



**Encuesta de
satisfacción a
personas usuarias de
la Oficina de Objetos
Perdidos**

2025



MADRID

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

página 4

FICHA TÉCNICA

página 5

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

RESULTADOS GENERALES

página 8

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

página 16

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

página 29

RESULTADOS CRUZADOS

página 41

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

- **Objetivos de la investigación**
- **Ficha técnica**

Objetivo Principal

Analizar la satisfacción de las personas usuarias con el servicio prestado por la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

Objetivos específicos

- Conocer el canal de conocimiento del servicio.
- Indagar en la utilización de otras entidades además del servicio de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.
- Conocer el tipo de objeto por el que se acude a la oficina o se realizan las consultas digitales.
- Conocer los distintos canales de consulta.
- Analizar la satisfacción pormenorizada con el servicio.
- Indagar en las sugerencias de mejora que identifican las personas usuarias.

Técnica Empleada

Entrevistas Personales Presenciales y Entrevistas Online Autocumplimentadas

Universo de Análisis

Personas usuarias del servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

- Entrevistas personales: Personas usuarias de la oficina que han visitado físicamente sus instalaciones.
- Entrevistas online: Personas usuarias que han realizado su consulta a través de los medios digitales.

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de 1042 entrevistas distribuidas del siguiente modo:

Tipo de entrevista	Número
Entrevistas Personales	521
Entrevistas Online	521
Total	1042

Esto supone un error muestral de 3,0% para un nivel de confianza del 95% para los datos totales.

En función del tipo de canal empleado, los resultados de la investigación presentan los siguientes errores muestrales:

- Canal presencial: 4,3% para un nivel de confianza del 95% $P=Q=0,5$.
- Canal online: 4,2% para un nivel de confianza del 95% $P=Q=0,5$.

Fecha de Realización

Realizado de forma continua del 22 de abril al 19 de junio de 2025.

Desarrollo de los trabajos de campo

El trabajo de campo se ha visto afectado por una baja tasa de respuesta CAWI.

El trabajo de **campo presencial** en la Oficina de Objetos Perdidos, situada en Paseo del Molino 7-9 se ha desarrollado entre los días **22 de abril y 19 de mayo de 2025**, en horario de apertura de la oficina (de lunes a viernes, no festivos, de 8:30 a 14:00)

La disposición a realizar la encuesta de las personas usuarias que visitaban la oficina ha sido muy favorable. Se han empleado un total de **16 jornadas de trabajo hasta completar 521 encuestas**, lo que supone la realización de **32 encuestas diarias de media**.

Tras la **supervisión del 19%** de las encuestas, no se eliminó ninguna.

El trabajo de **campo online** se ha realizado a partir de la base de datos de personas usuarias proporcionada por la Dirección General de Contratación y Servicios, contactando vía email con los contactos válidos para solicitar su participación.

Esta base de datos, entregada en un total de 10 tandas semanales, consta de un total de 4.546 registros, que una vez depurados se quedaron en **3.977 registros válidos**. Esto supone un 12,5% de contactos no válidos, principalmente por ser contactos duplicados.

Con los registros válidos se han realizado **521 encuestas online**, lo que supone un **13,1% de tasa de respuesta**.

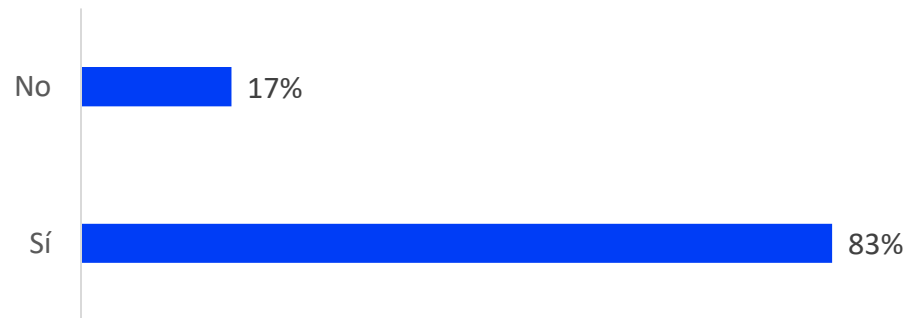
El trabajo de campo online se ha desarrollado desde el día **22 de abril al 19 de junio de 2025**.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Resultados generales
- Resultados canal presencial
- Resultados canal online

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN • Resultados generales

P.2. ¿Reside usted en la Ciudad de Madrid?

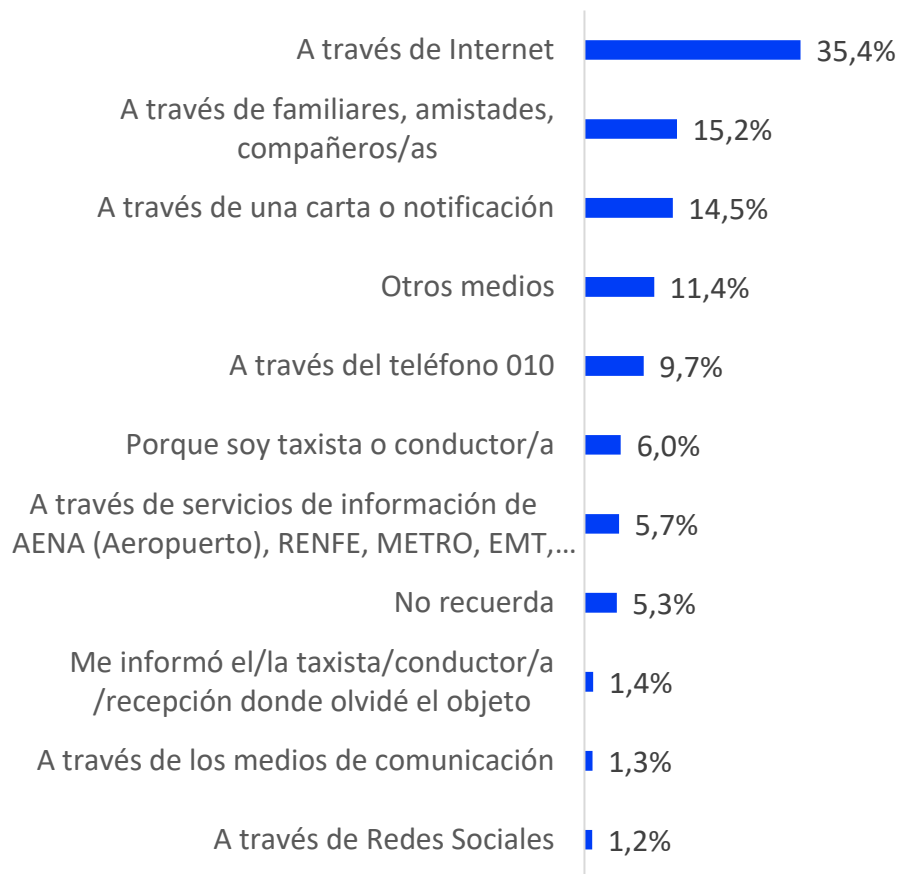


P.1. Sexo



Las **personas que hacen uso del servicio** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid (83%)**.

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)



Una gran parte de las personas, conocieron la oficina de objetos perdidos a través de Internet (35,4%). Las siguientes vías más comunes son personas cercanas (15,2%) y a través de carta o comunicación (14,2%).

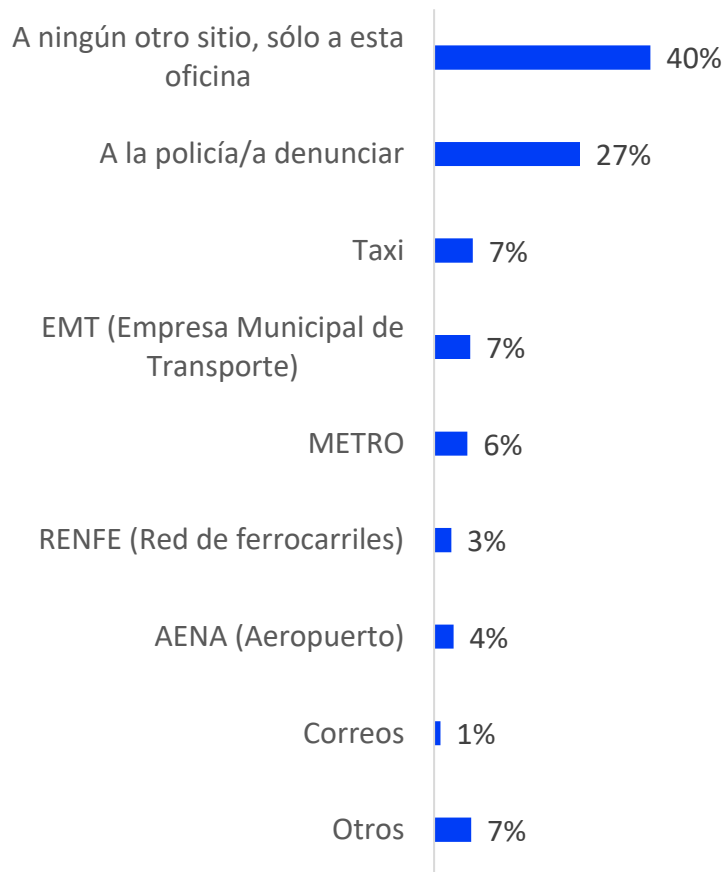
Un 9,7% la conoció mediante el teléfono 010.

P.3. ¿CÓMO CONOCIÓ LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS (AUNQUE HAYA SIDO EN UNA OCASIÓN ANTERIOR)?

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

RESULTADOS GENERALES

Servicios a los que acudió previamente



Un 40% **no se han dirigido a ninguna otra entidad** aparte de a la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

Un 60% sí se han dirigido a otras entidades, principalmente a la policía a denunciar (27%)

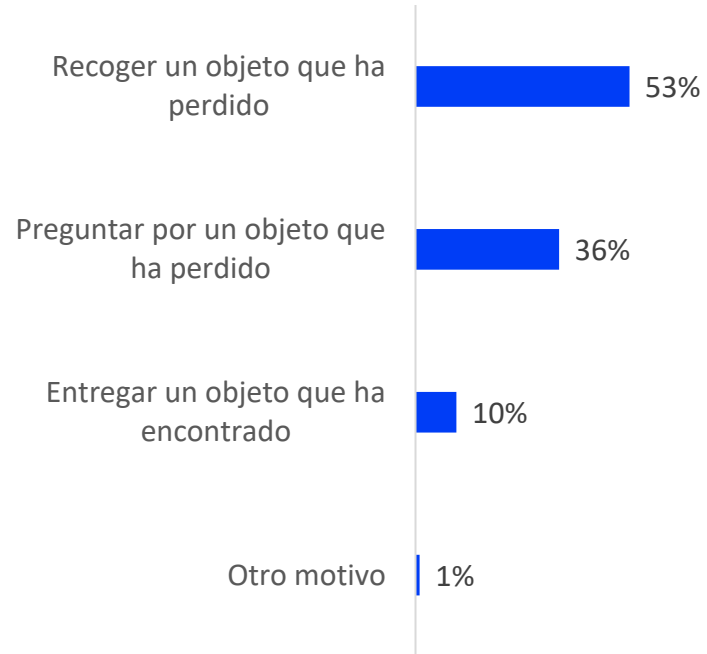
P.4. ANTES DE VENIR A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...?

P.4. ANTES DE REALIZAR SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA WEB/CORREO ELECTRÓNICO/LLAMANDO AL 010 ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A...?

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

RESULTADOS GENERALES

Motivo por el que consulta online o acude a la oficina



La mayoría de las personas que han recurrido al servicio de la oficina, lo han hecho **para recoger un objeto que ha perdido (53%). Un 36% se ha dirigido a este servicio para preguntar por un objeto que ha perdido.**

Un 10% acudió a entregar un objeto encontrado.

