


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

2026

MADRID

SIGMADOS

# ÍNDICE


**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 14
RESULTADOS DEL CANAL ONLINE página 27

**RESULTADOS CRUZADOS** página 39

# 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 1.141 entrevistas distribuidas del siguiente modo:

| Tipo de entrevista | Número |
|---|---|
| Entrevistas Personales | 523 |
| Entrevistas Online | 618 |
| Total | 1.141 |

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: 4,0% para un nivel de confianza del 95% P=Q=0,5.

## Fecha de Realización

Realizado de forma continua del 11 de mayo al 14 de junio de 2026.

## Desarrollo de los trabajos de campo

El trabajo de campo se ha visto favorecido por una alta 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 **11de mayo y el 1 de junio de 2026,** 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 **15 jornadas de trabajo hasta completar 523 encuestas**, lo que supone la realización de **35 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 8 tandas semanales, consta de un total de 4.025 registros

Con los registros válidos se han realizado **618 encuestas online**, lo que supone un **15% de tasa de respuesta**.

El trabajo de campo online se ha desarrollado desde el día **11 de mayo al 14 de junio de 2026**.

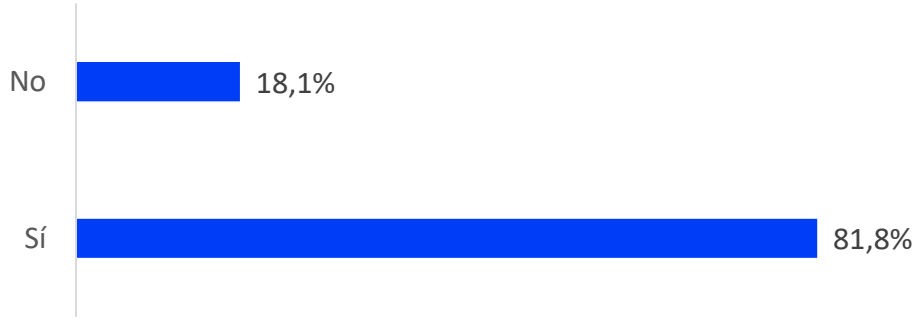
# RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Resultados generales
- Resultados canal presencial
- Resultados canal online

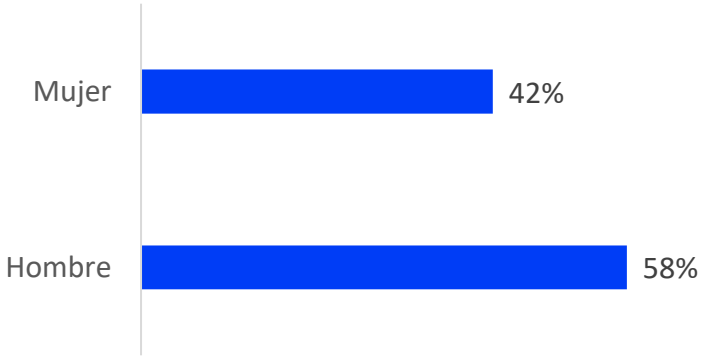
# RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **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** (81,8%).

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

# RESULTADOS GENERALES

## Cómo conoció la Oficina de Objetos Perdidos

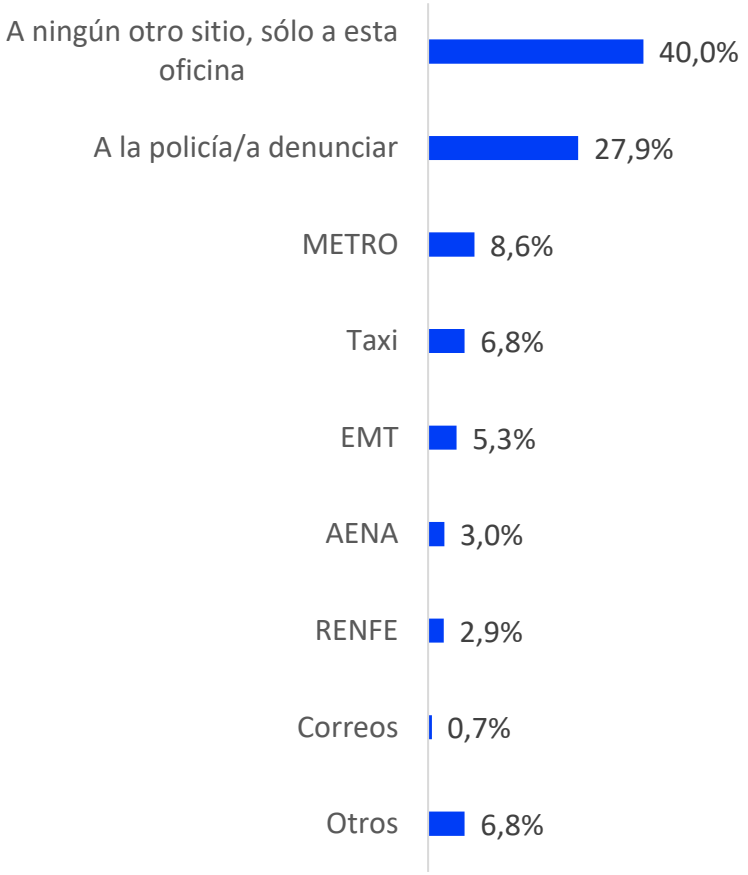



**Una gran parte** de las personas, conocieron la Oficina de Objetos Perdidos a través de Internet (32,1%). Las siguientes vías más comunes son personas cercanas (16,4%).

**Un 13,8% conoce la oficina debido a su actividad de taxista o conductor.**

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

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)




Un 40**% no se han dirigido a ninguna otra entidad** aparte de a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

Un 54,5% sí se han dirigido a otras entidades, principalmente a la policía a denunciar (27,9%)

**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
## Tipo de objeto perdido




**La documentación es el principal tipo de objeto por el que se ha recurrido al servicio (39%)**

Seguido muy de cerca de la cartera, billetero, monedero (37,7%).

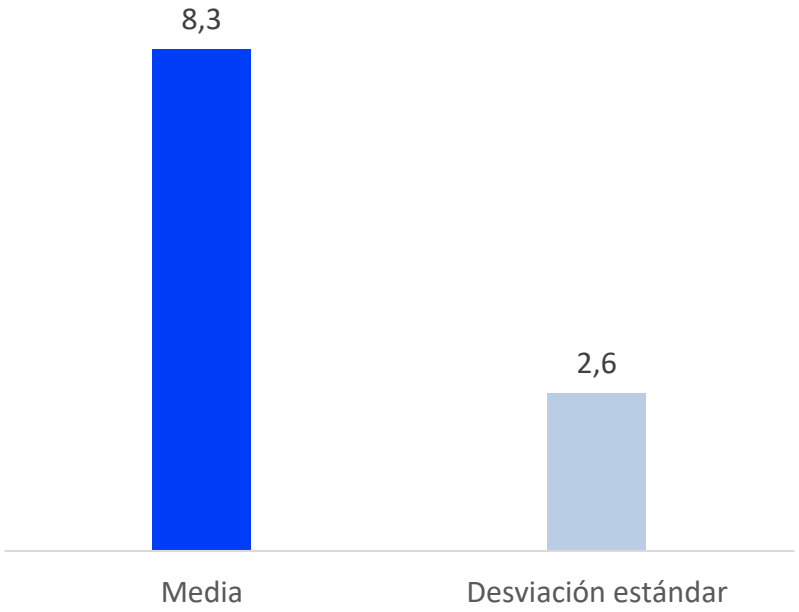
El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son **joyas, relojes, bisutería…**

**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




El **84% de las personas usuarias** están **bastante o totalmente satisfechas** con el servicio.

El servicio obtiene una **valoración media de 8,3** con una desviación típica de 2,6.

**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***

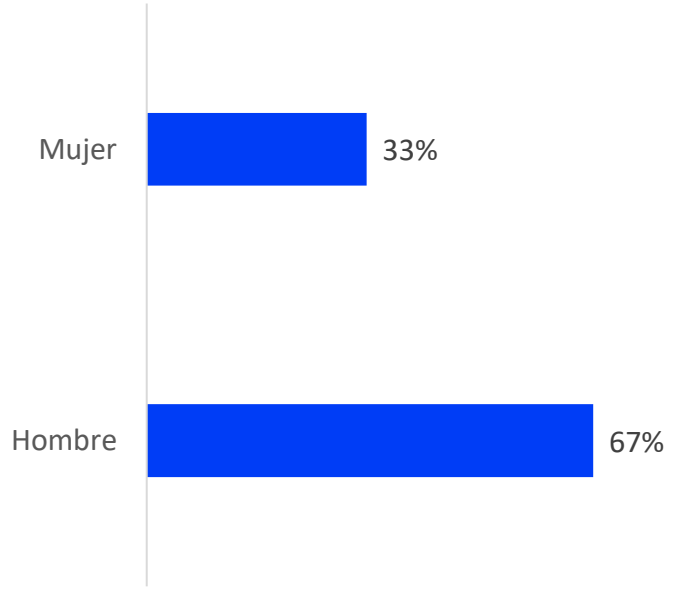
*** Donde 0 significa que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.**

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

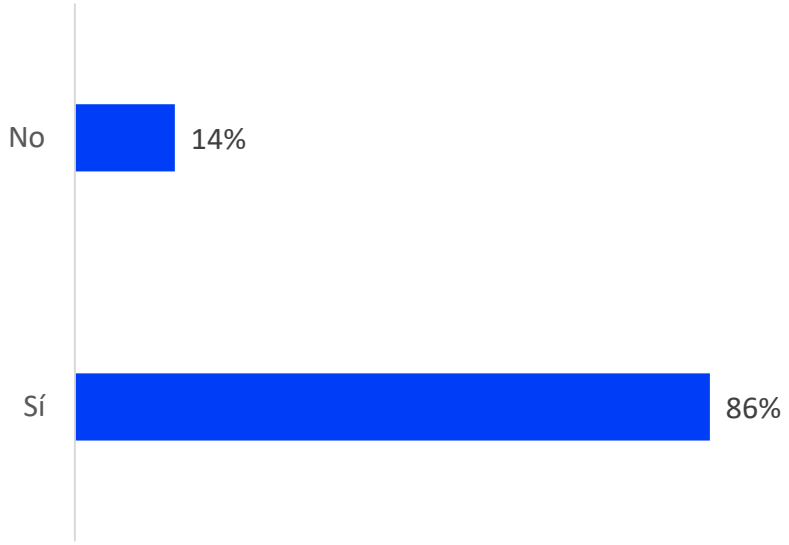
# RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Resultados canal presencial**

