

*Estudio de
satisfacción de los usuarios del servicio de
Sugerencias y Reclamaciones del
Ayuntamiento de Madrid - 2012*

Diciembre 2012

I. METODOLOGÍA

Universo

Usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta noviembre de 2012.

Tamaño Muestral

1.648 entrevistas.

En las encuestas, se ha tenido en cuenta el canal de entrada de la sugerencia, reclamación y felicitación, vía web o teléfono, para segmentar la muestra. En total de las 1.648, 1.438 han sido realizadas entre los que eligieron la web como canal de entrada y 210 entre los que lo hicieron por teléfono.

Muestreo y selección de informantes

Aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión y una tabla que muestra los principales resultados obtenidos por aquellas Unidades Gestoras que más base de respuesta han obtenido y de la Dirección General de Atención al Ciudadano.

Errores muestrales

El error para el total de la muestra es del +/- 2,44% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$.

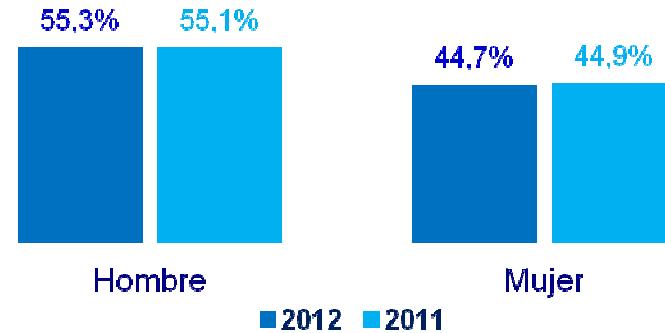
Trabajo realizado por

Quota Research
www.quotaresearch.com

II. INFORME DE RESULTADOS

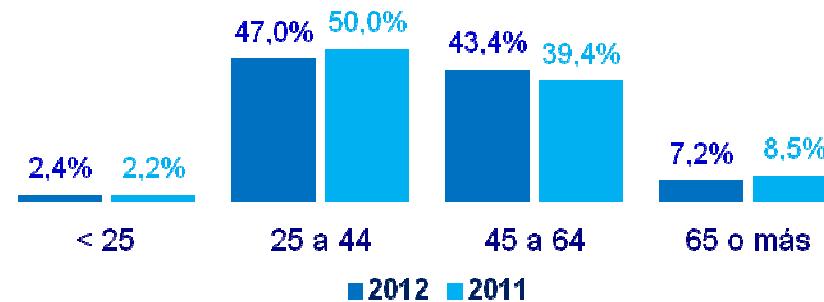
1. Perfil del usuario

Línea **madrid**

GÉNERO


Base'11: 1643 usuarios/as

Base '12: 1648 usuarios/as

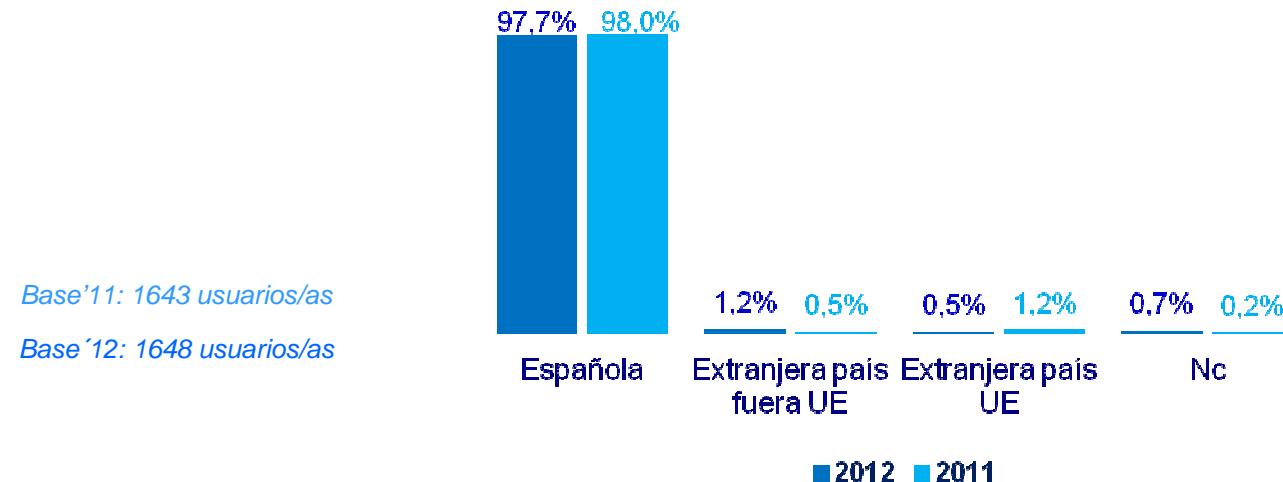
EDAD


Base'11: 1643 usuarios/as

Base '12: 1648 usuarios/as

Base'11: 1643 usuarios/as

Base '12: 1648 usuarios/as

NACIONALIDAD


Base'11: 1643 usuarios/as

Base '12: 1648 usuarios/as

GÉNERO

	Total	Web	Teléfono
Hombre	55,3%	55,8%	51,9%
Mujer	44,7%	44,2%	48,1%

Base '12: 1648 usuarios/as

EDAD

	Total	Web	Teléfono
<25	2,4%	2,4%	1,9%
25-44	47,0%	49,7%	29,0%
45-64	43,4%	42,6%	49,0%
65 a más	7,2%	5,4%	20,0%

Base '12: 1648 usuarios/as

NACIONALIDAD

	Total	Web	Teléfono
Española	97,7%	97,8%	96,7%
Extranjera de país miembro de la UE	1,2%	1,3%	0,5%
Extranjera de país FUERA de la UE	0,5%	0,4%	1,0%
No contesta	0,7%	0,5%	1,9%