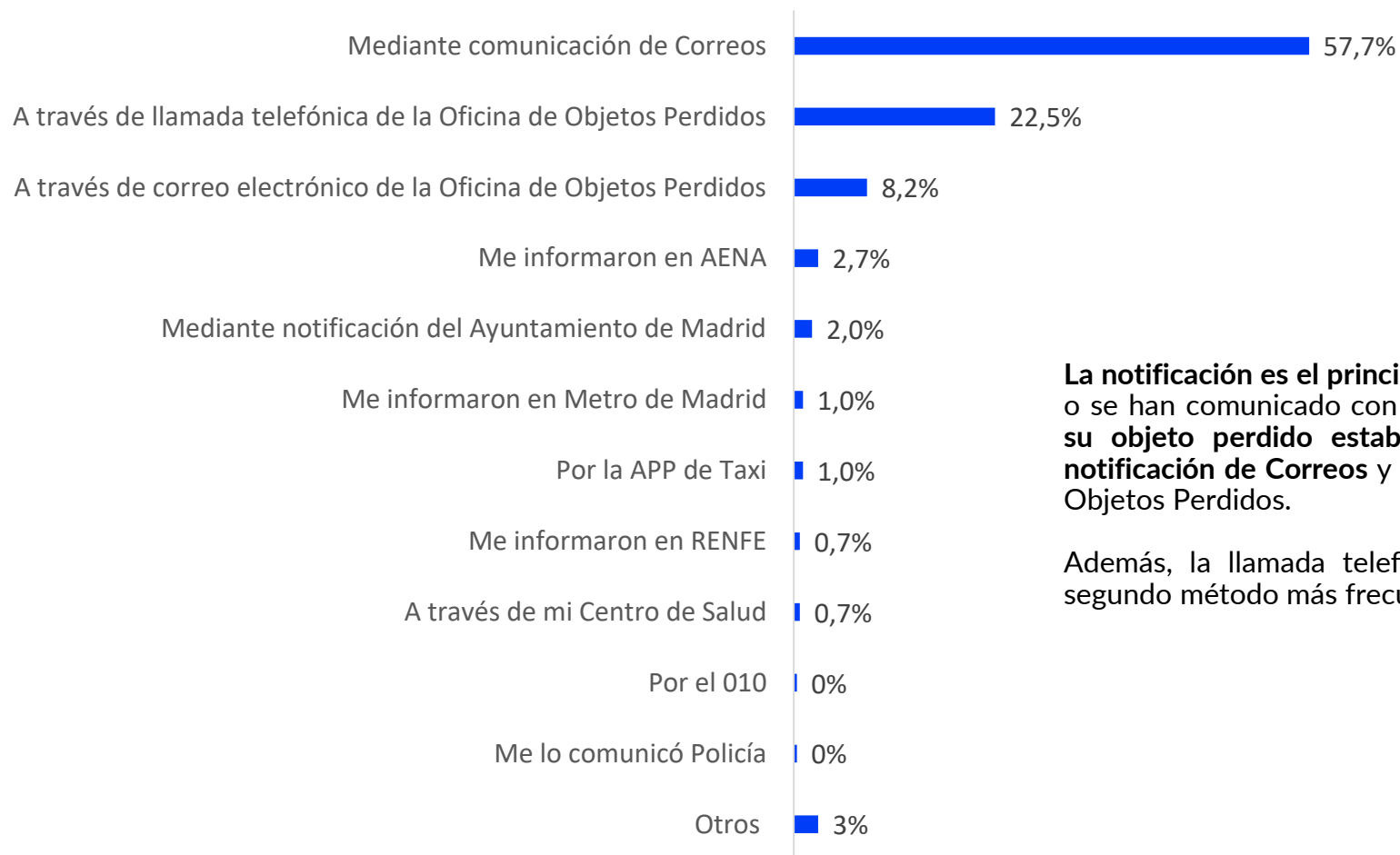
P.7. ¿HA VENIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA ...?

P.5. ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA ...?

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

RESULTADOS GENERALES

Tipo de objeto perdido



La notificación es el principal medio por el que las personas que han acudido o se han comunicado con la oficina de objetos perdidos, **descubrieron que su objeto perdido estaba en la oficina**. Concretamente, el **57,7% por notificación de Correos** y el 8,2% por un correo electrónico de la Oficina de Objetos Perdidos.

Además, la llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos es el segundo método más frecuente, con un 22,5%.

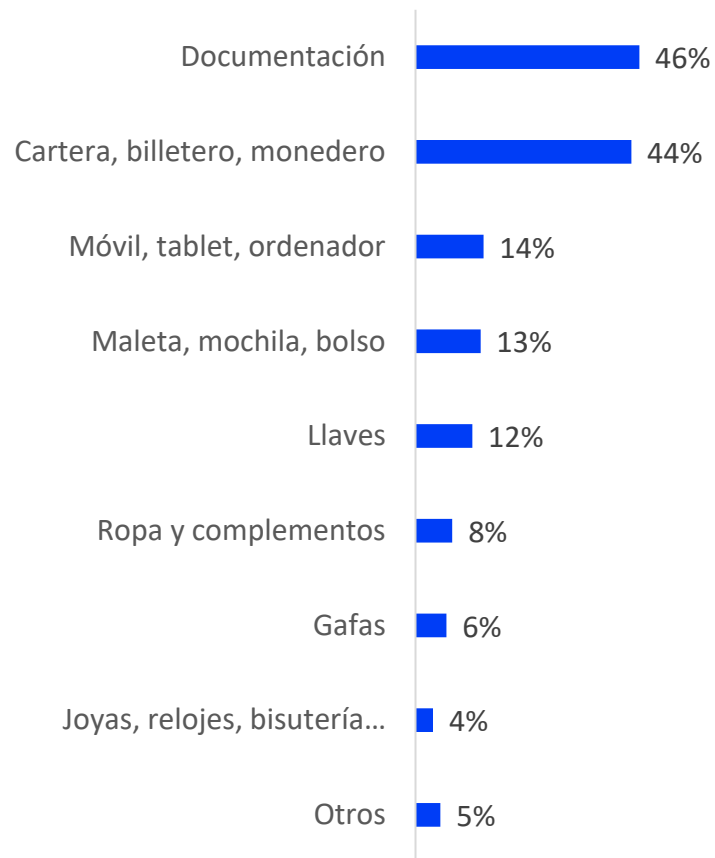
P.8. ¿CÓMO HA SABIDO QUE SE ENCONTRABA AQUÍ SU OBJETO PERDIDO?

P.6. ¿CÓMO HA SABIDO QUE SE ENCONTRABA AQUÍ SU OBJETO PERDIDO?

Base: Personas entrevistadas (ambos canales) que han acudido a la oficina de objetos perdidos para recoger un objeto o se ha comunicado con la oficina para recogerlo

RESULTADOS GENERALES

Tipo de objeto perdido



La documentación es el principal tipo de objeto por el que se ha recurrido al servicio (46%)

Seguido muy de cerca de la cartera, billetero, monedero (44%).

El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son joyas, relojes, bisutería...

P.9. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

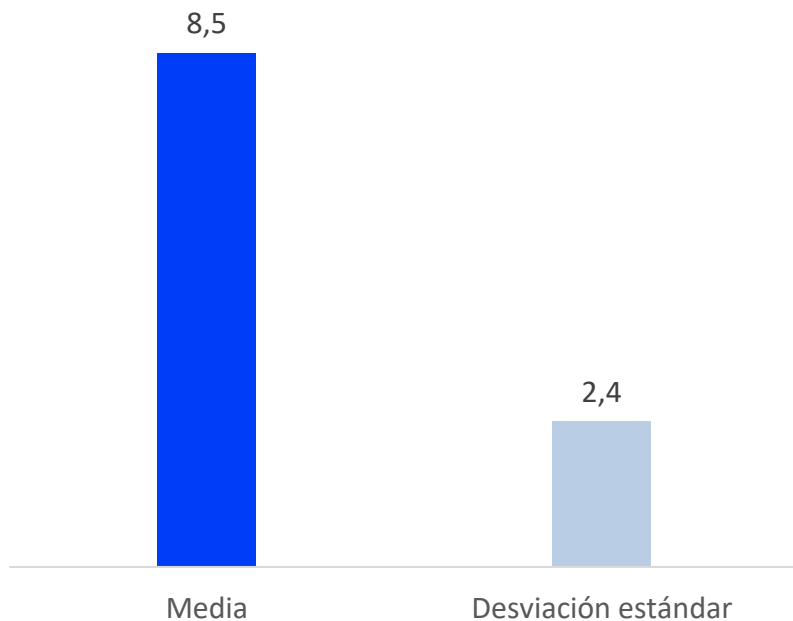
P.8. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA REALIZADO LA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

Base: Personas entrevistadas (ambos canales) que han recurrido al servicio para entregar, recoger o consultar por un objeto.

RESULTADOS GENERALES

Valoración general del servicio

■ Totalmente insatisfecho/a ■ Poco satisfecho/a ■ Bastante satisfecho/a ■ Totalmente satisfecho/a ■ NS/NC



El **89%** de las personas usuarias están bastante o totalmente satisfechas con el servicio.

El servicio obtiene una **valoración media de 8,5** con una desviación típica de 2,4.

P.13. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN QUE LE HAN PRESTADO EN LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS*

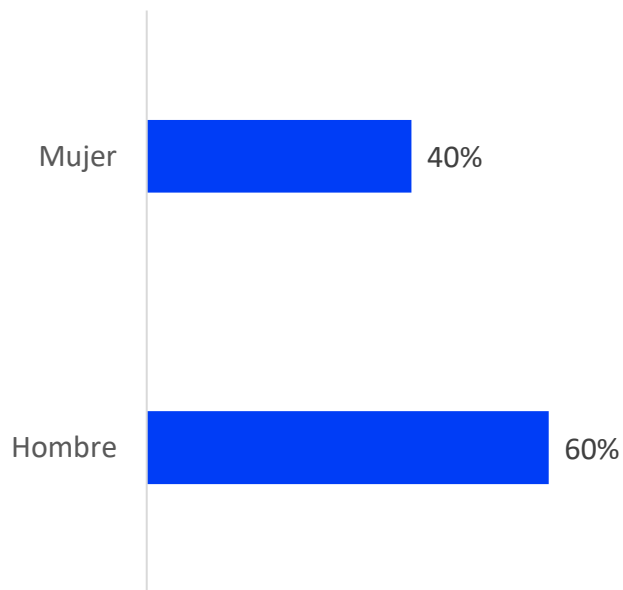
P.9. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA A SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB/CORREO ELECTRÓNICO*

* Donde 0 significa que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.

