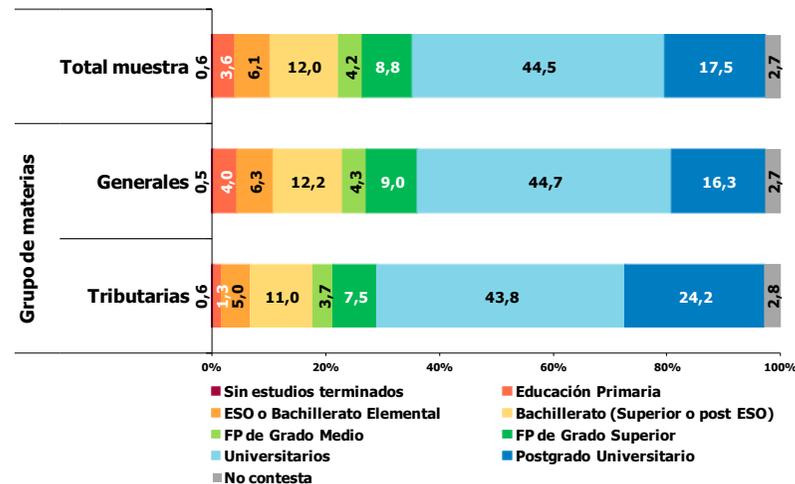


Base: Total muestra.

El alto nivel formativo y la ocupación son situaciones predominantes entre las personas que utilizan el Sistema, relacionándose claramente éste con el nivel de estudios y la actividad.

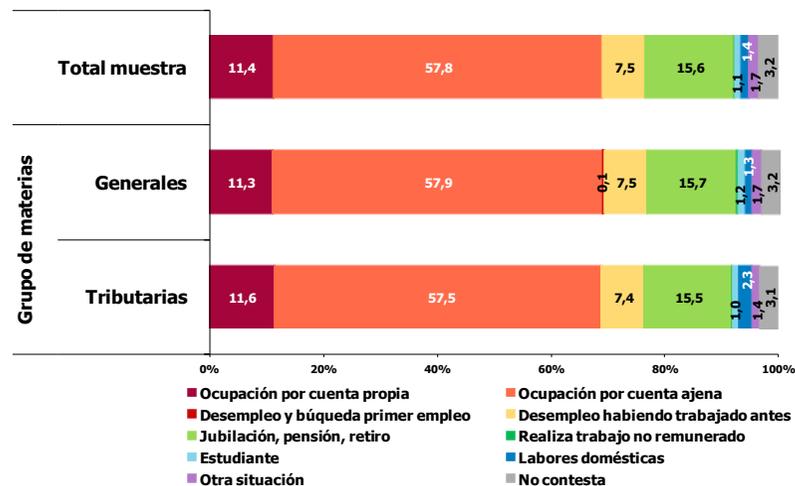
- La mayoría de personas con Estudios Superiores, lo es significativamente más entre quienes entran al Sistema por el canal digital y realizan sugerencias, mientras que entre las personas que entran por los canales telefónico y presencial y las que tramitaron reclamaciones, aumenta significativamente el porcentaje de quienes tienen un nivel formativo menor.

Estudios según el grupo de materias



Base: Total muestra.

Situación laboral actual según el grupo de materias



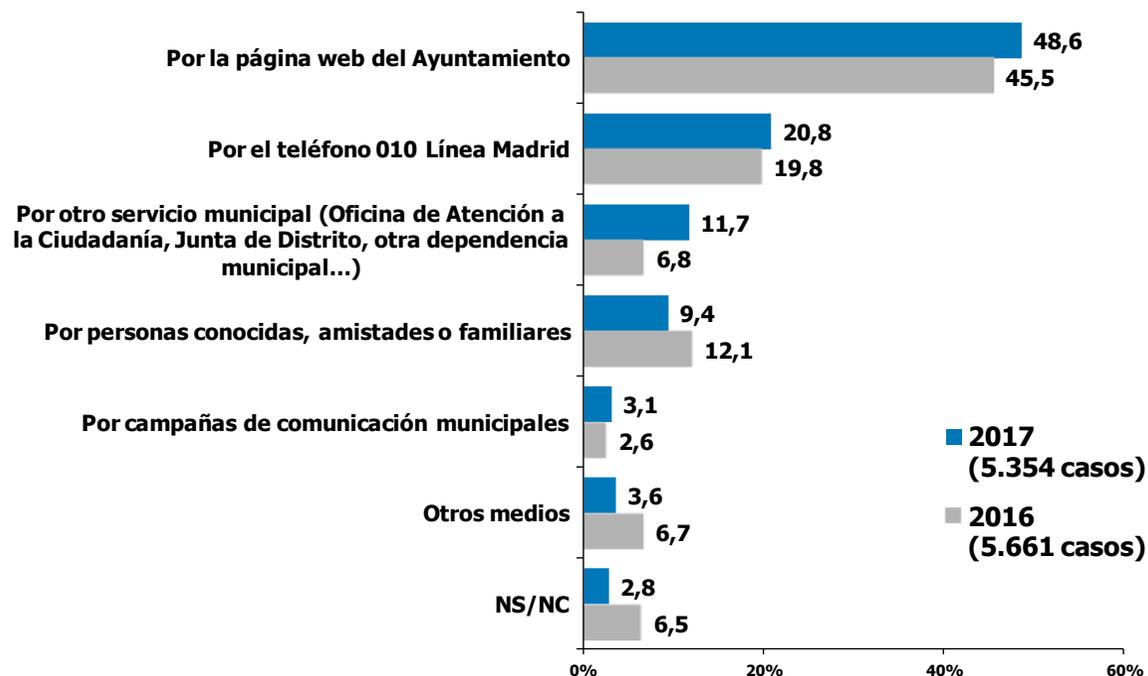
Base: Total muestra.