Base '12: 1648 usuarios/as

SITUACIÓN LABORAL



SITUACIÓN LABORAL

	Total	Web	Teléfono
Ocupado por cuenta propia	9,7%	9,5%	11,4%
Ocupado por cuenta ajena	60,8%	63,6%	41,9%
Jubilado, pensionista, retirado	10,9%	9,2%	22,4%
Desempleado y ya ha trabajado antes	10,1%	9,9%	11,0%
Labores domésticas	1,3%	1,0%	2,9%
Estudiante	0,9%	1,0%	0,5%
Desempleado y busca su primer empleo	0,4%	0,4%	0,0%
Realiza trabajo no remunerado	0,5%	0,6%	0,5%
Otra situación	2,0%	1,8%	3,3%
No contesta	3,4%	3,0%	6,2%

Base '12: 1648 usuarios/as

NIVEL DE ESTUDIOS



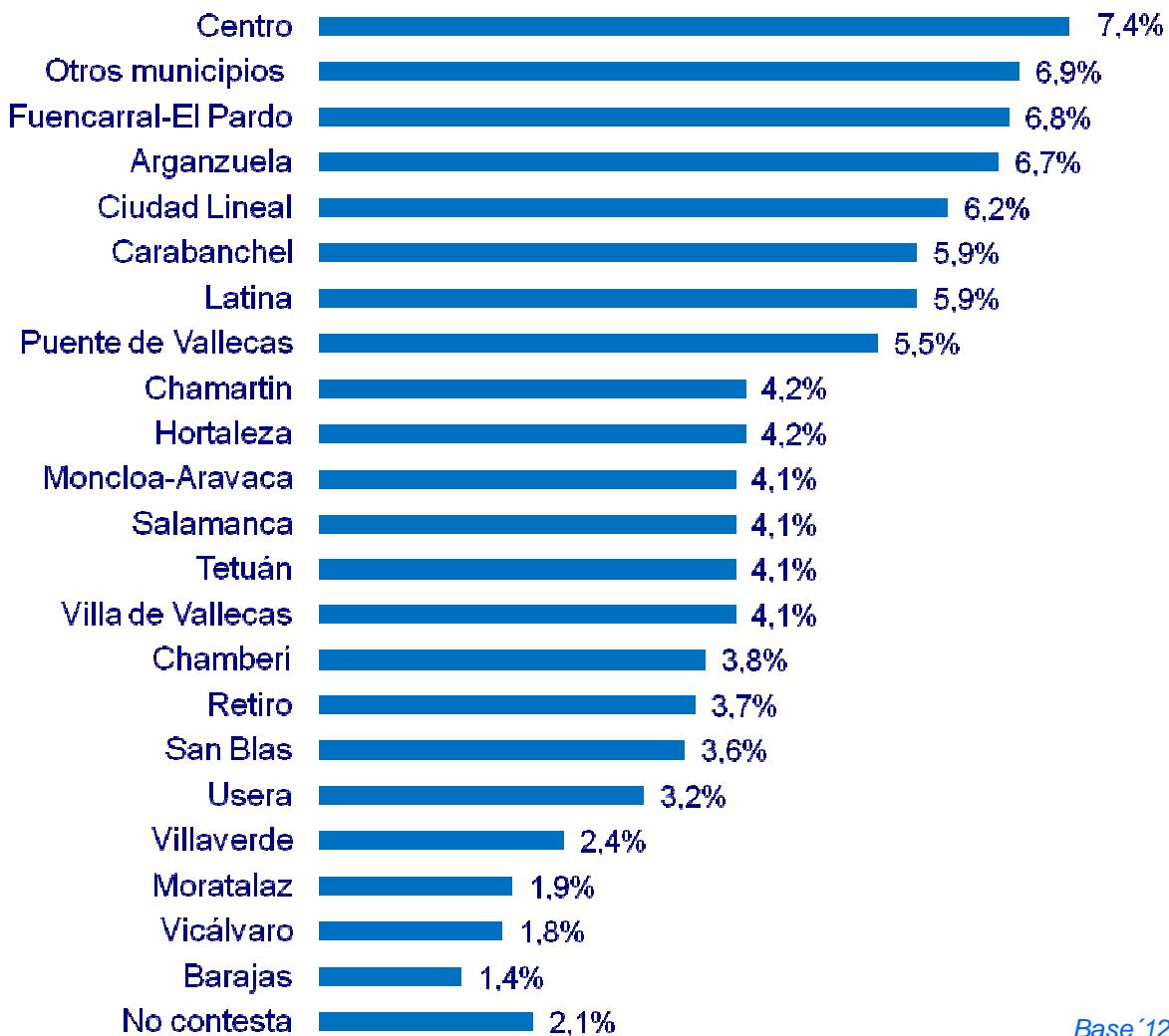
Base '12: 1648 usuarios/as

NIVEL DE ESTUDIOS

	Total	Web	Teléfono
No tiene estudios terminados	0,1%	0,0%	0,5%
Educación primaria	2,3%	1,3%	9,0%
ESO o Bachiller elemental	8,1%	5,8%	23,3%
FP de grado medio	4,1%	3,8%	6,2%
Bachillerato LOGSE	8,1%	7,6%	11,4%
FP de grado superior	9,6%	9,9%	7,6%
Arquitectura/ingeniería técnica	5,7%	6,5%	0,5%
Diplomatura	11,5%	12,5%	4,3%
Arquitectura/ingeniería superior	6,6%	7,2%	2,9%
Licenciatura	27,3%	28,2%	21,0%
Estudios de postgrado o especialización	12,5%	13,9%	2,9%
No contesta	4,2%	3,3%	10,5%

Base '12: 1648 usuarios/as

RESIDENCIA



Base '12: 1648 usuarios/as

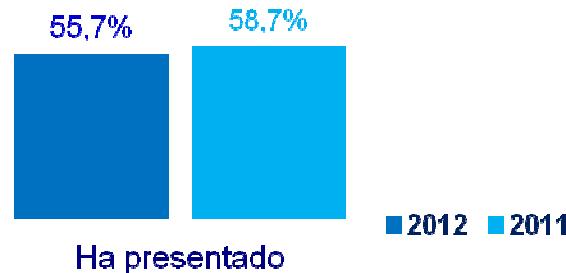
¿CUÁNTAS SUGERENCIAS/ RECLAMACIONES / FELICITACIONES HA INTERPUUESTO EN TOTAL EN EL ÚLTIMO AÑO?