## P.1. Sexo




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



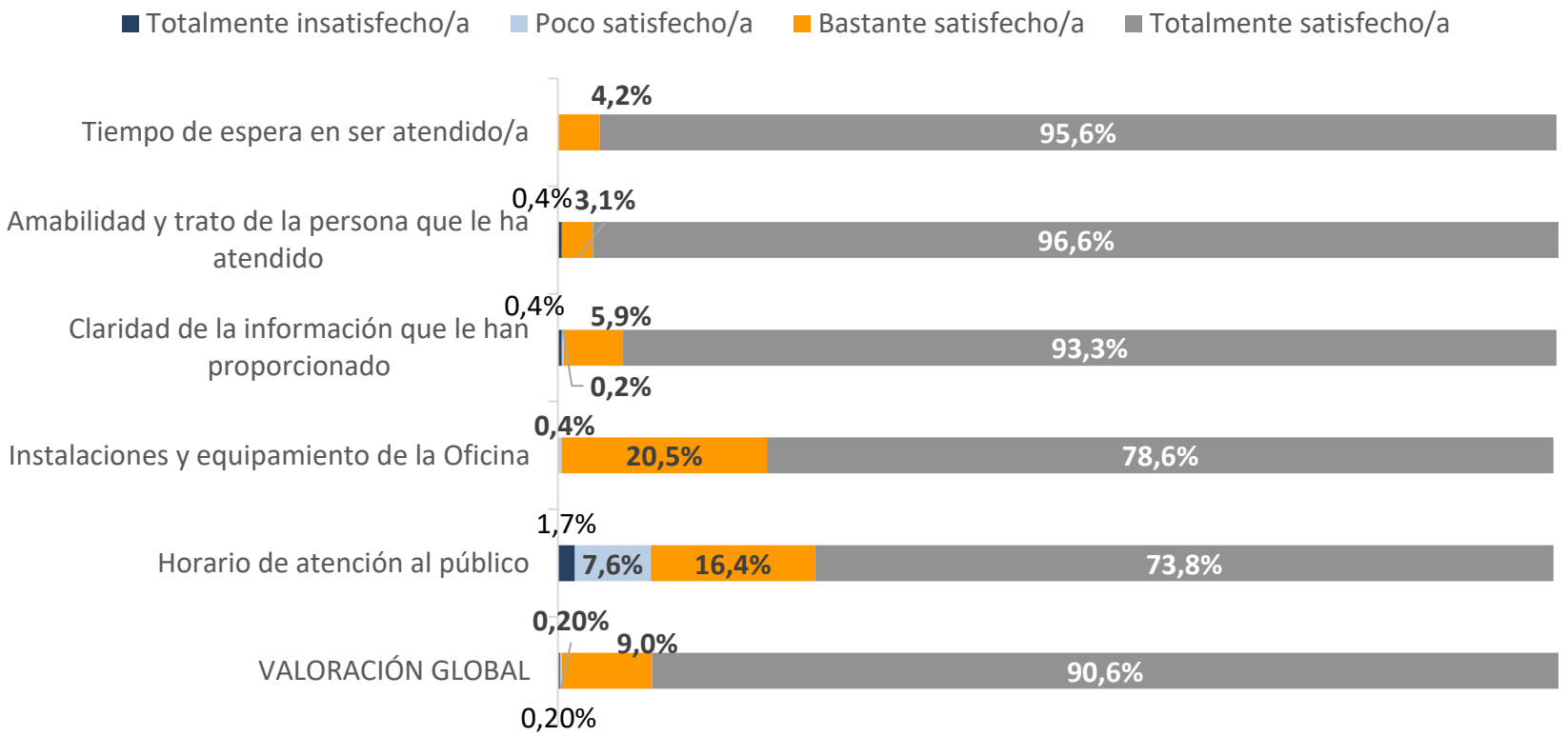

Las **personas que acuden presencialmente para hacer uso del servicio** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid** (86%).

Para la muestra obtenida, un 67% 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




| | %TOTALMENTE + BASTANTE | MEDIA (0-10) | DESVIACIÓN TÍPICA |
|---|---|---|---|
| Tiempo de espera en ser atendido/a | 99,8% | 9,7 | 0,7 |
| Amabilidad y trato de la persona que le ha atendido | 99,7% | 9,7 | 0,5 |
| Claridad de la información que le han proporcionado | 99,2% | 9,6 | 0,8 |
| Instalaciones y equipamiento de la Oficina | 99,1% | 9,2 | 0,8 |
| Horario de atención al público | 90,2% | 8,9 | 1,5 |
| VALORACIÓN GLOBAL | 99,6% | 9,4 | 0,7 |

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 99,6%.

Entre los aspectos a valorar, los que cuentan con una **mejor valoración son el tiempo de espera y la amabilidad y trato de la persona que le ha atendido,** ambos con una valoración media de 9,7.

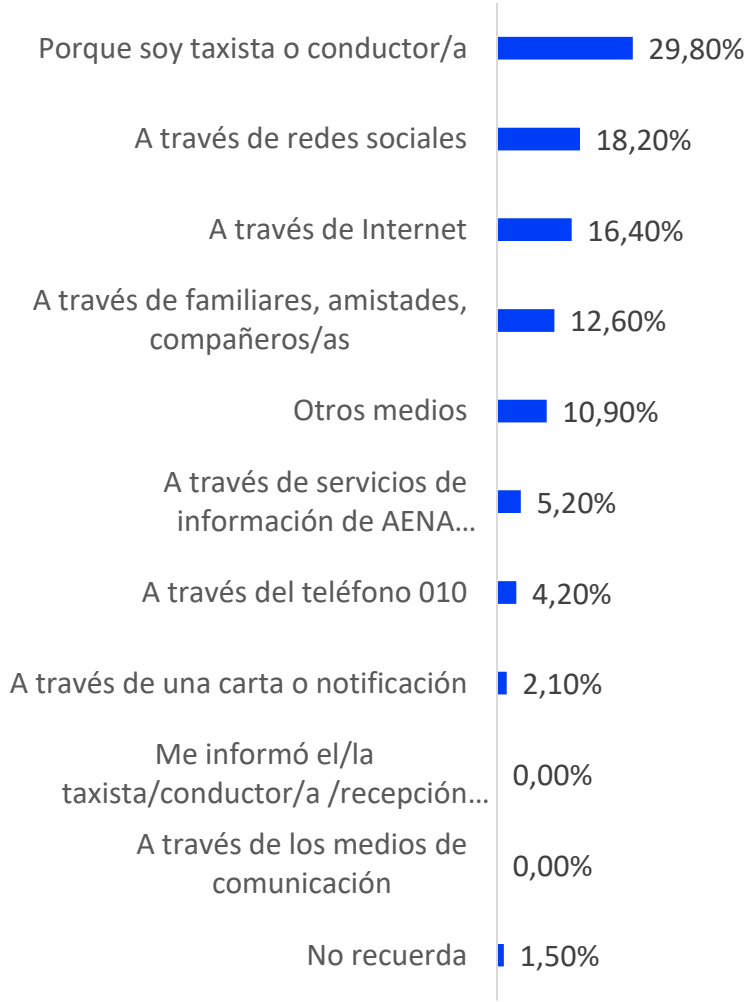
El aspecto que cuenta con **la valoración más baja es el horario de atención al público,** con una valoración media de 8,9.

**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 porque son taxistas o conductores (29,8%).**

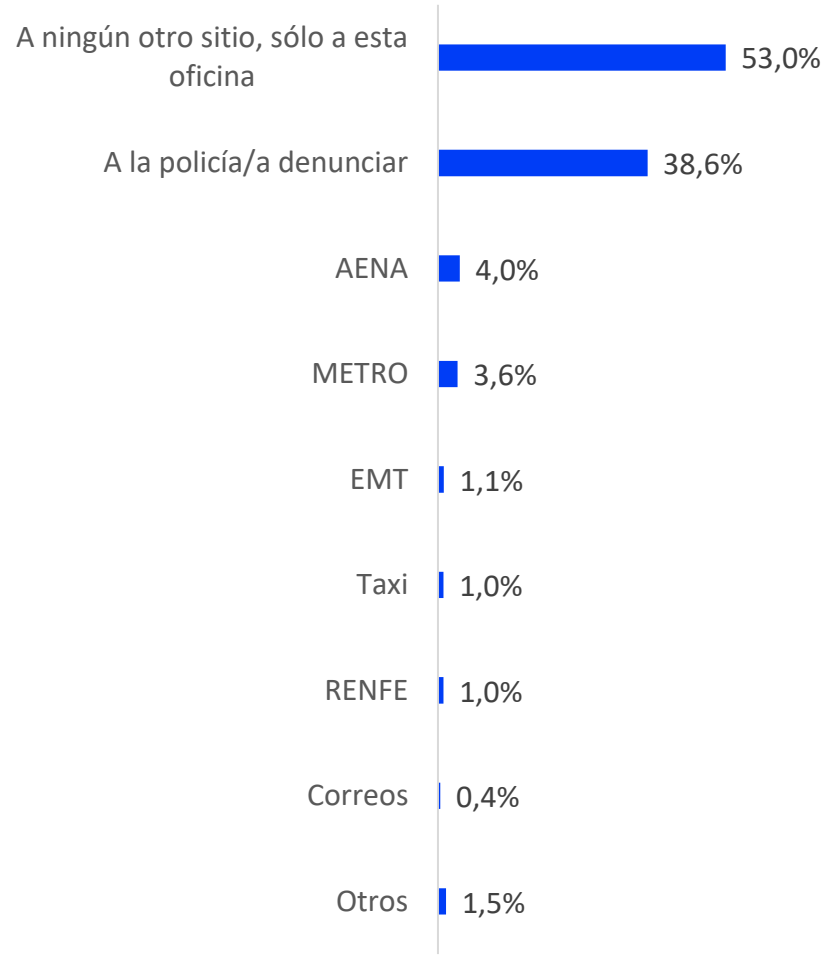
**El 18,2% lo conoce gracias a las redes sociales y el 16,4% a través de internet.**