# 3

## La experiencia con el Sistema

## Conocimiento de los canales de acceso al servicio

### ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones?



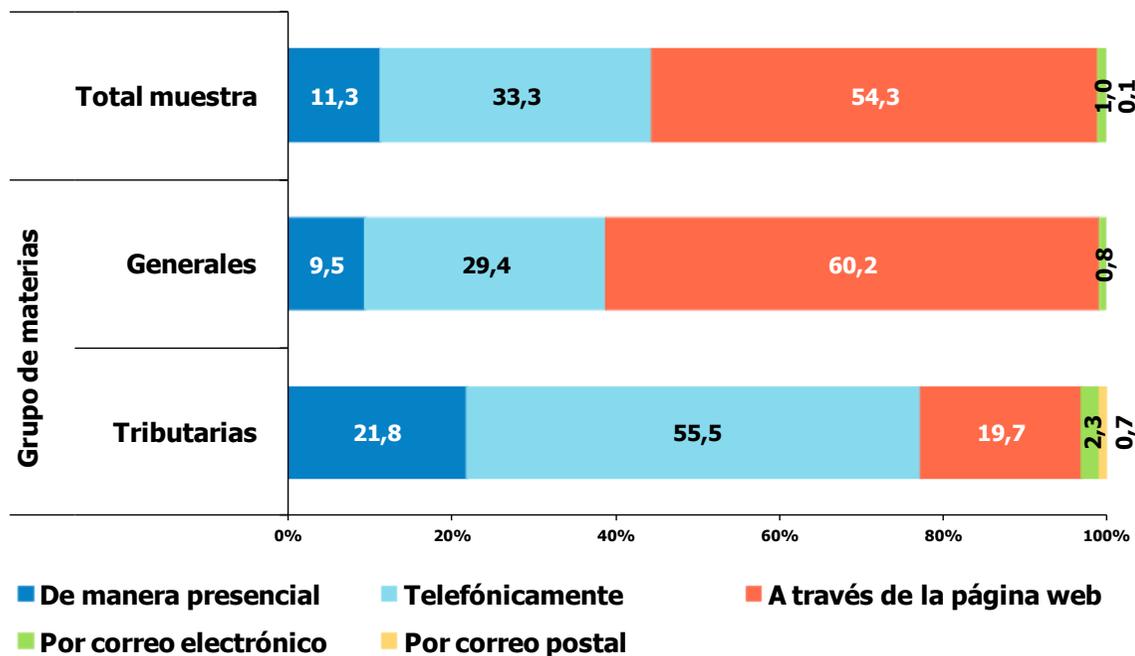
Base: Total muestra.

Casi La mitad de las personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (48,6%), este canal es el más mencionado y su porcentaje aumenta 3 puntos con respecto al registrado en 2016 (45,5%).

Dos de cada diez señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid (20,8%), un 11,7% conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención al Ciudadano, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), el 9,4% lo conocieron por personas conocidas, amistades o familiares y un 3,1% por campañas de comunicación municipales.

## Utilización de los canales por parte de las personas usuarias

### Acceso al Sistema SyR según el grupo de materias



Base: Total muestra.

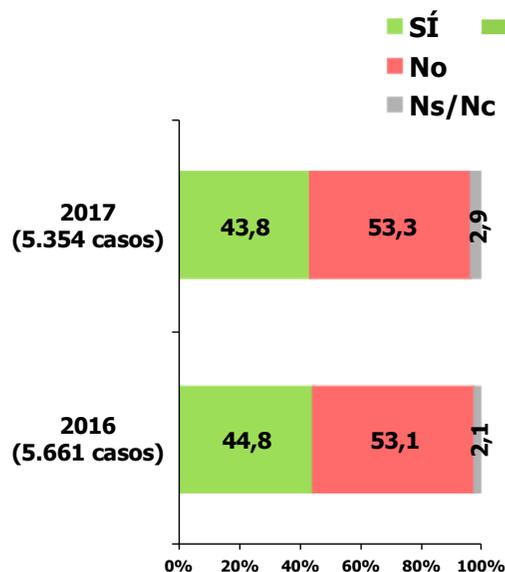
El uso de unos u otros canales es un reflejo del comportamiento de la población general, relacionando el canal digital con una media de edad menor y un mayor nivel formativo; y los canales telefónico y presencial con una media mayor y menor formación.

No obstante, también **existe una relación que vincula a las materias Generales y las sugerencias con el canal digital (página web) y a las materias Tributarias y las reclamaciones con los canales telefónico y presencial**, que en general son percibidos como más cercanos, directos o seguros.

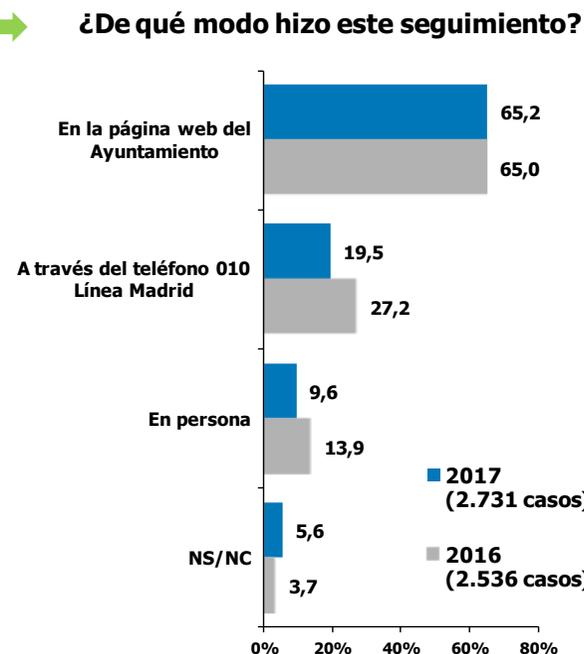
## Seguimiento

El 43,8% de las personas usuarias sí realizaron un seguimiento desde que iniciaron su sugerencia o reclamación hasta su resolución. Para ello, la página web fue el canal mayoritario (65,2%).

### Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?



Base: Total muestra.



Base: Hicieron seguimiento.

# 4

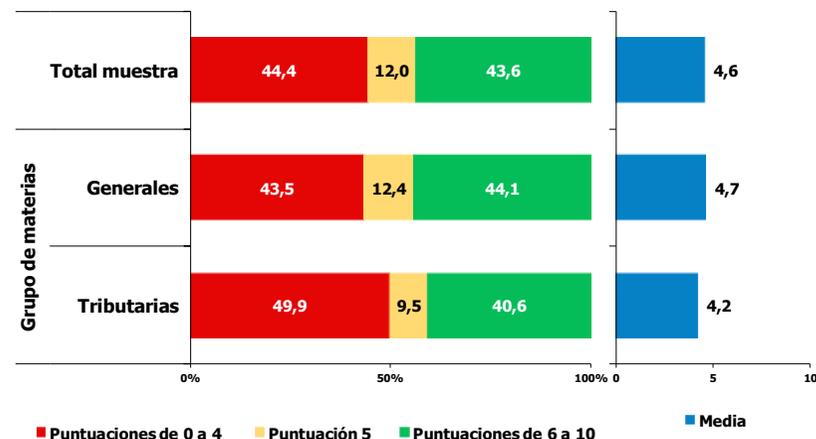
## Valoración y expectativas

## Valoración global

La valoración media de la satisfacción global con el Sistema SyR en su conjunto es de  $X=4,6$  sobre 10, manifestándose un cierto equilibrio entre el porcentaje de las personas que declaran estar insatisfechas o muy insatisfechas con puntuaciones inferiores al 5 (44,4%) y el de las que se muestran satisfechas o muy satisfechas, con puntuaciones superiores a 5 (43,6%). Esta media se mantiene constante con respecto a la registrada en 2016.