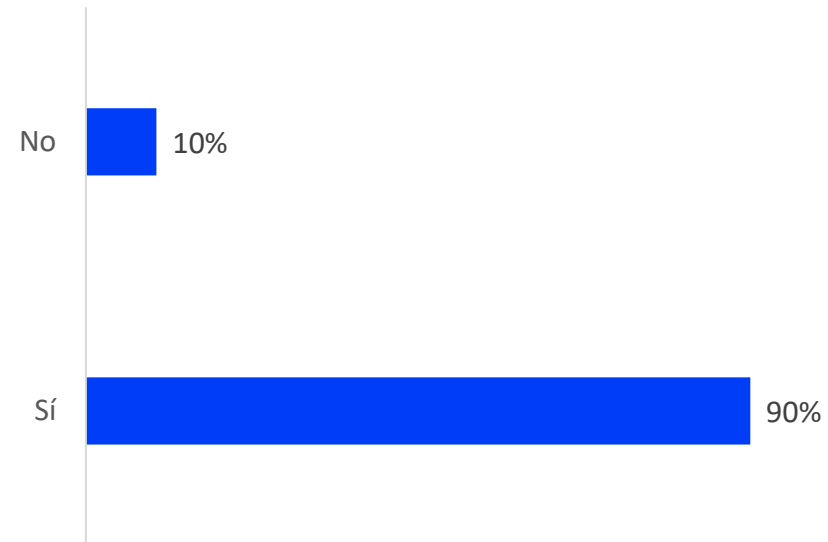
Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN • Resultados canal presencial

P.1. Sexo



P.2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



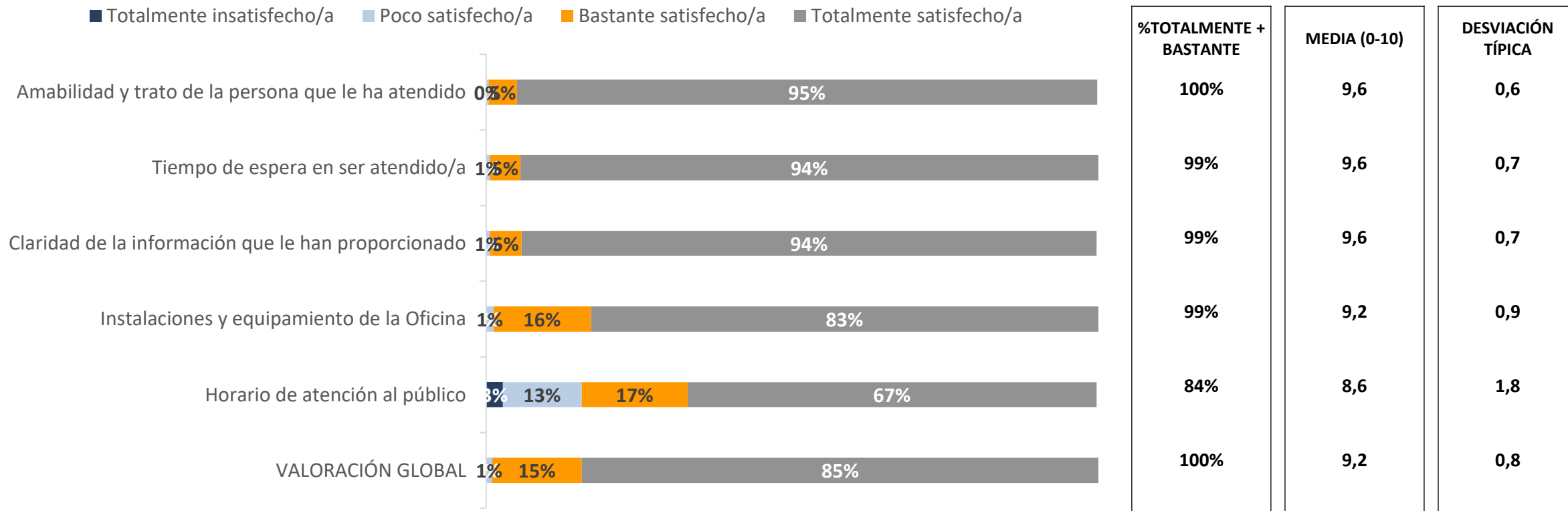
Las **personas que acuden presencialmente para hacer uso del servicio** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid (90%)**.

Para la muestra obtenida, un 60% de las personas se han identificado como "hombre".

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Valoración de los aspectos de la atención recibida



La **valoración global del servicio** proporcionado en la oficina alcanza **niveles de excelencia**, gracias a que el total de las personas totalmente o bastante satisfechas con el servicio en general se sitúa en 100%.

Entre los aspectos a valorar, el que cuenta con una **mejor valoración es la amabilidad y trato de la persona que le ha atendido**, con una valoración media de 9,6.

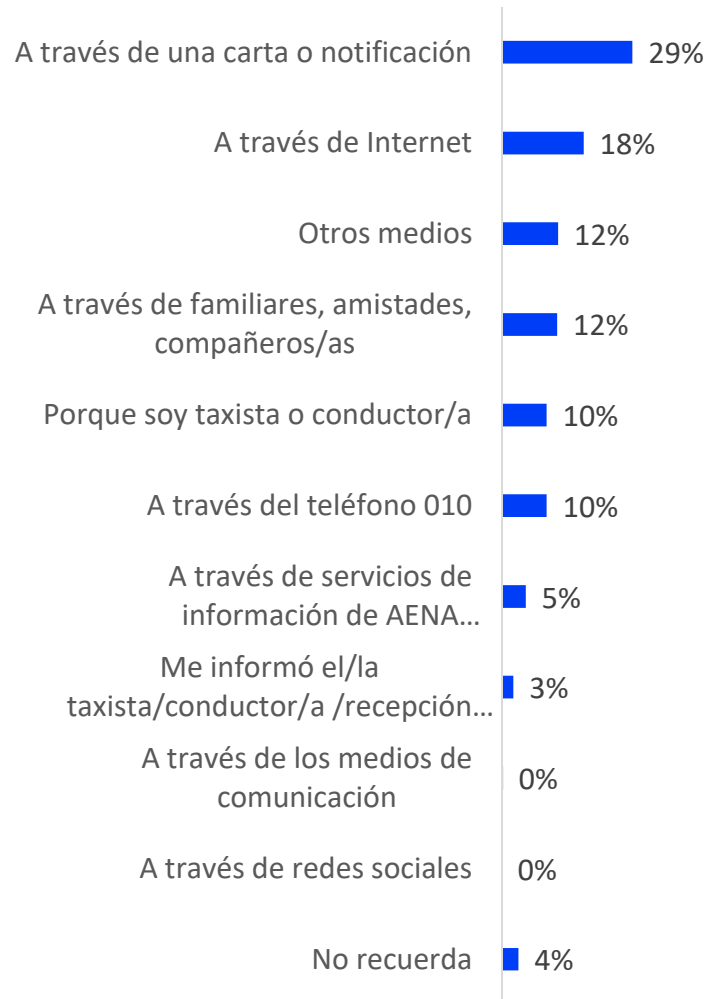
El aspecto que cuenta con la **valoración más crítica es el horario de atención al público**, con una valoración media de 8,6.

P.13. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN QUE LE HAN PRESTADO EN LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, DONDE 0 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE INSATISFECHO/A Y 10 QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO/A

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Manera en que conoció la oficina



Las personas que han acudido presencialmente a la oficina declaran que **han conocido el servicio mayoritariamente a través de una carta o notificación (29%)**.

Por debajo del 4%, los taxistas/conductores/recepción, los medios de comunicación y las redes sociales son **la manera por la que menos personas han conocido la existencia del servicio**.

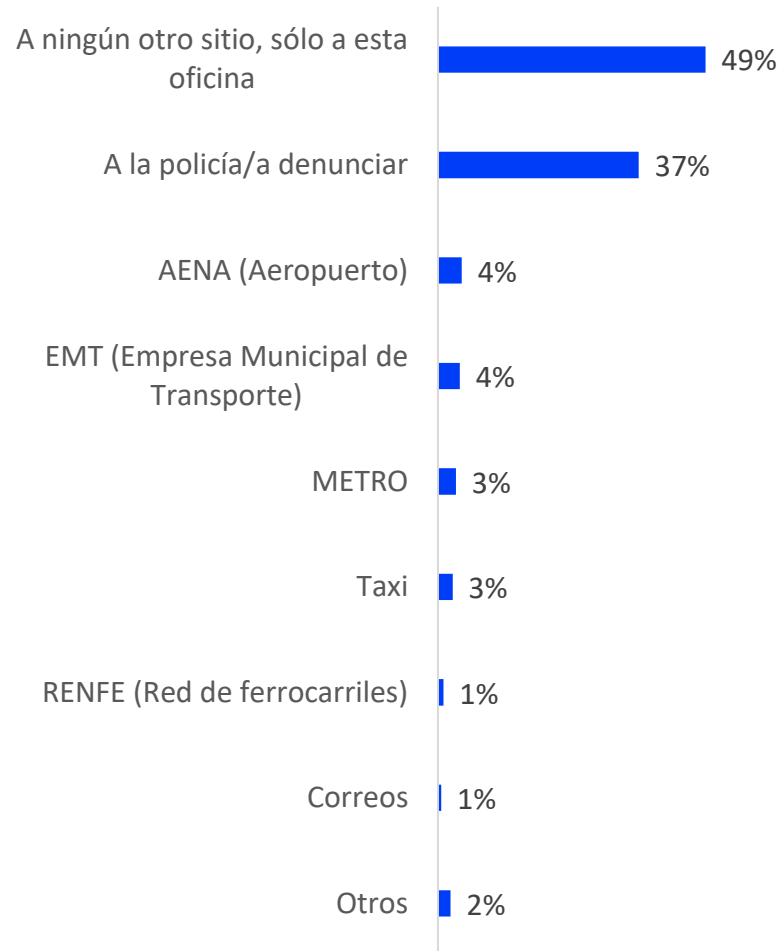
Un 10% son taxistas.

P.3. ¿CÓMO CONOCIÓ LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS (AUNQUE HAYA SIDO EN UNA OCASIÓN ANTERIOR)?

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Servicios a los que acudió previamente



De las personas que han acudido presencialmente a la oficina, un **49% no se han dirigido a ninguna otra entidad** previamente.

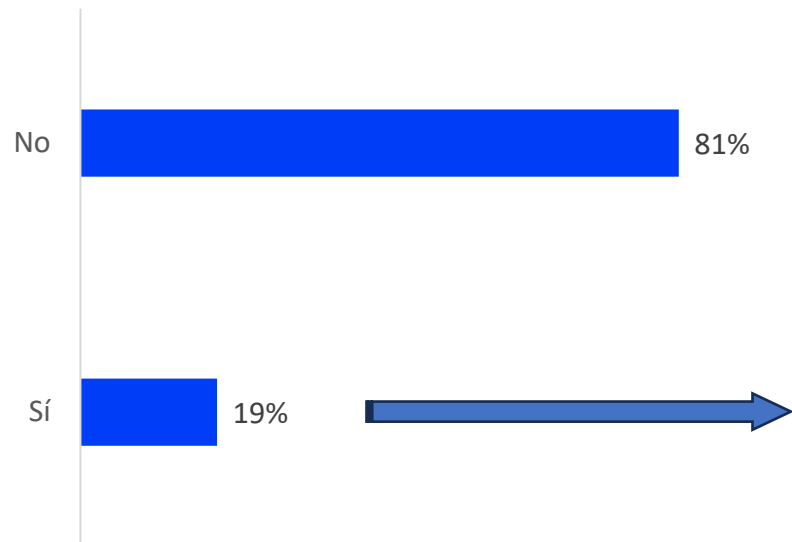
Quienes sí han recurrido a otras entidades antes de personarse en la oficina, **han acudido mayoritariamente a denunciar a la policía (37%)**.

Ello podría estar muy relacionado con que el tipo de objeto que más se pierde son carteras y documentación.

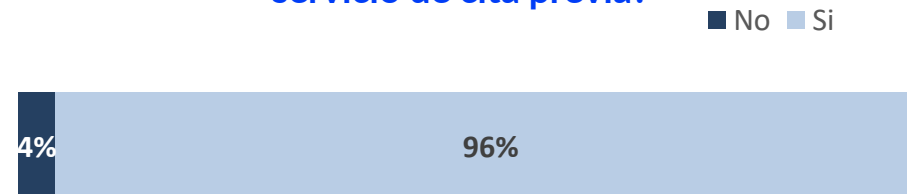
P.4. ANTES DE VENIR A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...? (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

P.5. ¿Ha acudido a la Oficina de Objetos Perdidos con Cita Previa?



P.6. Si tuviera que volver a la Oficina de Objetos Perdidos, ¿Utilizaría nuevamente el servicio de cita previa?