**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 **53% no se han dirigido a ninguna otra entidad** previamente.

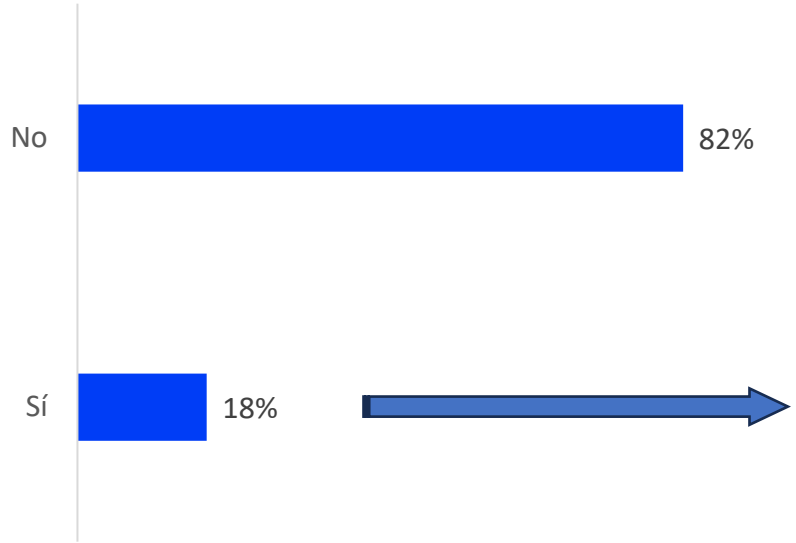
**Quienes sí** han recurrido a otras entidades antes de personarse en la oficina, **han acudido mayoritariamente a denunciar a la policía (38,6%).**

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

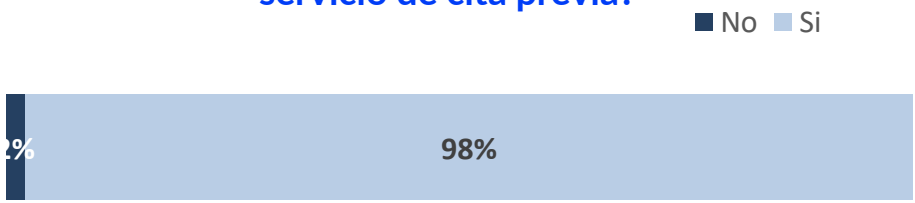
**P.4. ANTES DE VENIR A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...? (Respuesta múltiple)**

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?



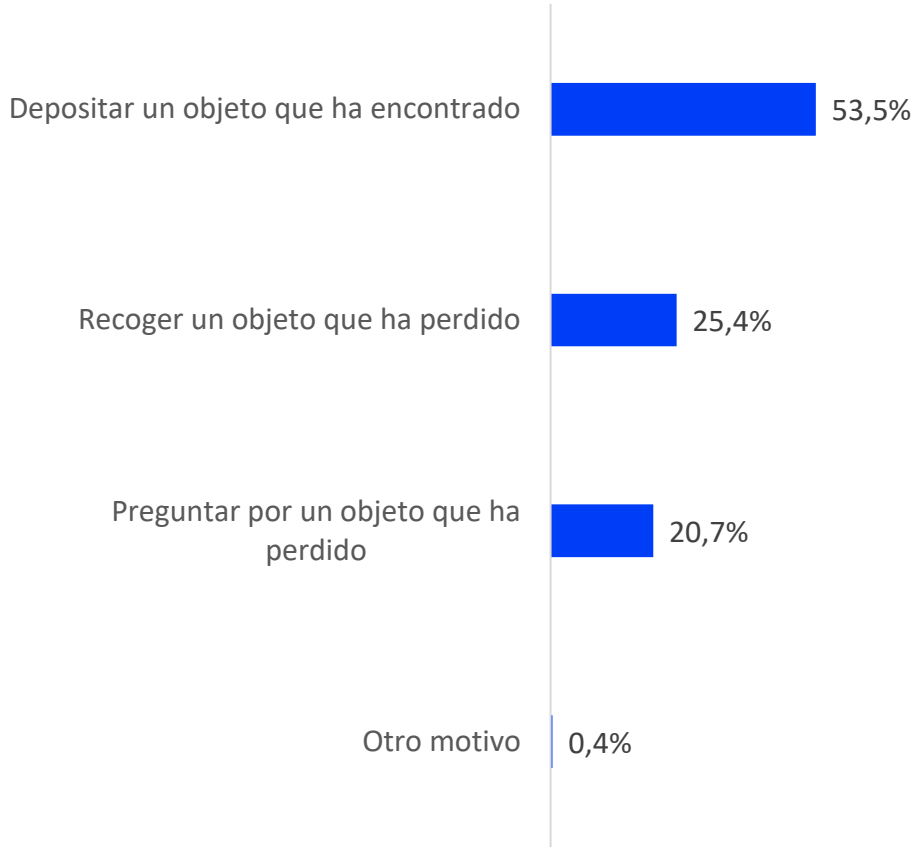

De las personas que han acudido presencialmente a la oficina, **el 18% tenían cita previa.**

De ellas, el 98% 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 **depositar un objeto que han encontrado (53,5%)**.

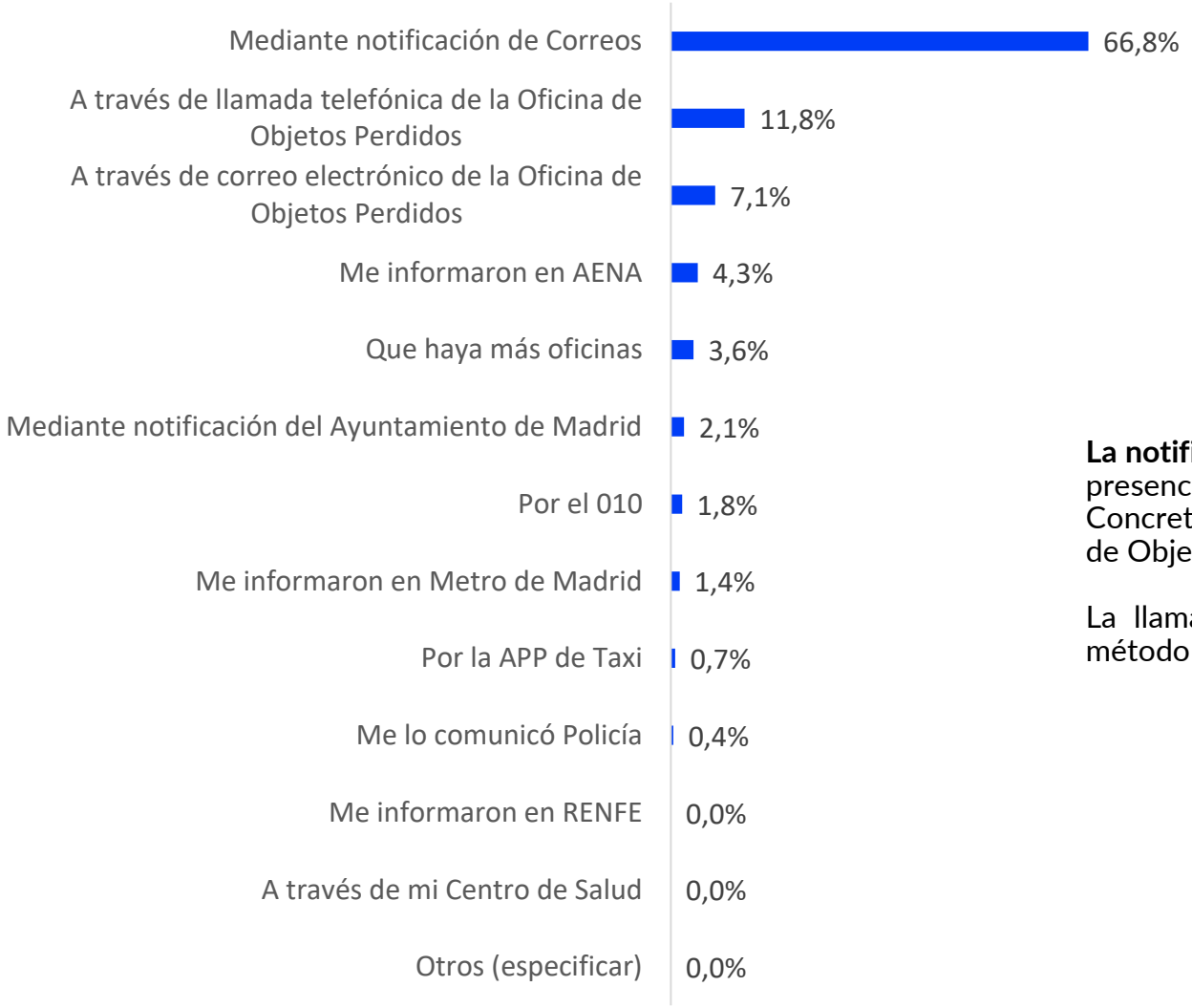
Un 25,4% acudió a recoger un objeto perdido, mientras que el 20,7% acudió a preguntar por un objeto perdido.

**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, **66,8% por notificación de Correos** y el 7,1% de la Oficina de Objetos Perdidos.

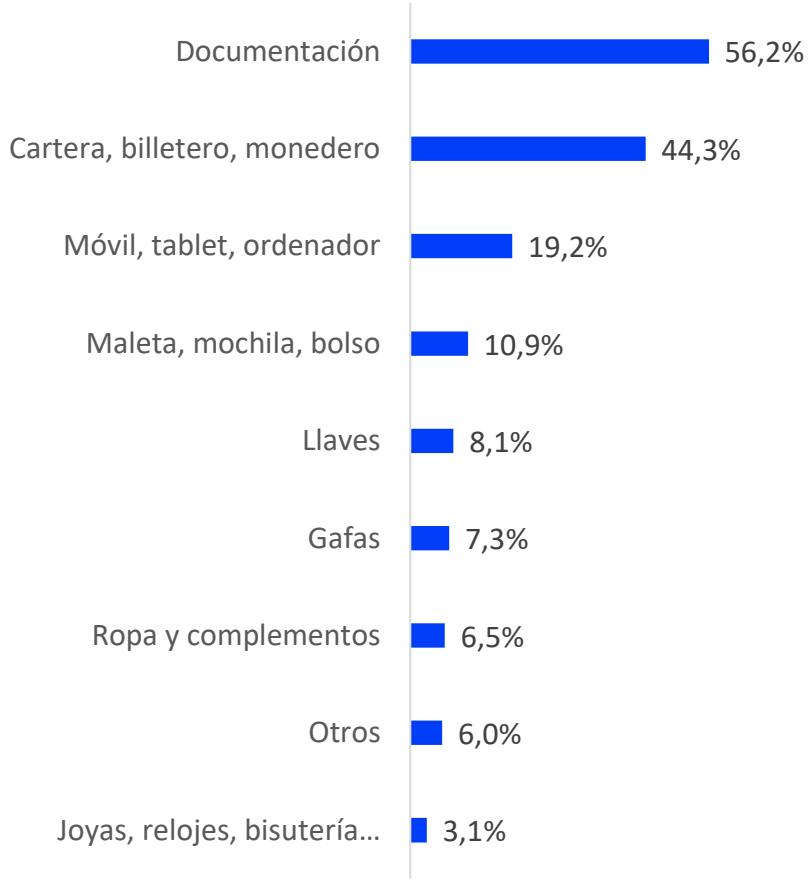
La llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos es el segundo método más frecuente, con un 11,8%.