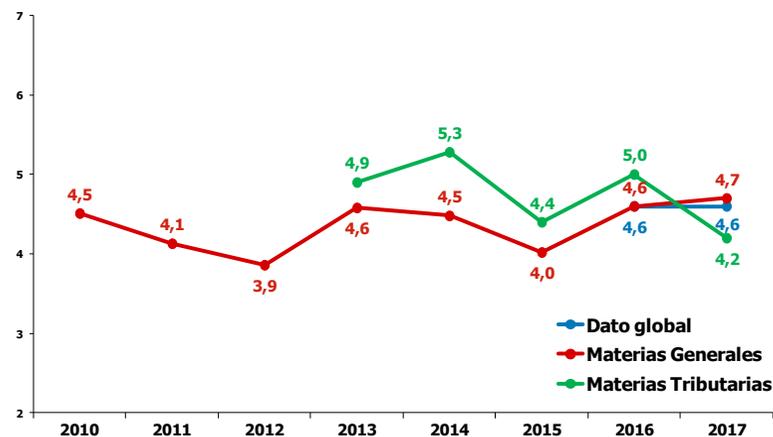
- Sin embargo, la valoración media otorgada para las materias Generales ( $X=4,7$ ) es significativamente superior a la registrada para las Tributarias ( $X=4,2$ ).
- Observando la evolución de ambos indicadores, se experimenta un cambio en el orden con respecto a la tendencia que se había registrado hasta ahora, pues hasta 2016 la valoración de materias Tributarias había estado por encima de la registrada para materias Generales.

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

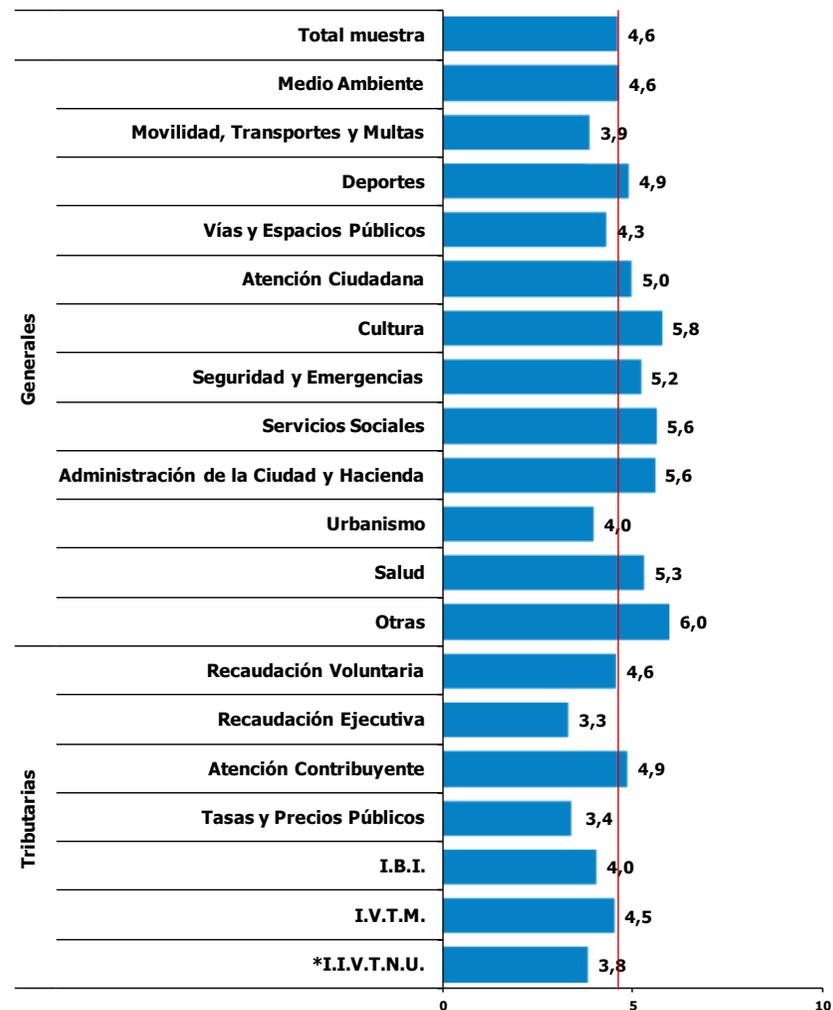
## Valoración según materias

Las personas usuarias de materias generales que valoran el Sistema SyR por encima del 5 son las de Administración de la Ciudad y Hacienda ( $X=5,6$ ), Cultura ( $X=5,8$ ), Salud ( $X=5,3$ ), Seguridad y Emergencia ( $X=5,2$ ) y Servicios Sociales ( $X=5,6$ ) mientras que ninguna Tributaria llega a una media de  $X=5$ , registrándose las valoraciones más bajas en Recaudación Ejecutiva ( $X=3,3$ ) y de Tasas y Precios Públicos ( $X=3,4$ ).

Esta diferencia entre los dos grupos de materias debe matizarse con algunas excepciones:

- La valoración significativamente alta que se obtiene cuando se valora la Atención al Contribuyente –Tributaria- ( $X=4,9$ ) y la baja que se obtiene en Movilidad, Transportes y Multas ( $X=3,9$ ) y Urbanismo ( $X=4,0$ ) –Generales-.
- También, aunque en este caso no sean diferencias significativas, la valoración de Vías y Espacios Públicos ( $X=4,3$ ), por debajo de la registrada entre el total; y la de Recaudación Voluntaria ( $X=4,6$ ) que es igual a la registrada entre el total.

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (Media)



Base: Total muestra.

\*Base muestral reducida.

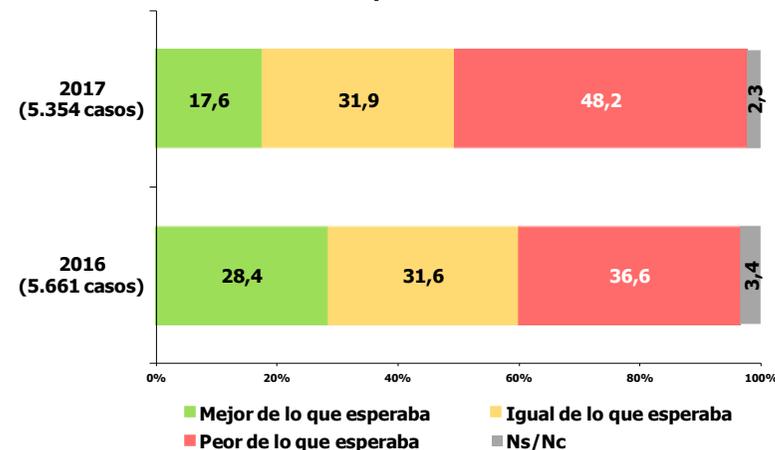
## Expectativas

La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria: casi la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (48,2%), tres de cada diez afirman que ha sido igual (31,9%) y el 17,6% que ha sido mejor.

Con respecto a 2016, el porcentaje de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio disminuye casi once puntos. Mientras que el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado fue del 36,6%, más de once puntos inferior al actual.

