

Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Línea Madrid - 2011



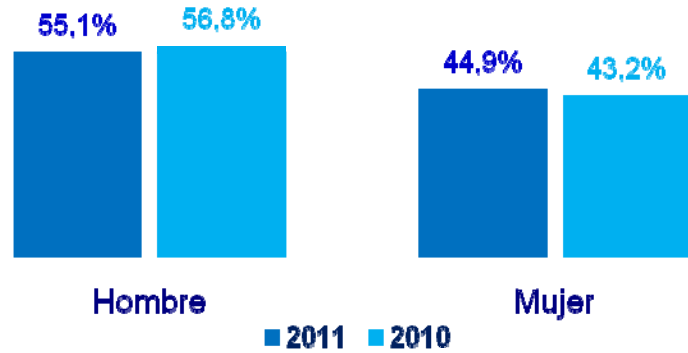
Diciembre 2011

Universo	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta junio de 2011</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
Tamaño Muestral	<p>2.316 entrevistas (1.643 de satisfacción y 673 de expectativas)</p> <p>En las encuestas de satisfacción, 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 1.643, 1.404 han sido realizadas entre los que eligieron la web como canal de entrada y 239 entre los que lo hicieron por teléfono</p>
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
Errores muestrales	<p>El error para el total de la muestra es del +/- 2,08% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 2,47% y en el de expectativas, del +/- 3,85%.</p>
Trabajo realizado por	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