	TOTAL	WEB	TELÉFONO
UNA	49,5%	48,8%	56,5%
DOS	20,7%	21,7%	11,2%
TRES	9,0%	8,8%	10,8%
CUATRO	3,5%	3,4%	4,7%
MÁS DE CUATRO	9,5%	9,6%	9,1%
NO RECUERDA	7,0%	7,1%	6,5%
NO CONTESTA	0,7%	0,6%	1,3%

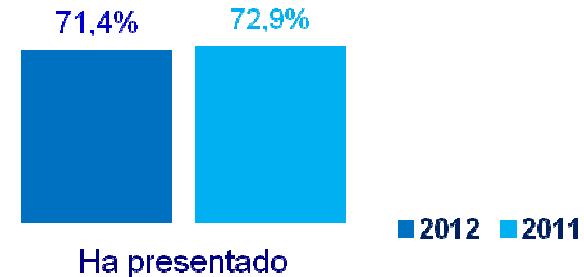
Base '12: 1571 usuarios/as

EN CONCRETO, ¿QUÉ HA PRESENTADO?

Sugerencia



Reclamación



Felicitación

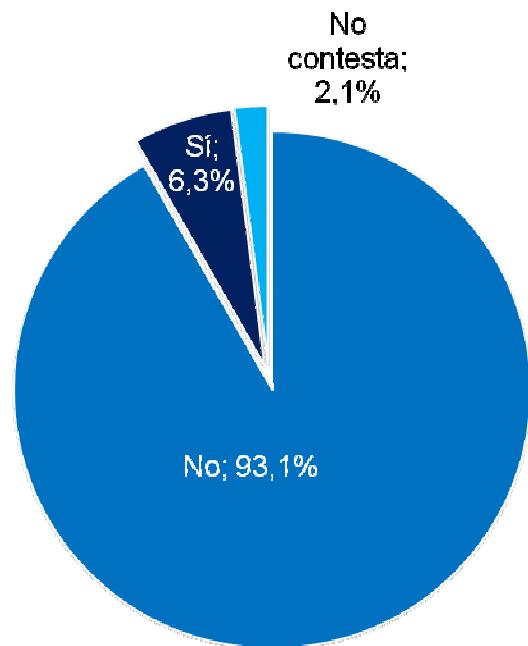


¿CUÁNTAS SUGERENCIAS/ RECLAMACIONES / FELICITACIONES HA INTERPUESTO EN EL ÚLTIMO AÑO?

	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACIÓN
UNA	28,1%	37,6%	7,3%
DOS	14,1%	15,4%	1,0%
TRES	5,8%	7,1%	0,4%
CUATRO	2,1%	2,9%	0,3%
MÁS DE CUATRO	5,6%	8,4%	0,0%
NO RECUERDA	3,9%	4,6%	1,9%
NO CONTESTA	0,0%	0,4%	0,7%
NINGUNA	40,5%	23,7%	88,5%