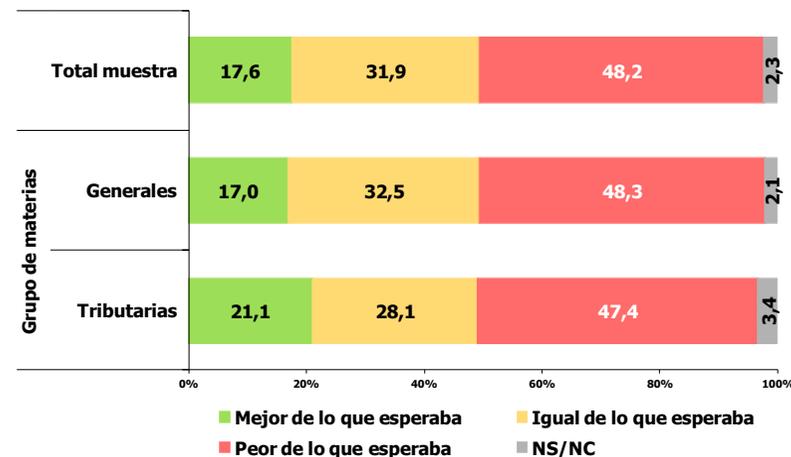
- El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca en el bloque de Tributarias (21,1%).
- Por su parte, en el bloque de materias Generales destaca el porcentaje de quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban (32,5%).

Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?



Base: Total muestra.

Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?

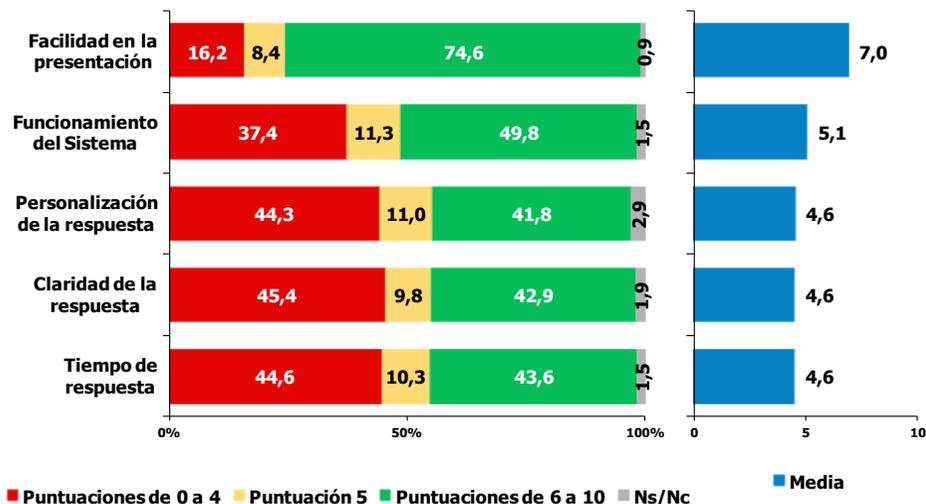


Base: Total muestra.

## Valoración y expectativas sobre los aspectos del servicio

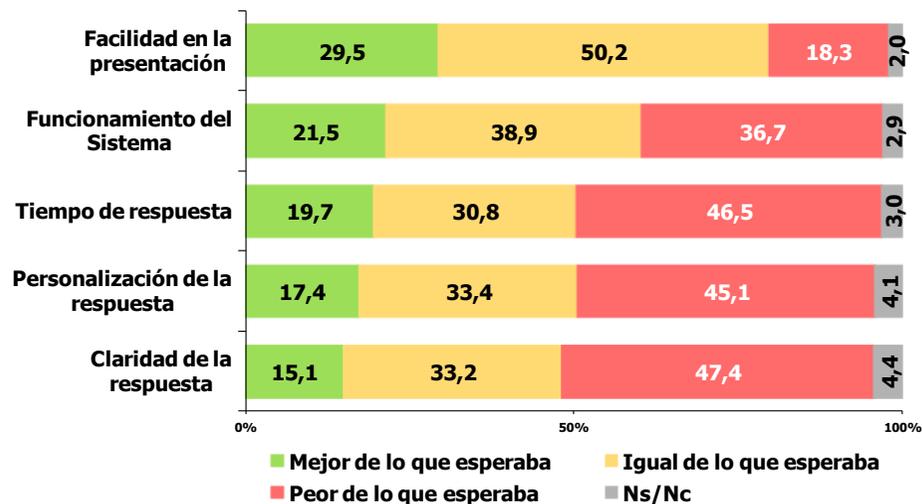
Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida.

Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...



Base: Total muestra (5.354 casos).

Indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema SyR han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba



Base: Total muestra (5.354 casos).

# 5

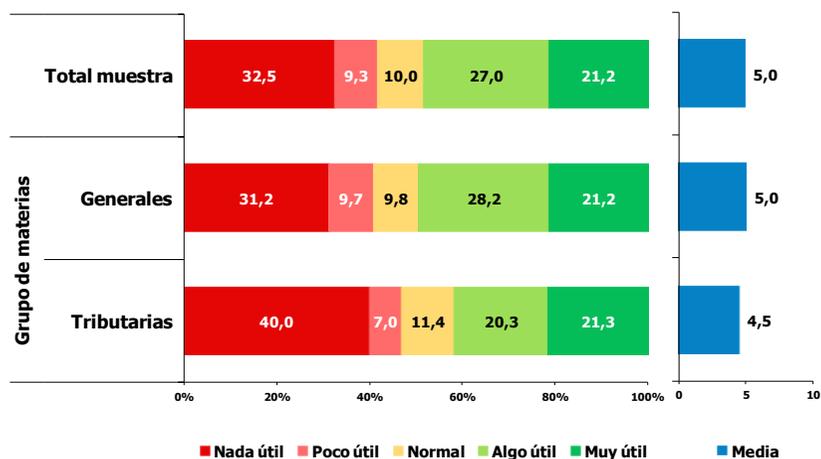
## Otros indicadores del servicio

## Fidelidad, recomendación y utilidad

Tres de cada cuatro personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR (75,0%). El 65,4% afirman que sí lo recomendarían a otras personas y casi la mitad lo consideran útil o muy útil (48,2%), registrándose para este último una valoración media de X=5,0.

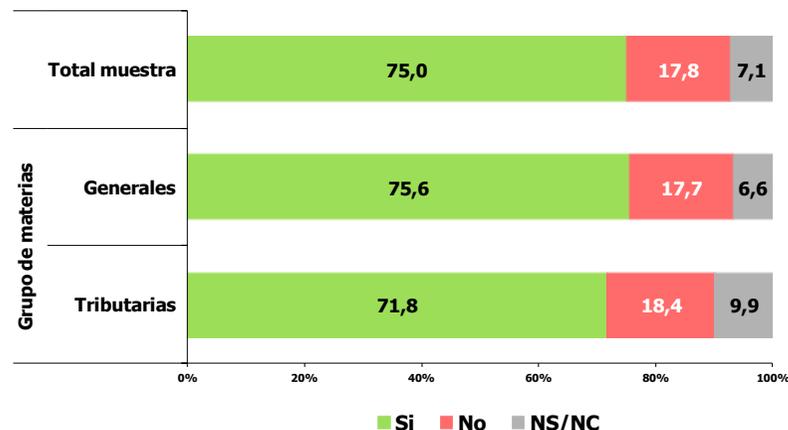
Los tres indicadores destacan significativamente entre el grupo de materias Generales (75,6%, 66,8% y X=5,0) con respecto al registrado entre el de Tributarias (71,8%, 57,2% y X=4,5).