**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 (56,2%)**

Seguido de la cartera, billetero, monedero (44,3%).

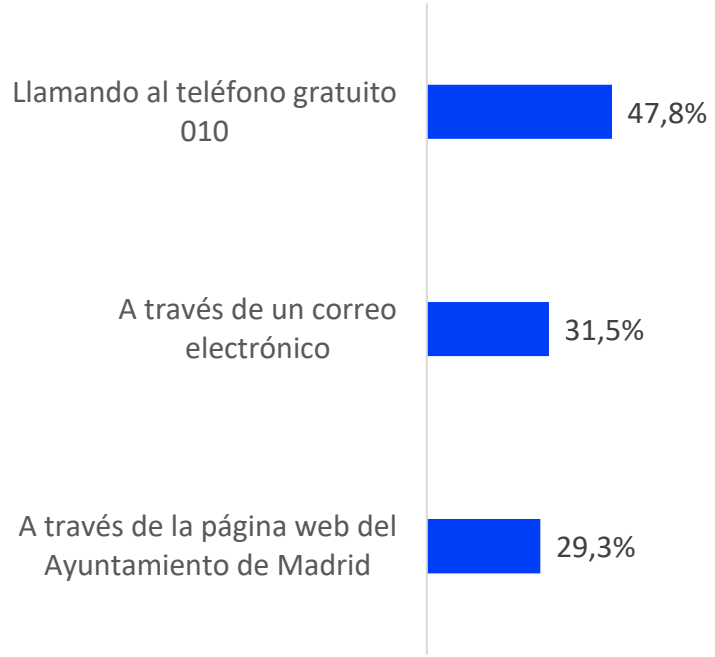
El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son **joyas, relojes, bisutería…**

**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.

# RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

## Conocimiento de los métodos de contacto




Entre quienes acuden presencialmente a la oficina, un **47,8% sabe que puede llamar al 010** para realizar las consultas.

Un **31,5%** sabe que puede consultar **por correo electrónico.**

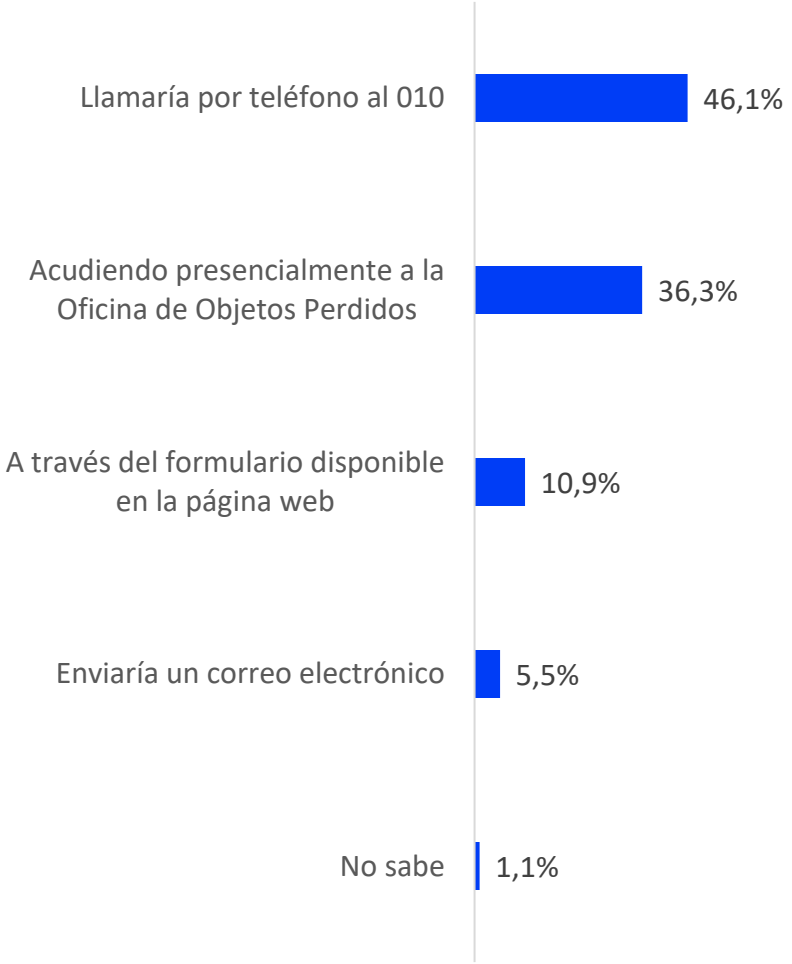
Un **29,3%** sabe que se puede consultar **a través de la página web del ayuntamiento.**

**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 mayor parte de las personas que han acudido presencialmente optarían por **llamar al teléfono 010 (46,1%)**

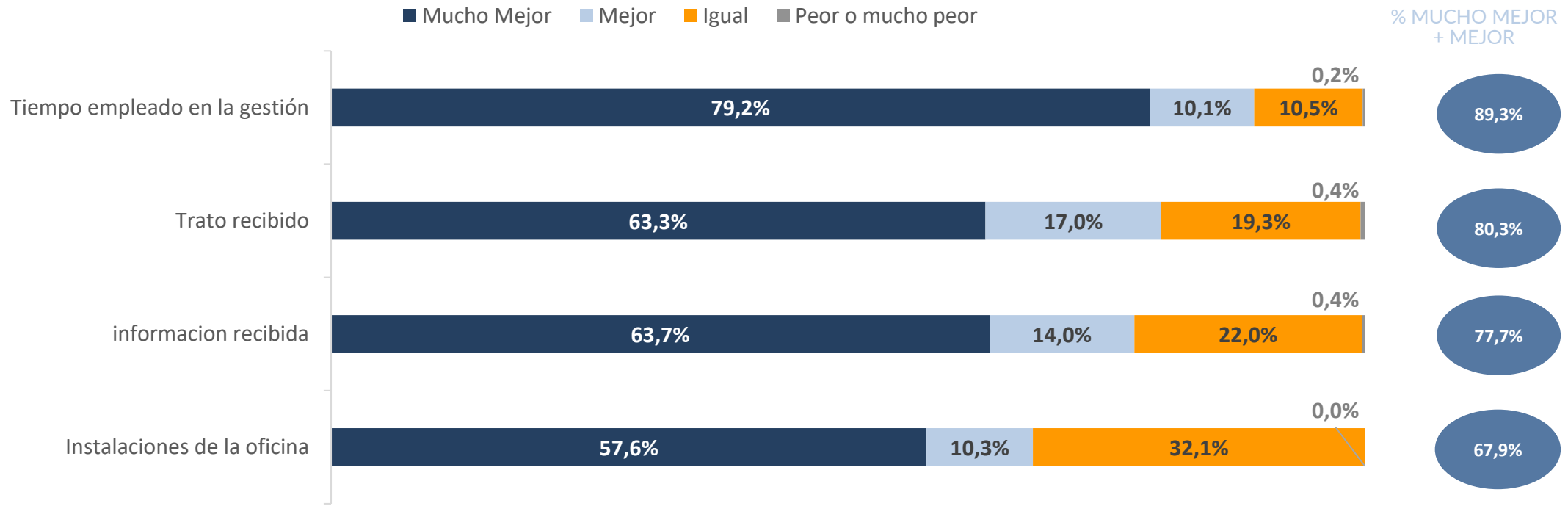
El 36,3% repetiría acudiendo presencialmente a la oficina.

**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 89,3% de personas usuarias que consideran que es mejor o mucho mejor de lo que esperaban.

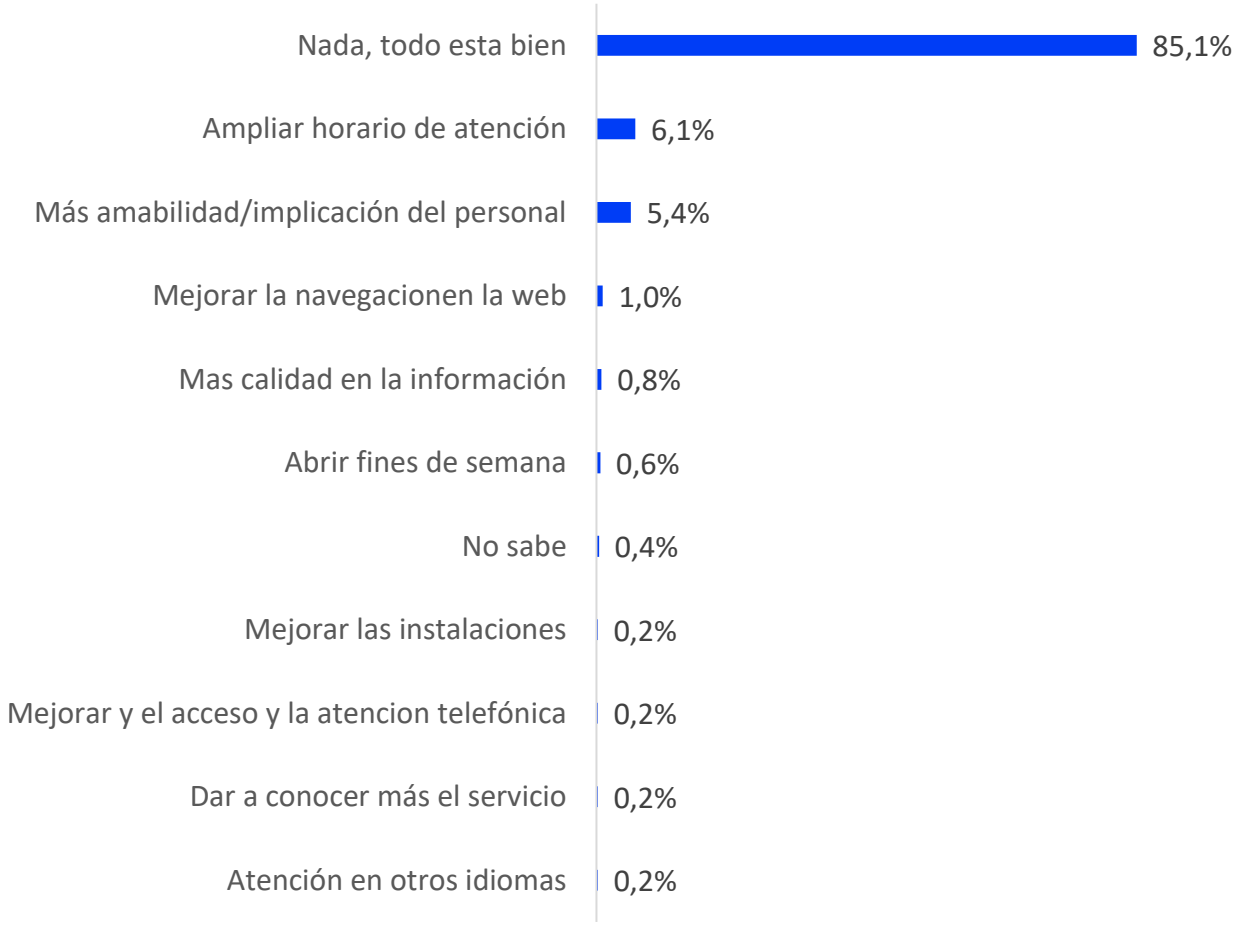
**Aunque el aspecto menos valorado son las instalaciones de la oficina**, las personas usuarias no son especialmente críticas ya que ninguna esperaba un servicio mejor. Es además la categoría con mayor porcentaje de personas usuarias que consideran que es igual a lo que se esperaban.