1. Perfil del usuario



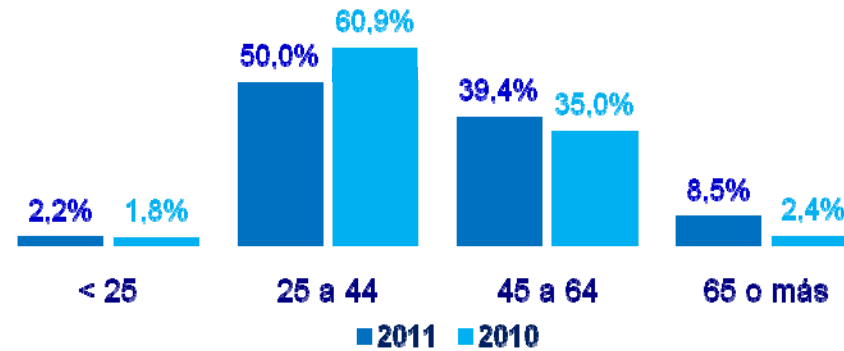
Género



Base'10: 1114 usuarios/as

Base'11: 1643 usuarios/as

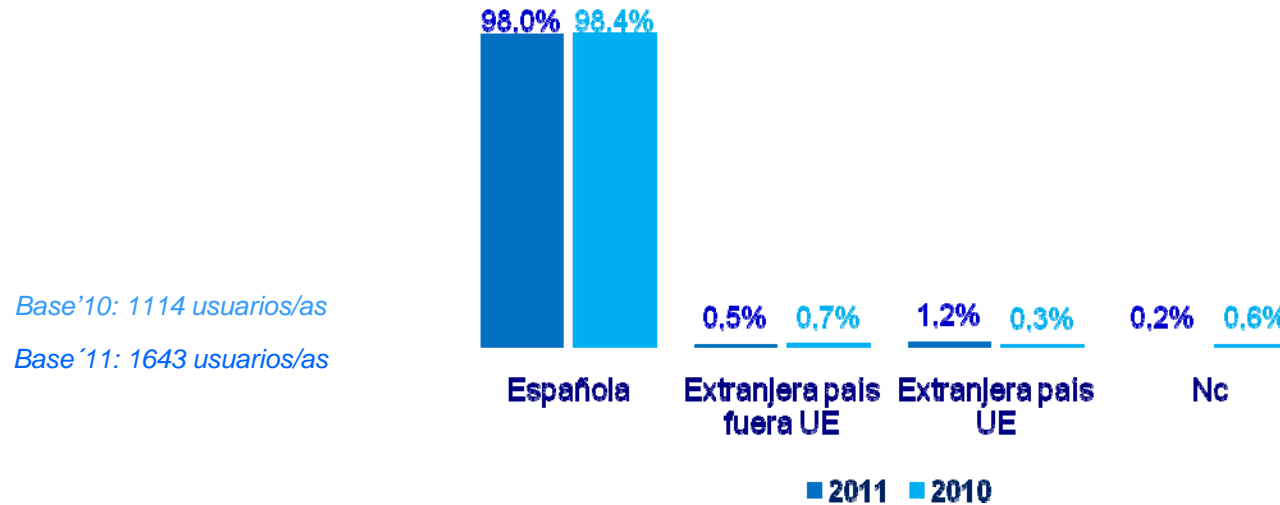
Edad



Base'10: 1114 usuarios/as

Base'11: 1643 usuarios/as

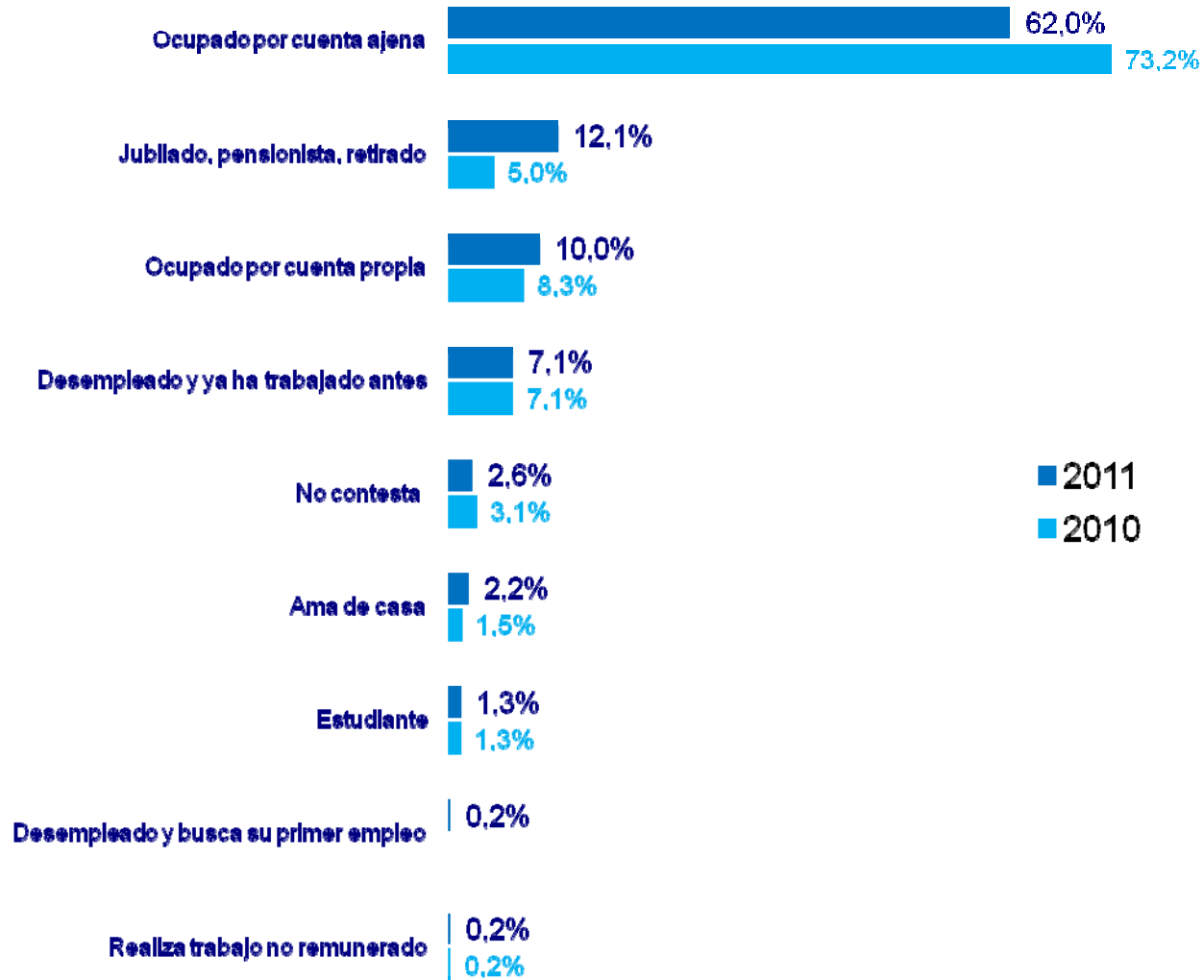
Nacionalidad



Base'10: 1114 usuarios/as

Base'11: 1643 usuarios/as

Situación laboral



Base '10: 1114 usuarios/as

Base '11: 1643 usuarios/as

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

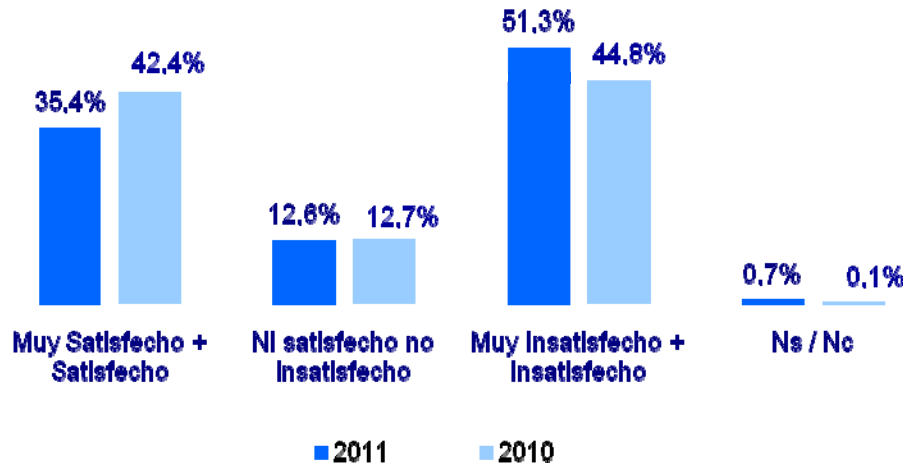
	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACIÓN
UNA	27,0 %	34,1%	4,9%
DOS	15,5%	16,9%	0,5%
TRES	6,6%	7,7%	0,1%
CUATRO	2,7%	3,6%	0,4%
MÁS DE CUATRO	6,8%	10,6%	2,6%
NINGUNA	37,1%	22,6%	90,7%
NS/NC	4,3%	4,5%	0,7%

