

# *Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Línea Madrid - 2009*



*Diciembre 2009*

# I. METODOLOGÍA

---



<b>Universo</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2009</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	2.010 entrevistas (1.253 de satisfacción y 757 de expectativas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones</p> <p><u>Cuestionario 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>
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 2,23% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 2,83% y en el de expectativas, del +/- 3,63%.
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>

# II. INFORME DE RESULTADOS

---

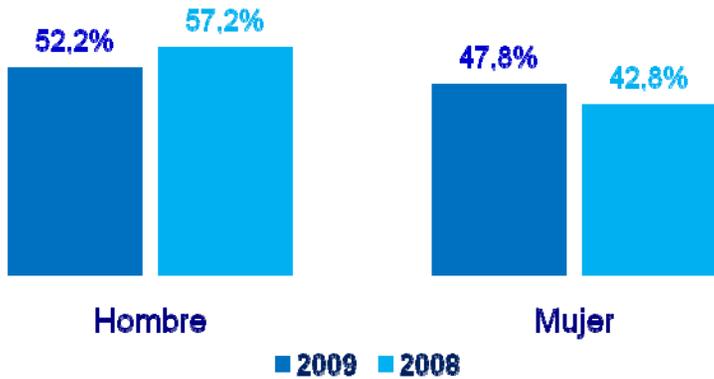


# 1. Perfil del usuario

---



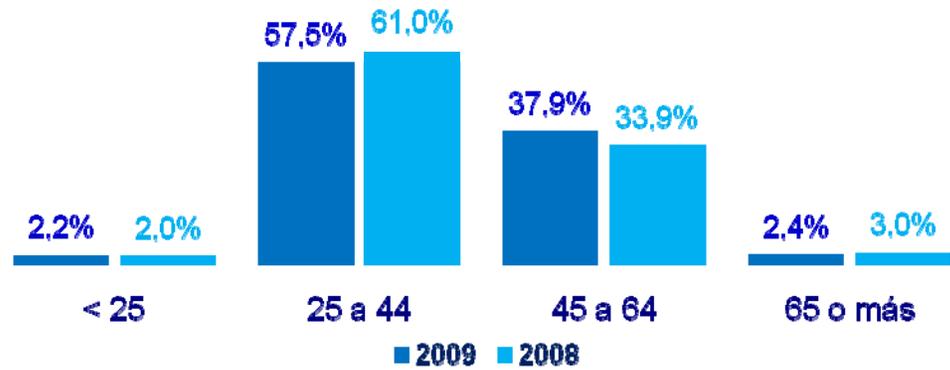
### Género



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

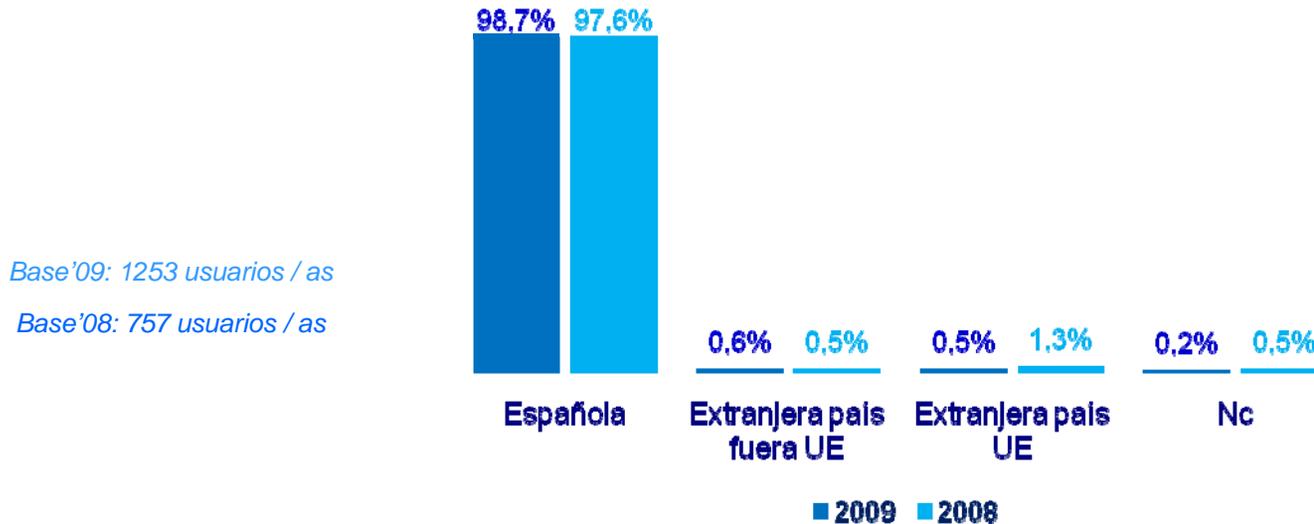
### Edad



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

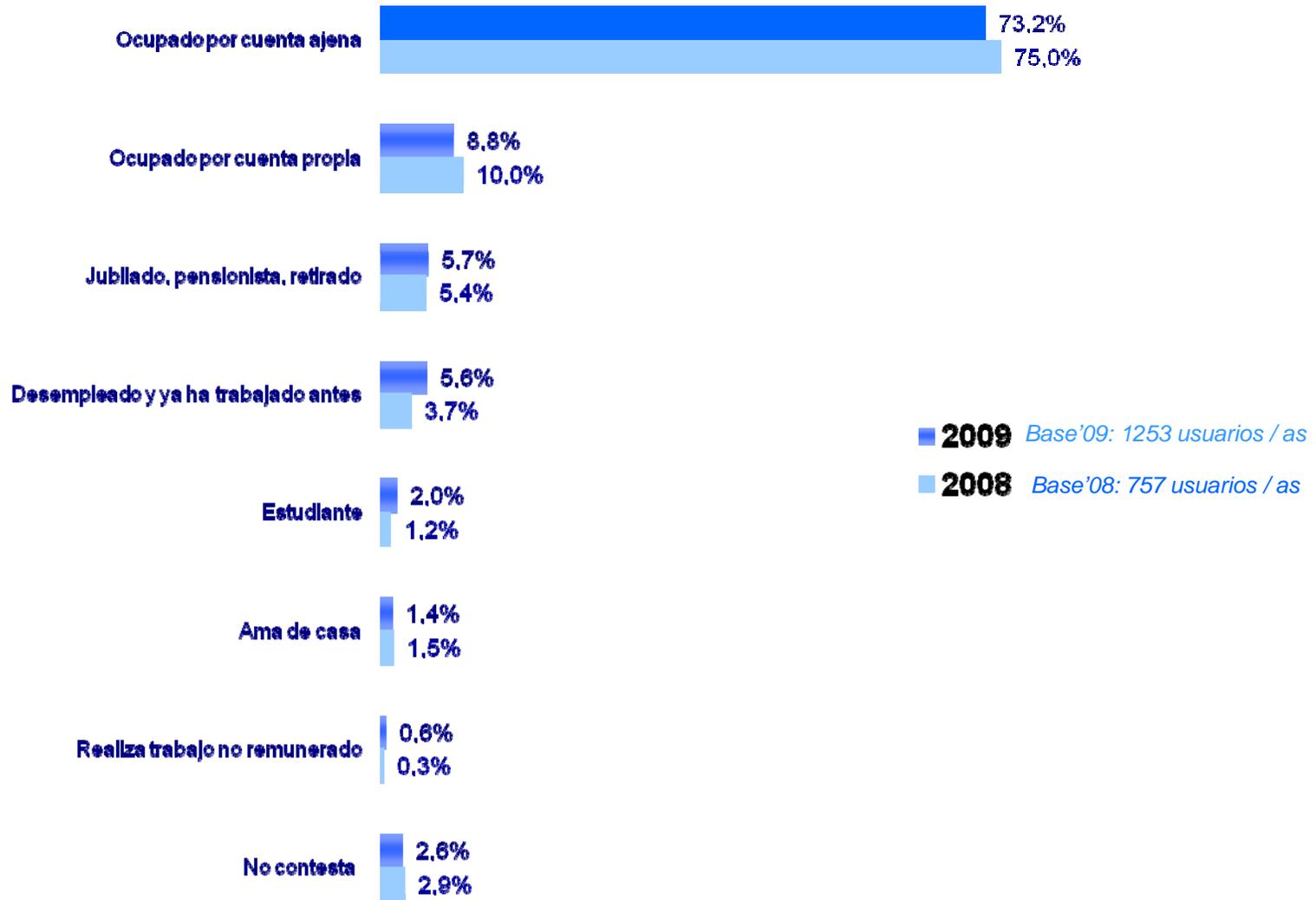
### Nacionalidad



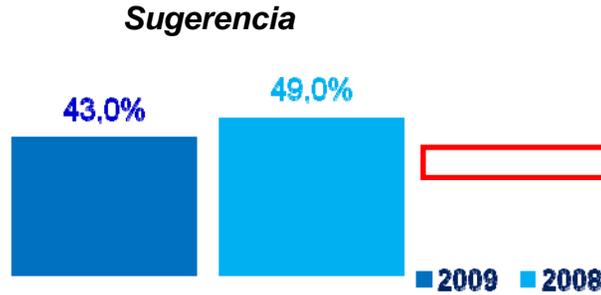
Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

### Situación laboral

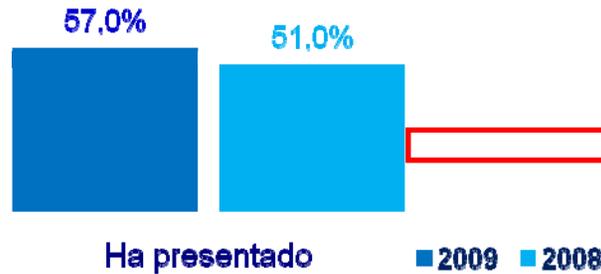


¿Qué ha presentado una sugerencia, una reclamación o una felicitación?



Ha presentado

**Reclamación**



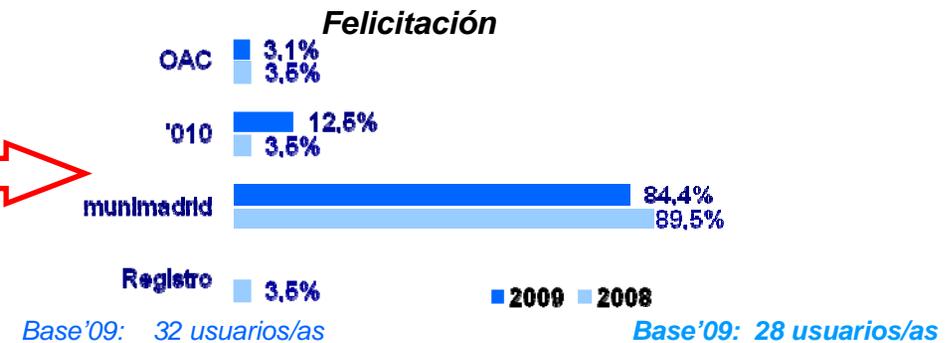
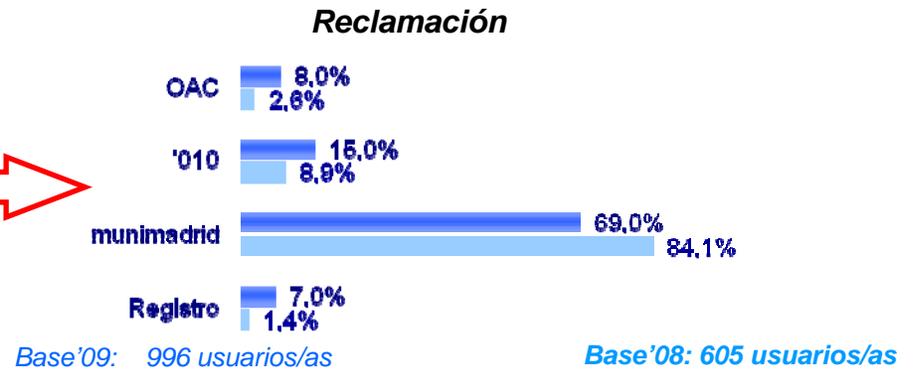
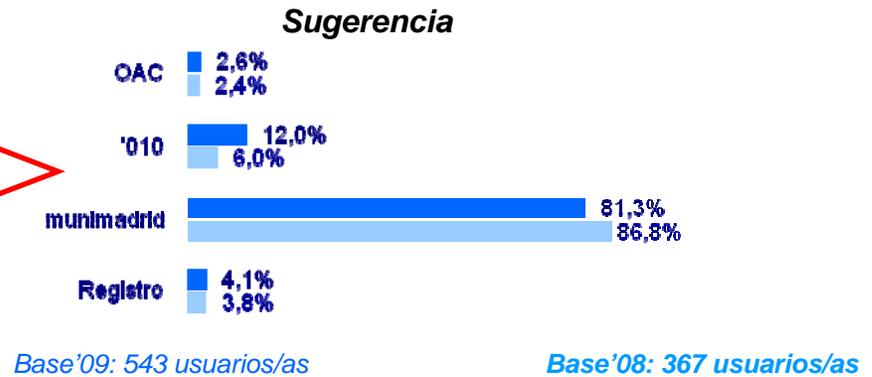
Ha presentado

**Felicitación**



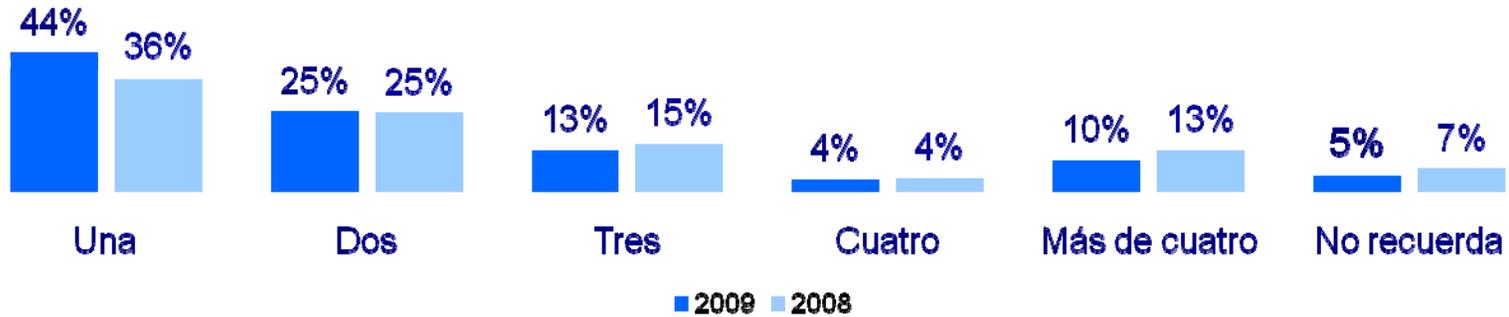
Ha presentado

¿Dónde la interpuso?