Base '12: 1648 usuarios/as

DISCAPACIDAD



2. Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GENERAL

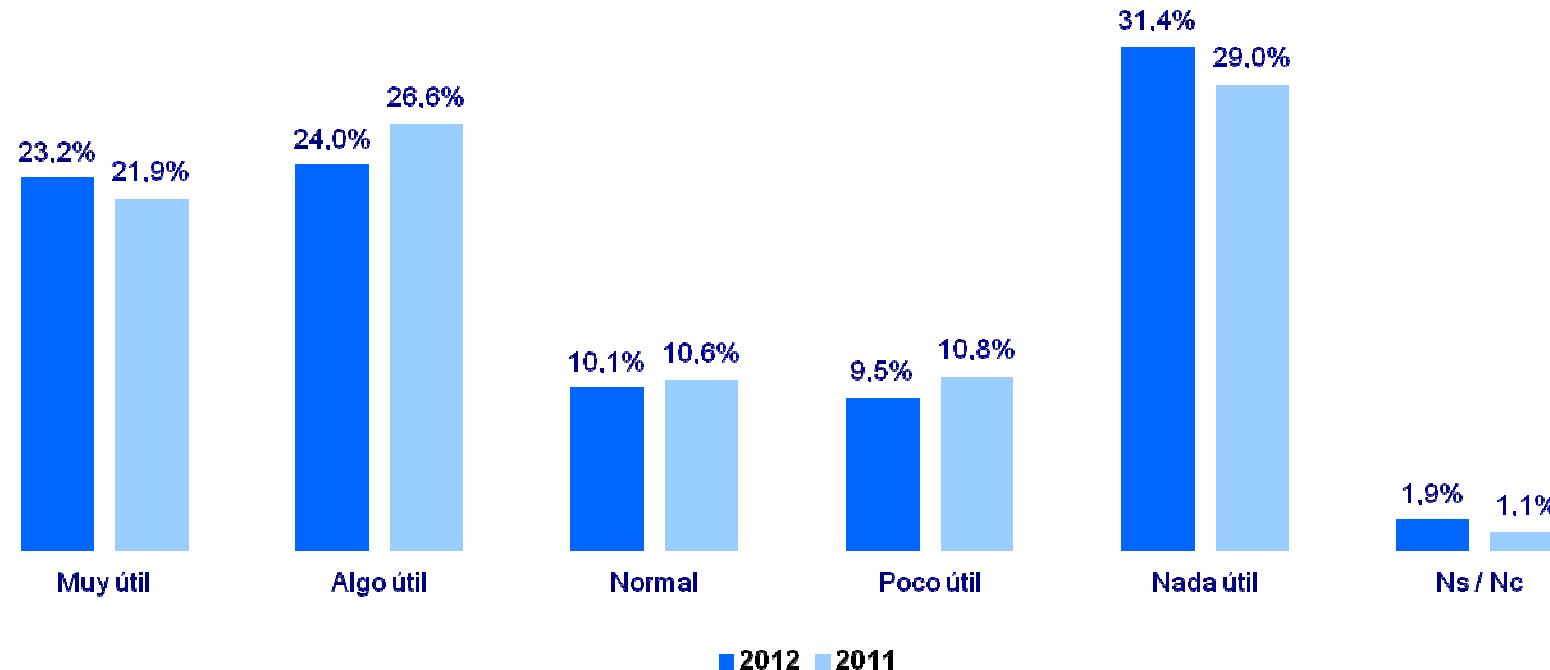


SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



	Total	Web	Teléfono
Media Satisfacción Global	3,86	3,69	5,03

UTILIDAD DEL SERVICIO



	Total	Web	Teléfono
Media Utilidad del servicio	5,06	5,04	5,20

Base '12: 1648 usuarios/as

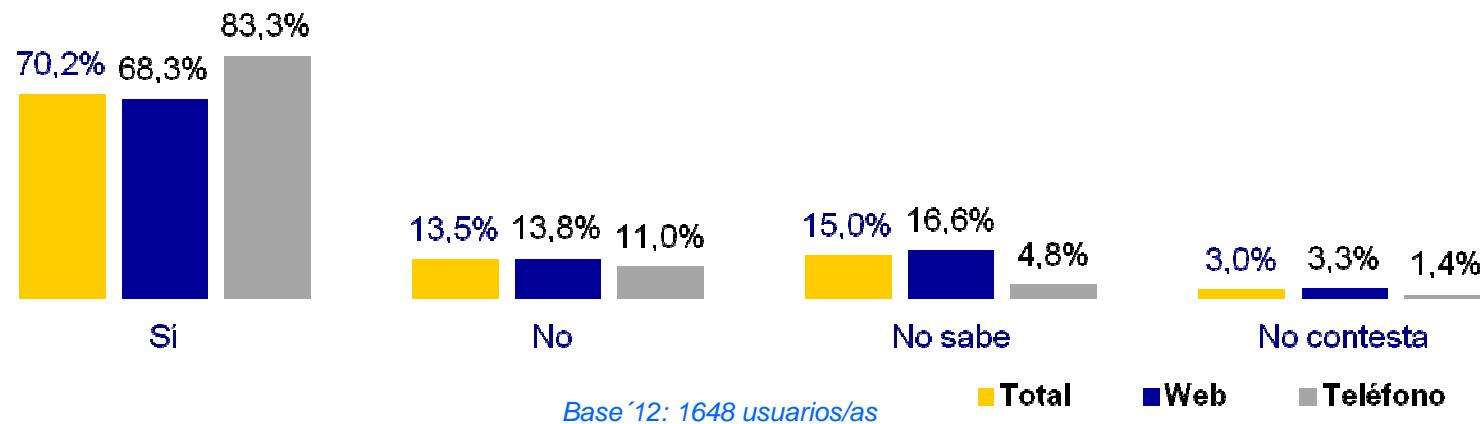
Base '11: 1643 usuarios/as

UTILIDAD DEL SERVICIO

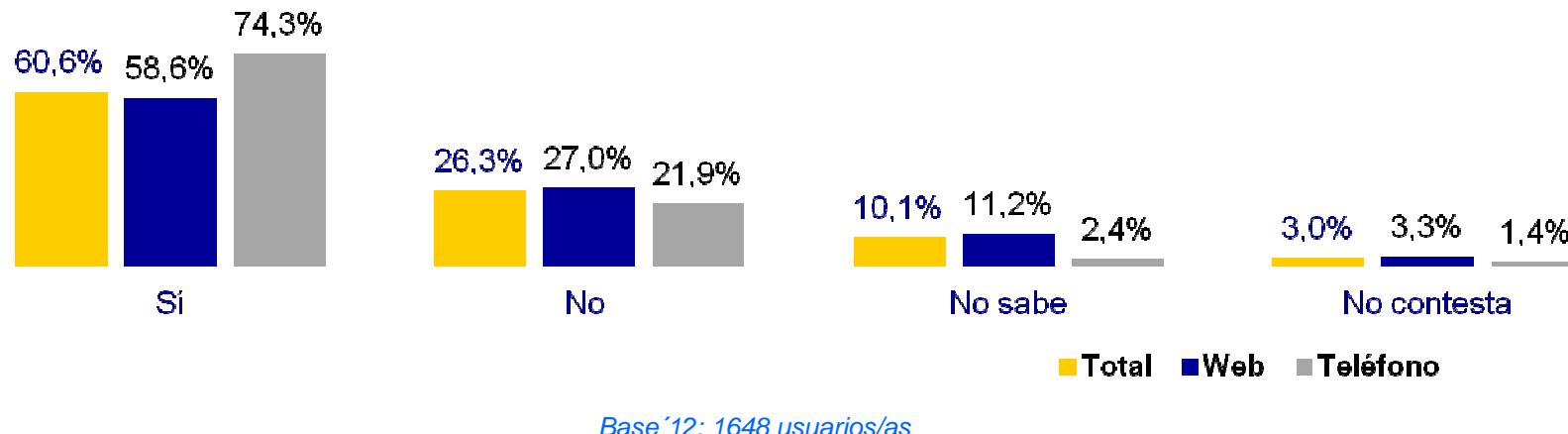
	Total	Web	Teléfono
Muy Útil	23,2%	23,3%	22,4%
Algo útil	24,0%	23,4%	28,1%
Ni inútil ni útil	10,1%	9,6%	13,3%
Poco útil	9,5%	9,9%	6,7%
Nada útil	31,4%	31,6%	29,5%
Ns/Nc	1,9%	2,2%	-