Base 11: 1643 usuarios/as

2. Valoraciones generales



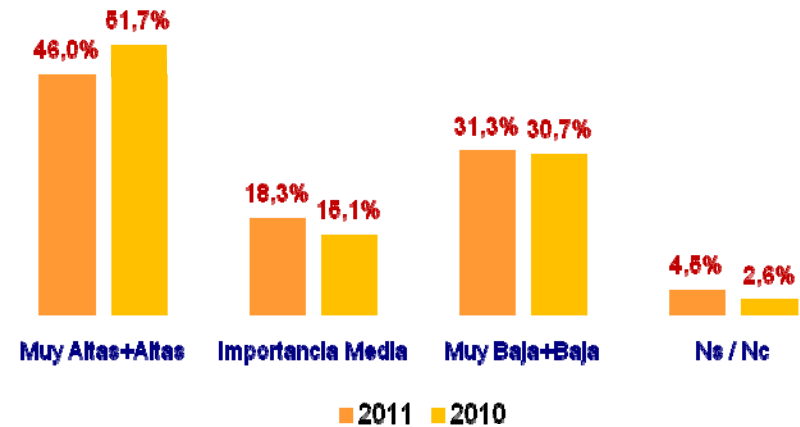
Satisfacción General



Base '11: 1643 usuarios/as

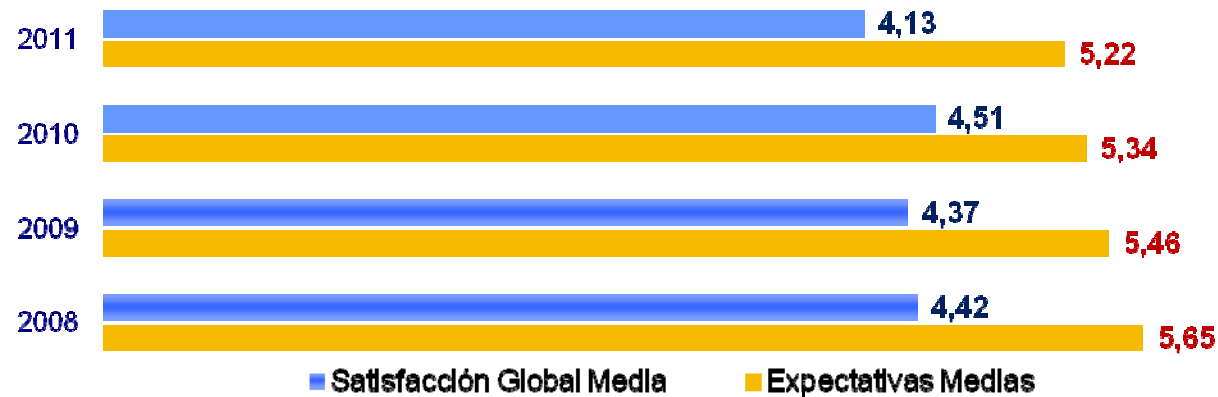
Base '10: 1114 usuarios/as

Expectativas



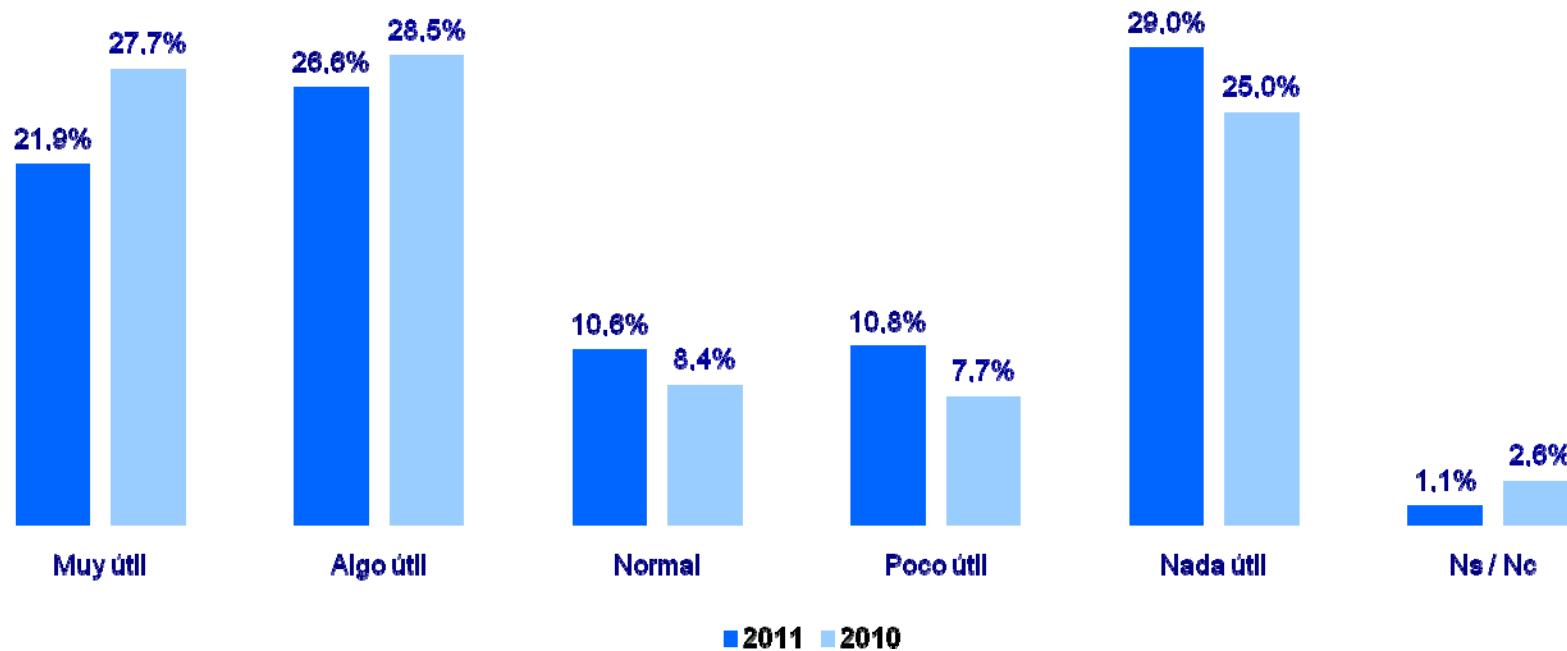
Base '11: 673 ciudadanos/as

Base '10: 577 ciudadanos/as



	Total	Web	Teléfono