Base'09: 1253 usuarios / as  
Base'08: 757 usuarios / as

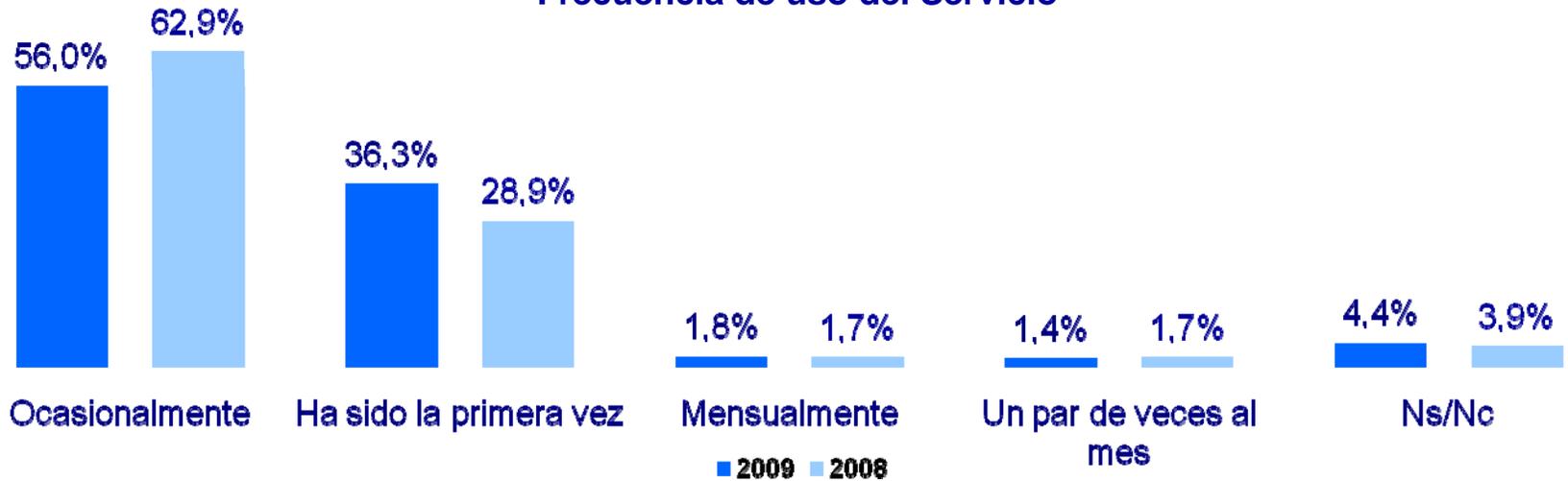
¿Cuántas sugerencias / reclamaciones / felicitaciones ha interpuesto en el último año?



Base'09: 1253 usuarios/as

Base'08 757 usuarios/as

Frecuencia de uso del Servicio



Base'09: 1253 usuarios/as

Base'08 757 usuarios/as

### Organismo que cree que gestiona el Servicio



Base'09: 1253 usuarios/as

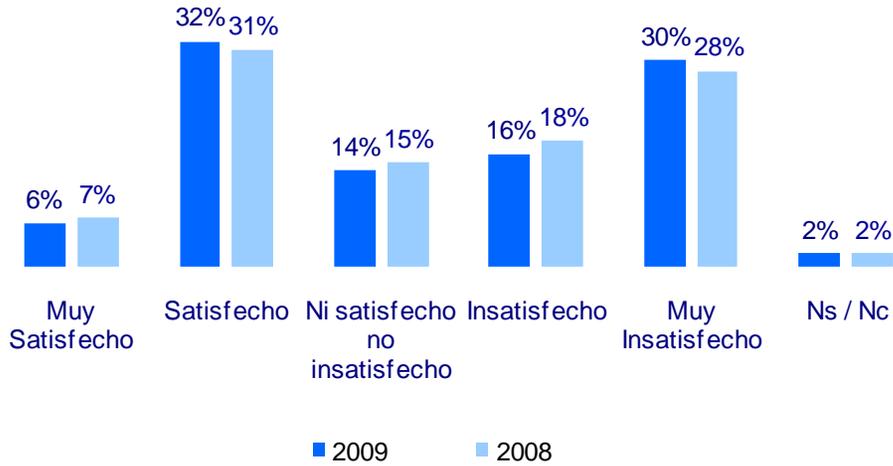
Base'08: 757 usuarios/as

# 3. Valoraciones generales

---



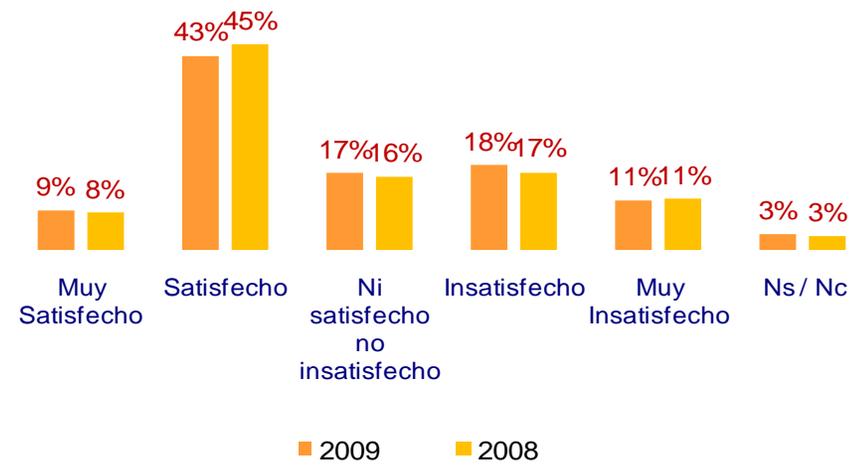
### Satisfacción General



Base'09: 1253 usuarios/as

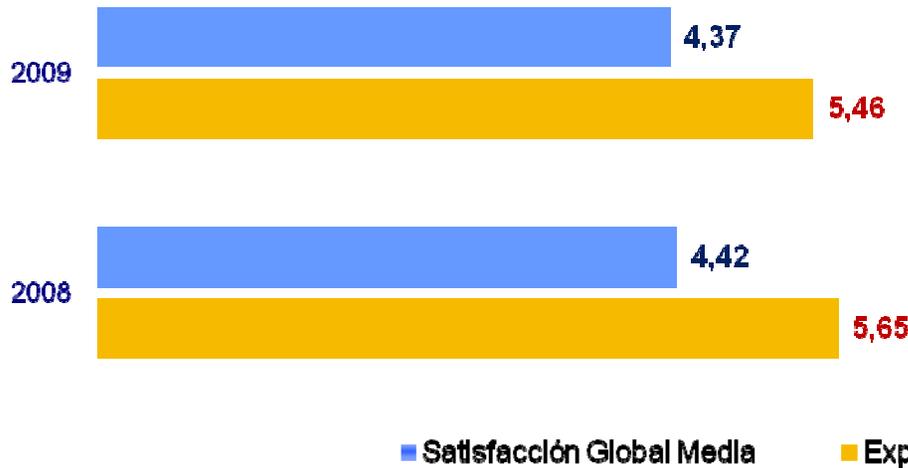
Base'08: 757 usuarios/as

### Expectativas



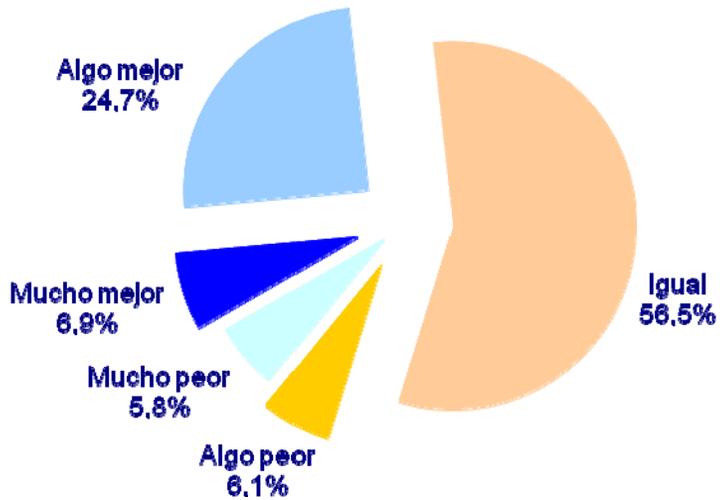
Base'09: 577 ciudadanos/as

Base'08: 573 ciudadanos/as



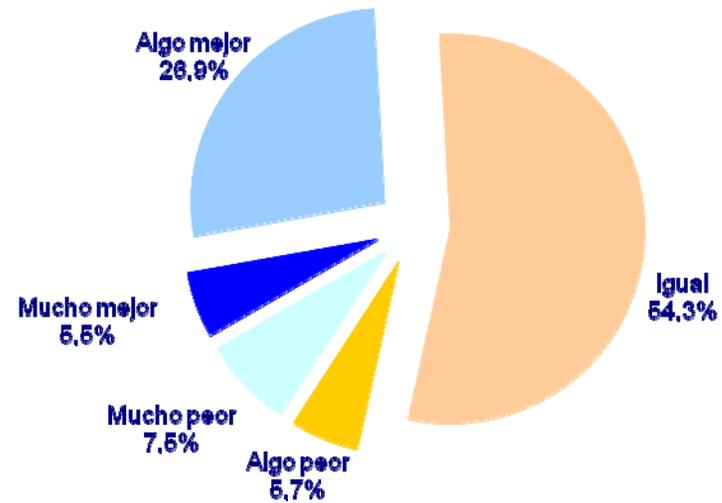
### Evolución de la calidad del servicio