Base '12: 1648 usuarios/as

FIDELIDAD



RECOMENDACIÓN



FIDELIDAD

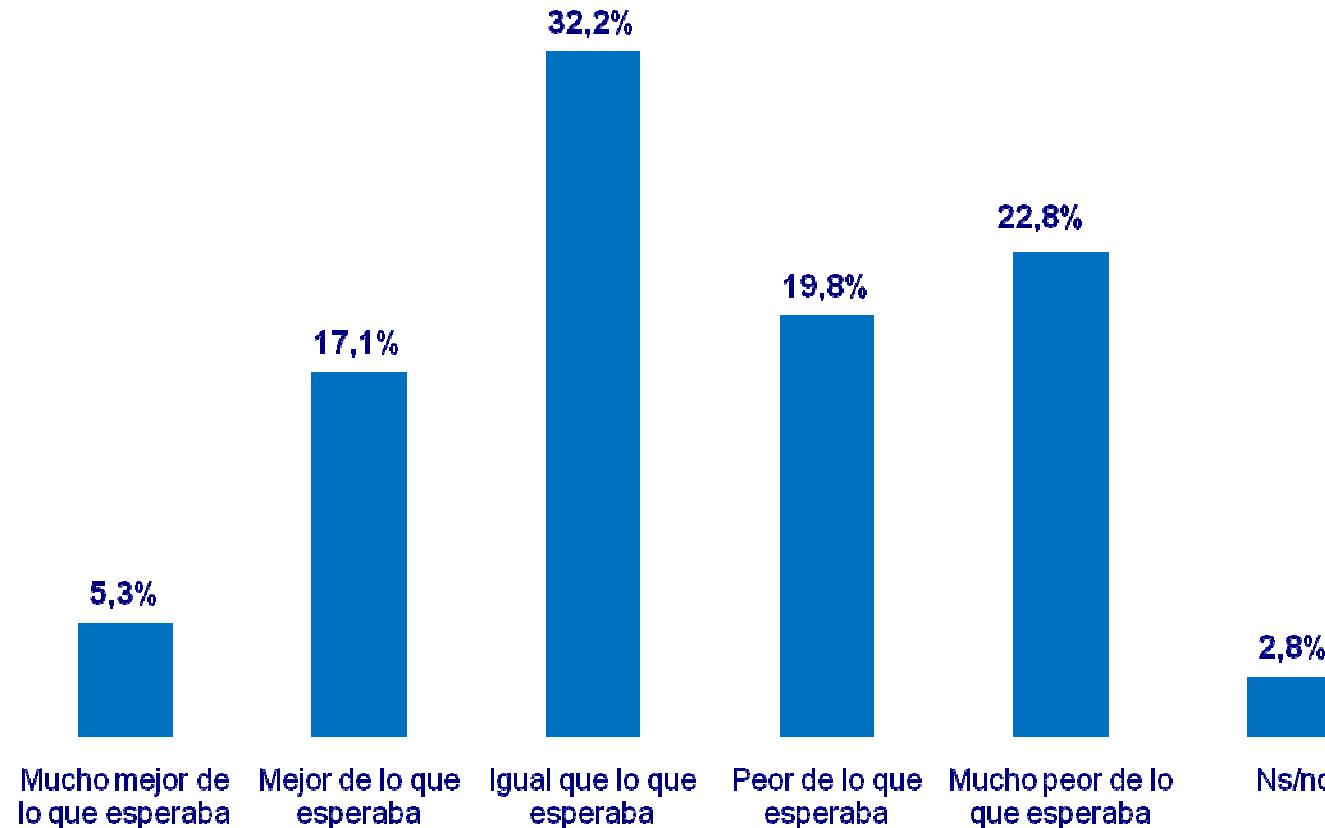
	%	Base
TOTAL	70,2	1648
ESPAÑOLES	70,1	1610
RESTO DE PAÍSES	76,3	38
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	61,5	39
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	66,2	775
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	73,3	715
65 O MÁS AÑOS	80,7	119
HOMBRE	68,2	911
MUJER	72,7	737

RECOMENDACIÓN

	%	Base
TOTAL	60,6	1648
ESPAÑOLES	60,4	1610
RESTO DE PAÍSES	68,4	38
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	53,8	39
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	55,1	775
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	63,9	715
65 O MÁS AÑOS	78,2	119
HOMBRE	58,0	911
MUJER	63,8	737

3. Expectativas

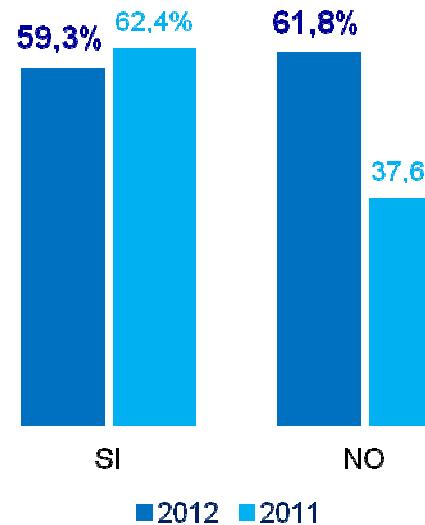
LE HAN ATENDIDO GLOBALMENTE...



Base '12: 1648 usuarios/as

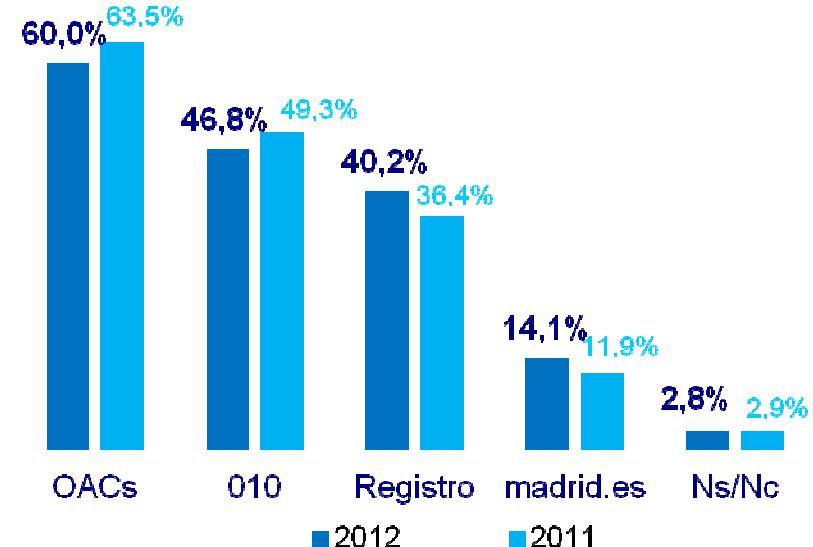
4. Canales de información

Además de la forma mediante la cuál ha interpuesto una sugerencia, reclamación o felicitación, ¿conoce usted alguna otra manera de presentarla?