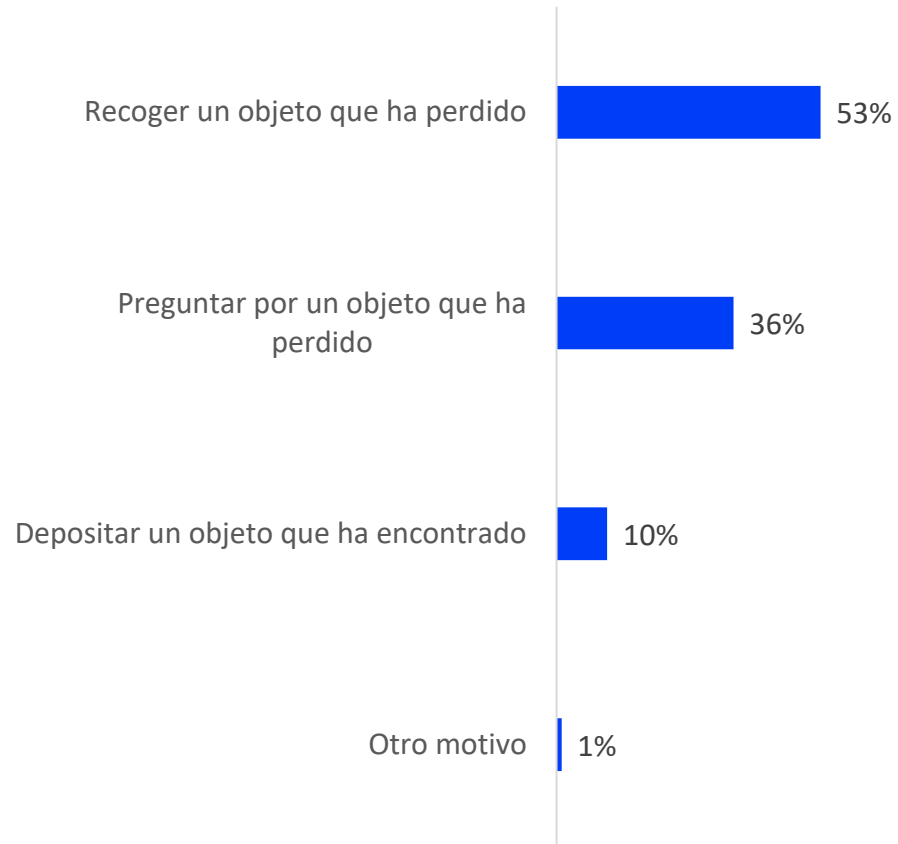
De las personas que han acudido presencialmente a la oficina, **el 19% tenían cita previa.**

De ellas, **el 96%** volvería a utilizar el servicio de cita previa.

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina. P6 solo quienes acuden con cita previa.

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Motivo por el que acude a la oficina



La mayoría de las personas que **han recurrido presencialmente al servicio** de la oficina, lo han hecho para **recoger un objeto que han perdido (53%)**.

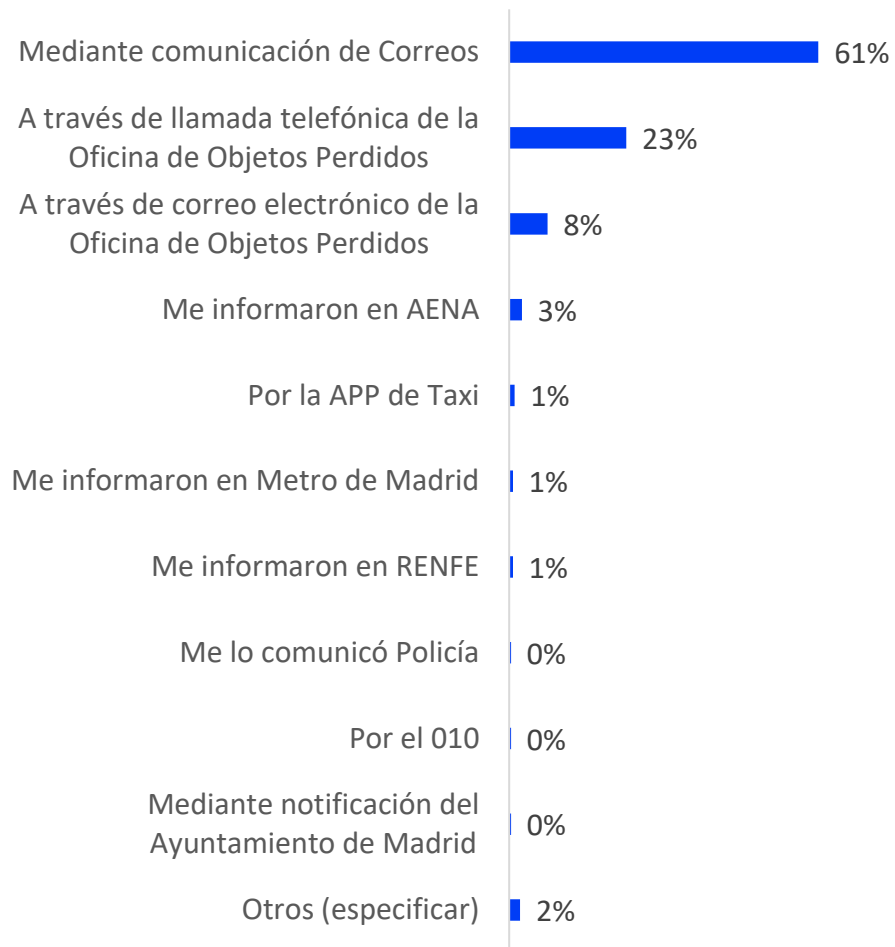
Un 36% acudió a preguntar por un objeto perdido, mientras que el 10% acudió a entregar un objeto.

P.7. ¿HA VENIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA...?

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Cómo sabe que el objeto ha sido encontrado



La notificación es el principal medio por el que las personas que han acudido presencialmente **descubrieron que su objeto perdido está en la oficina.** Concretamente, **61% por notificación de Correos** y el 8% de la Oficina de Objetos Perdidos.

La llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos es el segundo método más frecuente, con un 23%.

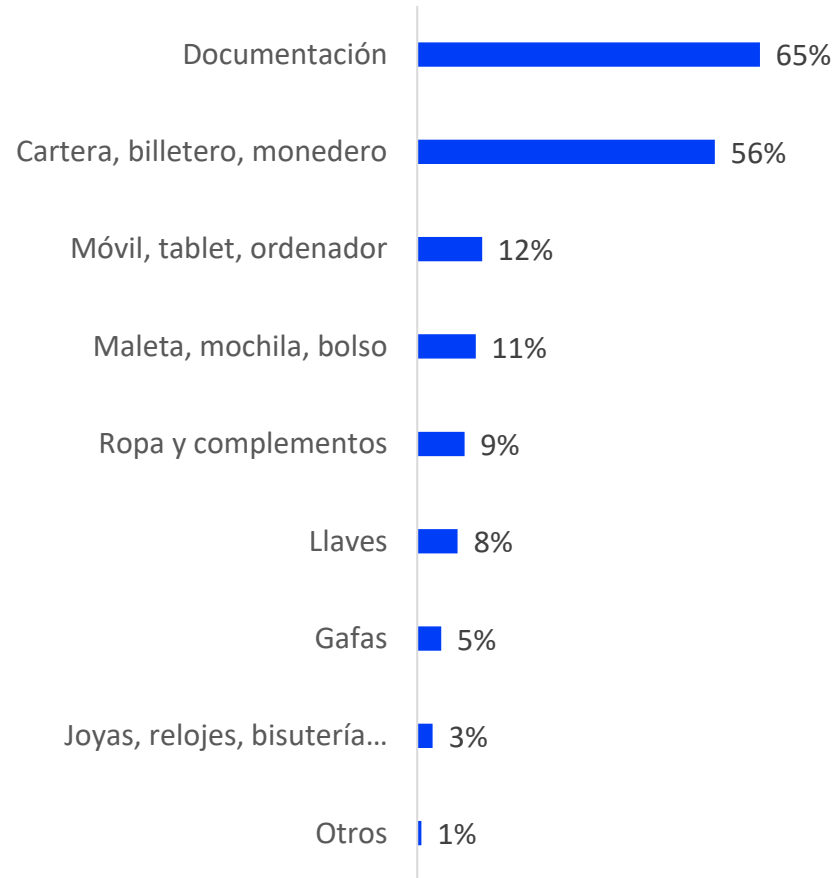
69% recibieron alguna notificación.
8% se informaron en otra entidad.

P.8. ¿CÓMO HA SABIDO QUE SE ENCONTRABA AQUÍ SU OBJETO PERDIDO?

Base: De las personas entrevistadas presencialmente en la oficina, quienes han recurrido al servicio para recoger un objeto (no consultar)

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Tipo de objeto perdido



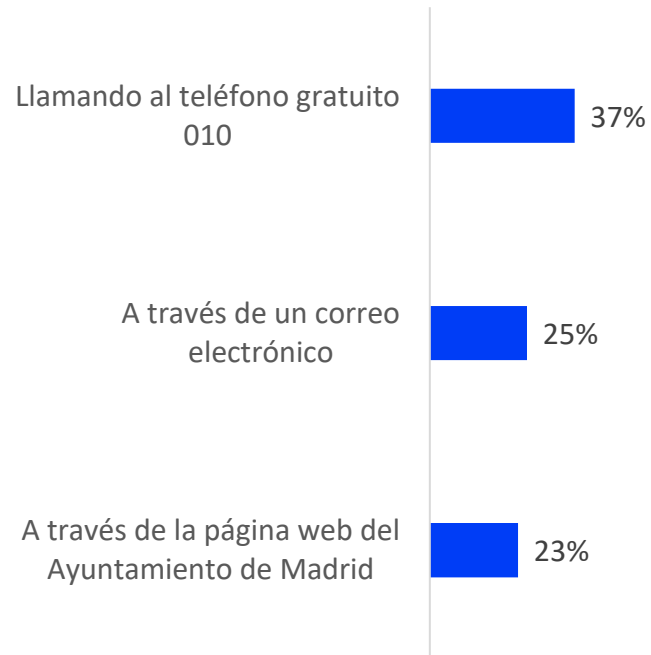
La documentación es el principal tipo de objeto por el que se ha recurrido al servicio (65%)

Seguido de cerca de la cartera, billetero, monedero (56%).

El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son **joyas, relojes, bisutería...**

P.9. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

Base: De las personas entrevistadas presencialmente en la oficina, quienes entregan, recogen o consultan por un objeto.



Entre quienes acuden presencialmente a la oficina, un **37%** sabe que puede llamar al **010** para realizar las consultas.

Un **25%** sabe que puede consultar **por correo electrónico**.

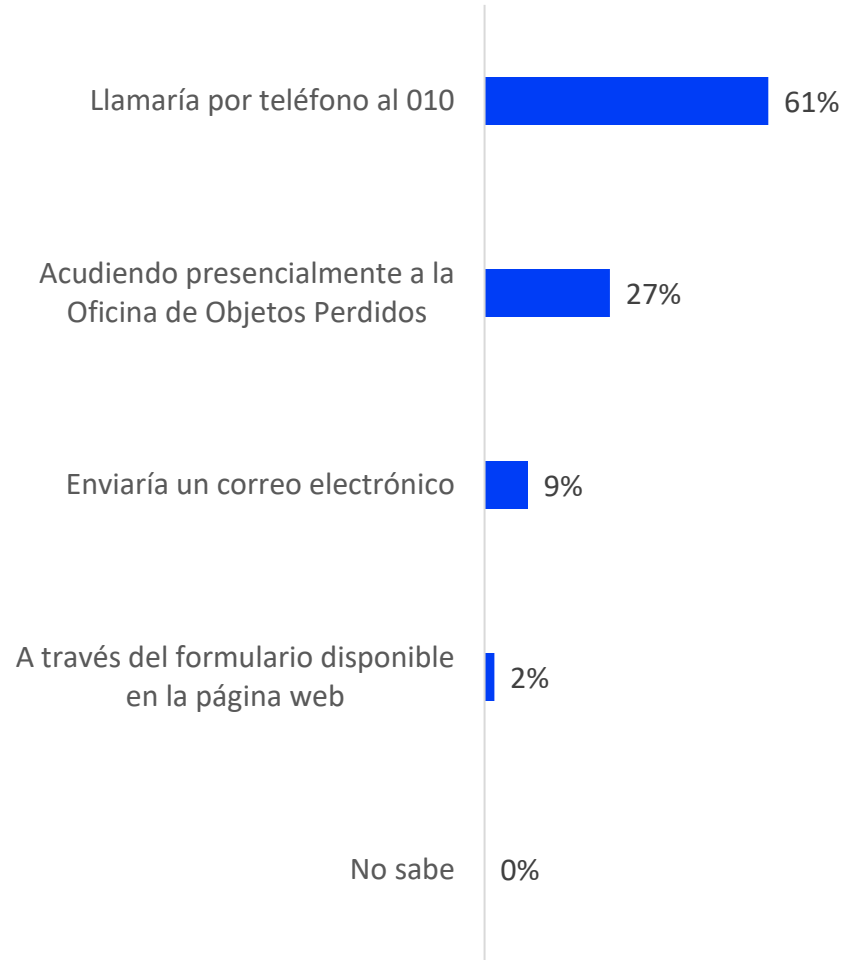
Un **23%** sabe que se puede consultar **a través de la página web del ayuntamiento**.