2009



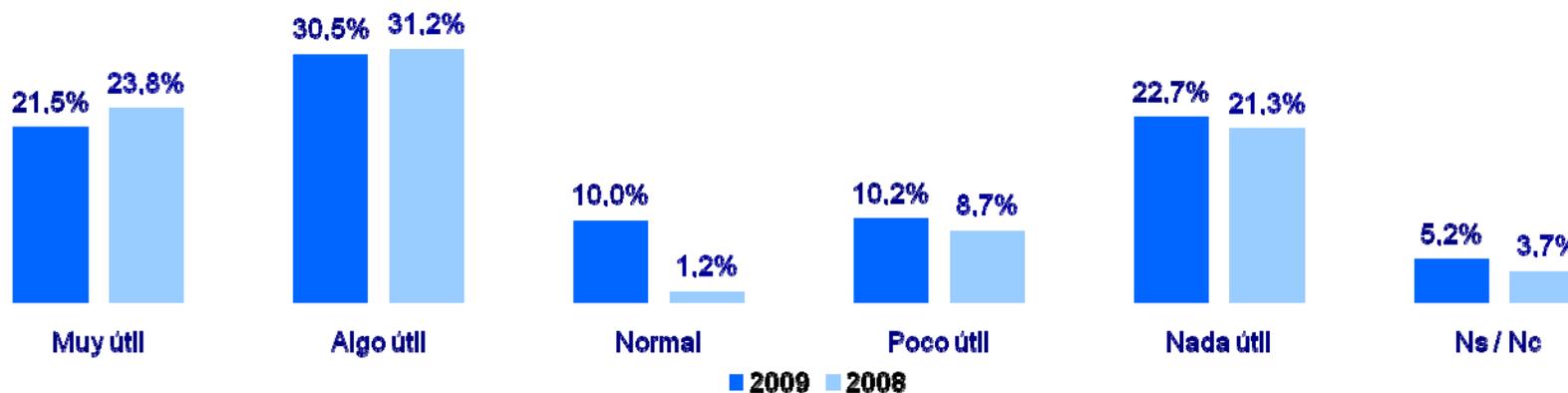
Base'09: contestan

2008



Base'08: contesta

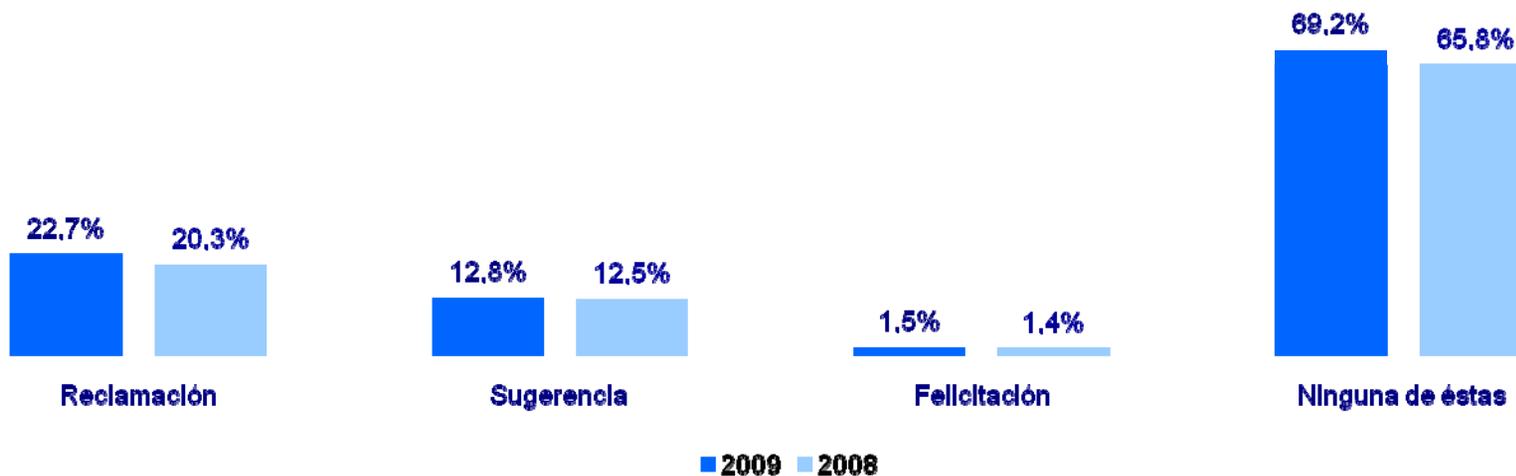
### Utilidad del servicio



Base: '09 1253 usuarios/as

Base: '08 757 usuarios/as

### Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



Base: '09 1253 usuarios/as

Base: '08 757 usuarios/as

### ¿Volvería a utilizar este Servicio de Sugerencias y Reclamaciones?



### ¿Recomendaría este Servicio?



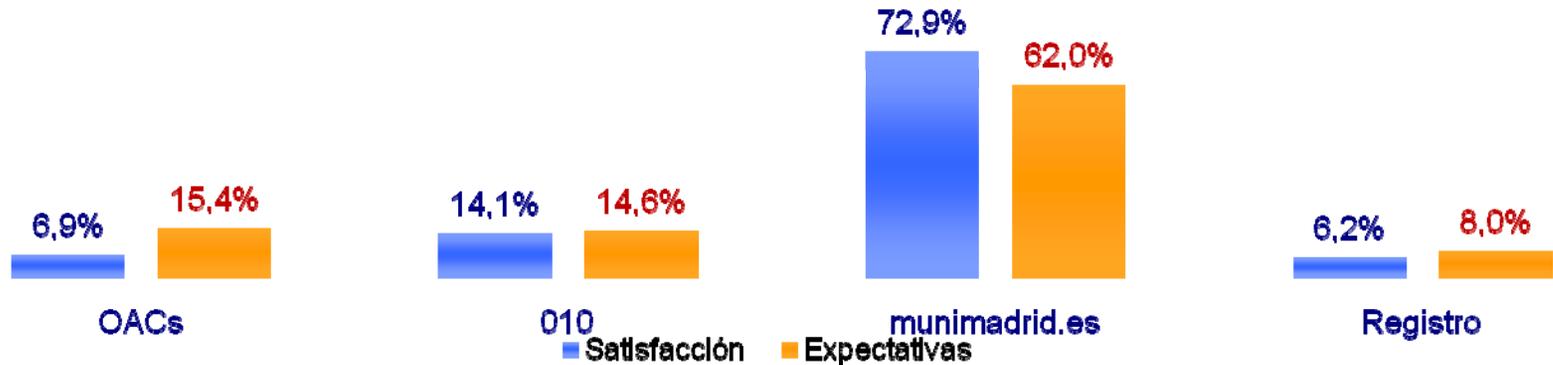
## 4. Canales de información

---



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

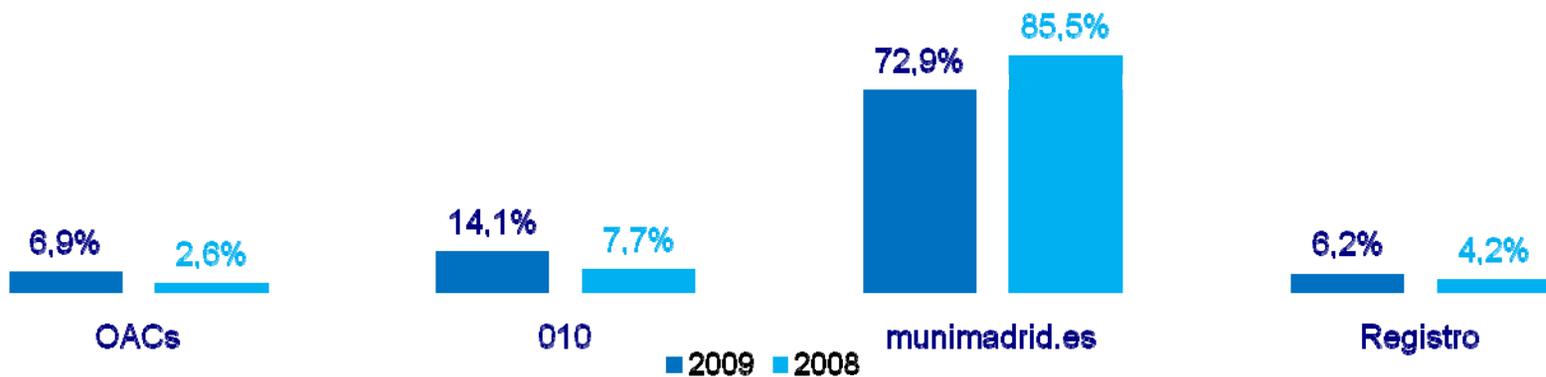
Satisfacción: ¿Dónde interpuso la última sugerencia/reclamación/felicitación?



Base: 1253 usuarios/as

Base: 577 ciudadanos/as

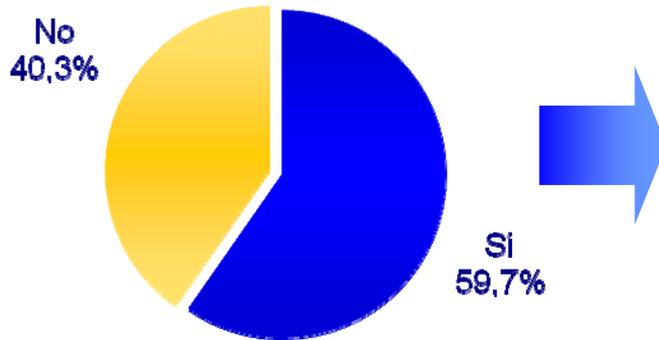
### Evolución 2008-2009 (usuarios)



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

¿Sabe si la sugerencia/reclamación/felicitación que ha realizado puede interponerse a través de otro canal?



Base: 1253 usuarios/as

Satisfacción: ¿Cuál?

Expectativas: ¿A través de qué canales cree que podría realizar una sugerencia, reclamación o felicitación al Ayuntamiento de Madrid?



Base: 748 usuarios/as

Base: 577 ciudadanos/as

Motivos por los que se ha elegido realizar la sugerencia/reclamación/información a través de este canal y no de otro



Base: 740 usuarios/as

**Evolución 2008-2009 (usuarios)**

¿Sabe si la sugerencia/reclamación/felicitación que ha realizado puede interponerse a través de otro canal?

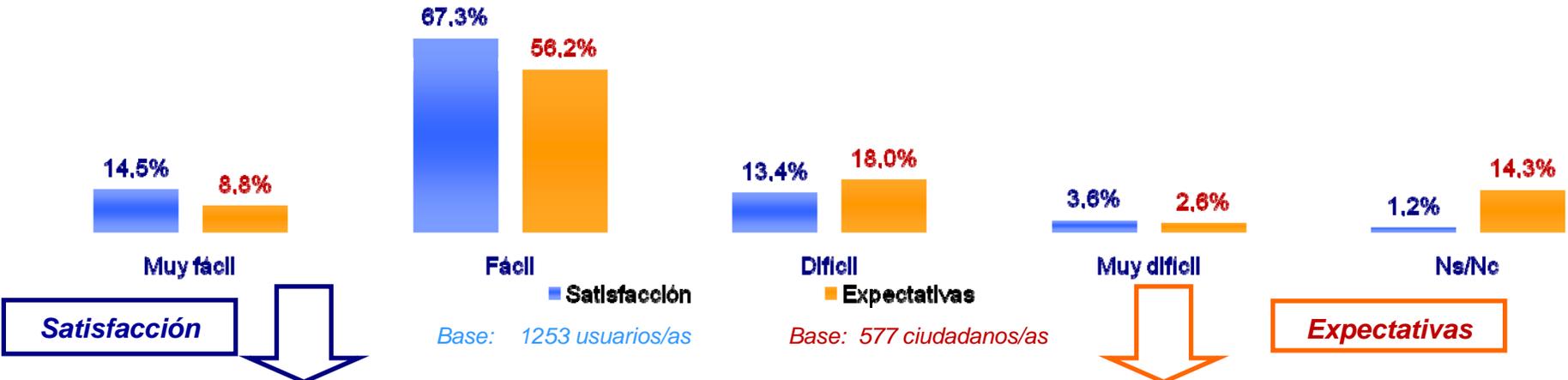
Satisfacción: ¿Cuál?



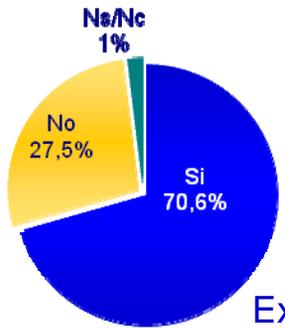
**Motivos por los que se ha elegido realizar la sugerencia/reclamación/información a través de este canal y no de otro**



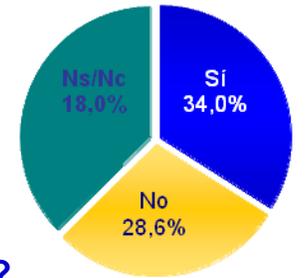
**Dificultad a la hora de interponer una sugerencia/reclamación/felicitación:**



**¿Obtuvo respuesta?**



**¿Cree que obtendría respuesta?**

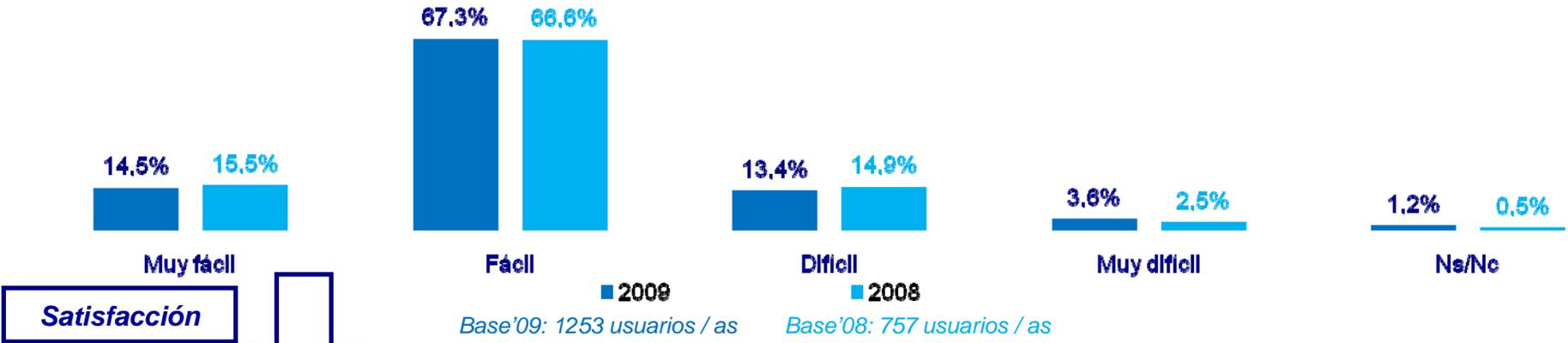


**Satisfacción: ¿A través de qué medio recibió la respuesta?**



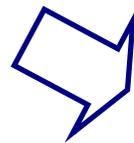
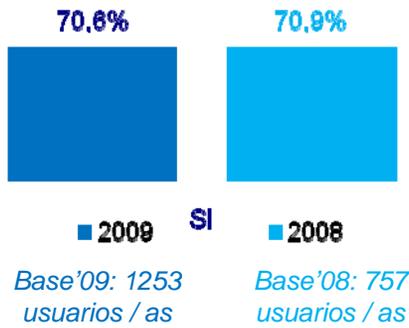
**Evolución 2008-2009 (usuarios)**