**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 99,6% responde sobre las necesidades.**

**El 85,1% indica que no es necesaria ninguna mejora.**

En cuanto a mejoras concretas, **la ampliación del horario es la más demandada (6,1%)**.

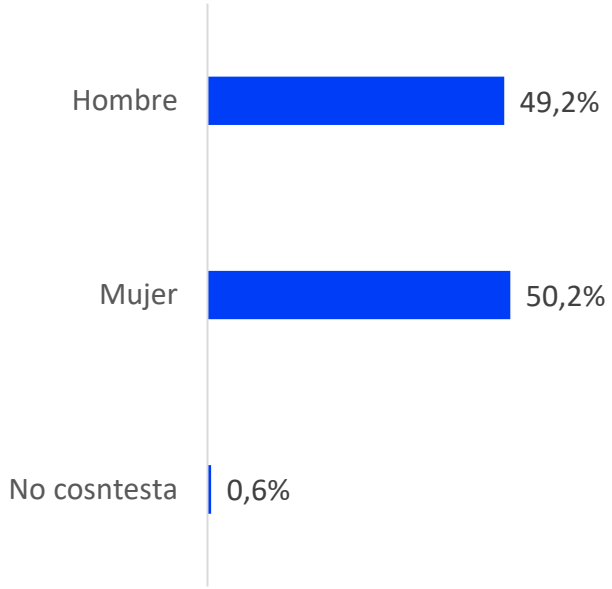
**P.14. PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?**

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

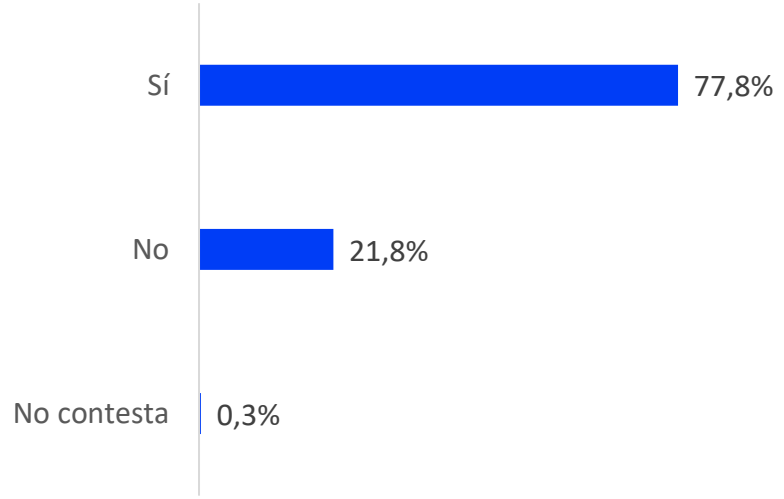
# RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Resultados canal online**

## P.1. Sexo




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



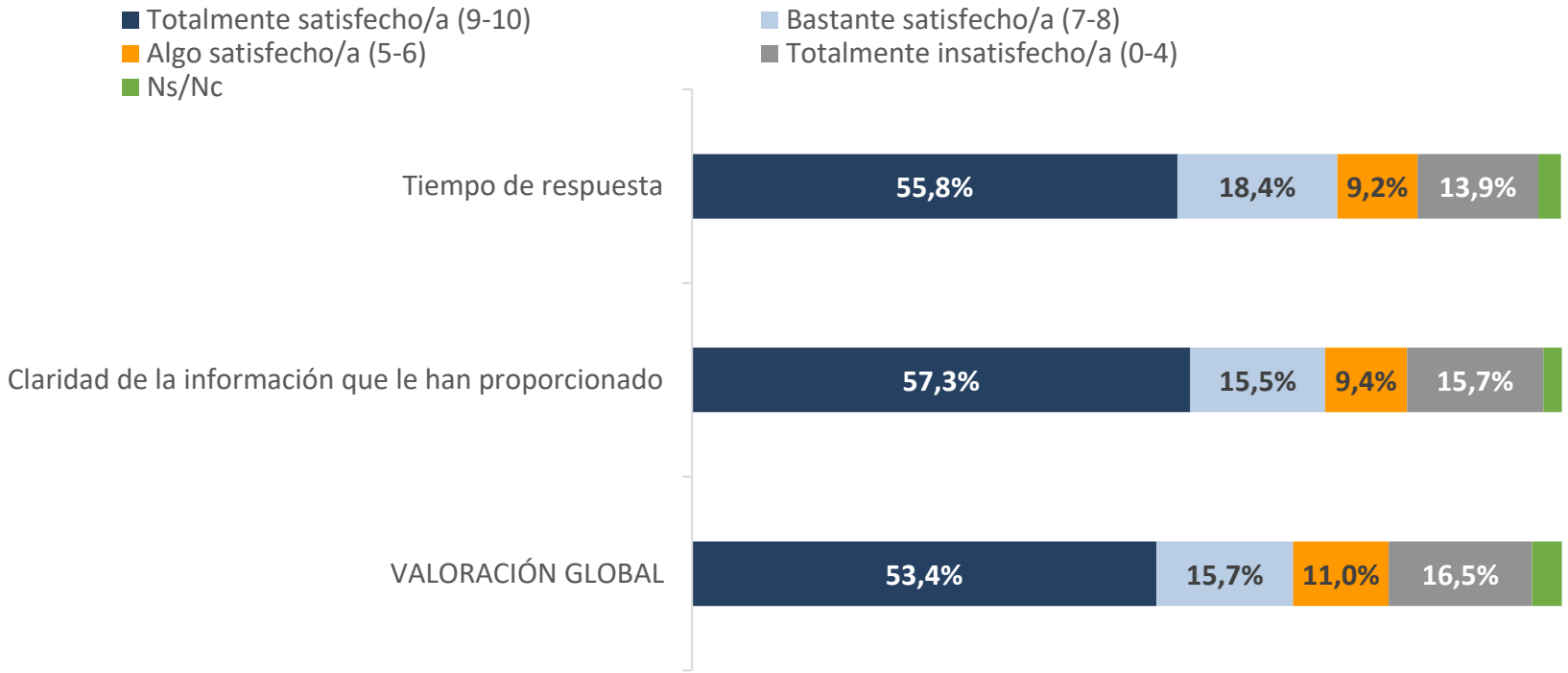

Las **personas que hacen uso del servicio online** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid**. (77,8%)

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 |
|---|---|---|---|
| Tiempo de respuesta | 74,2% | 7,7 | 3,1 |
| Claridad de la información que le han proporcionado | 72,8% | 7,6 | 3,1 |
| VALORACIÓN GLOBAL | 69,1% | 7,4 | 3,2 |

La **valoración global del servicio** proporcionado en la oficina alcanza **niveles de satisfactorios,** gracias a que el total de las personas totalmente o bastante satisfechas se sitúa en 69,1%. 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.

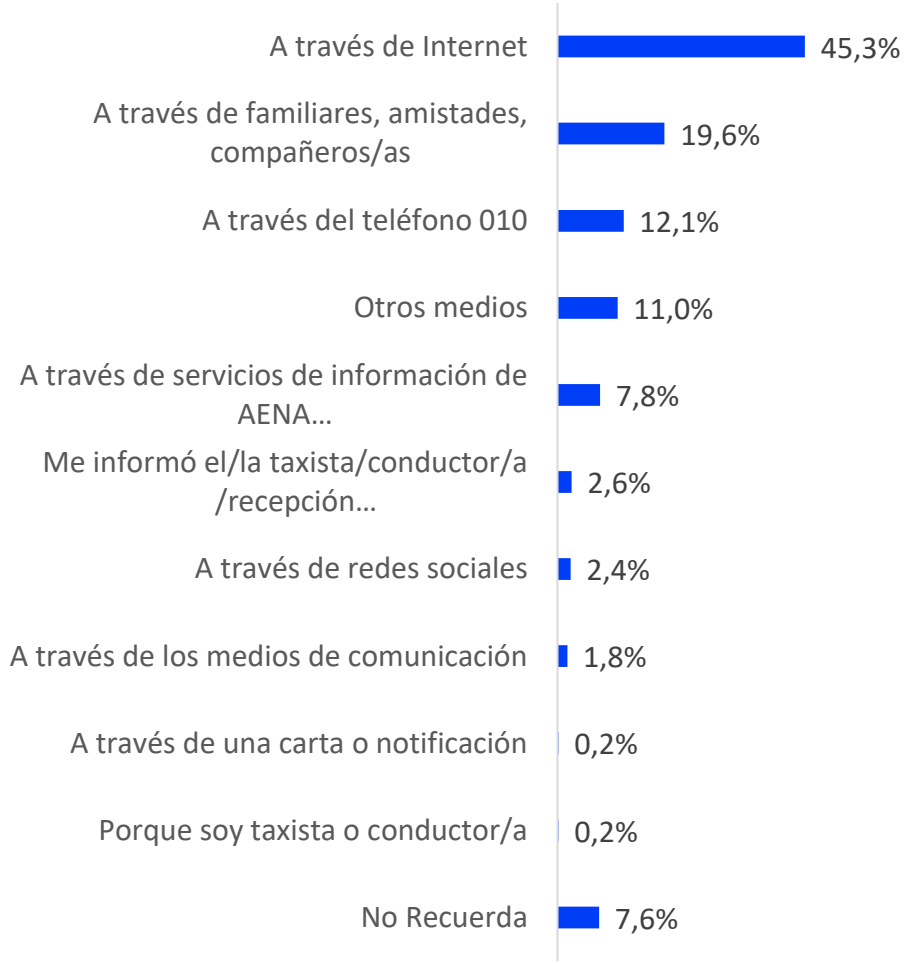
Entre los aspectos a valorar, el tiempo de respuesta cuenta con un 74,2% de personas usuarias totalmente o bastante satisfechos y un 7,7 de valoración media.