P.10. ¿SABÍA USTED QUÉ SE PUEDE CONSULTAR A TRAVÉS DE? (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Método de consulta que utilizaría en el futuro



De entre los medios disponibles **para realizar una hipotética consulta futura**, la mayoría (**61%**) de las personas que han acudido presencialmente optarían por **llamar al teléfono 010**.

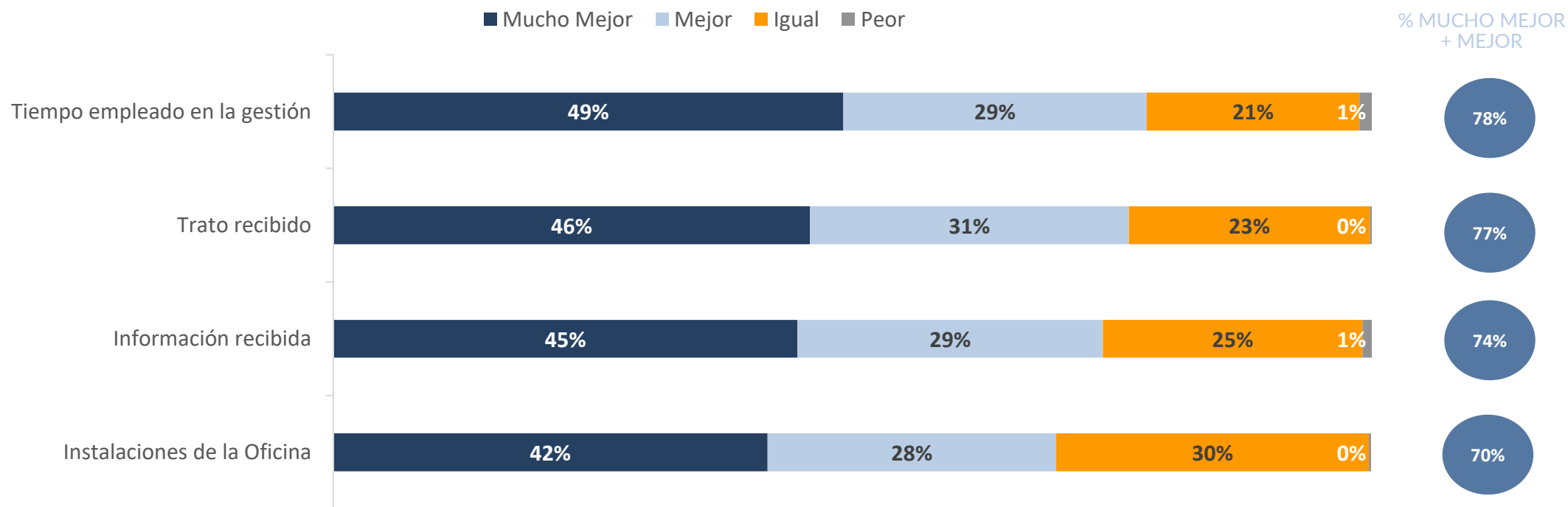
El 27% repetiría acudiendo presencialmente a la oficina.

P.11. SI TUVIERA QUE REALIZAR UNA CONSULTA ¿QUÉ MEDIO UTILIZARÍA? (Respuesta única)

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Percepción de los aspectos de la atención recibida



El servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos **se considera mejor o mucho mejor de lo esperado en todos los aspectos analizados**. Se valora **principalmente tiempo empleado en la gestión**, con un 78% de personas usuarias que consideran que es mejor o mucho mejor de lo que esperaban.

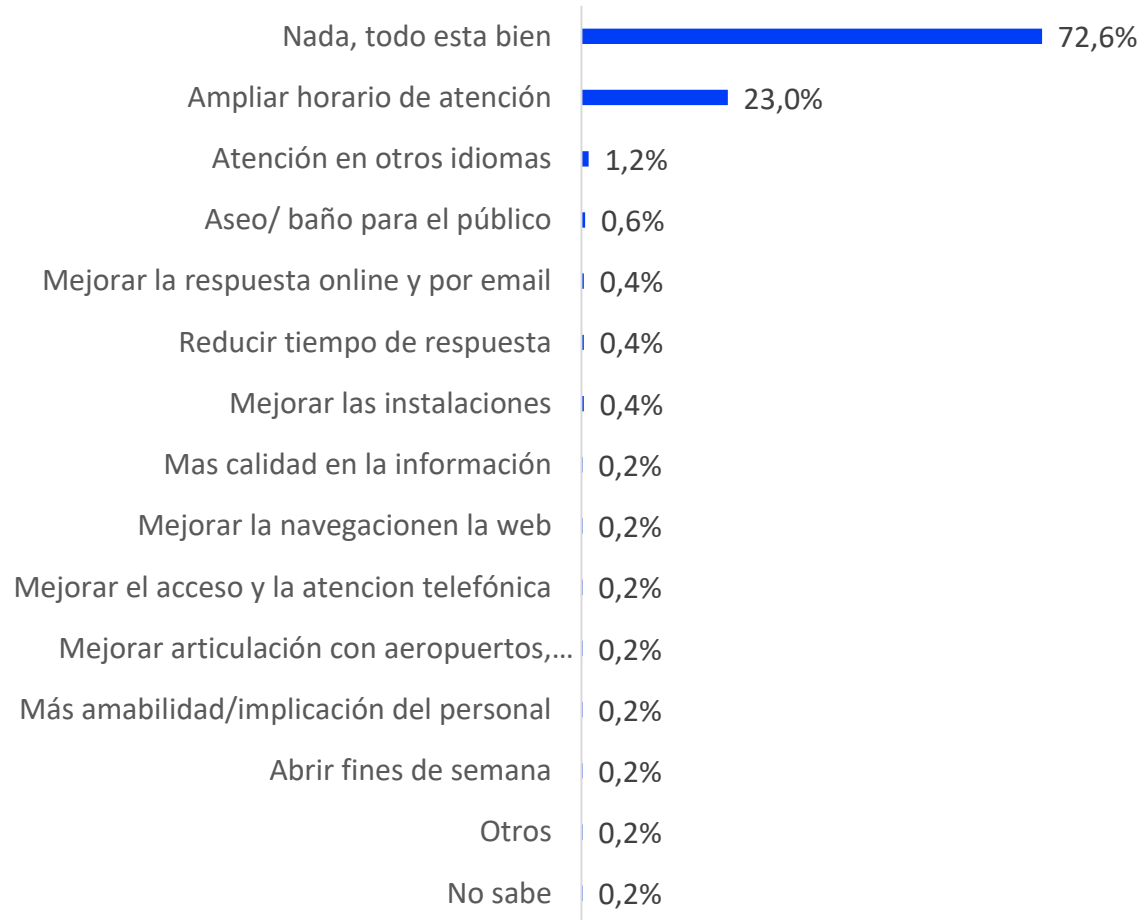
Aunque el aspecto menos valorado son las instalaciones de la oficina, las personas usuarias no son especialmente críticas ya que ninguna esperaba un servicio mejor. Es además la categoría con mayor porcentaje de personas usuarias que consideran que es igual a lo que se esperaban.

P.12. ¿PODRÍA DECIRME SI LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA HAN SIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, IGUAL, PEOR, MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA?

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Identificación de las necesidades de mejora



El 99,8% responde sobre las necesidades.

El 72,6% indica que no es necesaria ninguna mejora.

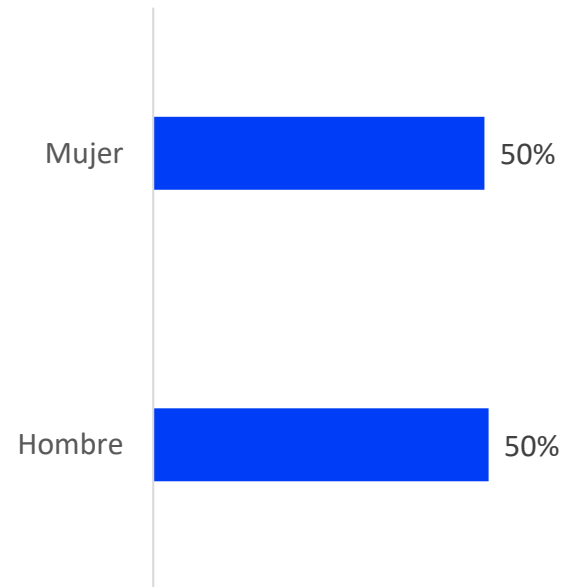
En cuanto a mejoras concretas, **la ampliación del horario es la más demandada (23%).**

P.14. PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?

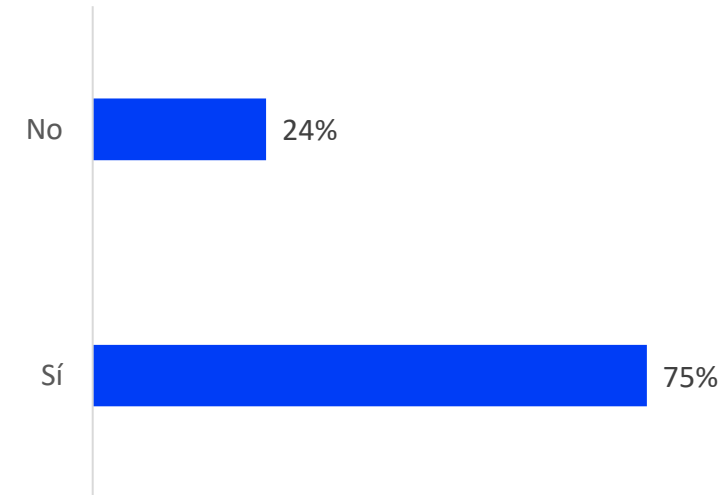
Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN • Resultados canal online

P.1. Sexo



P.2. ¿Reside usted en la Ciudad de Madrid?