**Dificultad a la hora de interponer una sugerencia/reclamación/felicitación:**



**Satisfacción**

**¿Obtuvo respuesta?**

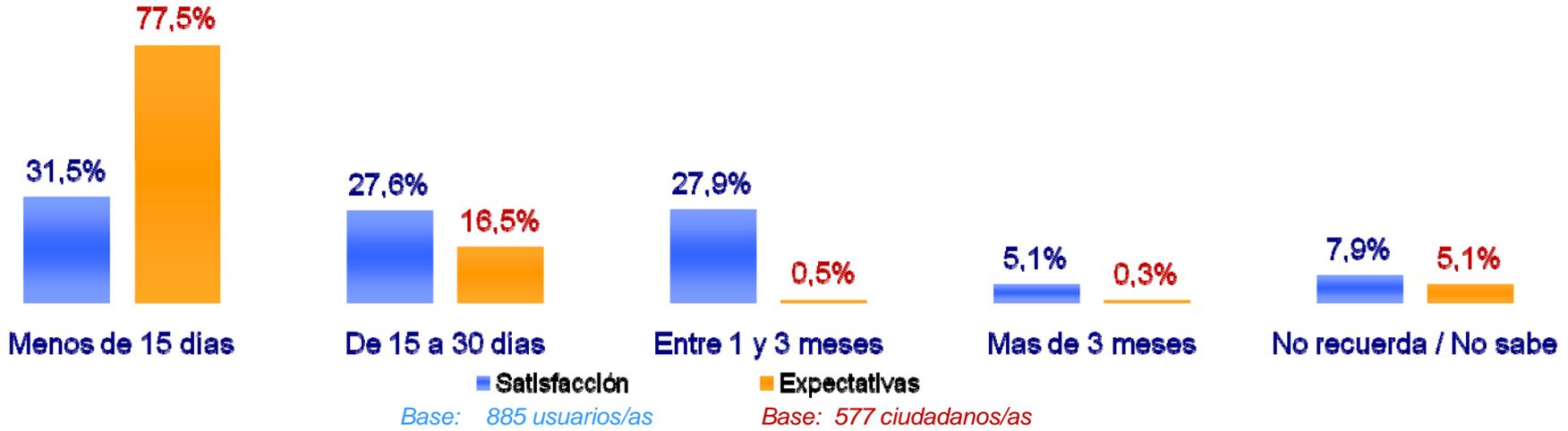


**Satisfacción: ¿A través de qué medio recibió la respuesta?**

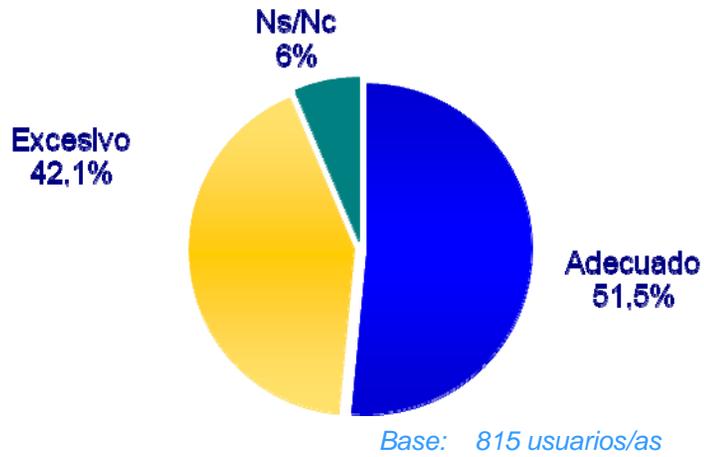


Satisfacción: **Cuánto tardaron en responder**

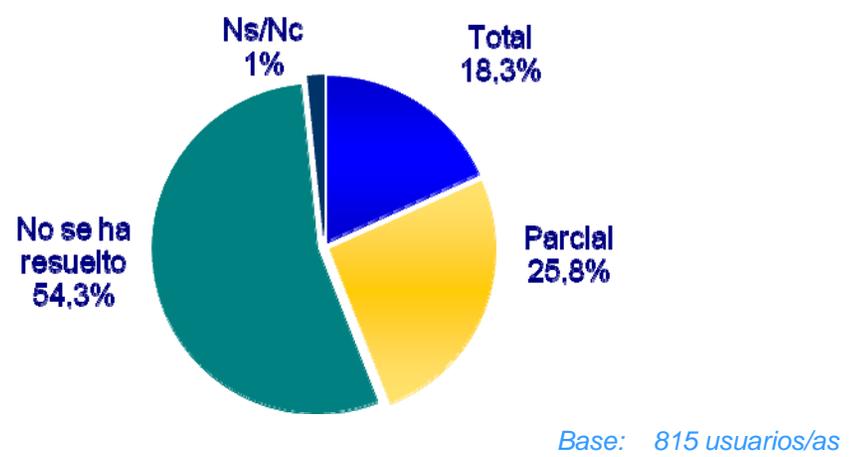
Expectativas: **Tiempo considera adecuado de respuesta**



¿Y ese tiempo le pareció...?

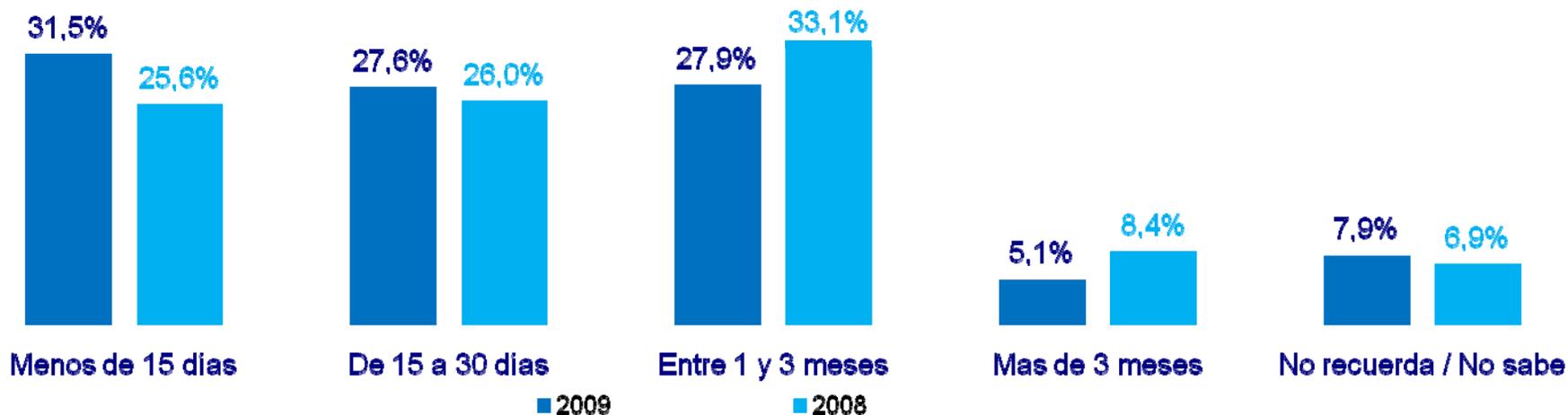


¿La resolución fue...?



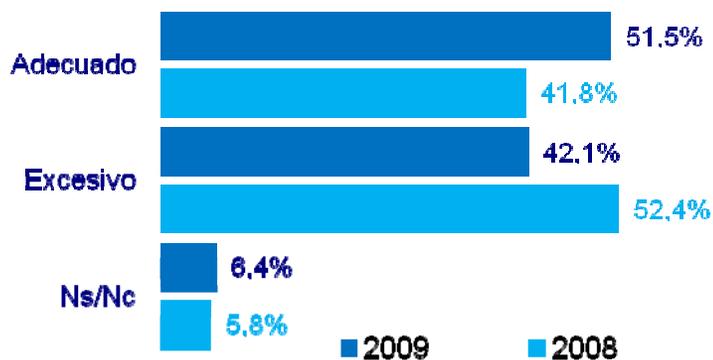
### Evolución 2008-2009 (usuarios)

#### Satisfacción: **Cuánto tardaron en responder**



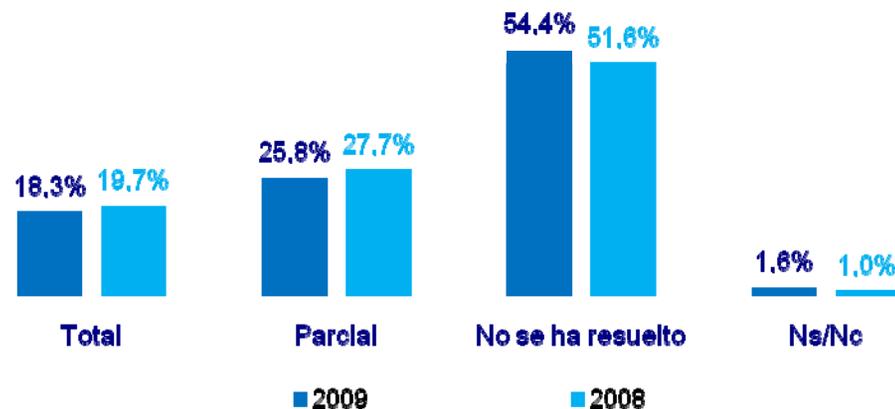
Base'09: 885 usuarios / as    Base'08: 535 usuarios / as

#### ¿Y ese tiempo le pareció...?



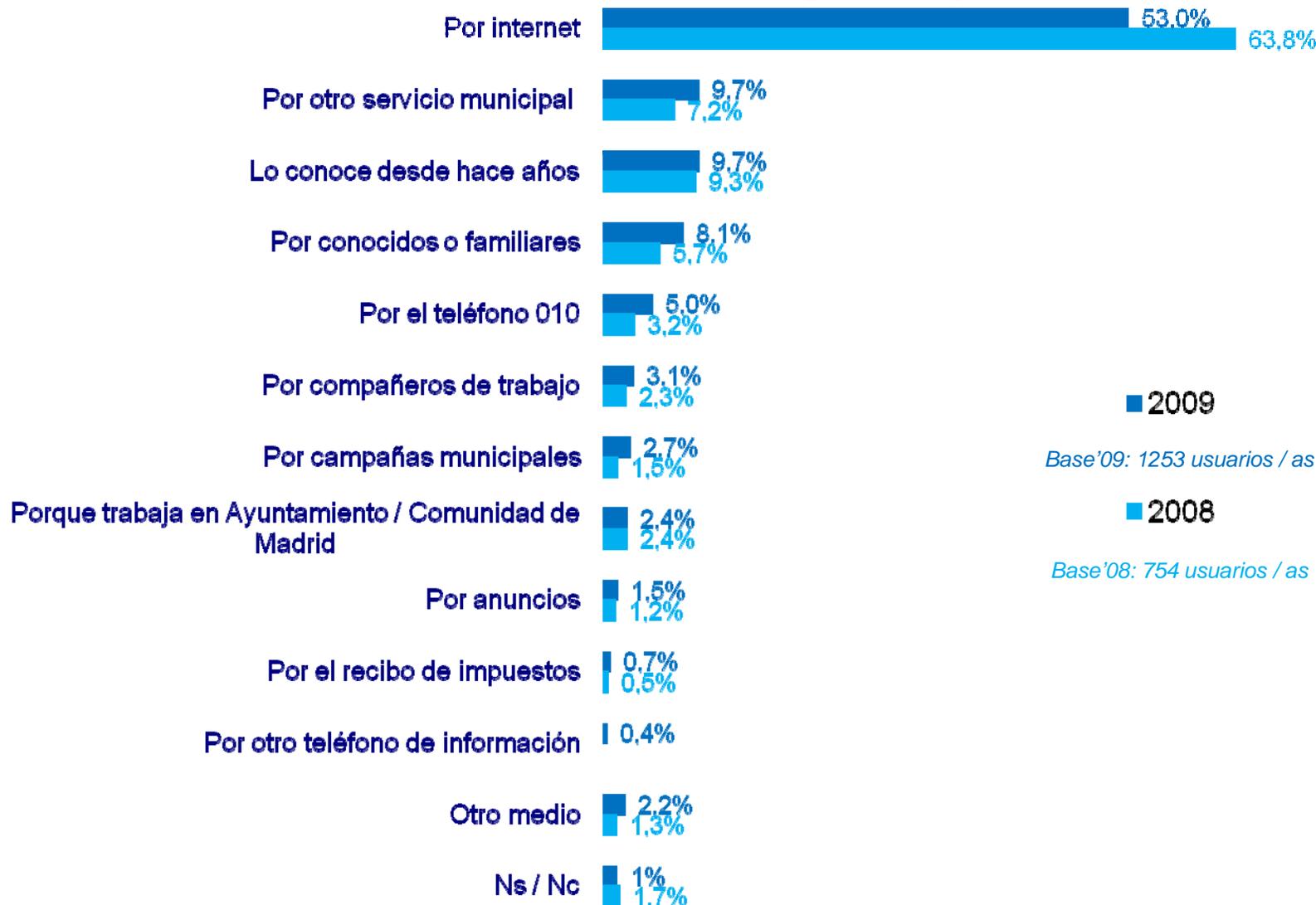
Base'09: 815 usuarios / as    Base'08: 498 usuarios / as