Base'11: 1643 usuarios/as
Base '12: 1648 usuarios/as

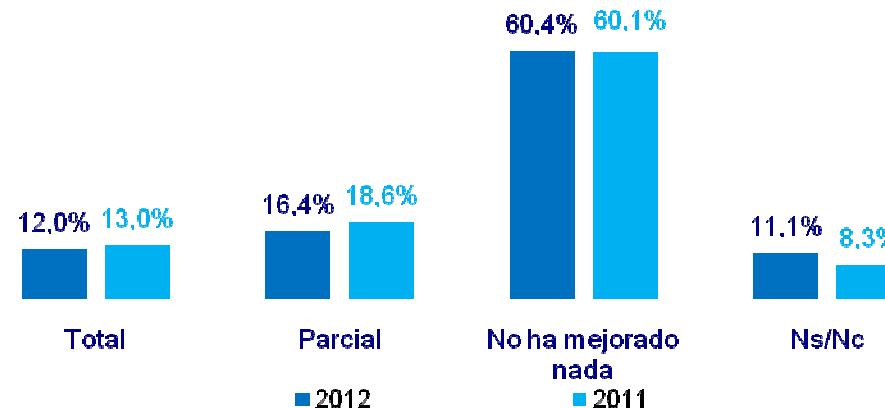
¿DE CUÁL?



	Total	Web	Teléfono
OAC	60,0%	62,1%	39,3%
010	46,8%	50,2%	13,5%
madrid.es	14,1%	10,3%	51,7%
Cualquier registro	40,2%	41,7%	24,7%
Ns/Nc	2,8%	3,0%	1,1%

Respuesta múltiple

¿Su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó?



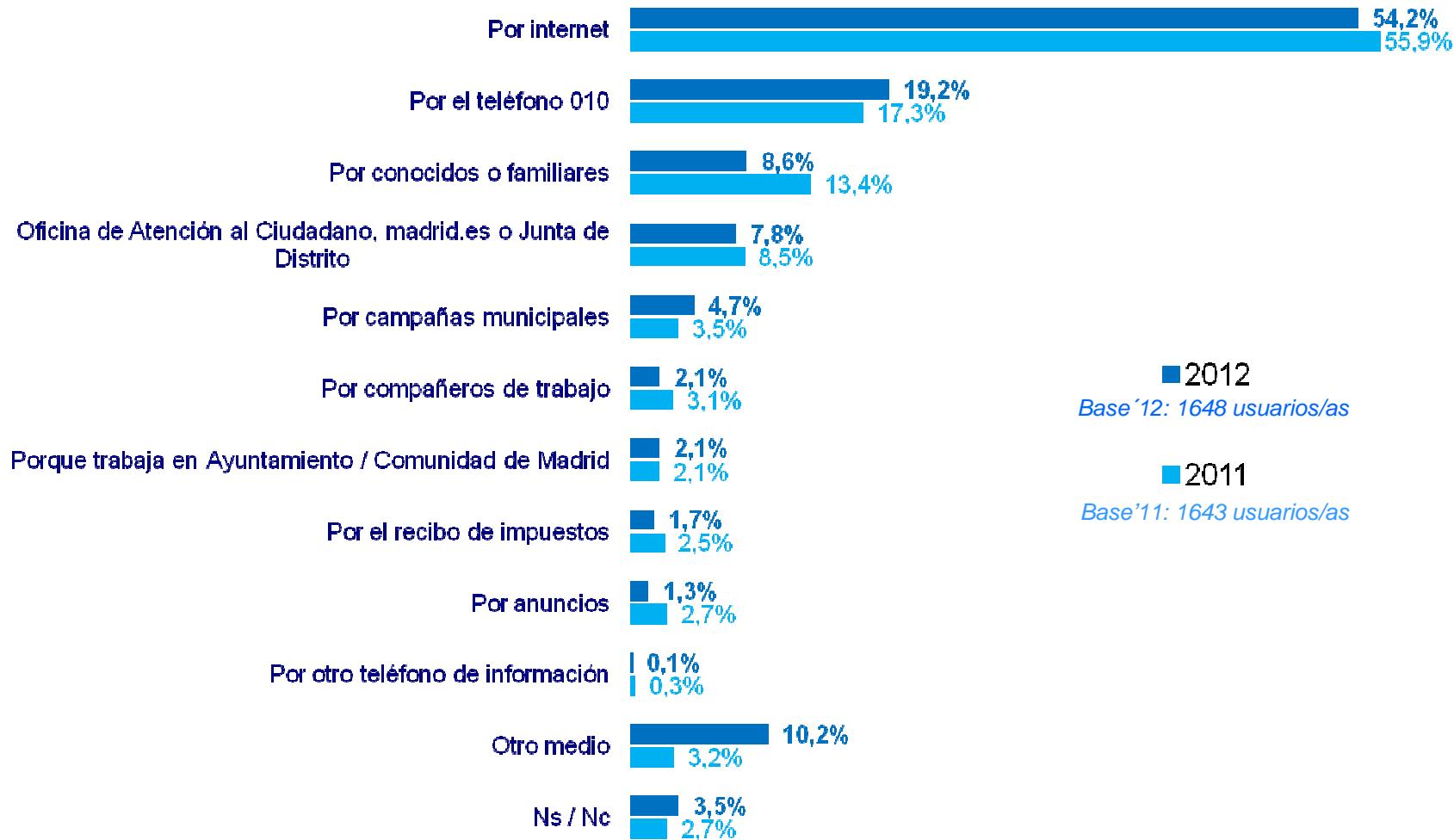
Base '11: 1643 usuarios/as

Base '12: 1648 usuarios/as

	Total	Web	Teléfono
Total	12,0%	11,3%	16,7%
Parcial	16,4%	16,0%	19,5%
No ha mejorado nada	60,4%	62,0%	50,0%
Ns/Nc	11,1%	10,7%	13,9%

Base '12: 1648 usuarios/as

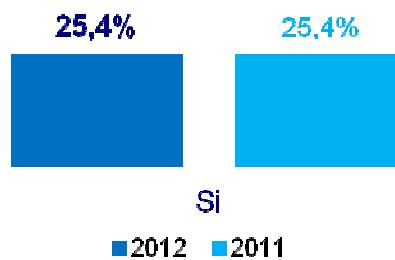
CANAL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



5. Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRO SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

¿CUÁL?