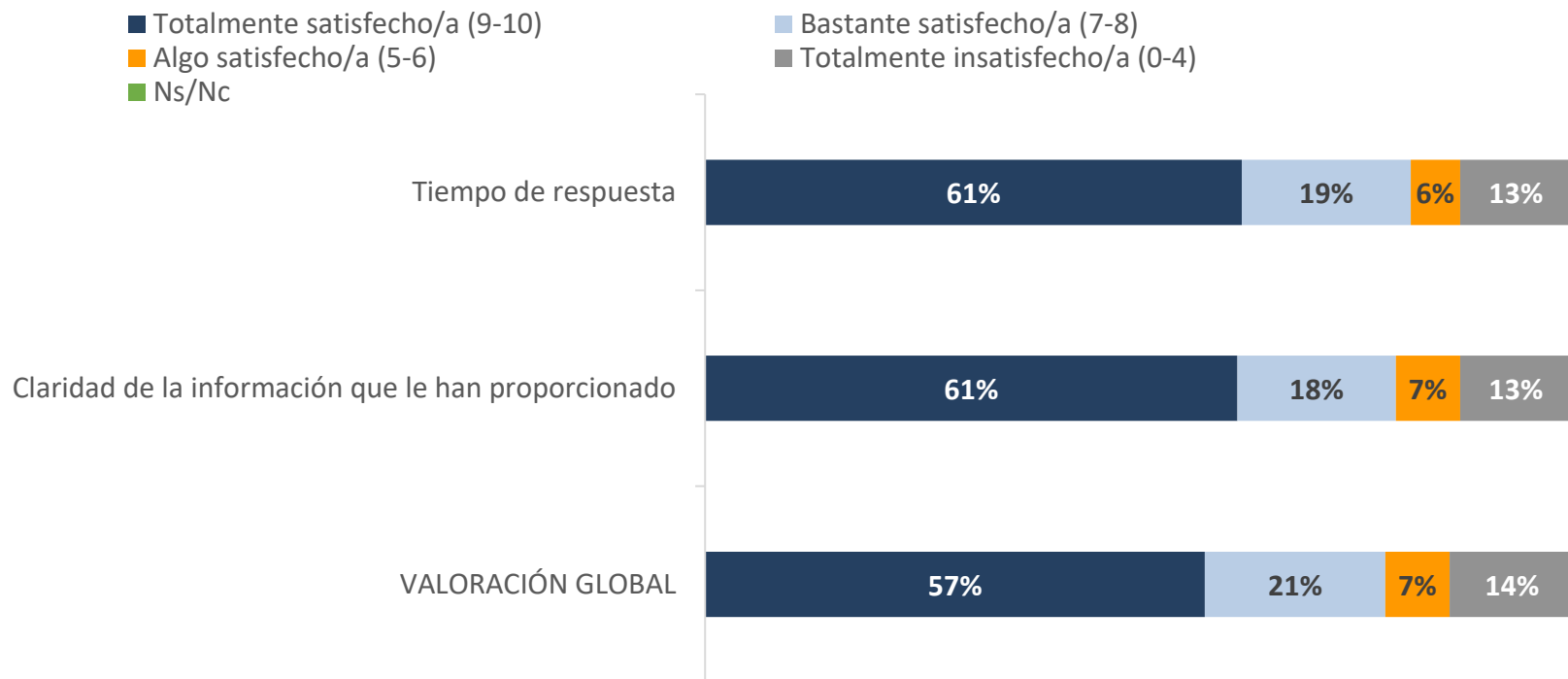
Las **personas que hacen uso del servicio online** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid**. (75%)

Para la muestra obtenida, no hay diferencia entre las personas que se han identificado como "hombre" o como "mujer"

Base: Total de las personas entrevistadas online

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Valoración de los aspectos de la atención recibida



%TOTALMENTE + BASTANTE	MEDIA (0-10)	DESVIACIÓN TÍPICA
80%	8,0	3,0
79%	7,9	3,0
78%	7,7	3,1

La **valoración global del servicio** proporcionado en la oficina alcanza **niveles satisfactorios**, gracias a que el total de las personas totalmente o bastante satisfechas se sitúa en 78%. Sin embargo, tiene menor valoración media que los aspectos específicos, indicando que existen otros aspectos valorados negativamente que influyen en la percepción de las personas usuarias.

Entre los aspectos a valorar, el tiempo de respuesta se sitúa en niveles muy semejantes, con el 80% de personas usuarias totalmente o bastante satisfechos y casi un 8 de valoración media.

P.9. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA A SU CONSULTA A TRAVÉS DE (LA PÁGINA WEB /CORREO ELECTRÓNICO) Y PUNTÚE SU SATISFACCIÓN GLOBAL, SIENDO 0 QUE ESTÁ TOTALMENTE INSATISFECHO/A Y 10 QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO/A

Base: Total de las personas entrevistadas online

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Manera en que conoció a la oficina



Las personas que han cumplimentado el formulario online declaran que **han conocido el servicio mayoritariamente a través de internet (53%)**.

En segundo lugar, se sitúan las personas que han conocido el servicio a través de alguien que conoce (18,2%).

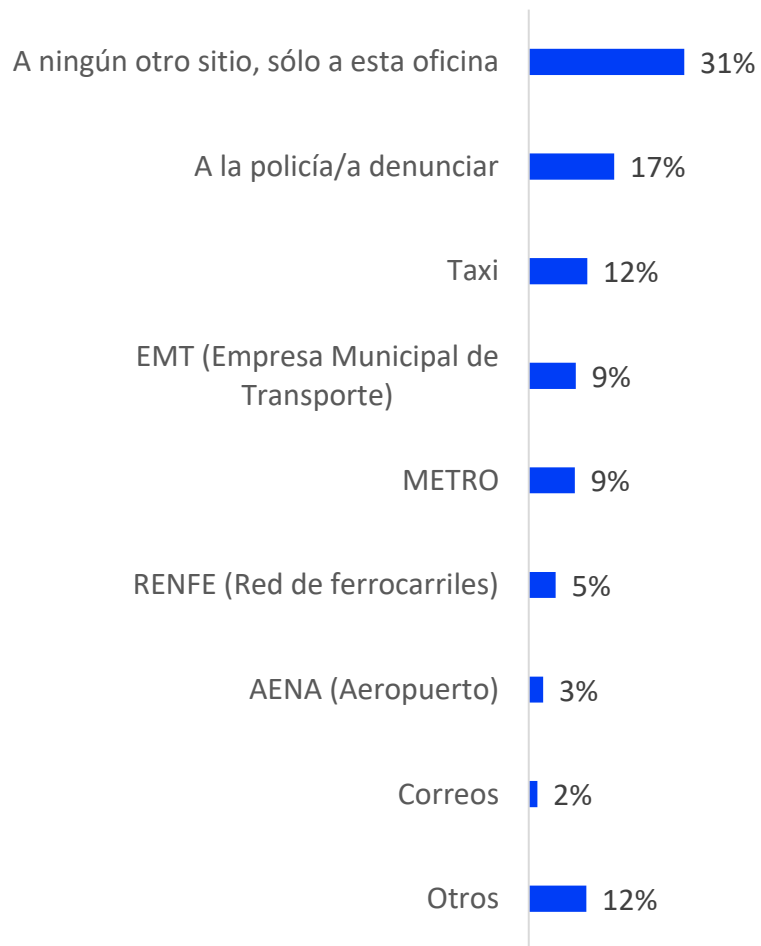
El método menos indicado es la carta o notificación (0,4%).

P.3. ¿CÓMO CONOCIÓ LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO (AUNQUE HAYA SIDO EN UNA OCASIÓN ANTERIOR)?

Base: Total de las personas entrevistadas online

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Servicios a los que acudió previamente



De las personas que han cumplimentado el formulario online, **un 31% no se han dirigido a ninguna otra entidad previamente.**

Quienes sí han recurrido a otras entidades antes de personarse en la oficina, **han acudido mayoritariamente a la policía a denunciar (17%).**

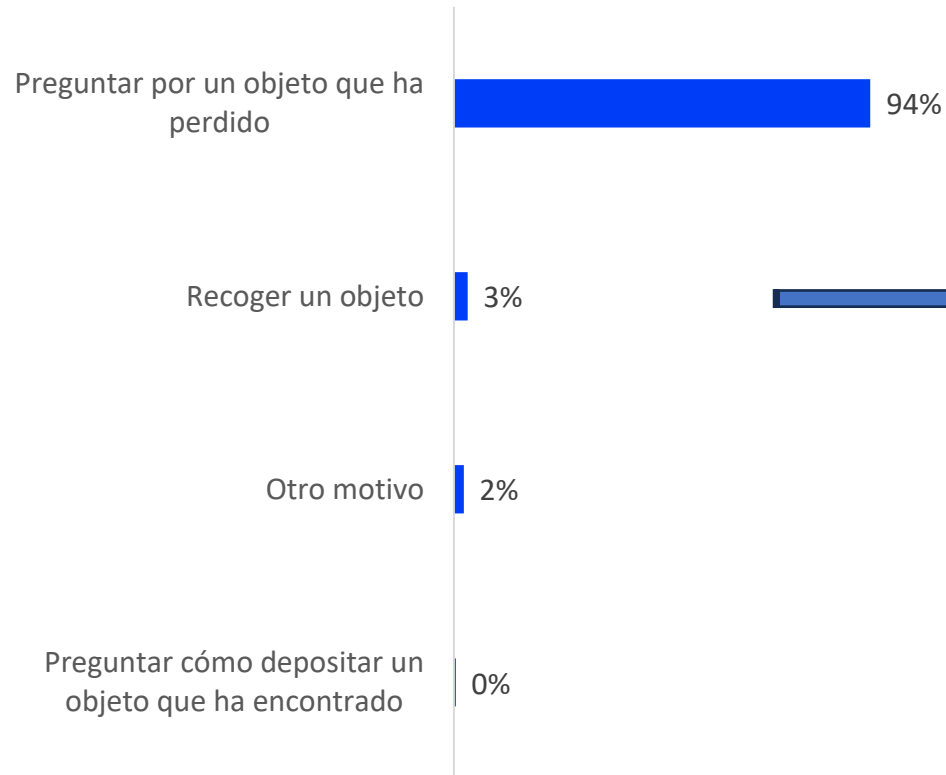
Correos es el sistema menos referido (2%).

P.4. ANTES DE REALIZAR SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA WEB/CORREO ELECTRÓNICO/LLAMANDO AL 010 ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A...?

Base: Total de las personas entrevistadas online

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

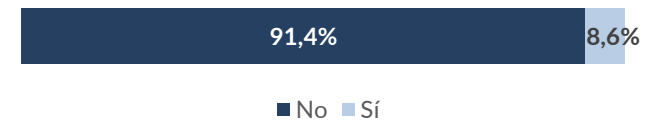
Motivo por el que consulta a la oficina



La mayoría de las personas que **han recurrido al servicio online** de la oficina, lo han hecho para **preguntar por un objeto que se había perdido (94%)**.

Por su parte, el 3% recurrió a este canal para **recoger un objeto**.

Solo el 8,6% de las personas que han realizado una consulta, han encontrado su objeto perdido en la oficina.



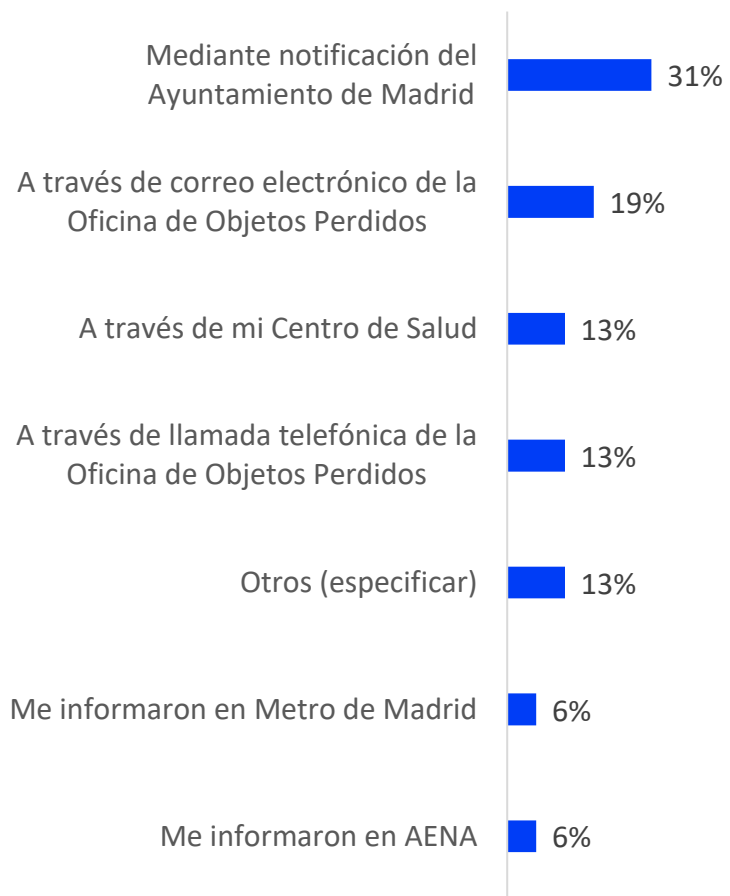
P.5. ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA...?

P.7. EN ESE CASO, ¿ESTABA EL OBJETO EN LA OFICINA?

Base: Total de las personas entrevistadas online. En P.7. sólo quienes indican consultar por un objeto (no recoger ni entregar).

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Cómo sabe que el objeto ha sido encontrado



El principal medio por el que las personas que han cumplimentado el cuestionario online descubrieron que su objeto perdido estaba en la oficina fue **mediante notificación del Ayuntamiento de Madrid (31%)**.