#### ¿La resolución fue...?



Base'09: 815 usuarios / as    Base'08: 498 usuarios / as

### Canal de conocimiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



# 5. Benchmarking

---



### Utilización de otro servicio de sugerencias y reclamaciones



### Servicio de Líneamadrid comparado con el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid

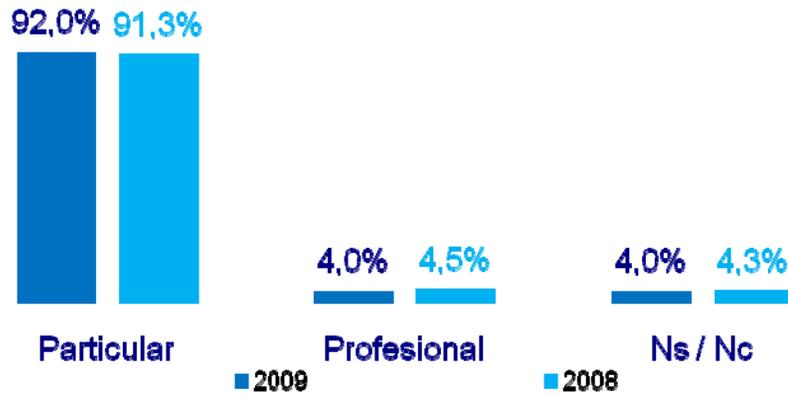


## 6. Características de la gestión

---



### Carácter de la gestión

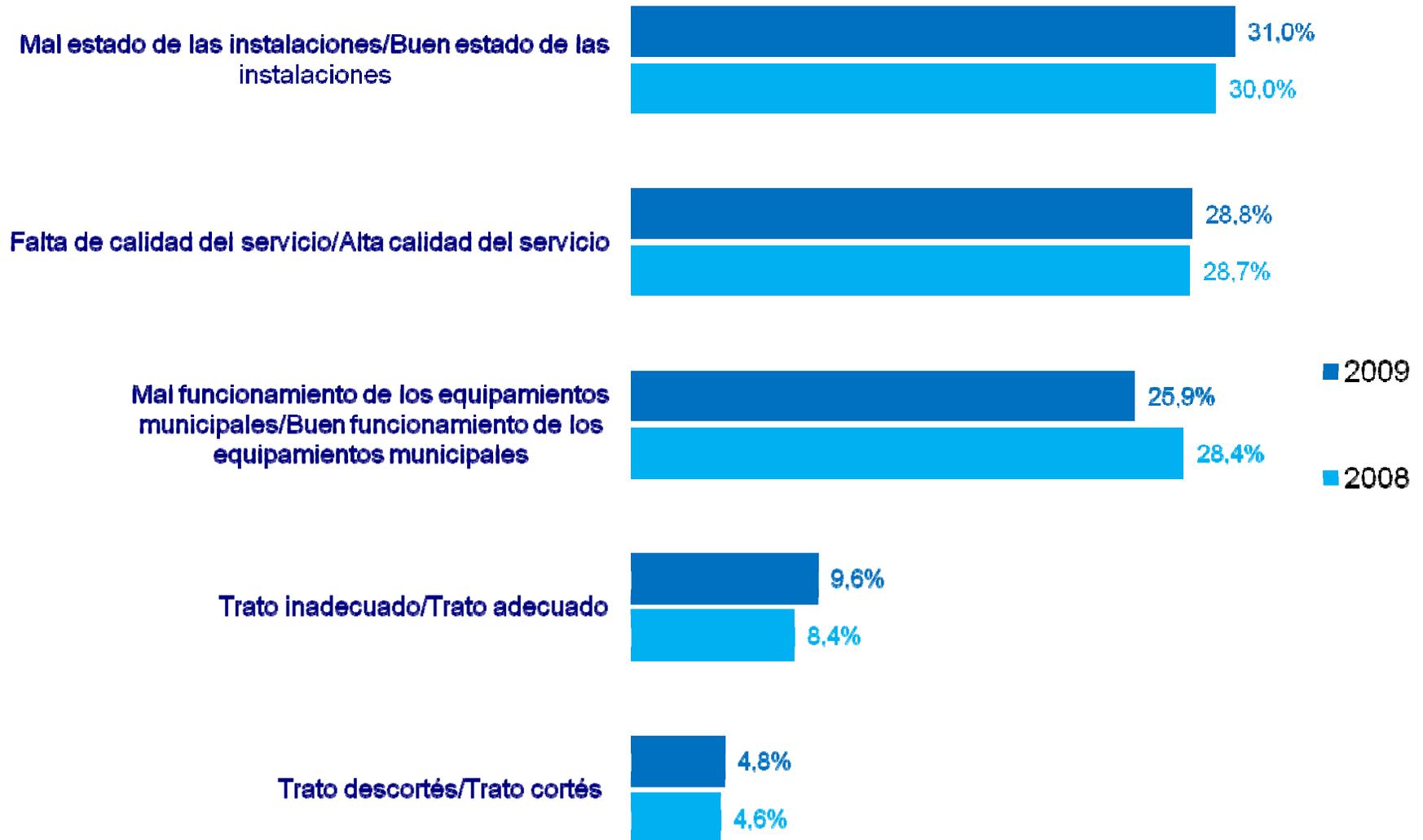


Base'09: 1253 usuarios / as Base'08: 757 usuarios / as

### ¿Sobre qué materia ha interpuesto la sugerencia/reclamación/felicitación?



### Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación

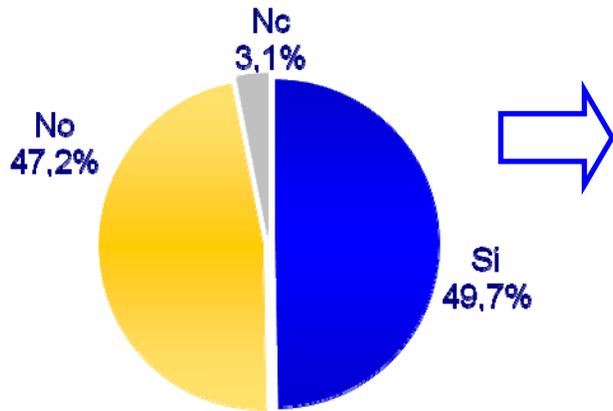


Base: 1253 usuarios/as

# 7. Seguimiento de la gestión



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



Base: 1253 usuarios/as

¿De qué manera lo ha hecho?



Base: 530 usuarios/as

## 8. Sugerencias de mejora

---



Las sugerencias de mejora que interponen los usuarios se centran principalmente en **aspectos relacionados con la solución a su reclamación**:

- ✓ **Respuesta efectiva** a su sugerencia o reclamación. Hay quejas respecto a que se usa una serie de frases hechas pero en realidad no se afronta realmente la sugerencia o reclamación
- ✓ **Personalización de las respuestas**. Evitar respuestas estándar
- ✓ Que se pueda hacer un **seguimiento de la sugerencia o reclamación**. Saber en todo momento en qué situación se encuentra. No basta con que se trasmita al Departamento correspondiente, los ciudadanos quieren saber qué se hace con su reclamación.
- ✓ **Agilización de los tiempos de respuesta**. Indicar el plazo máximo de respuesta

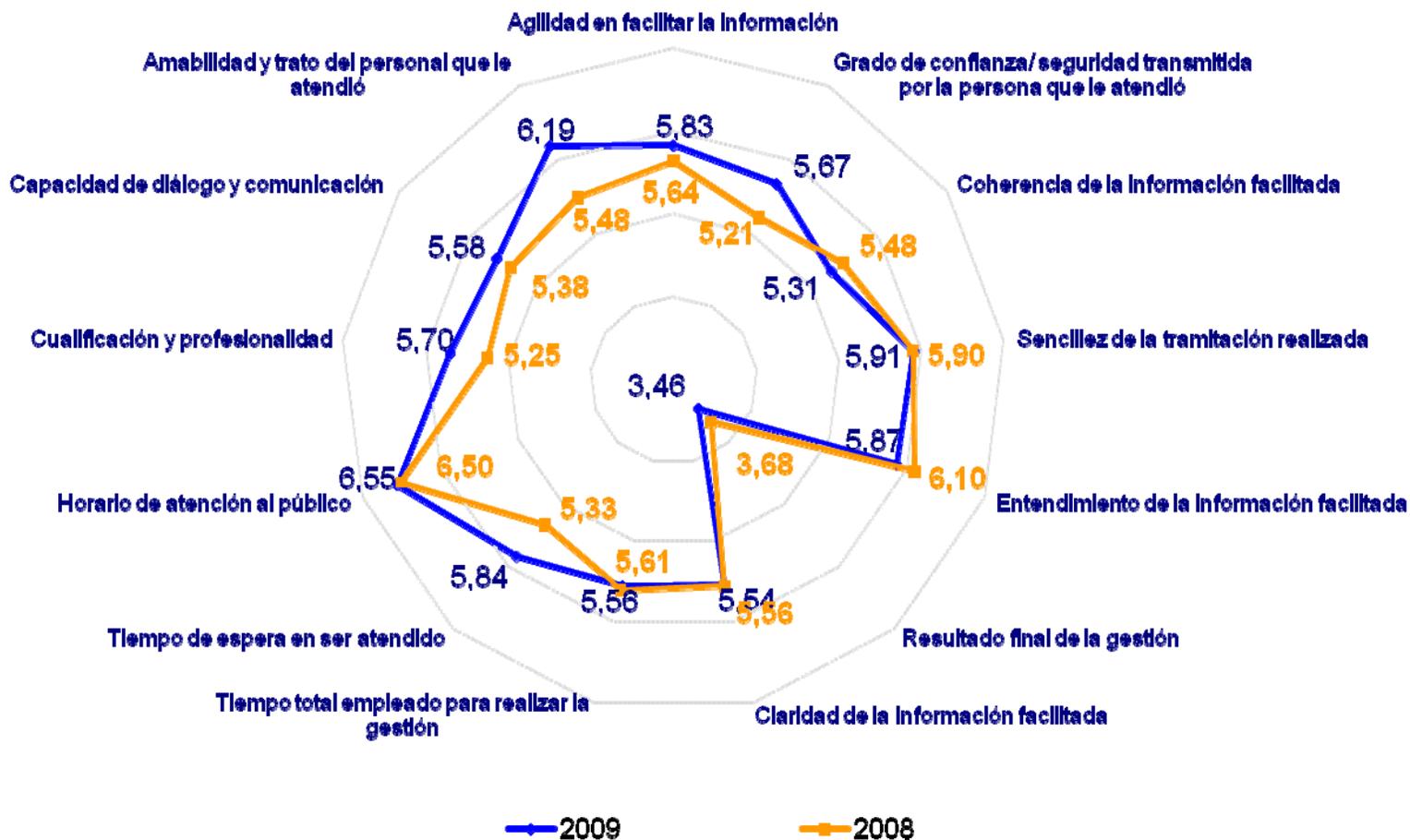
Además de estas sugerencias relacionadas con el resultado de la reclamación se apuntan otras indicaciones relacionadas con **diversos aspectos** como:

- ✓ **Aumentar el espacio habilitado para poder escribir** la sugerencia o reclamación. El actual espacio se antoja escaso para muchos usuarios
- ✓ **Facilitar el acceso en la página Web**, haciendo más fácil su localización y ubicación en la misma
- ✓ **Posibilidad de adjuntar vídeos o fotos que refuercen la denuncia**
- ✓ **Mostrar en la Web las estadísticas sobre la resolución** de Sugerencias y Reclamaciones