Media Satisfacción Global	4,13	3,95	5,15

Utilidad del servicio

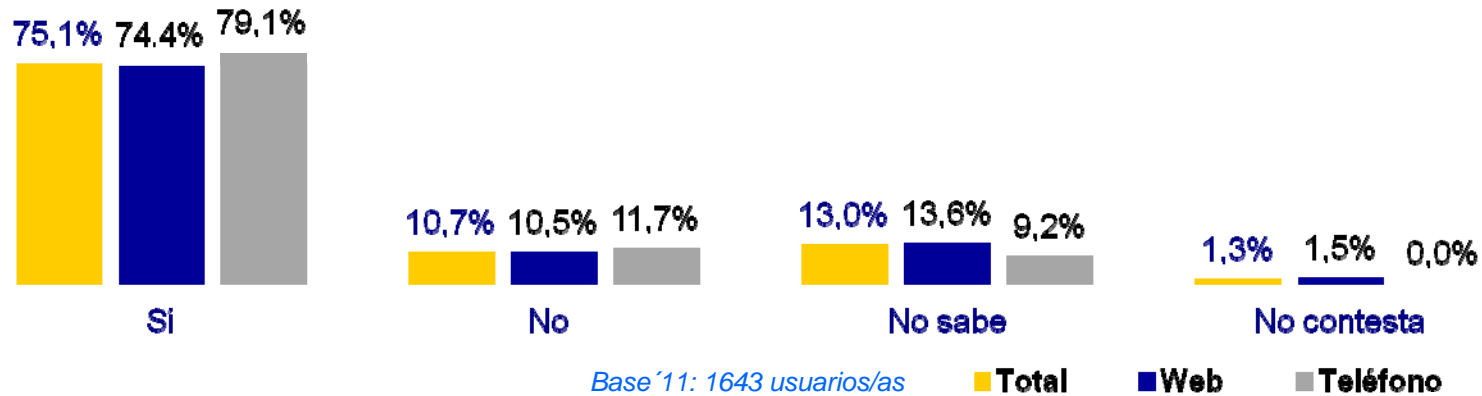


	Total	Web	Teléfono
Media Utilidad del servicio	5,11	5,08	5,33

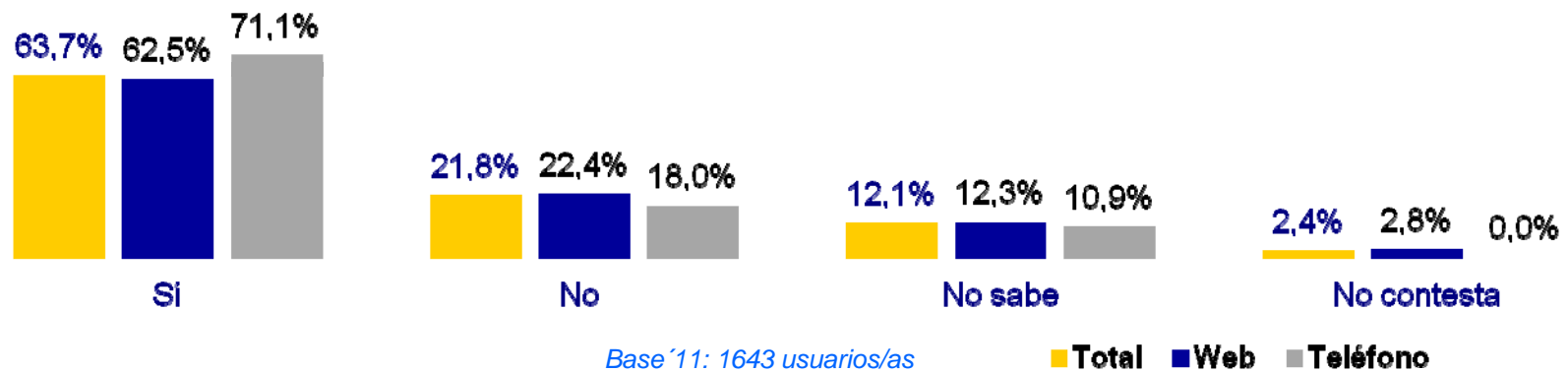
Base '11: 1643 usuarios/as

Base '10: 1114 usuarios/as

FIDELIDAD



RECOMENDACIÓN



3. Canales de información