Valoración de la utilidad del servicio según el grupo de materias



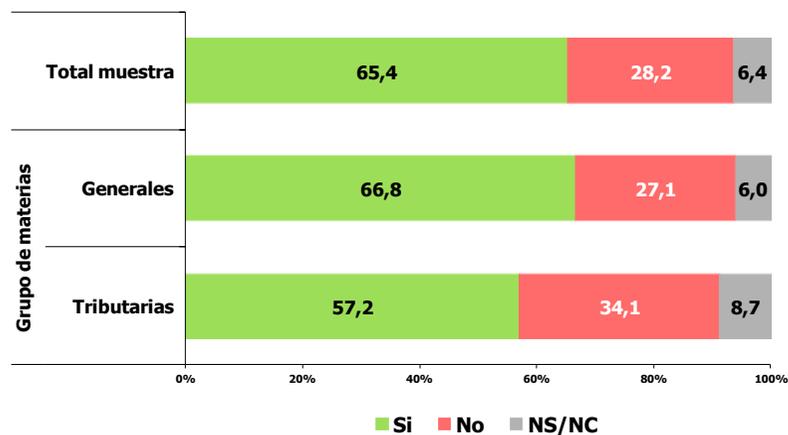
Base: Total muestra.

¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?



Base: Total muestra.

¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?



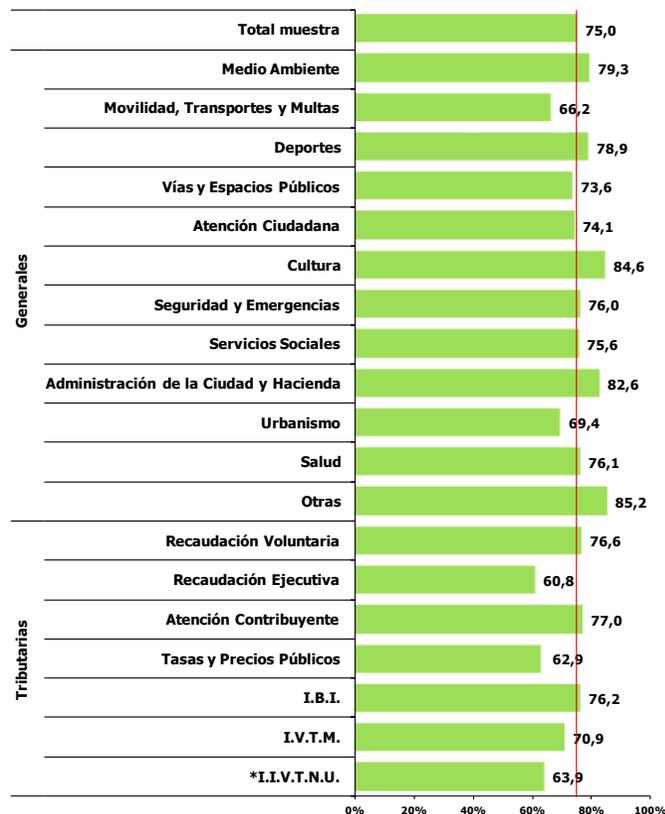
Base: Total muestra.

## Excepciones de los valores del indicador según materias

En materia de Movilidad, Transporte y Multas, el valor del indicador es, en los tres casos, significativamente inferior. Lo mismo ocurre con la media registrada en Urbanismo (X=4,4) y Vías y Espacios Públicos (X=4,8) con la utilidad.

Destaca significativamente el indicador de fidelidad en materia de Recaudación Voluntaria (76,6%) y la valoración media de la utilidad en Atención al Contribuyente (X=5,3) e I.V.T.M. (X=5,3), siendo estas tres, materias Tributarias.

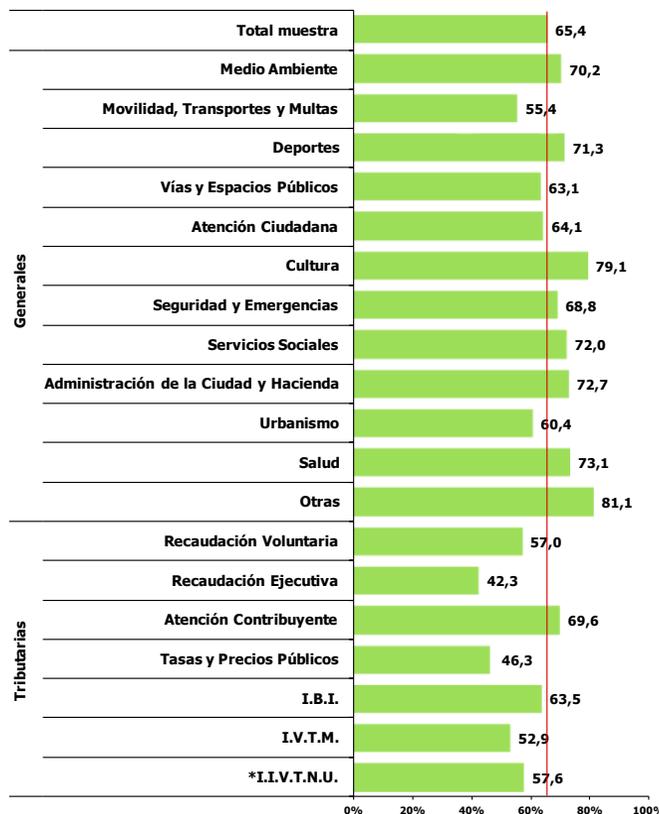
¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (% Sí)



Base: Total muestra.

\*Base muestral reducida.