# 9. Evolución de resultados

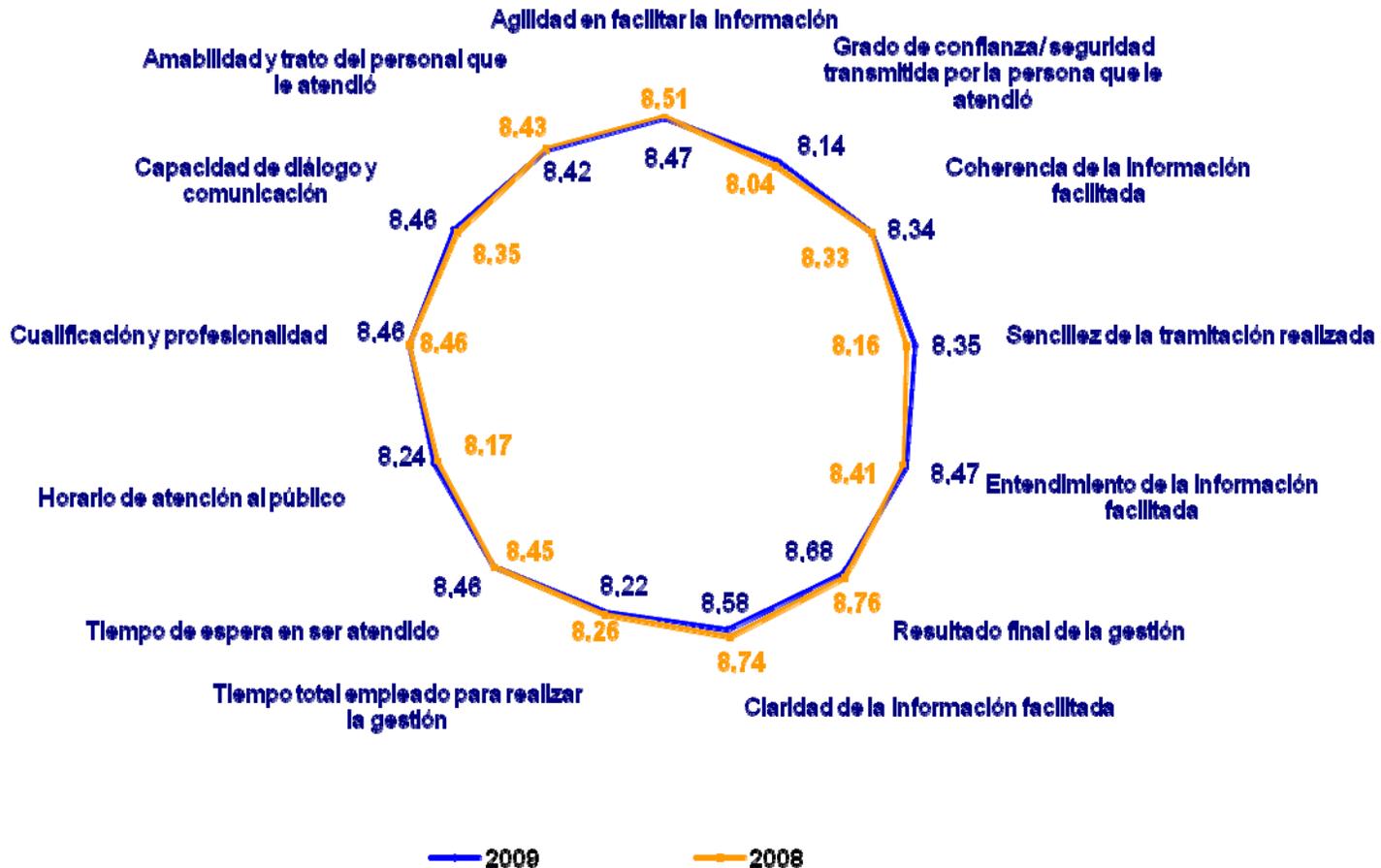


**Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada presencial o telefónico (Satisfacción)**



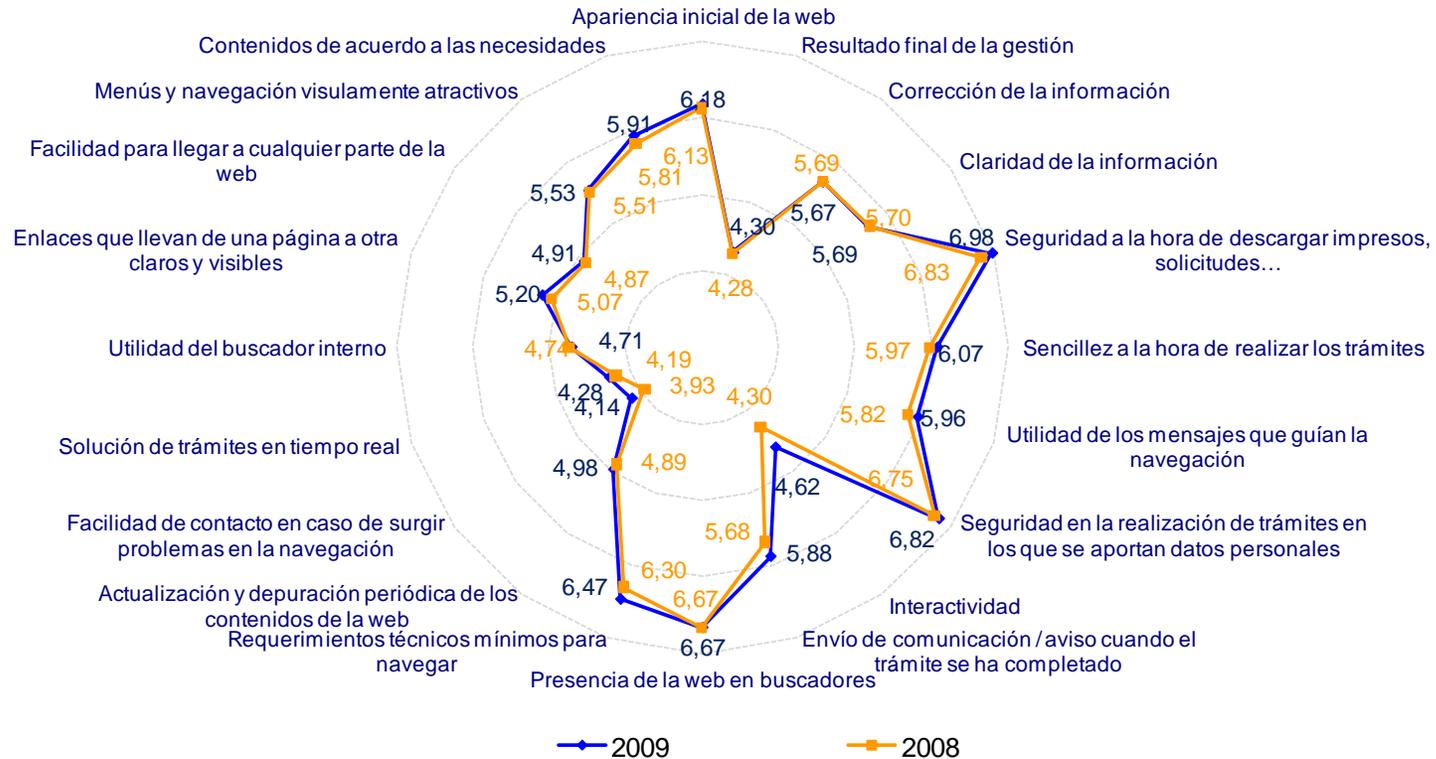
Los atributos contenidos en este gráfico son comunes a los canales de entrada telefónico y presencial

**Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada presencial o telefónico (Expectativas)**

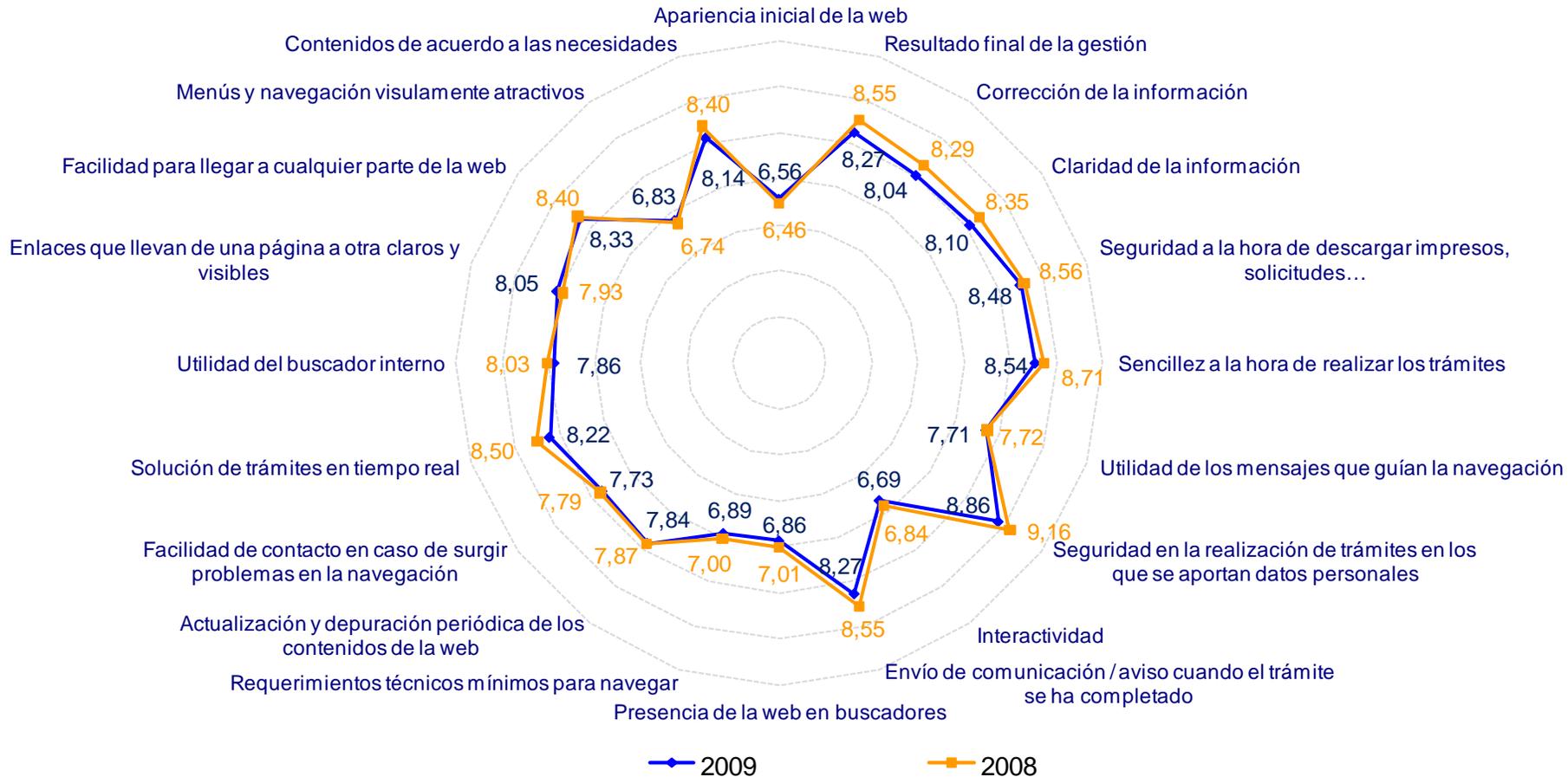


Los atributos contenidos en este gráfico son comunes a los canales de entrada telefónico y presencial

**Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada telemático (Satisfacción)**



**Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada telemático (Expectativas)**



# 10. Análisis de regresión

---



## Importancia sobre la satisfacción global (canal de entrada presencial + telefónico)



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los **atributos comunes a los canales de entrada presencial (OAC+Registro) y telefónico**

Bondad del ajuste ( $R^2$  ajustado) = 0,840

## Importancia sobre la satisfacción global (canal de entrada telemático)



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los atributos de canal de entrada telemático

Bondad del ajuste (R2 ajustado) = 0,897

# 11. Análisis DGCAC

---



# 11.1. METODOLOGÍA

---



**Universo**

Cuestionario satisfacción: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2009

Cuestionario expectativas: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio

**Tamaño Muestral**

1.253 total de la muestra (70 de satisfacción de alguna reclamación, sugerencia o felicitación sobre la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano )

**Muestreo y selección de informantes**

Cuestionario satisfacción: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Cuestionario expectativas: 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

**Errores muestrales**

El error para el total de la muestra es del +/- 2,83% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, del las SYR sobre DGCAC el error es del +/- 11,95% .