El siguiente medio más común es a través de correo electrónico de la propia Oficina de Objetos Perdidos (19%).

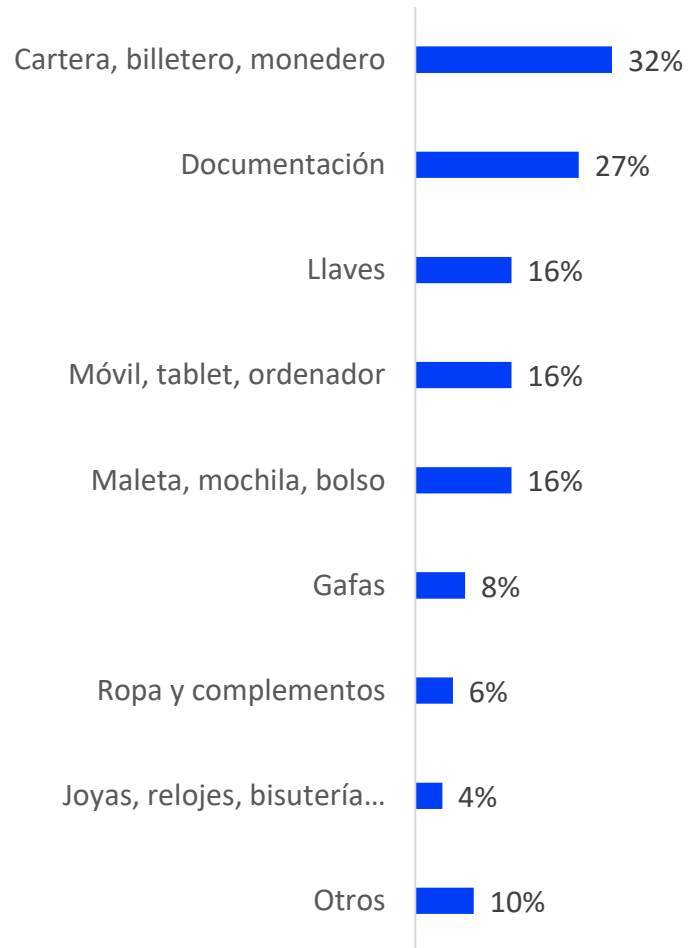
El 50% se informaron en otra entidad.

P.6. ¿CÓMO HA SABIDO QUE SE ENCONTRABA AQUÍ SU OBJETO PERDIDO?

Base: De las personas entrevistadas online, quienes han recurrido al servicio para recoger un objeto (no consultar ni entregar)

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Tipo de objeto perdido



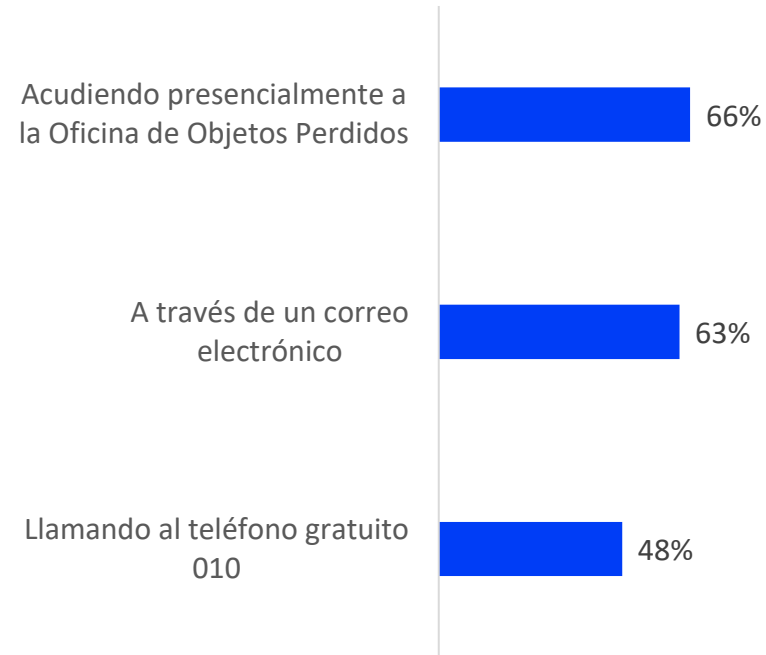
La cartera, billetero, monedero, es el principal tipo de objeto por el que se ha recurrido al servicio (32%)

Seguido muy de cerca de la documentación (27%).

El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son joyas, relojes, bisutería...

P.8. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA REALIZADO LA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas online



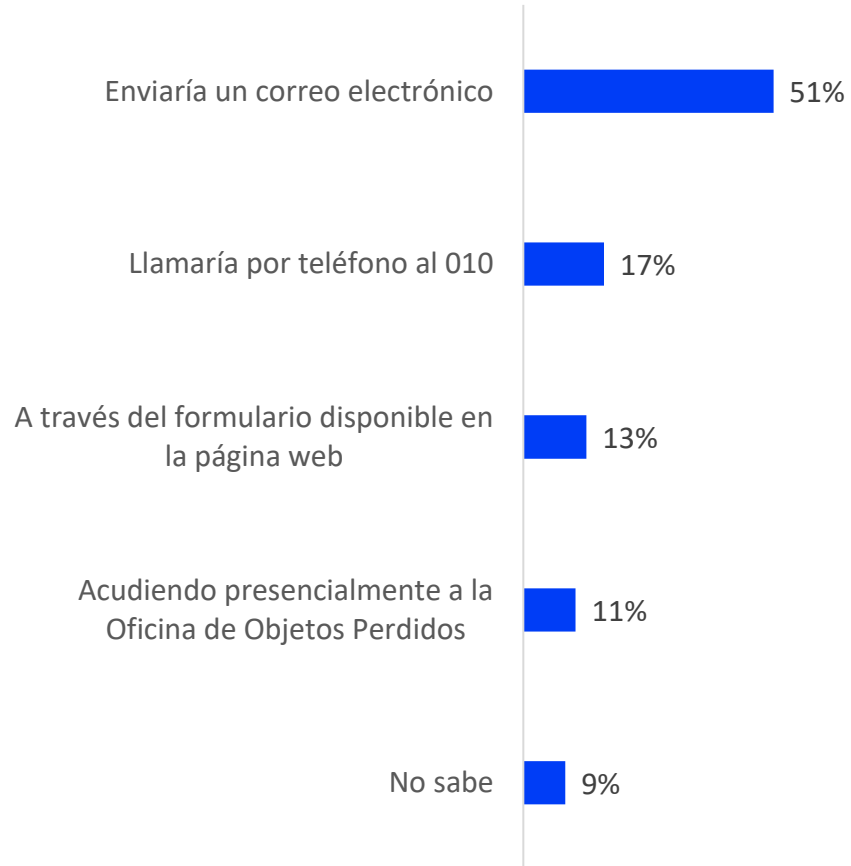
Entre quienes cumplimentan el formulario online, un **48%** sabe que puede llamar al **010** para realizar las consultas, frente a un **63%** y **66%** que sabe que se puede consultar **a través de un correo electrónico o acudiendo presencialmente a la Oficina de Objetos Perdidos**, respectivamente.

P.10. APARTE DE POR CORREO ELECTRÓNICO / FORMULARIO WEB ¿SABÍA USTED QUE PODÍA HABER REALIZADO SU CONSULTA A TRAVÉS DE...?

Base: Total de las personas entrevistadas online

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Método de consulta que utilizaría en el futuro



De entre los medios disponibles **para realizar una hipotética consulta futura**, la mayoría de las personas que han cumplimentado el formulario online optarían por **enviar un correo electrónico (51%)**.

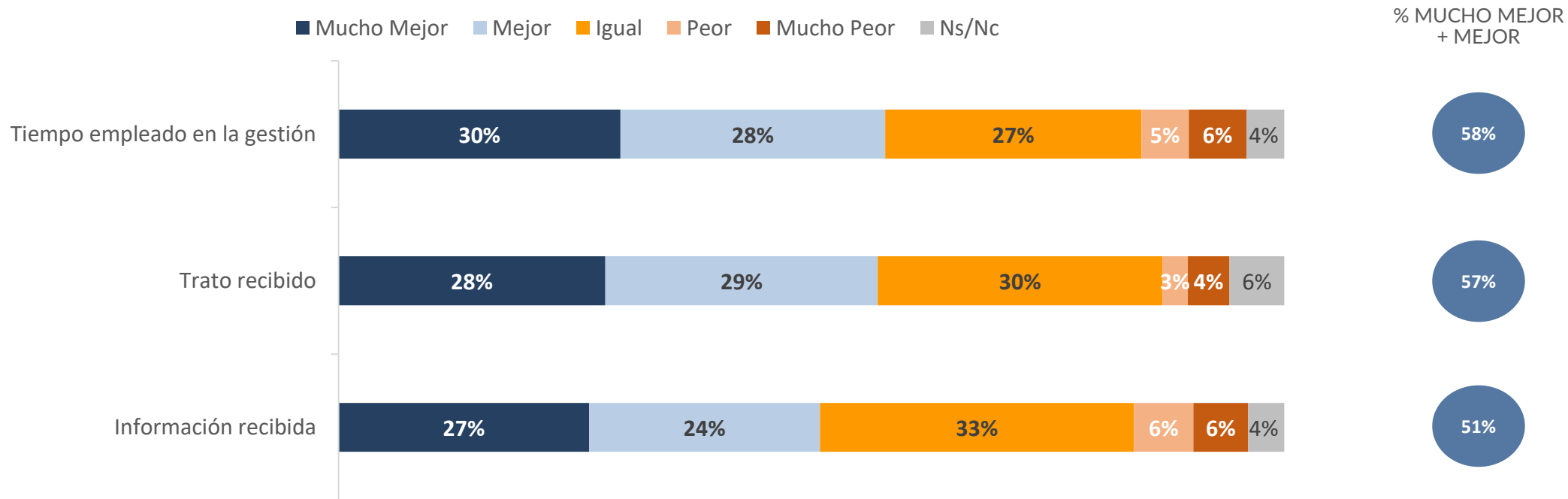
El 13% repetiría cumplimentando el formulario online.

P.11. SI TUVIERA QUE REALIZAR OTRA CONSULTA SIMILAR ¿QUÉ MEDIO UTILIZARÍA? (Respuesta única)

Base: Total de las personas entrevistadas online

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Percepción de los aspectos de la atención recibida



El servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos se considera mejor o mucho mejor de lo esperado en todos de los aspectos analizados, ya que superan el 50% de personas que han encontrado un servicio mejor o mucho mejor al que esperaban. Principalmente en lo relativo al tiempo empleado en la gestión (58%).