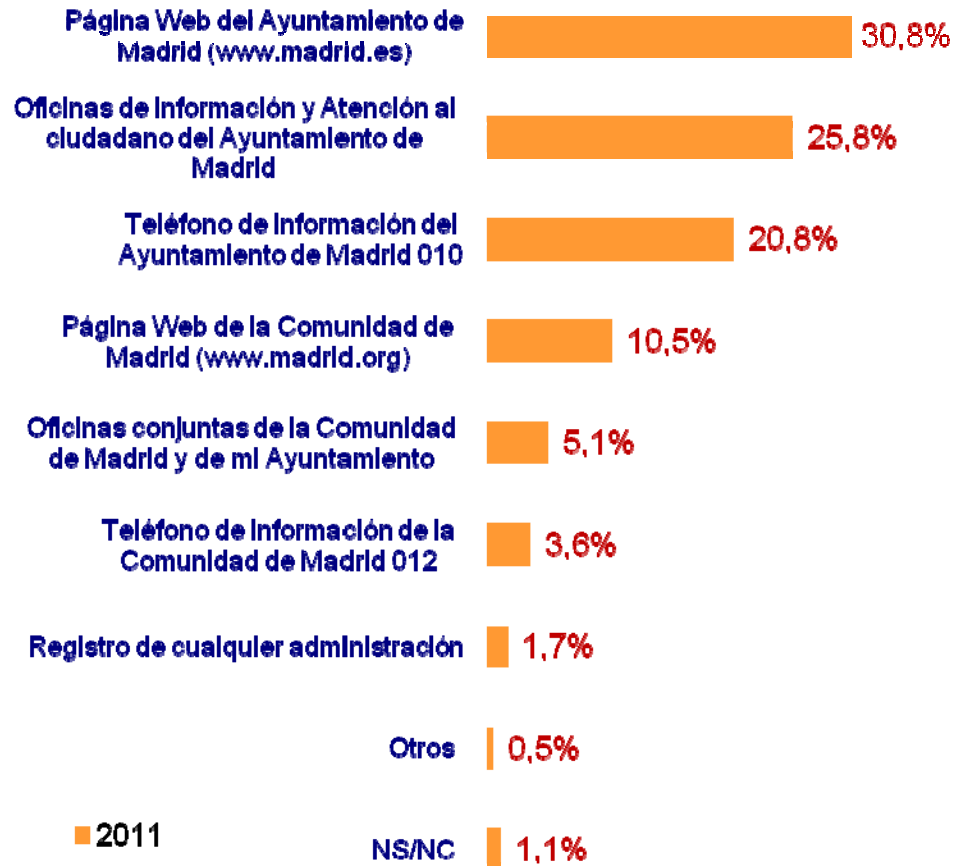


Expectativas: **Si tuviese que presentar una sugerencia, reclamación o felicitación al Ayuntamiento de Madrid, ¿a través de qué medio se informaría para hacerlo?**



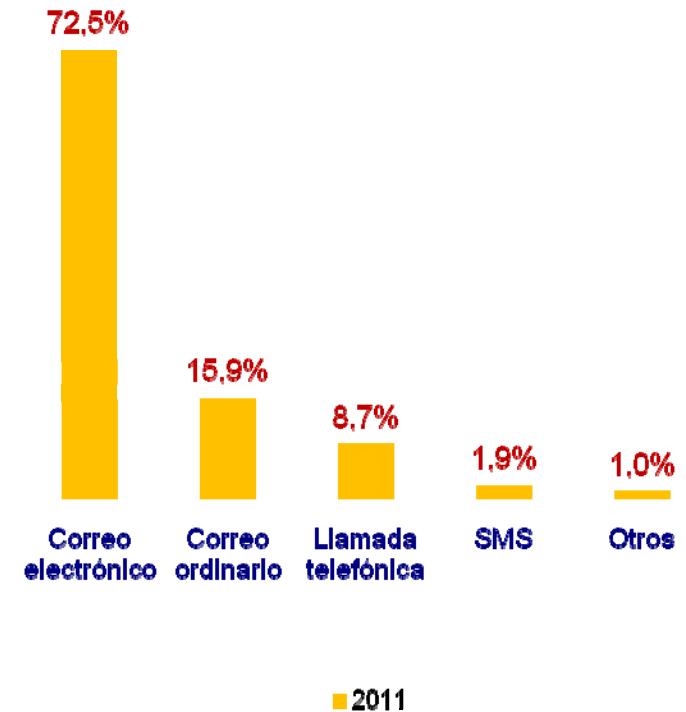
Base 11: 673 ciudadanos/as

Expectativas: ¿Qué canal utilizaría para poner una sugerencia/reclamación/felicitación?