**Trabajo realizado por**

Quota Research  
[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

# 11.2. INFORME DE RESULTADOS

---

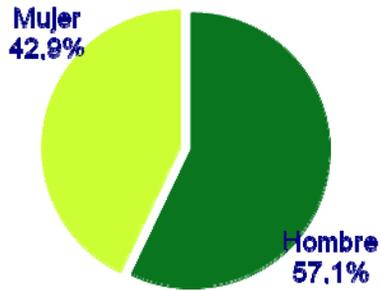


## 11.3. Perfil del usuario

---

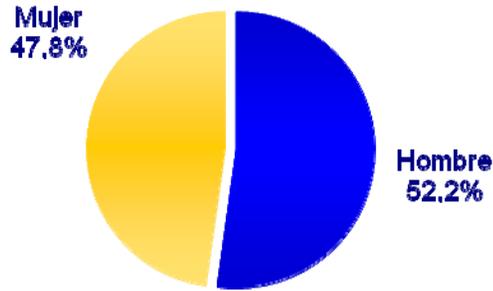


### Género



DGAC

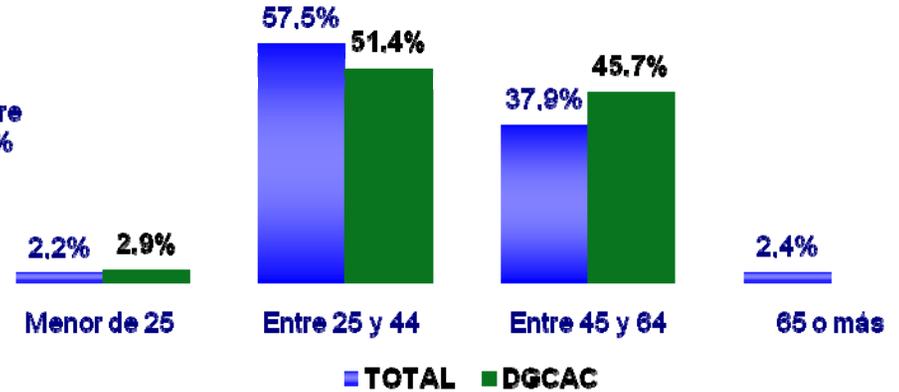
Base: 70 usuarios / as



TOTAL SYR

Base: 1253 usuarios / as

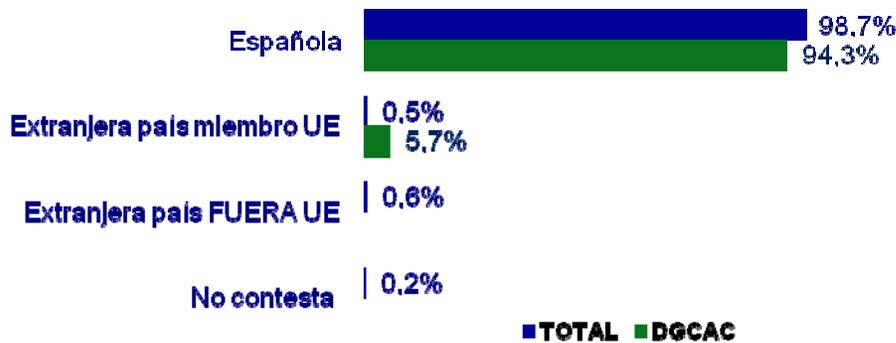
### Edad



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

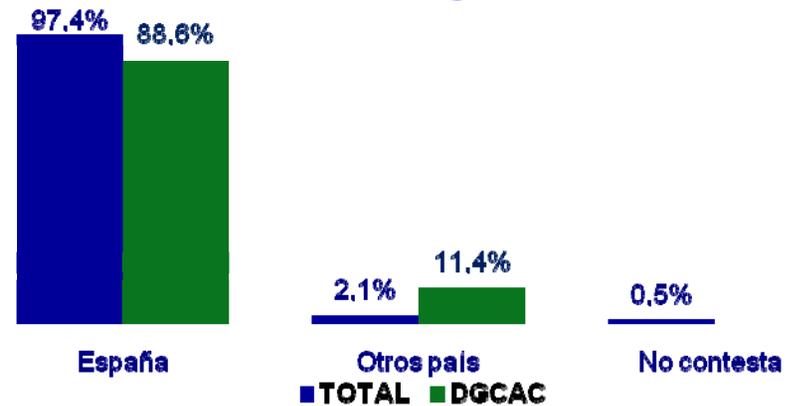
### Nacionalidad



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

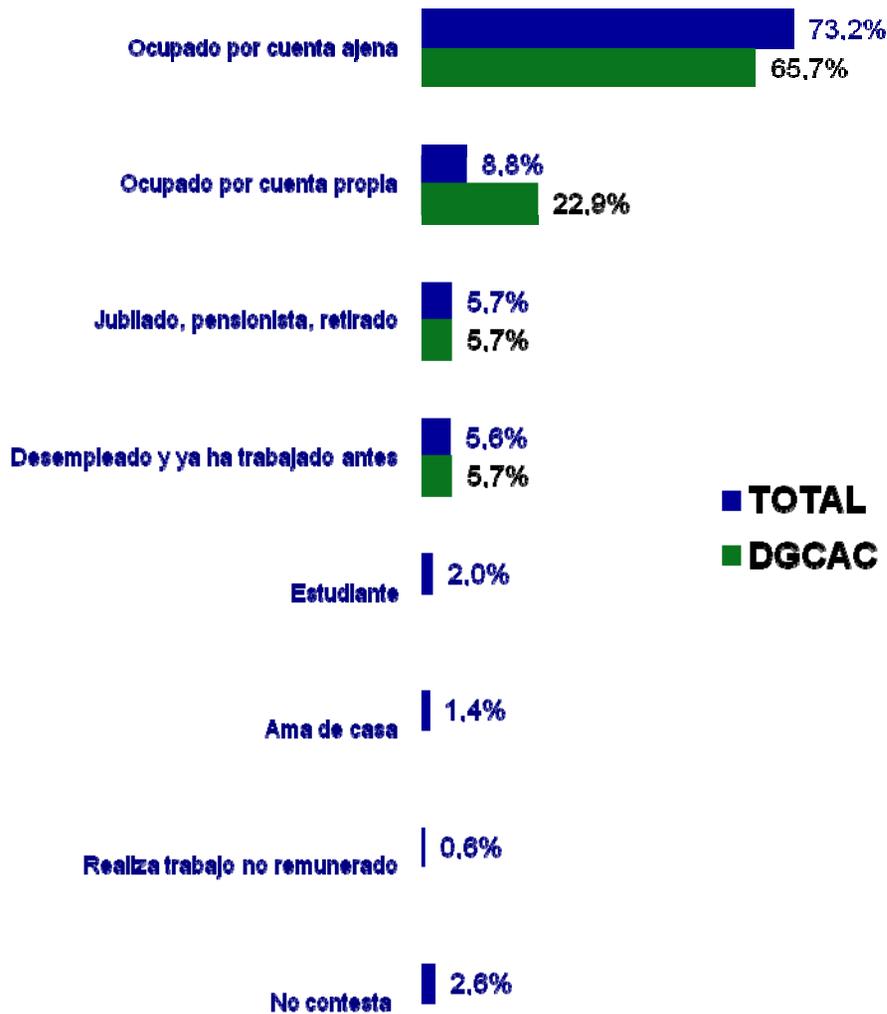
### País de Origen



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

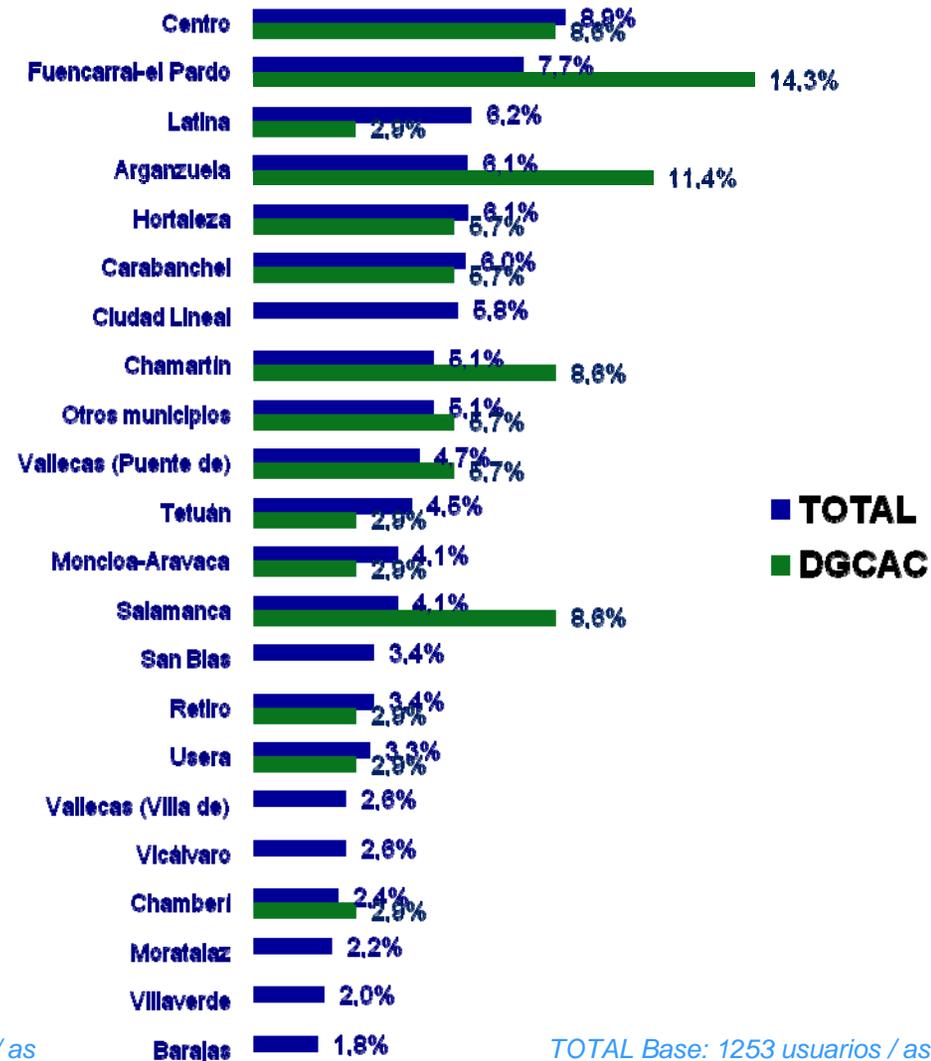
DGCAC: 70 usuarios / as

### Situación laboral



TOTAL Base: 1253 usuarios / as  
DGCAC: 70 usuarios / as

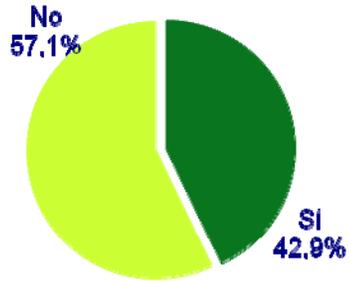
### Lugar de residencia



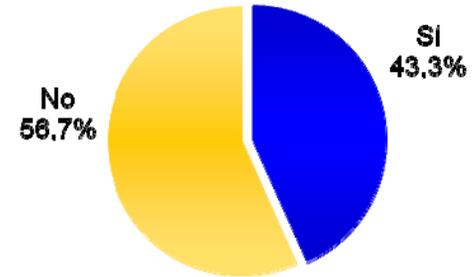
TOTAL Base: 1253 usuarios / as  
DGCAC: 70 usuarios / as

### ¿Qué ha presentado?

#### SUGERENCIA

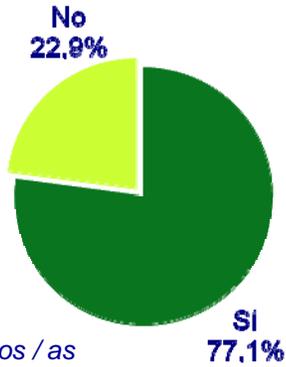


DGAC Base: 70 usuarios / as

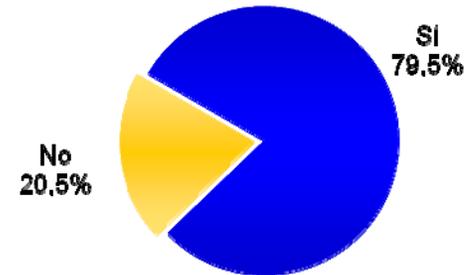


TOTAL Base: 1253 usuarios/as

#### RECLAMACIÓN



DGAC Base: 70 usuarios / as

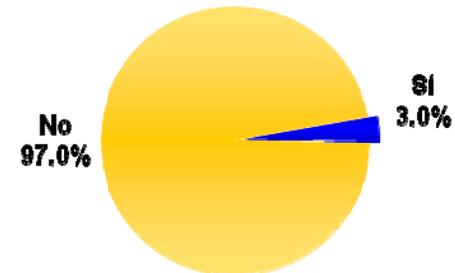


TOTAL Base: 1253 usuarios/as

#### FELICITACIÓN

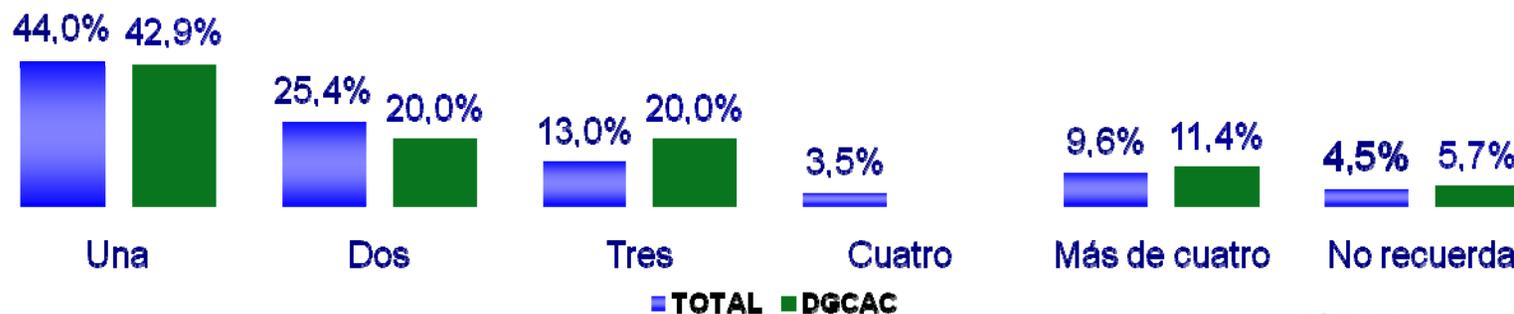


DGAC Base: 70 usuarios / as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

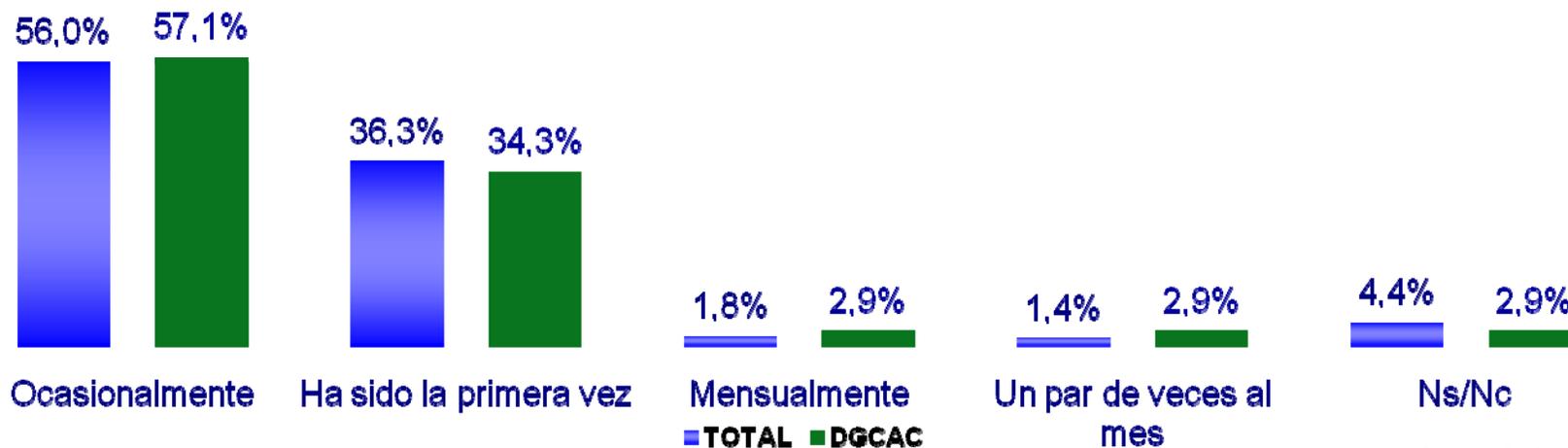
### ¿Cuántas sugerencias / reclamaciones / felicitaciones ha interpuesto en el último año?