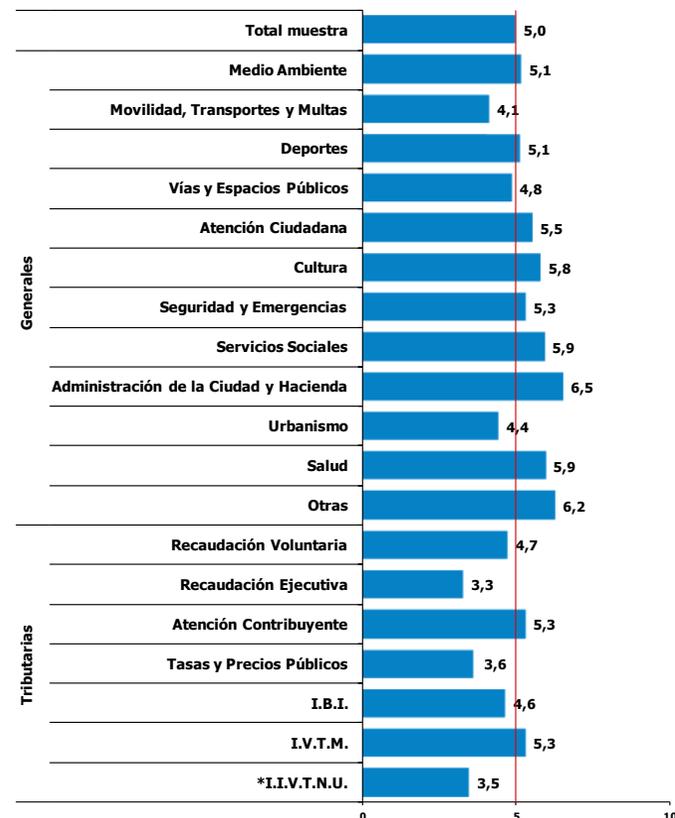
¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (% Sí)



Base: Total muestra.

\*Base muestral reducida.

Valoración de la utilidad del servicio según materias (Media)



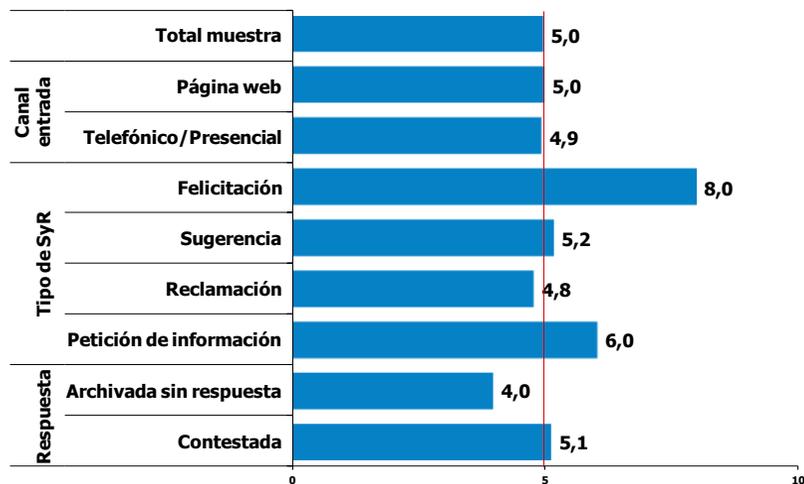
Base: Total muestra.

\*Base muestral reducida.

## Los indicadores según segmentos

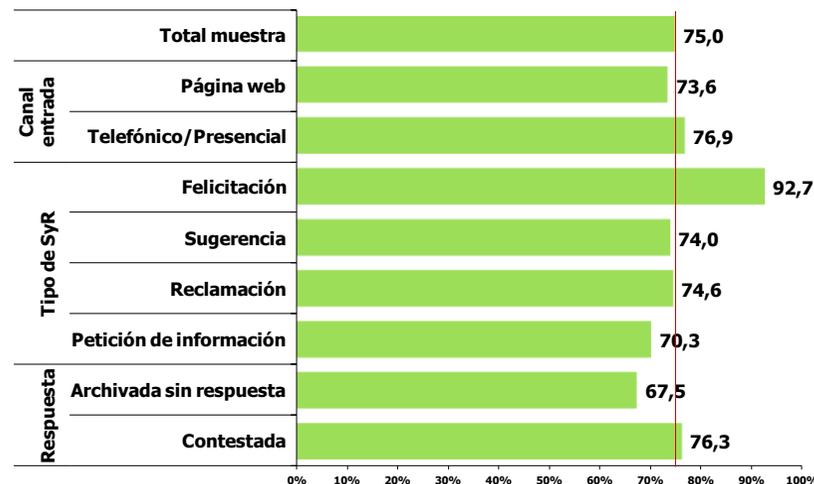
- Atendiendo al canal de entrada, entre quienes accedieron telefónica o presencialmente destacan los valores del indicador de fidelidad (76,9%) y de recomendación (67,8%).
- Según el tipo de SyR, los tres indicadores destacan entre quienes usaron el servicio para realizar felicitaciones (92,7%, 95,0% y X=8,0). En el caso de la utilidad también destaca la valoración media entre quienes realizaron sugerencias (X=5,2).
- Los tres indicadores aumentan significativamente entre quienes fueron contestados por el Sistema (76,3%, 66,8% y X=5,1).

Valoración de la utilidad del servicio (Media)



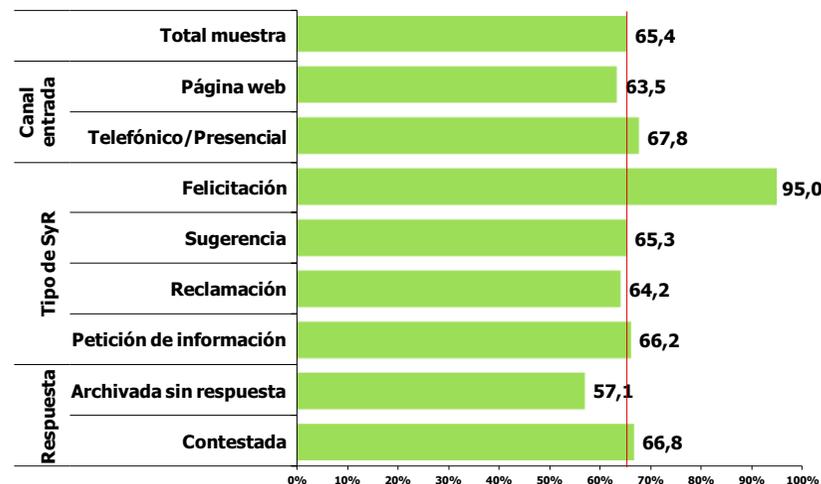
Base: Total muestra.

¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (% Sí)



Base: Total muestra.

¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (% Sí)

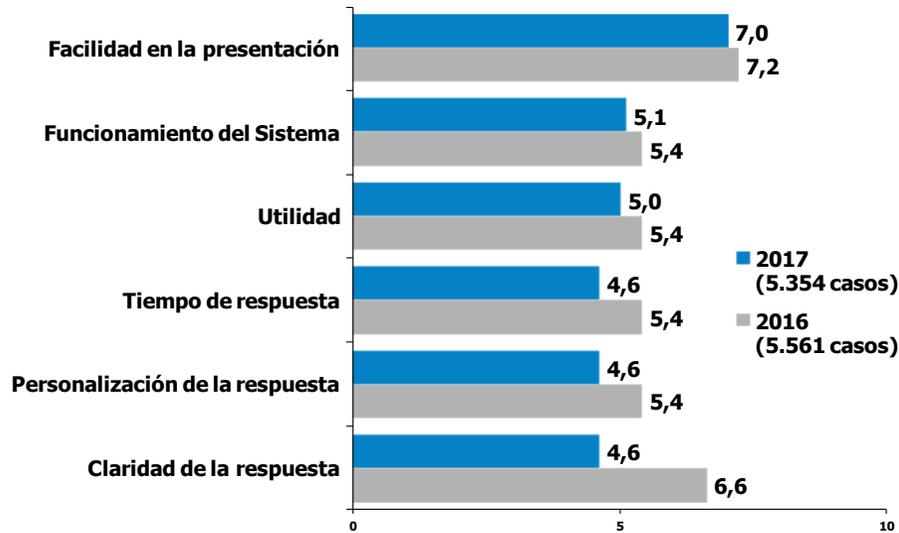


Base: Total muestra.