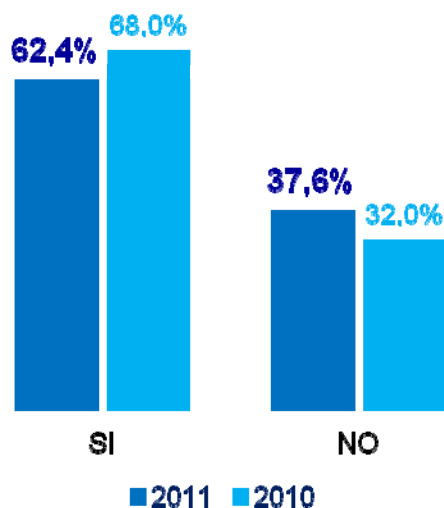
Normalizada (100%)

Expectativas: ¿A través de qué medio te gustaría recibir la respuesta?

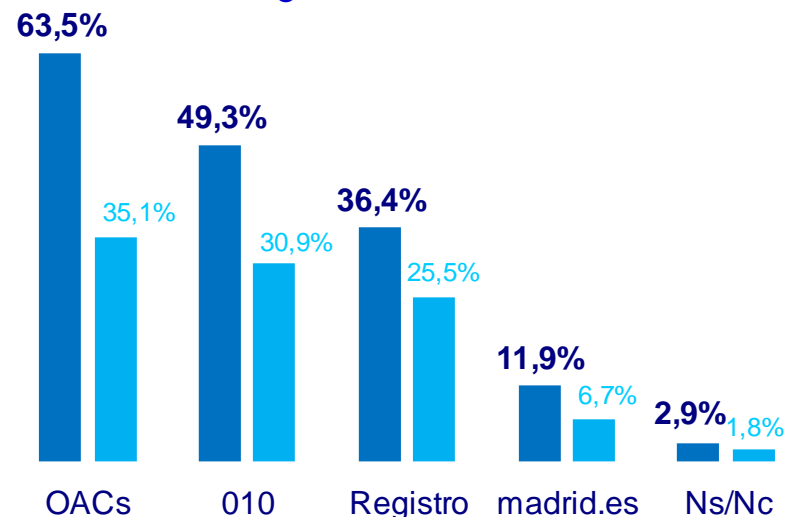


Base '11: 673 ciudadanos/as

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



¿De cuál?



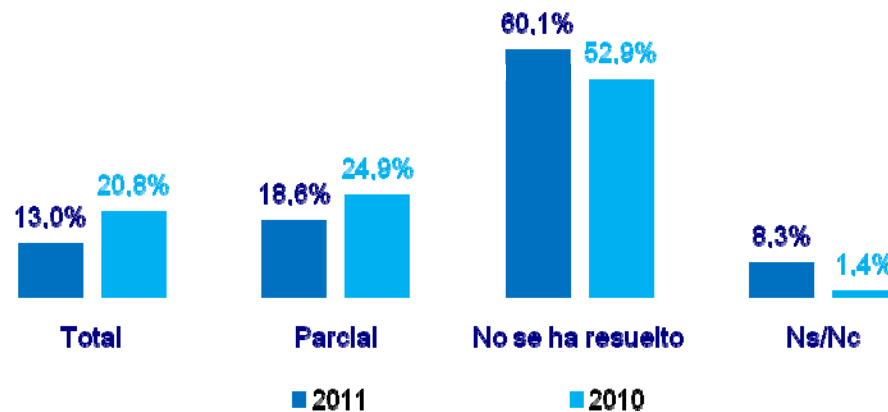
■ 2011 ■ 2010

	Total	Web	Teléfono
OAC	63,5%	64,3%	58,7%
010	49,3%	54,5%	17,5%
madrid.es	11,9%	9,4%	27,3%
Cualquier registro	36,4%	40,7%	9,8%
Ns/Nc	1,0%	1,1%	-