**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 (45,3%).**

En segundo lugar, se sitúan las personas que han conocido el servicio a través de alguien que conoce (19,6%).

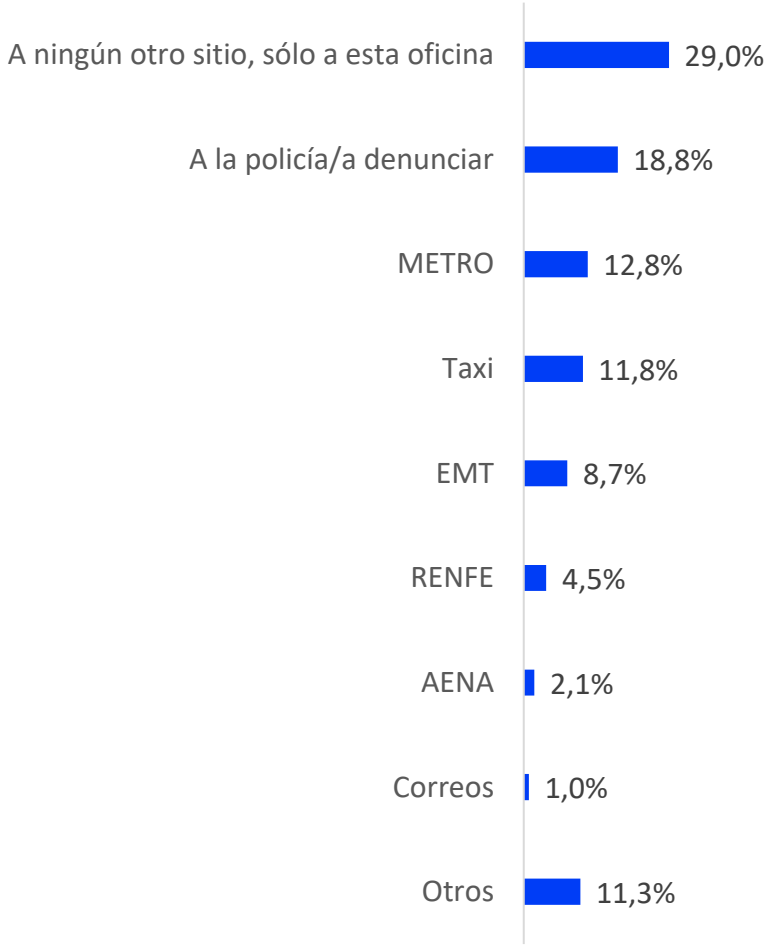
El método menos indicado es la carta o notificación (0,2%) o el hecho de ser taxista o conductor (0,2%)

**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 29% 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 (18,8%).**

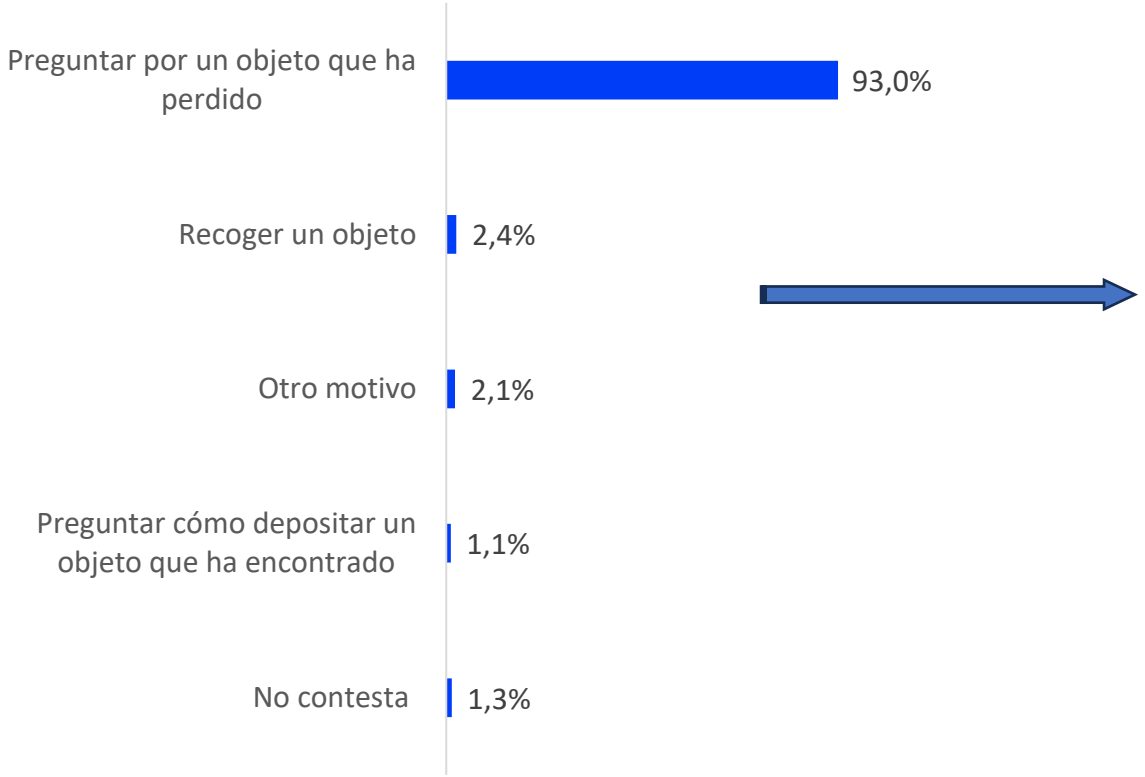
**Correos es el canal menos referido (1%).**

**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

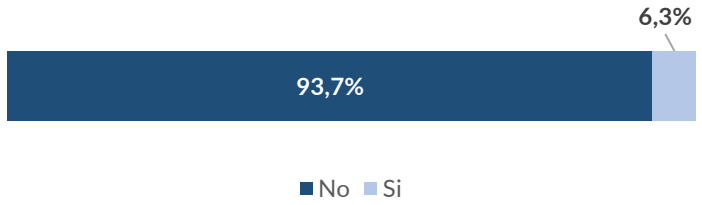
## Motivo por el que consulta a la oficina




La mayoría de las personas que **han recurrido al servicio online** de la oficina, lo han hecho para **preguntar por un objeto que se habían perdido (93%).**

Por su parte, el 2,4% recurrió a este canal para **recoger un objeto.**

Solo el 6,3% de las personas que han realizado una consulta, han encontrado su objeto perdido en la oficina.

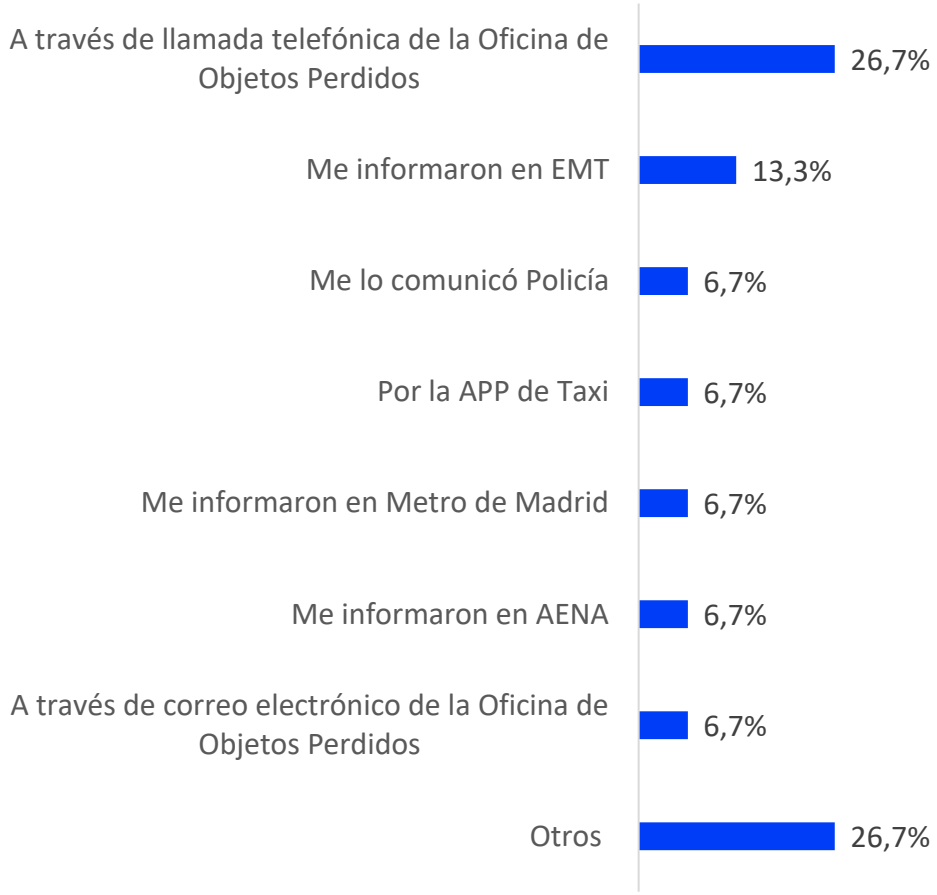



**P.5. ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA...?**
**P.7. EN ESE CASO, ¿ESTABA EL OBJETO EN LA OFICINA?**

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 una llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos (26,7%)**

El siguiente medio más común es a través por información de la EMT (13,3%)