Base '12: 1648 usuarios/as

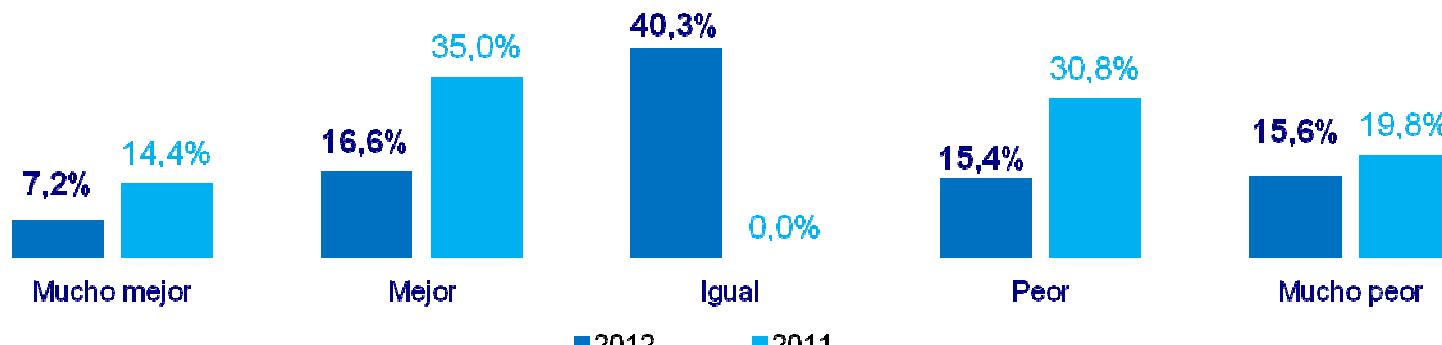
Base '11: 1643 usuarios/as



Base '12: 419 usuarios/as

Base '11: 421 usuarios/as

SERVICIO DE LINEA MADRID COMPARADO CON OTROS SYR



Base '12: 360 usuarios/as

Base '11: 1643 usuarios/as

Utilización de otro SYR	WEB	TELÉFONO
Sí	26,5%	18,1%
No	70,8%	76,7%
Ns/Nc	2,7%	5,2%
¿CUÁL?		
Comunidad de Madrid	51,2%	26,3%
Otros Aytos	17,1%	5,3%
Otros	41,2%	47,4%
Ns/Nc	8,6%	23,7%
COMPARATIVA CON OTROS SYR		
Mucho mejor	7,4%	0,0%
Mejor	16,8%	8,3%
Igual	40,3%	41,7%
Peor	15,3%	16,7%
Mucho peor	15,8%	8,3%

UTILIZACIÓN DE OTRO SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

SI	%	Base
TOTAL	25,4	1648
ESPAÑOLES	25,3	1610
RESTO DE PAÍSES	31,6	38
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	30,8	39
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	23,5	775
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	27,3	715
65 O MÁS AÑOS	25,2	119
HOMBRE	26,6	911
MUJER	24,0	737

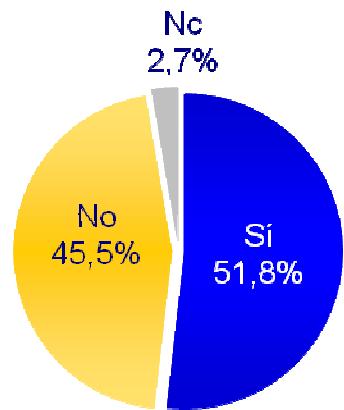
6. Características de la gestión

Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación



7. Seguimiento de la gestión

¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE SEGUIMIENTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN interpuesta?



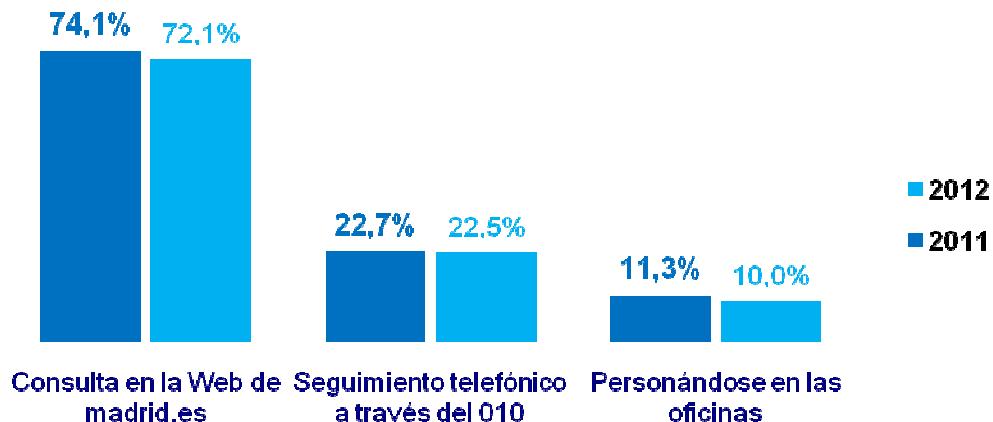
	Total	Web	Teléfono
Sí	51,8%	55,0%	29,5%
No	45,5%	42,0%	69,5%
No contesta	2,7%	3,0%	1,0%

Base '12: 1648 usuarios/as

¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE SEGUIMIENTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN INTERPUESTA?

SI	%	Base
TOTAL	51,8	1648
ESPAÑOLES	51,8	1610
RESTO DE PAÍSES	50,0	38
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	59,0	39
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	53,8	775
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	51,7	715
65 O MÁS AÑOS	36,1	119
HOMBRE	54,2	911
MUJER	48,7	737

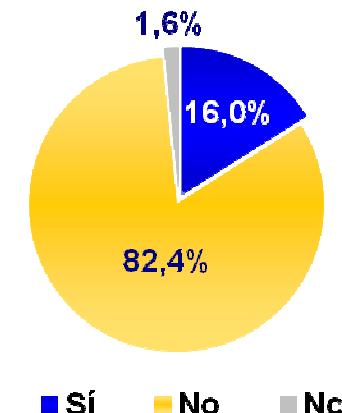
¿DE QUÉ MANERA LO HA HECHO?