Base'10: 1114 usuarios/as

Base'11: 1643 usuarios/as

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



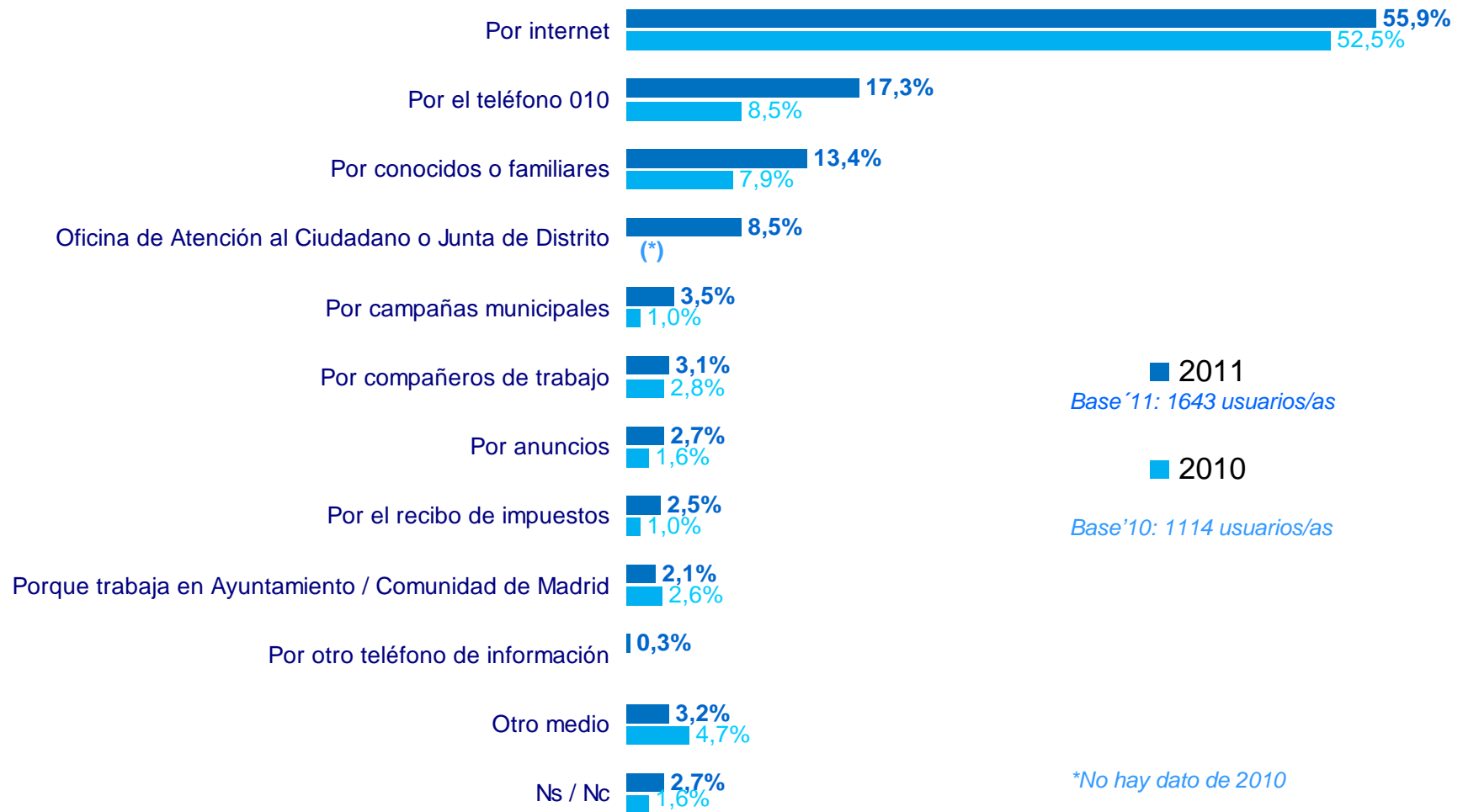
Base '10: 1114 usuarios/as

Base '11: 1643 usuarios/as

	Total	Web	Teléfono
Total	13,0%	12,3%	16,7%
Parcial	18,6%	18,4%	19,2%
No se ha resuelto	60,1%	60,4%	58,6%
Ns/Nc	8,3%	8,8%	5,4%

Base '11: 1643 usuarios/as

Canal de conocimiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



4. Características de la gestión



Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación



Normalizada (100%)

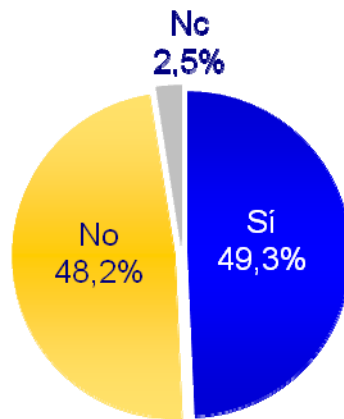
Base 11: 1643 usuarios/as

Respuesta Múltiple

5. Seguimiento de la gestión



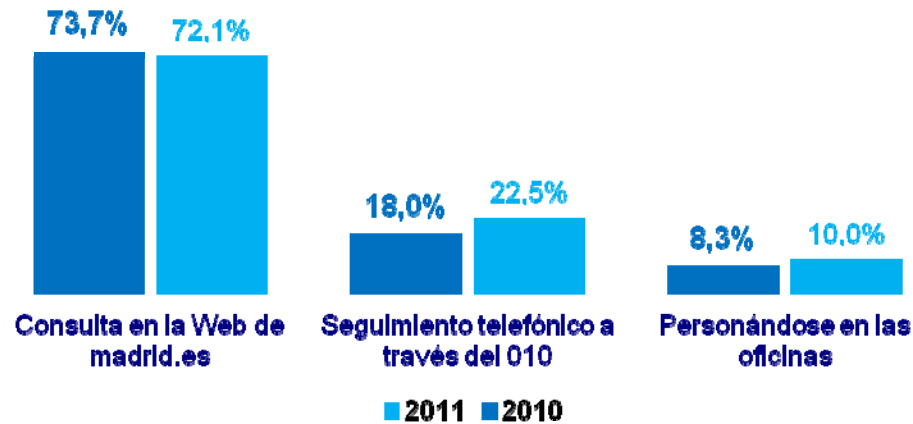
¿Ha realizado algún tipo de seguimiento de la sugerencia, reclamación o felicitación?