**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) 15 casos

# 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 (24%).

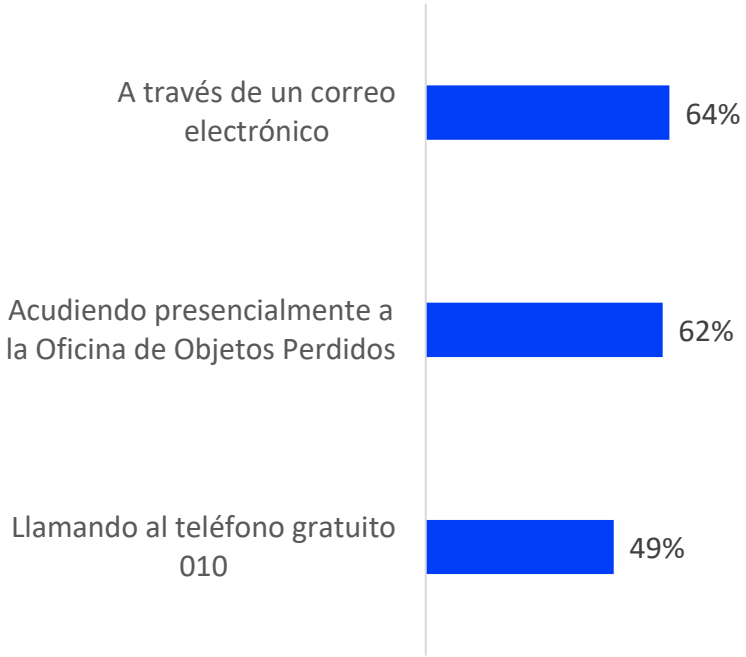
El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son **joyas, relojes, bisutería…**

**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

# RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

## Conocimiento de los métodos de contacto



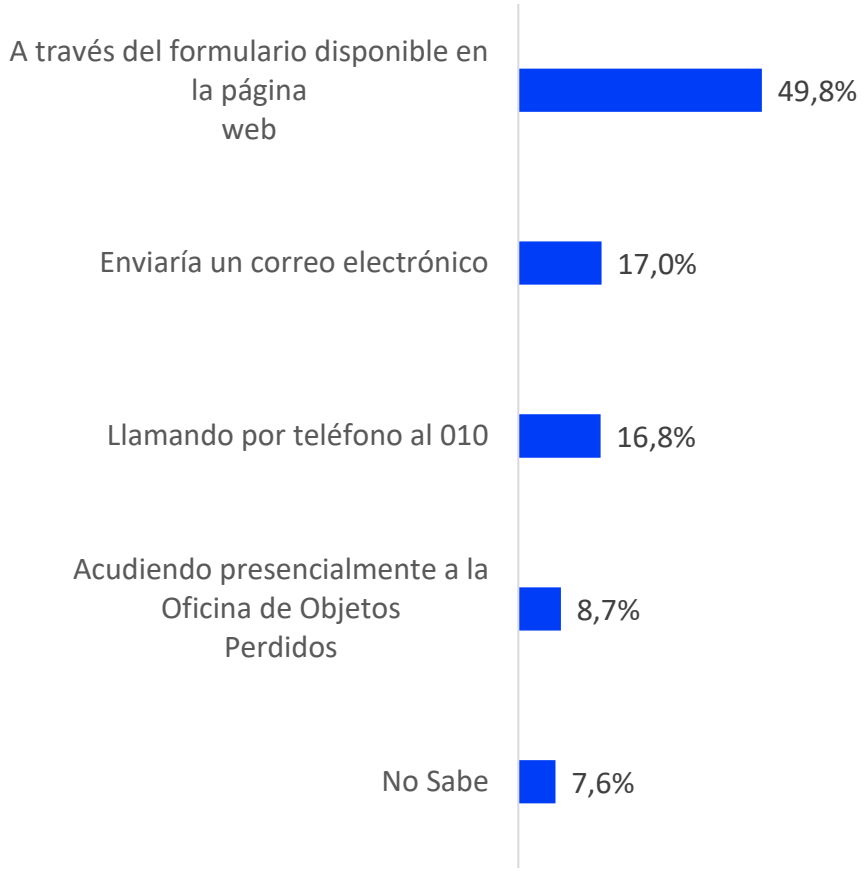

Entre quienes cumplimentan el formulario online, un 49% sabe que puede llamar al 010 para realizar las consultas, frente a un 62% y 64% que sabe que se puede acudir presencialmente a la Oficina de Objetos Perdidos, o se puede consultar a través de un correo electrónico, respectivamente.

**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 hacerlo a través del formulario disponible en la página web (49,8%)

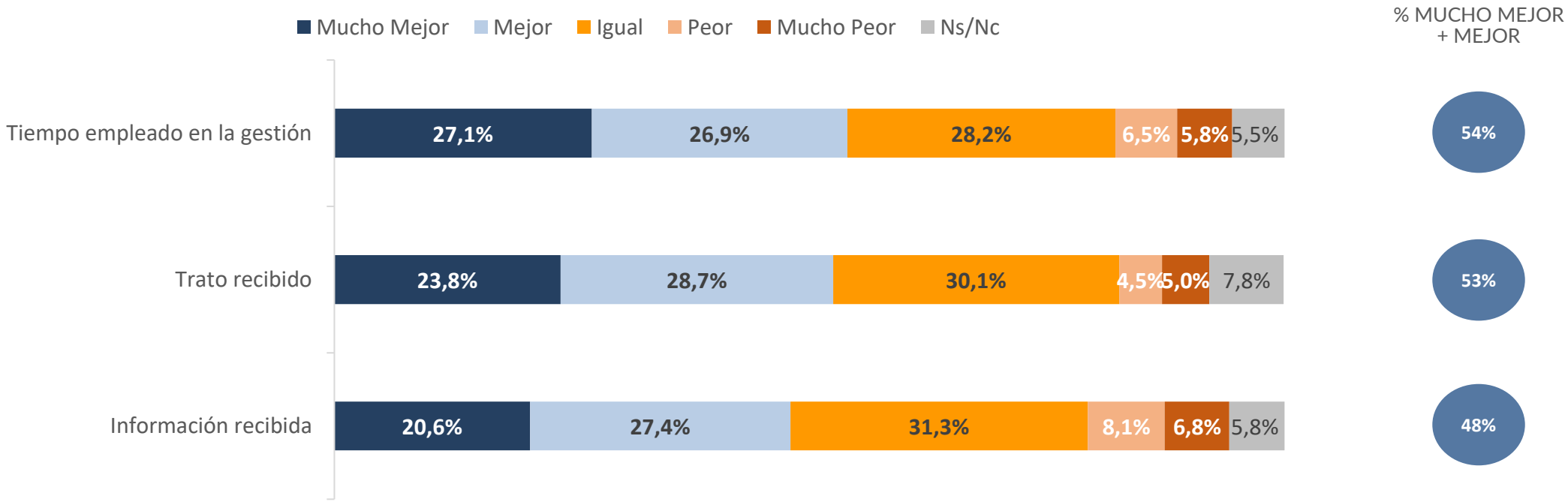
En segundo lugar, el 17% **enviaría un correo electrónico, mientras que el 16,8% llamaría al 010.**

**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 en la mayoría de los casos. Principalmente en lo relativo al **tiempo empleado en la gestión (54%)**.

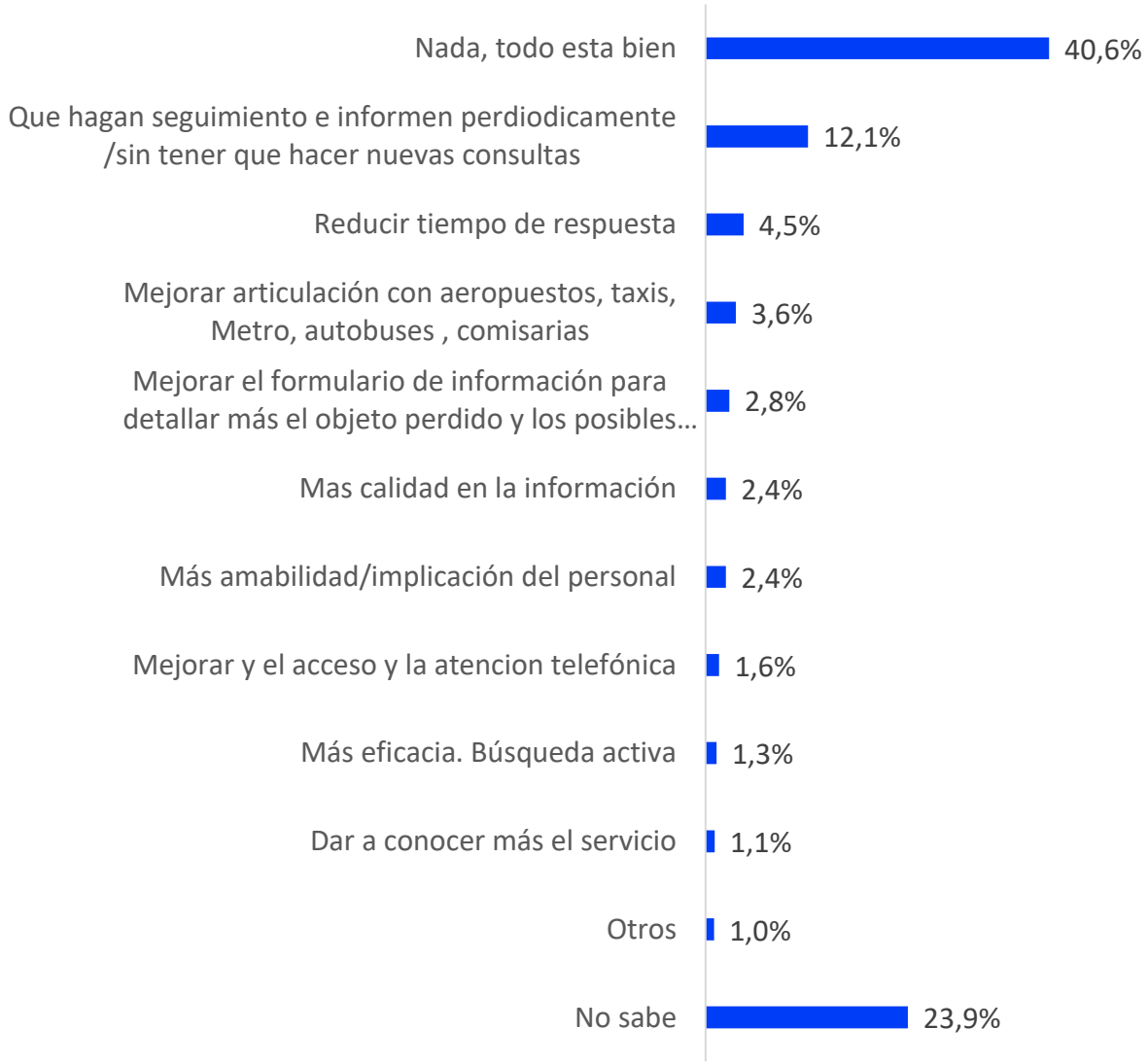
**El aspecto más crítico es la información recibida**, con un 14,9% de personas usuarias que indican haber recibido peor información de lo que esperaban.
esperaban un servicio mejor.