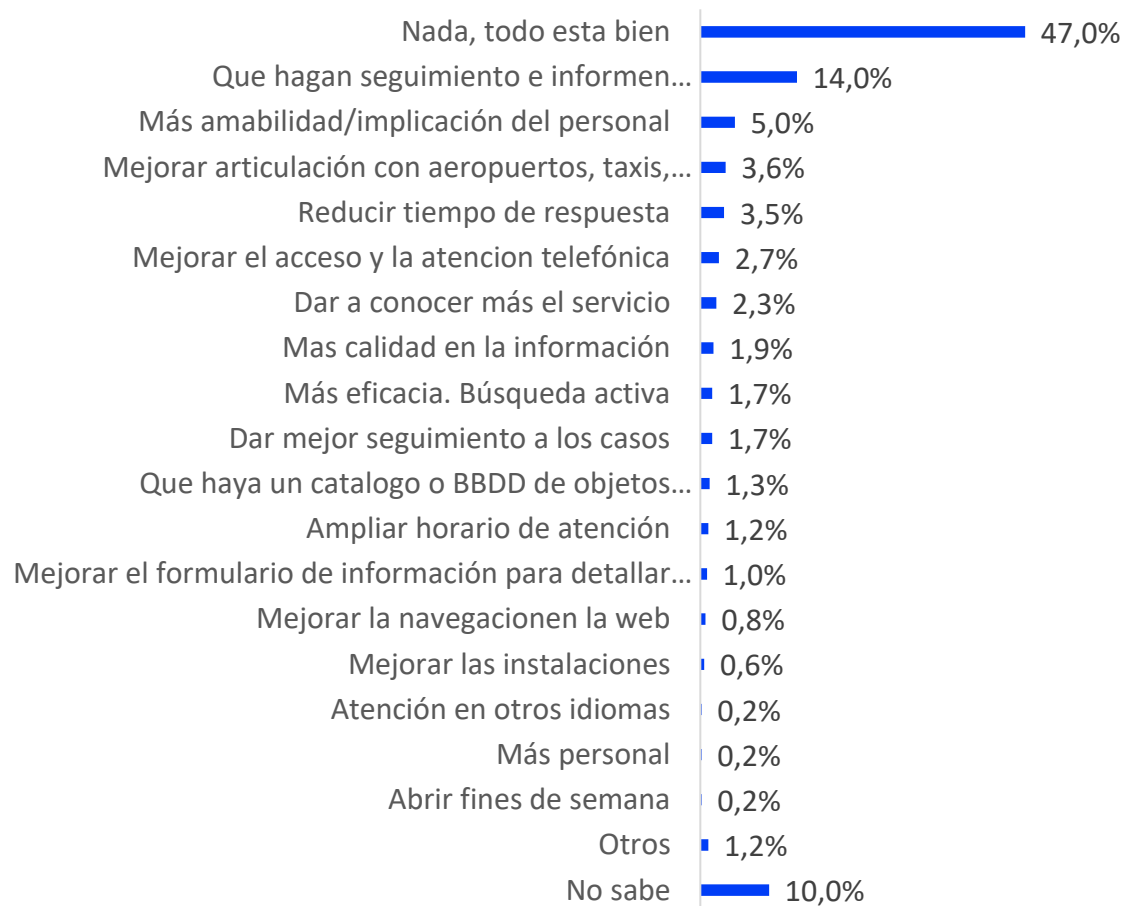
El aspecto más crítico es la información recibida, con un 6% de personas usuarias que esperaban un servicio mejor.

P.12. ¿PODRÍA DECIRME SI LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA HAN SIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, IGUAL, PEOR, MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA?

Base: Total de las personas entrevistadas online

RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Identificación de las necesidades de mejora



El 90% ofrece alguna respuesta sobre las necesidades de mejora y no lo hace el 10%.

El 47% indica que no es necesaria ninguna mejora.

En cuanto a mejoras concretas, la mejora de los avisos periódicos es la más demandada. Seguida de lejos por la amabilidad e implicación del personal.

P.13. PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas online

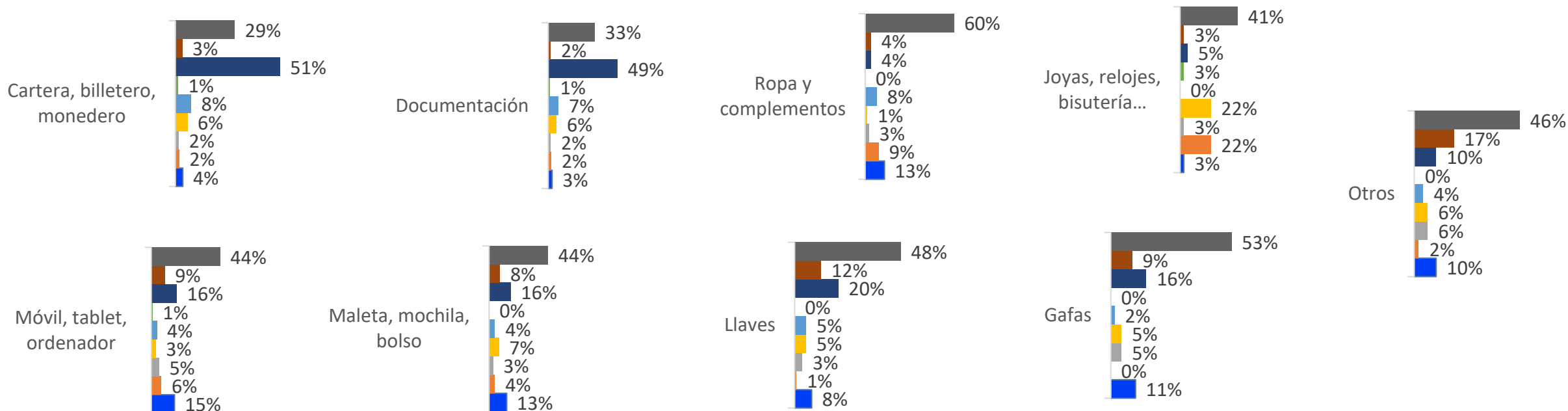
RESULTADOS CRUZADOS

- Resultados cruzados

RESULTADOS CRUZADOS

Lugar al que acudió previamente en función del tipo de objeto perdido

■ NINGUNO ■ OTROS ■ POLICIA ■ CORREOS ■ EMT ■ METRO ■ RENFE ■ AENA ■ TAXI



La policía es de las alternativas que más se visitan antes de contactar con la oficina de correos, independientemente del tipo de objeto que se trate. Especialmente es la opción más empleada por quienes pierden la documentación o la cartera, billetero, monedero...

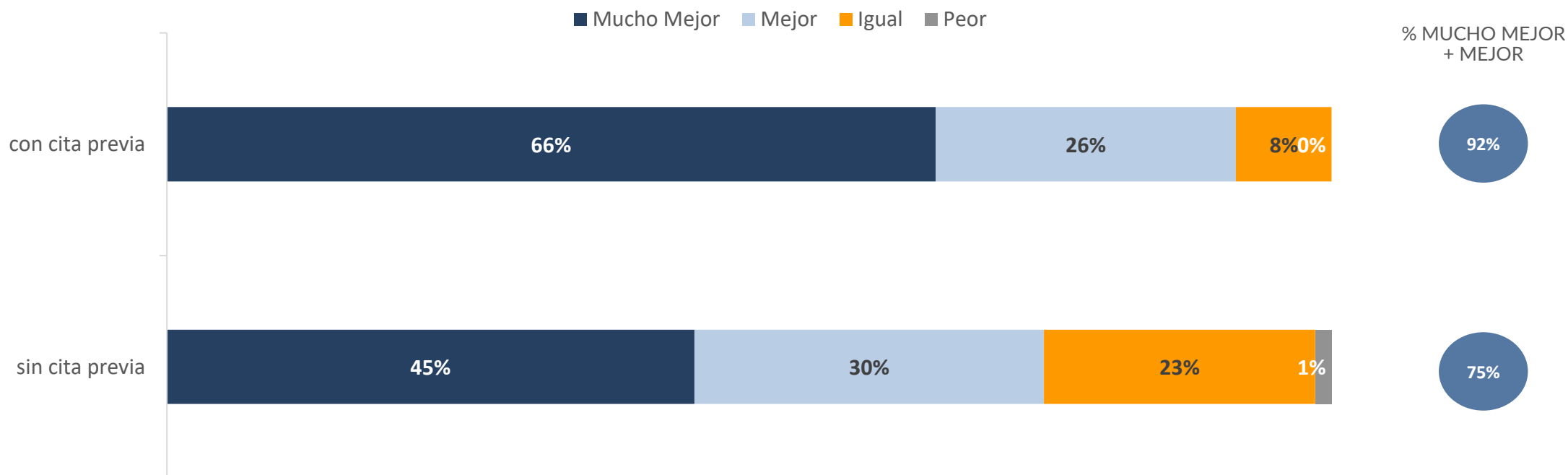
Sin embargo, el taxi es la segunda opción más referida, seguido por RENFE y METRO.

TIPO DE OBJETO PERDIDO (Respuesta múltiple) X LUGAR AL QUE ACUDIÓ ANTES DE LA OFICINA (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

RESULTADOS CRUZADOS

Valoración del tiempo de espera en función de si acudió con cita previa o no



La valoración del tiempo de espera **muestra diferencias significativas** entre quienes acuden con cita previa o sin ella (un 17% de diferencia en rango de excelencia).

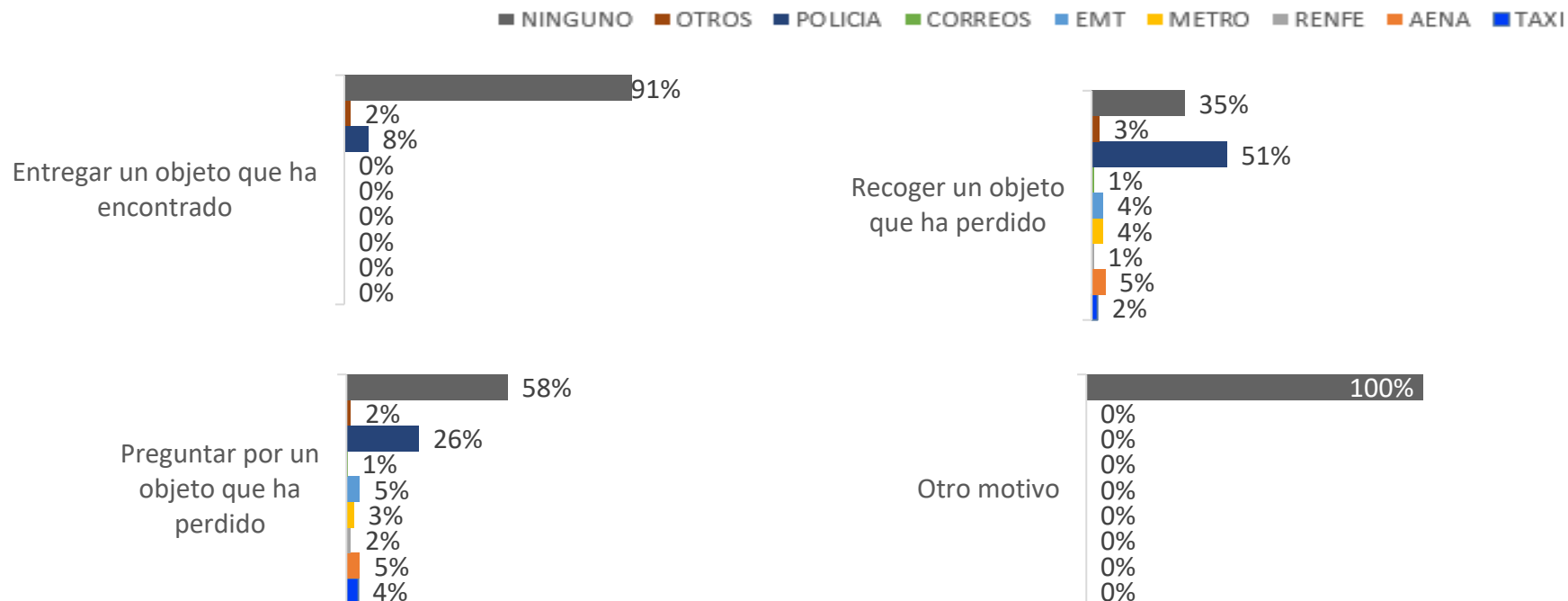
El 45% de quienes acuden sin cita previa, valora que ha sido mucho mejor de lo que esperaba; frente al 66% entre quienes fueron con cita previa

ACUDE CON CITA PREVIA X VALORACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

RESULTADOS CRUZADOS

Lugar al que acudió previamente en función del motivo de su consulta



Se puede observar que, a la hora de entregar algún objeto que se ha encontrado, la mayoría de las personas acuden directamente a la oficina de objetos perdidos (91%).

La policía se presenta como la visita anterior más realizada por quienes acuden a recoger un objeto (51%)

Cuando se realiza una consulta sobre un objeto perdido, aparecen una mayor cantidad de puntos a los que se acudió previamente y la policía gana importancia (26%), seguido por AENA y la EMT (5%).

MOTIVO POR EL QUE ACUDE X LUGAR AL QUE ACUDIÓ ANTES DE LA OFICINA (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)



SIGMADOS



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados

C/Velázquez, 50. 6ª Planta
28001 Madrid España