	Total	Web	Teléfono
Sí	49,3%	54,7%	17,6%
No	48,2%	42,5%	82,0%
No contesta	2,5%	2,8%	0,4%

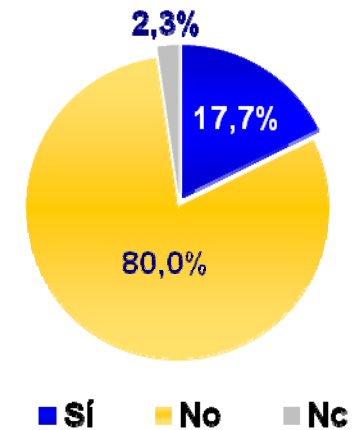
Base 11: 1643 usuarios/as

¿De qué manera lo ha hecho?



Base '11: 810 usuarios/as Base '10: 647 usuarios/as

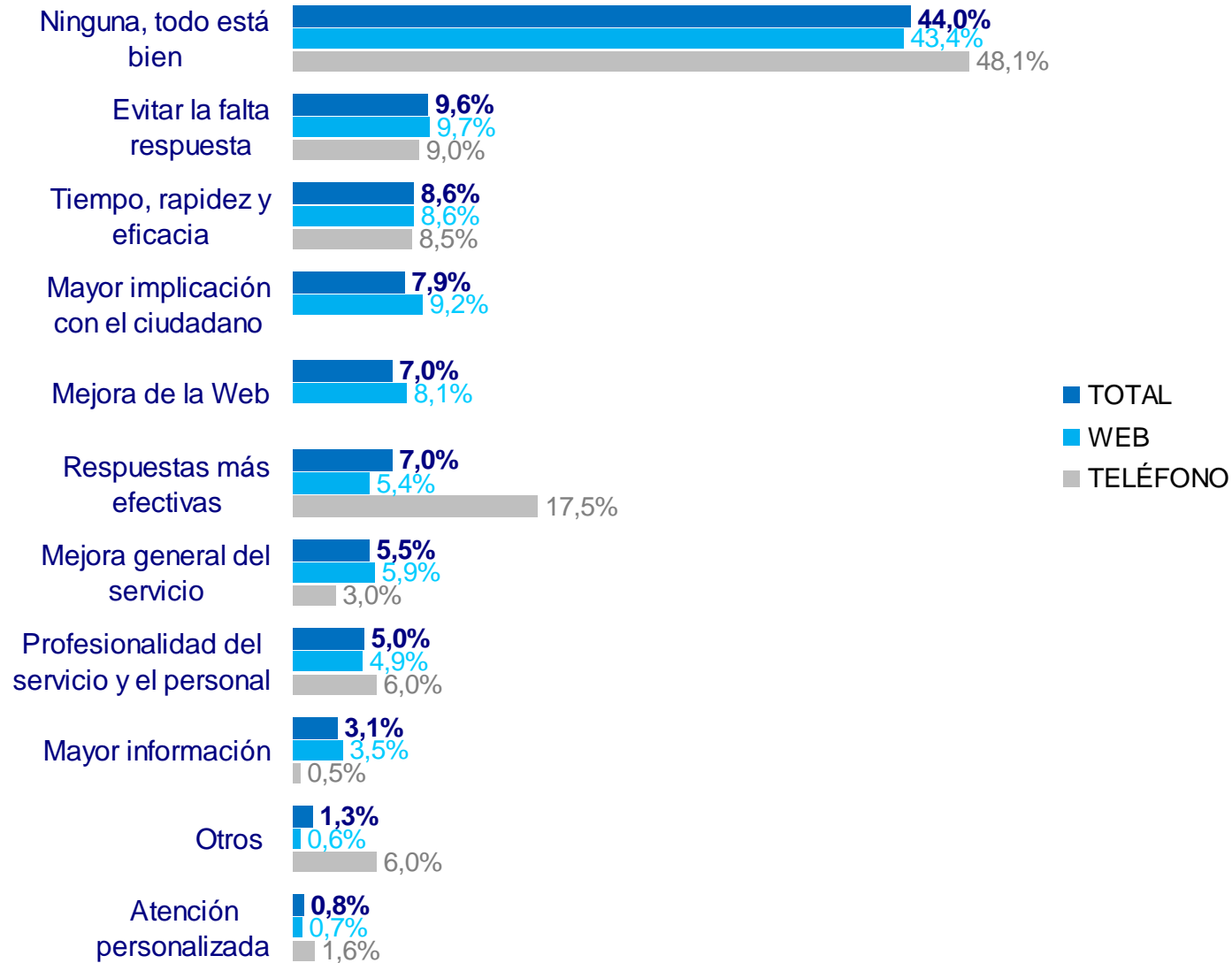
¿Han contactado desde el Ayuntamiento de Madrid para interesarse por su sugerencia/reclamación antes de recibir respuesta?



Base '11: 1643 usuarios/as

6. Sugerencias de mejora







¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