# 6

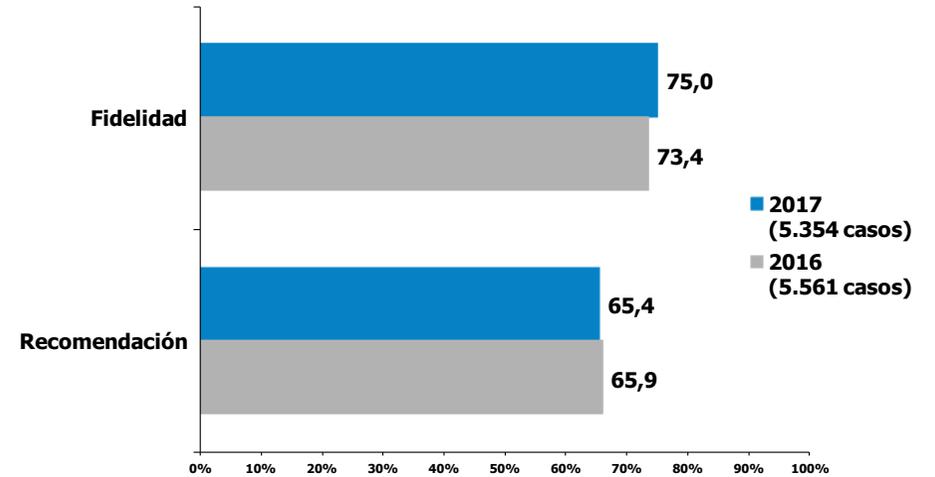
## Evolución de los indicadores

**Valoración media entre las personas usuarias de:**



Base: Total muestra.

**Porcentaje de personas usuarias que volverían a utilizar el servicio/ lo recomendarían a otros**



Base: Total muestra.

# 7

---

## Comparación

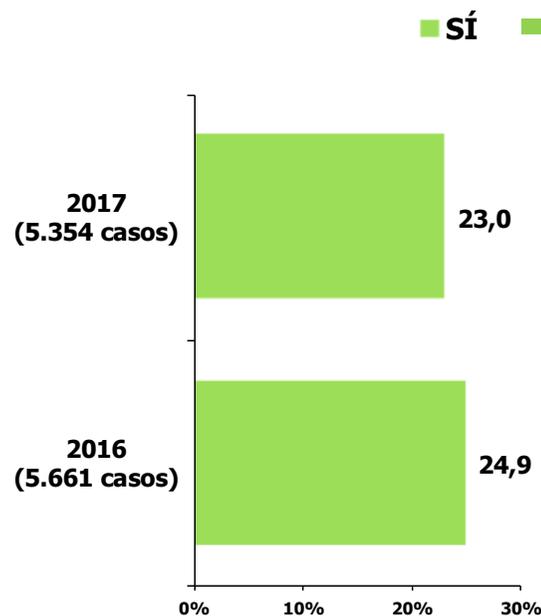
---

## Usuarios del servicio de otras Administraciones Públicas

El 23,0% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

Algo más de la mitad de quienes usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (56,2%), el 4,2% usaron el de otras Comunidades Autónomas y el 9,1% el de otros Ayuntamientos. Representan un 26,5% aquellas personas que utilizaron el de otras Administraciones, que se corresponden en su mayoría con servicios de la Administración General del Estado.

### En el último año, además del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ¿ha utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas?



Base: Total muestra.



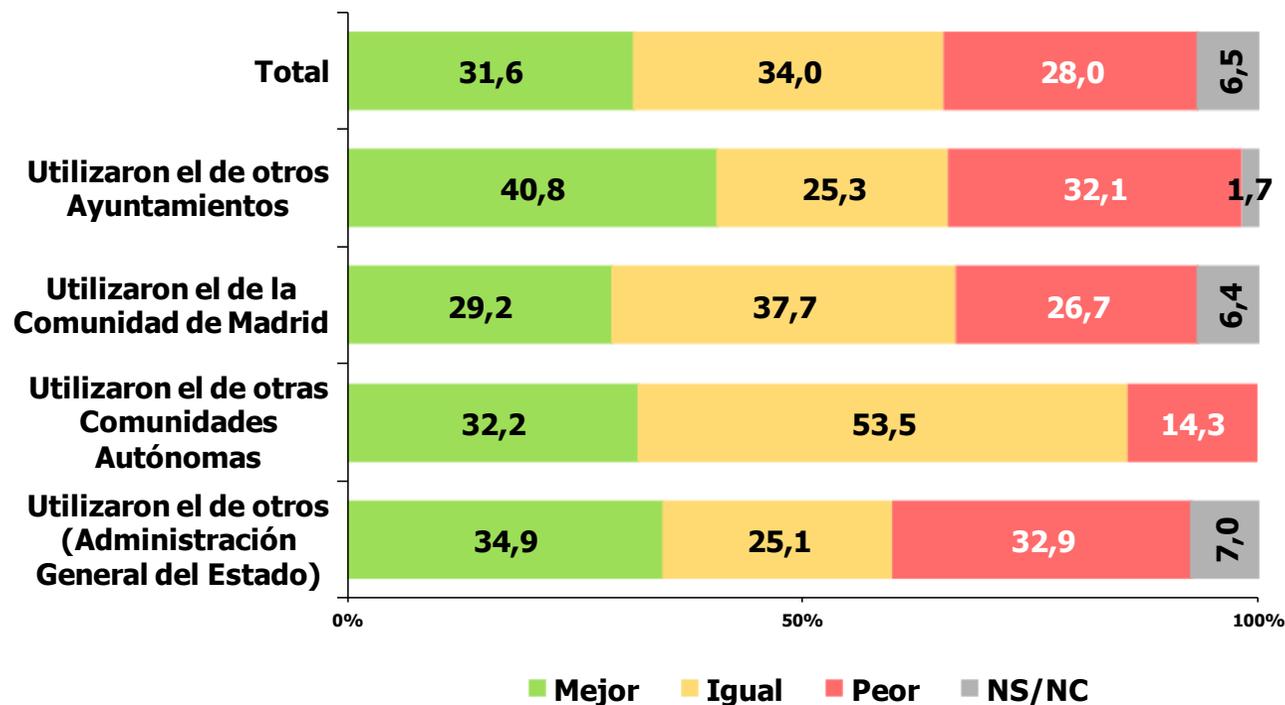
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

## Comparación

El 31,6% de quienes compartieron experiencia en el uso de este tipo de servicios afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 34,0% que fue igual, lo cual agregado supone un 65,6%. Representan casi tres de cada diez quienes afirman que el servicio fue peor que el de la otra Administración (28,0%).