**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 76,1% ofrece alguna respuesta sobre las necesidades de mejora y no lo hace el 23,9%.

El **40,6% indica que no es necesaria ninguna mejora.**

En cuanto a mejoras concretas, **la mejora de los avisos periódicos es la más demandada.** Seguida de la reducción del tiempo de respuesta.

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

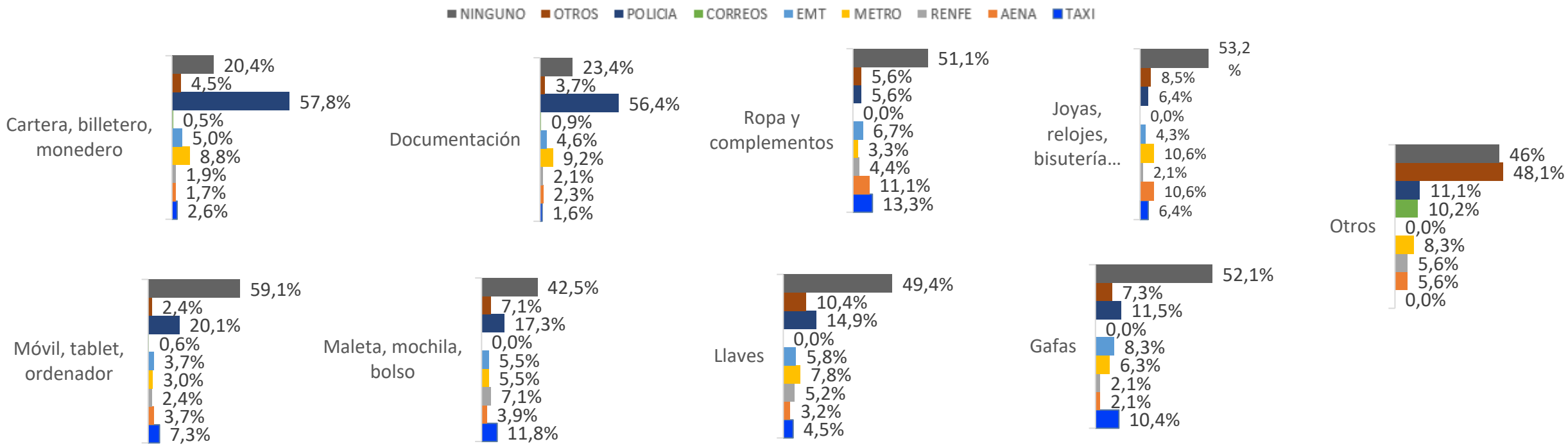
Base: Total de las personas entrevistadas online

# RESULTADOS CRUZADOS

- Resultados cruzados

# RESULTADOS CRUZADOS

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



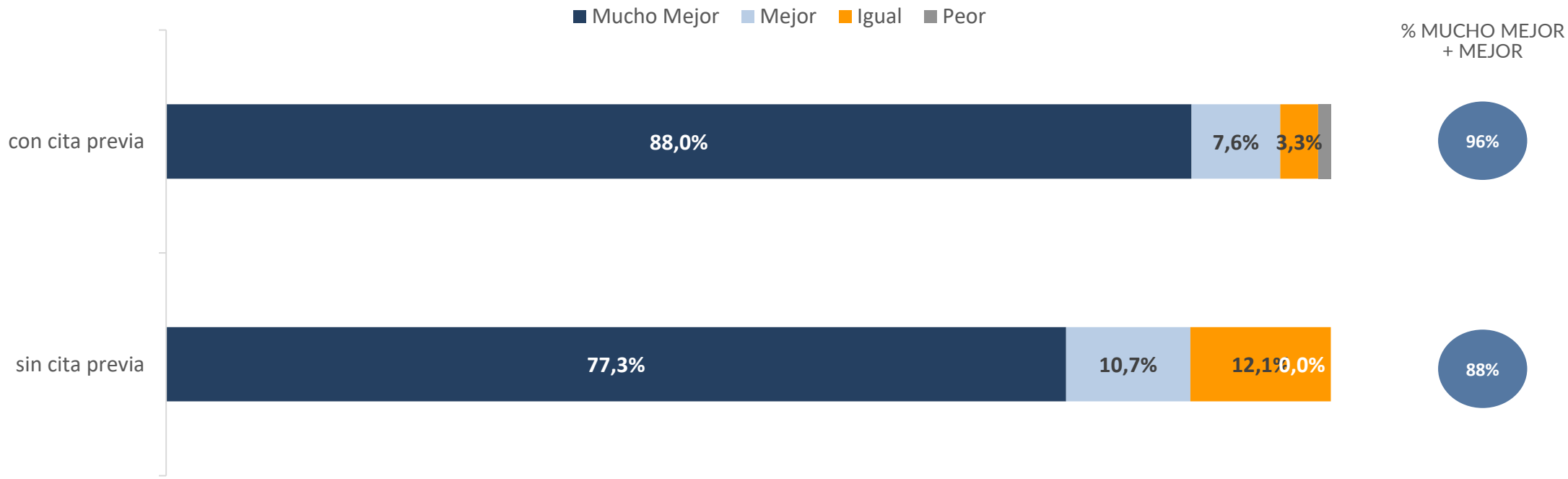

**La policía es de las alternativas que más se visitan antes de contactar con la Oficina de Objetos Perdidos**, independientemente del tipo de objeto que se trate, pero especialmente cuando se trata una cartera, monedero o billetero o de documentación.
El taxi y AENA son los lugares a los que se acude más habitualmente en caso de pérdida de ropa y complementos. El taxi también lo es cuando se trata de móviles, tablets ordenadores, maletas, mochilas bolsos y gafas.

**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** entre quienes acuden con cita previa o sin ella.

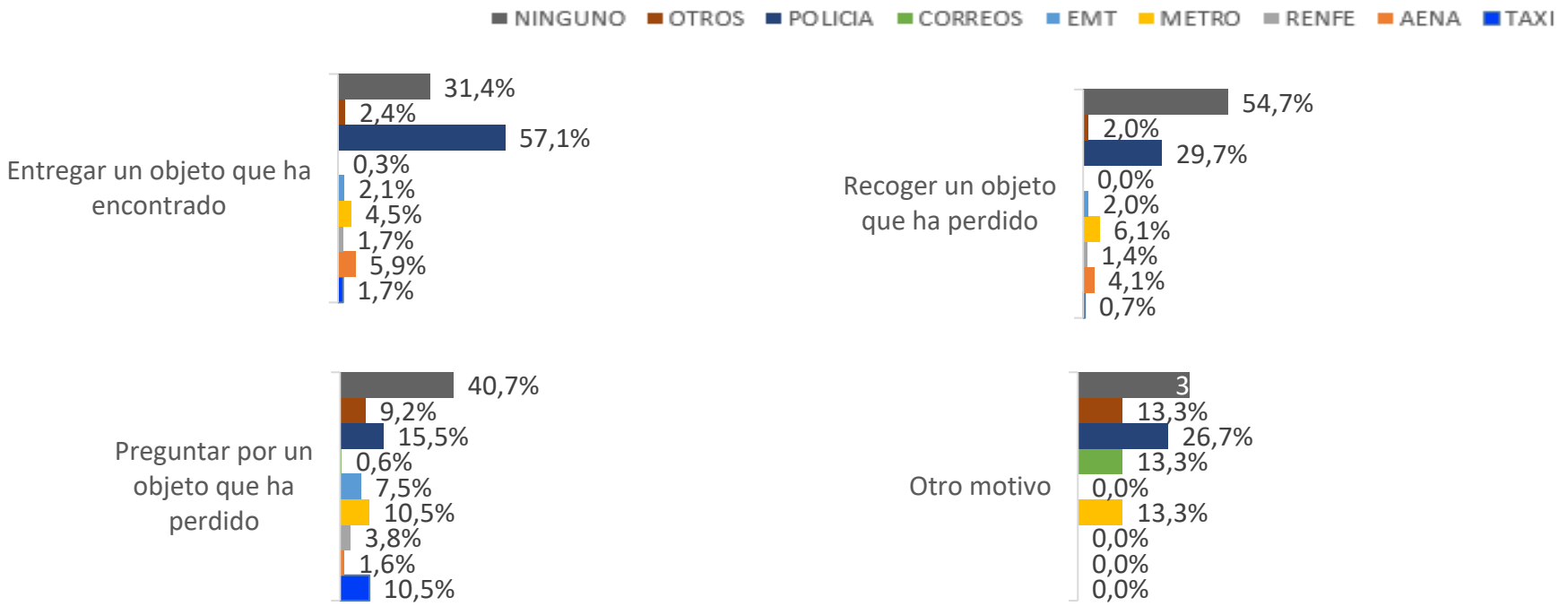
**El 77,3% de quienes acuden sin cita previa, valora que ha sido mucho mejor de lo que esperaba; frente al 88% entre quienes fueron con cita previa**

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

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

# 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 previamente a la policía (57,1%), mientras que acuden directamente a la Oficina de Objetos Perdidos el 31,4%**.

La policía se presenta como la visita anterior más realizada por quienes acuden a recoger un objeto (29,7%). Aunque el 54,7% acude directamente a la Oficina de Objetos Perdidos.

Cuando se realiza una consulta sobre un objeto perdido, el 40,7% realiza la consulta directamente en la Oficina de Objetos Perdidos. El 15,5% acude a consultar a la policía, el 10,5% se dirige al Metro, y el 10,5% se dirige a servicios de atención de taxis.

**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. 6º Planta
28001 Madrid España

MADRID

insights analytics i+a España
LA COMUNIDAD DE MARKET RESEARCH Y DATA SCIENCE

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

ISO 20252 BUREAU VERITAS Certification

EUROSTAR mediagroup

MIEMBRO DE GALLUP INTERNATIONAL

SIGMADOS