Base '12: 850 usuarios/as

Base '11: 810 usuarios/as

¿Han contactado desde el Ayuntamiento de Madrid para interesarse por su sugerencia/reclamación antes de recibir respuesta?

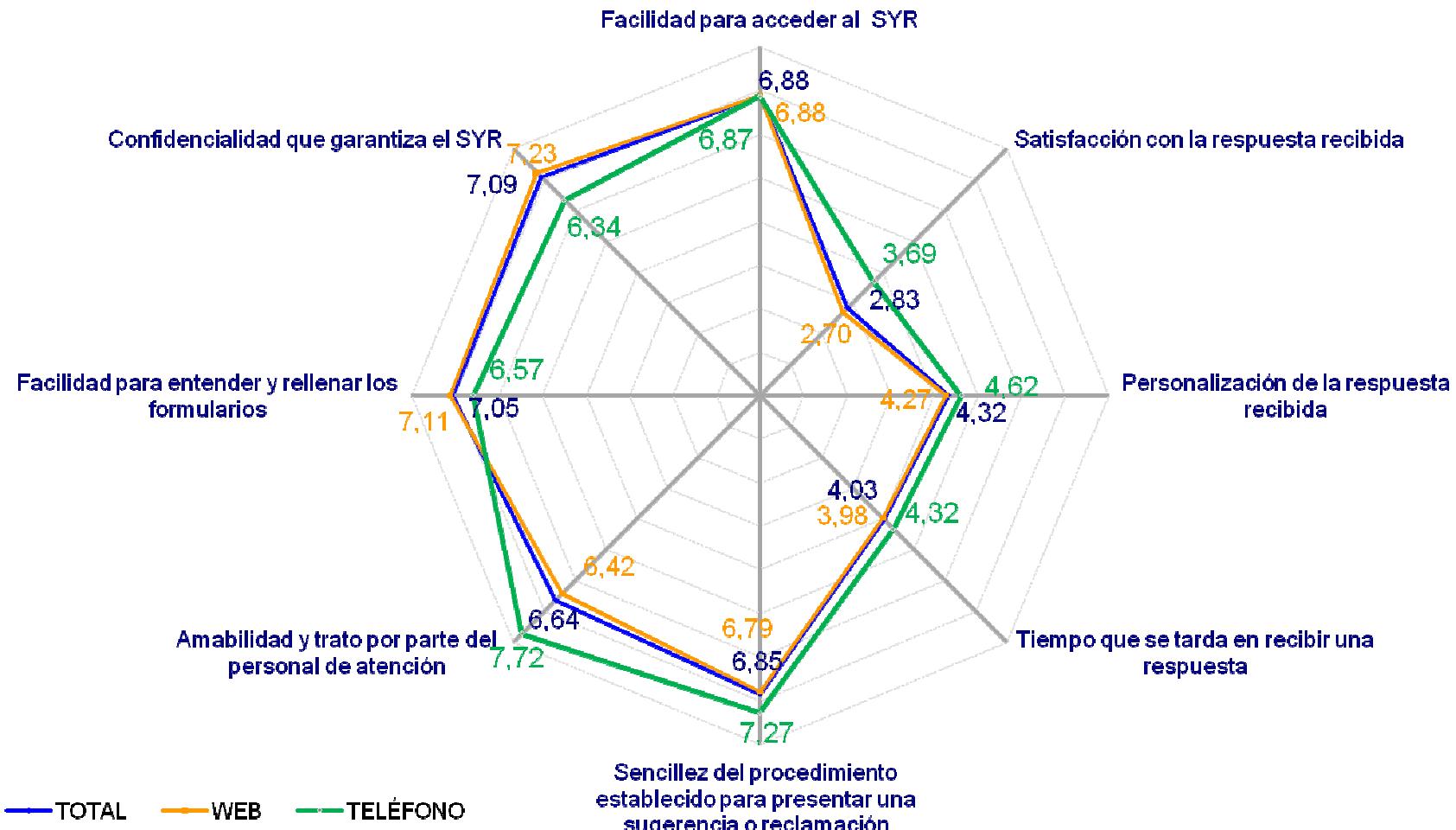


Base '12: 1648 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora

	TOTAL	WEB	TELÉFONO
Respuestas más eficaces y rápidas	33,0	33,2	32,3
Soluciones de calidad	24,1	23,8	26,8
Solicitud de respuesta	12,2	12,5	10,2
Todo bien satisfecho	5,6	6,0	2,4
Mayor implicación con el ciudadano	3,5	3,3	4,7
Mejora de la Web en general	2,6	2,8	0,8
Profesionalidad del servicio y el personal	1,2	0,9	3,9
Mayor información	1,1	1,0	1,6
Mejora general del servicio	1,0	1,1	0,8
Trato y amabilidad	0,4	0,3	1,6
Otros	10,5	10,6	10,2
Ns/Nc	4,6	4,6	4,7
Base	1.185	1.058	127

9. Calidad de Servicio

Atributos relacionados con el Servicio de SYR (Satisfacción)


10. Análisis de regresión

Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global se ha optado por llevar a cabo un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio

El resultado de la regresión para cada uno de estos aspectos es un valor comprendido entre 0 y 100 que muestra el “peso” de cada uno de ellos en la estimación global.

Estos valores permiten identificar aquellas áreas de mejora “más rentables” en términos de satisfacción, es decir, aquellas en las que, un aumento de un 1% de su satisfacción parcial supone un mayor incremento en la satisfacción global.

Así, en este caso un aumento en un punto de la satisfacción del “Satisfacción con la respuesta recibida” supondría un incremento del 0,467 puntos de la satisfacción global.

Importancia sobre la satisfacción global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los **atributos que miden la calidad del servicio**.

Bondad del ajuste (R2 ajustado) = 0,846



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