Tomando quienes compartieron experiencia con cada grupo de Administraciones, en todos los casos, el porcentaje de quienes consideran mejor el servicio recibido por el Ayuntamiento de Madrid, es superior al porcentaje de los que afirman que es peor.

### Comparación del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid con el de otras Administraciones



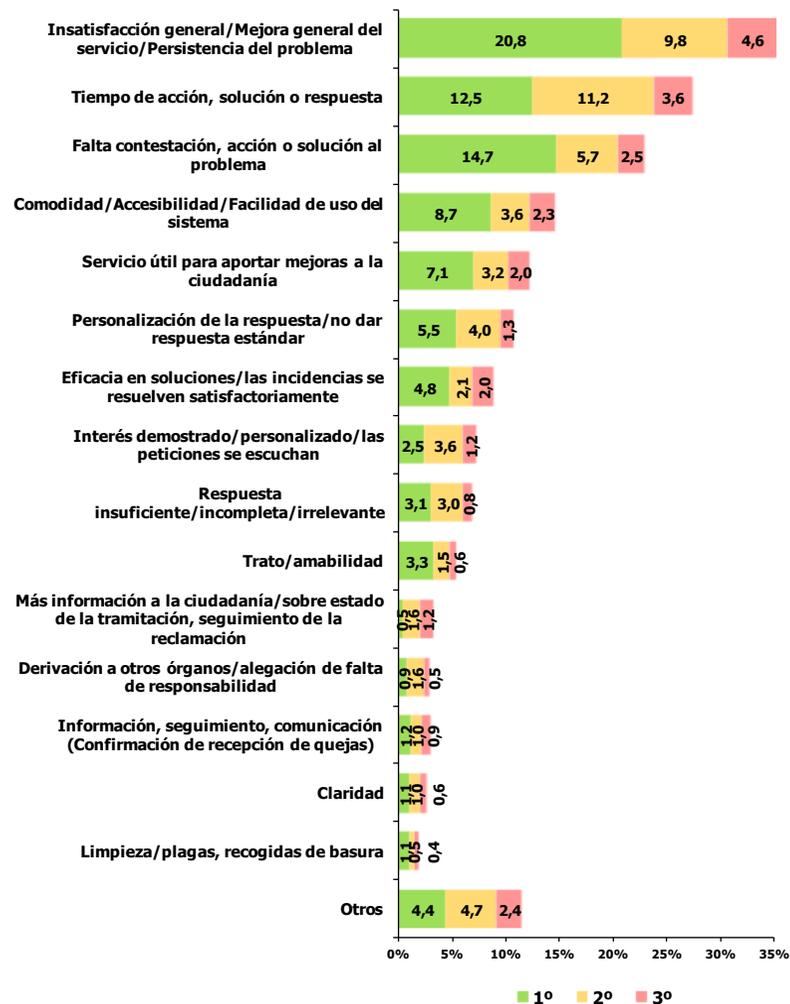
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas

# 8

## Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

## Motivos de la valoración global del servicio

Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración



Base: Total muestra (5.354 casos).

El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre los usuarios del Sistema, tenían que ver con la insatisfacción general con el servicio, la mejora del mismo o la persistencia del problema (35,2%).

Los otros dos aspectos más mencionados fueron comentarios sobre el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (27,3%) y la falta de contestación, acción o solución al problema (22,9%).

A estas le siguen otras menciones tales como la comodidad (14,5%), la utilidad para la ciudadanía (12,2%), la personalización de la respuesta o no dar respuestas estándar (10,8%), la eficacia en las soluciones (9,0%), el interés mostrado (7,2%), respuesta insuficiente, incompleta o irrelevante (7,0%), el trato o amabilidad recibido (5,3%), más información sobre el estado de la tramitación, seguimiento de la reclamación (3,3%), la derivación a otros organismos (3,1%) la información, seguimiento o comunicación, confirmación de recepción de quejas (3,1%), la claridad (2,7%) o temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (2,0%).

## Debilidades

### Escala de motivos para identificar debilidades



Base: Personas insatisfechas (2.473 casos).

Los motivos más mencionados entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema por debajo del 5 (personas usuarias insatisfechas) fueron, en primer lugar, las menciones sobre la insatisfacción general con el servicio o la persistencia del problema de origen, lo cual afecta de alguna manera a más de la mitad (55,2%) y se perfila como la debilidad más presente del servicio.

A esta le siguen la falta de contestación, acción o solución al problema (38,4%) y el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución (20,7%).

- Entre quienes tramitaron materias Tributarias el porcentaje de menciones sobre la rapidez o el tiempo de contestación es significativamente menor (30,8%).
- Quienes mencionan el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución entre quienes entraron por la página web es significativamente superior (27,5%).

## Fortalezas

### Escala de motivos para identificar fortalezas



Base: Personas satisfechas (2.282 casos).

Las principales fortalezas del servicio según indican las personas usuarias satisfechas son: la rapidez o el tiempo de contestación (34,8%), la comodidad o facilidad para usar el Sistema (25,5%) y la utilidad del mismo para aportar mejoras a la ciudadanía (21,2%) junto con otras menciones como las relacionadas con la eficacia del Sistema para solucionar problemas (15,9%).

Los dos primeros y el cuarto destacan significativamente entre las personas usuarias que acceden por la página web: 40,9%, 34,7% y 20,1% respectivamente.

## Propuestas de mejora

Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:



Base: Total muestra (5.354 casos).

En la escala elaborada a partir de las propuestas de mejora aportadas por las propias personas usuarias del servicio, se puede comprobar que los cinco primeros puestos son asuntos relacionados con la respuesta: El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio (16,9%), seguido del tiempo y rapidez de la respuesta recibida (13,3%), recibir una respuesta más efectiva y personalizada (10,0%), mejor atención personal (9,1%) y mejorar la falta de respuesta (6,3%).

- Entre el bloque de materias Generales, el porcentaje de menciones sobre la falta de respuesta (6,8%) es significativamente superior al registrado en el bloque de materias Tributarias (3,4%).
- Entre quienes accedieron por la página web destaca significativamente con respecto al total y a quienes acceden telefónica o presencialmente el porcentaje de menciones sobre asuntos que están más relacionados con la respuesta.

**Responsable de la redacción:**



**Sergio Azañedo Sánchez**  
**Director de Estudios**

**Documento revisado y verificado:**



**Graciano Viejo Fernández**  
**Director Técnico**



Empresa adherida al código deontológico internacional **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.