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

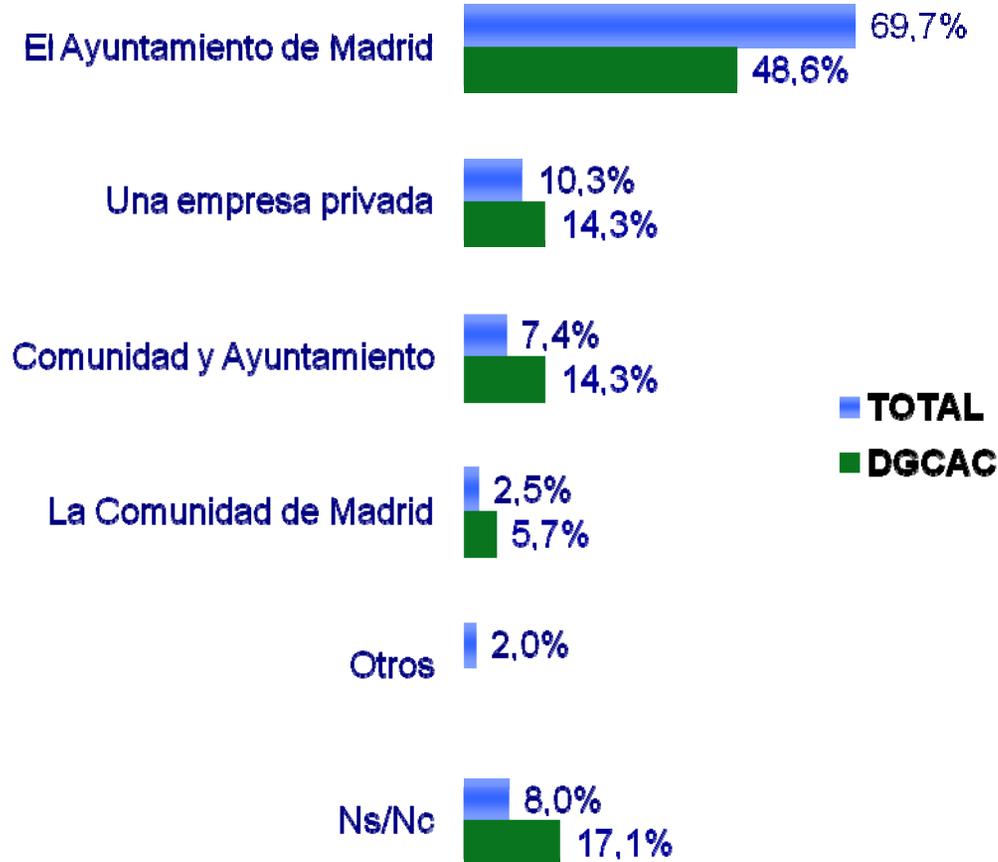
### Frecuencia de uso del Servicio



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

### Organismo que cree que gestiona el Servicio



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

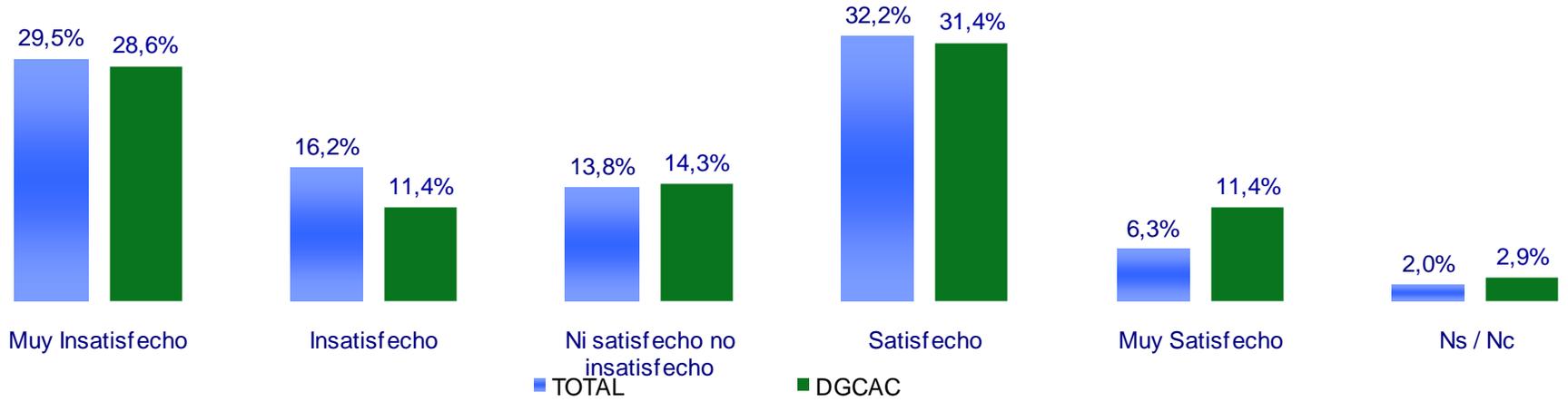
DGCAC: 70 usuarios / as

## 11.4. Valoraciones generales

---

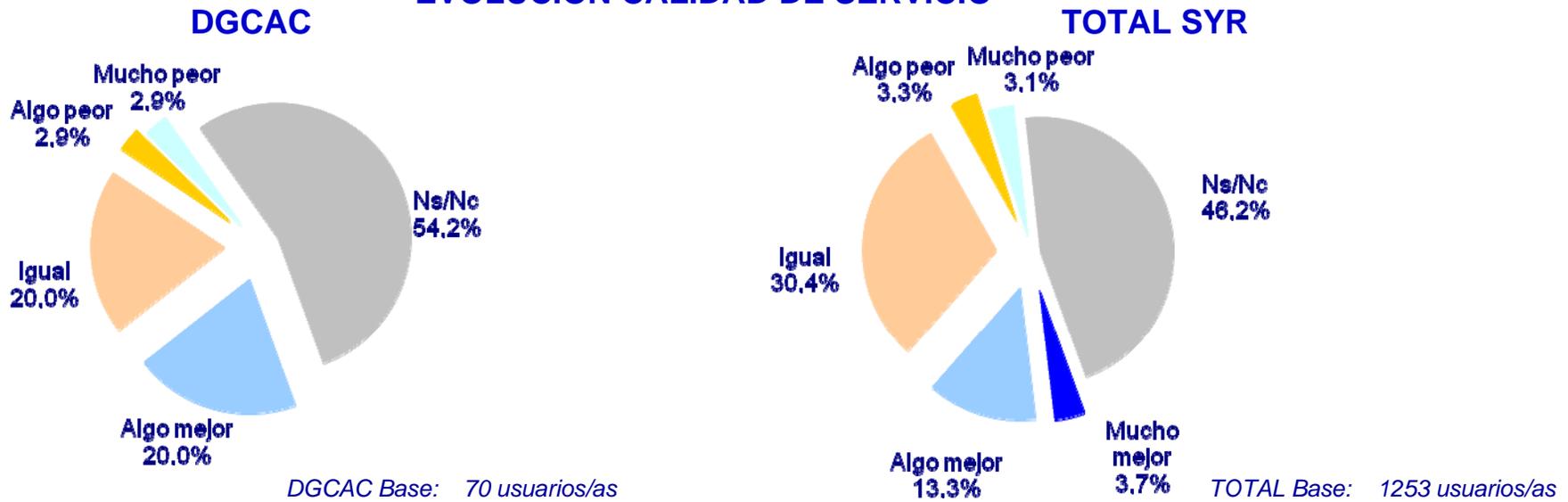


### SATISFACCIÓN GENERAL



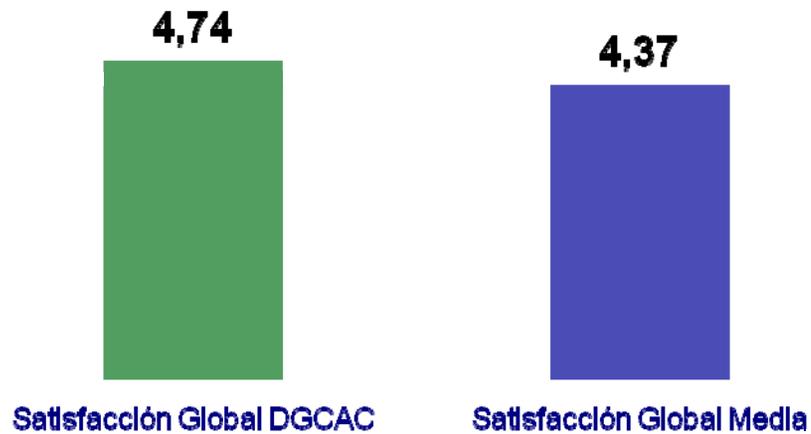
TOTAL Base: 1253 usuarios/as    DGCAC Base: 70 usuarios/as

### EVOLUCIÓN CALIDAD DE SERVICIO

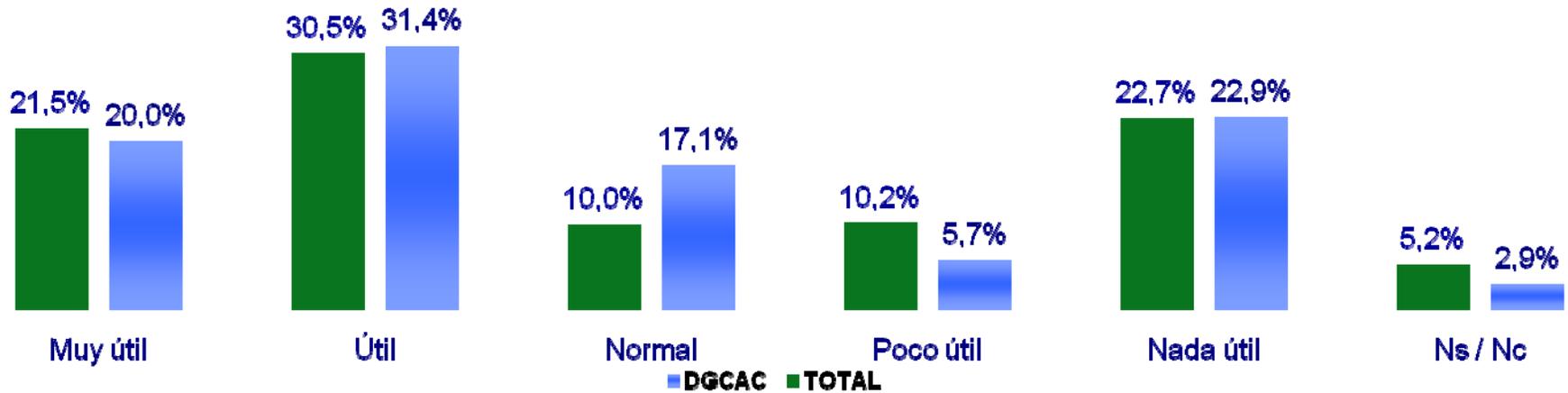


## SATISFACCIÓN GENERAL ( DGCAC vs. TOTAL)

**2009**

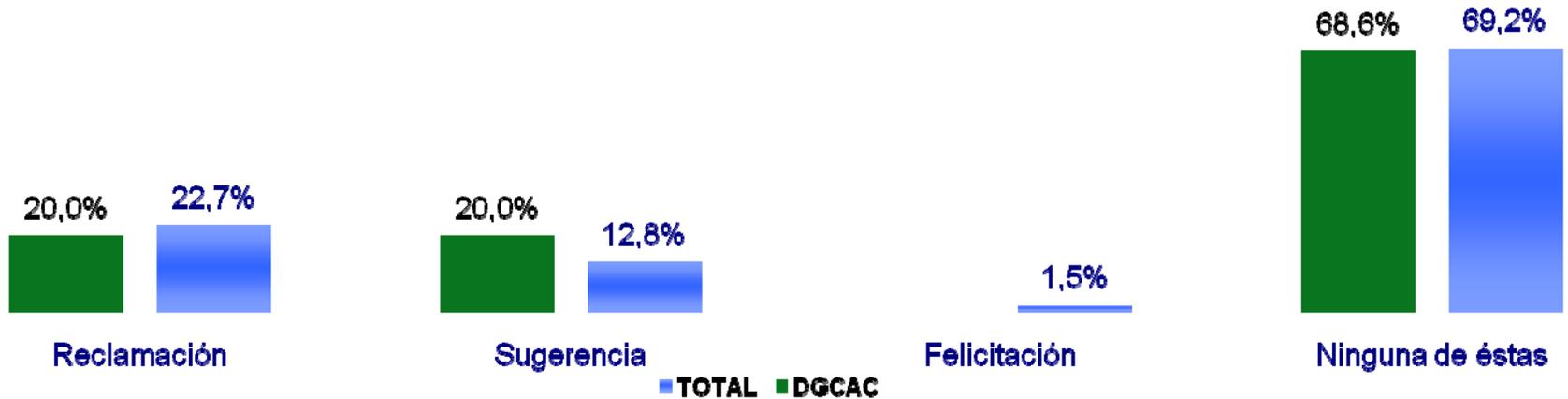


### Utilidad del servicio



TOTAL Base: 1253 usuarios/as    DGCAC Base: 70 usuarios/as

### Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



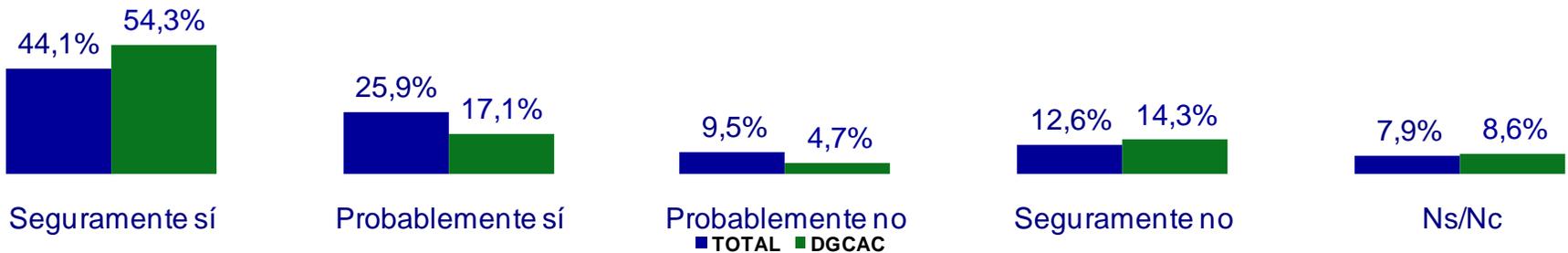
TOTAL Base: 1253 usuarios/as    DGCAC Base: 70 usuarios/as

### ¿Volvería a utilizar este Servicio de Sugerencias y Reclamaciones?



TOTAL Base: 1253 usuarios/as    DGCAC Base: 70 usuarios/as

### ¿Recomendaría este Servicio?



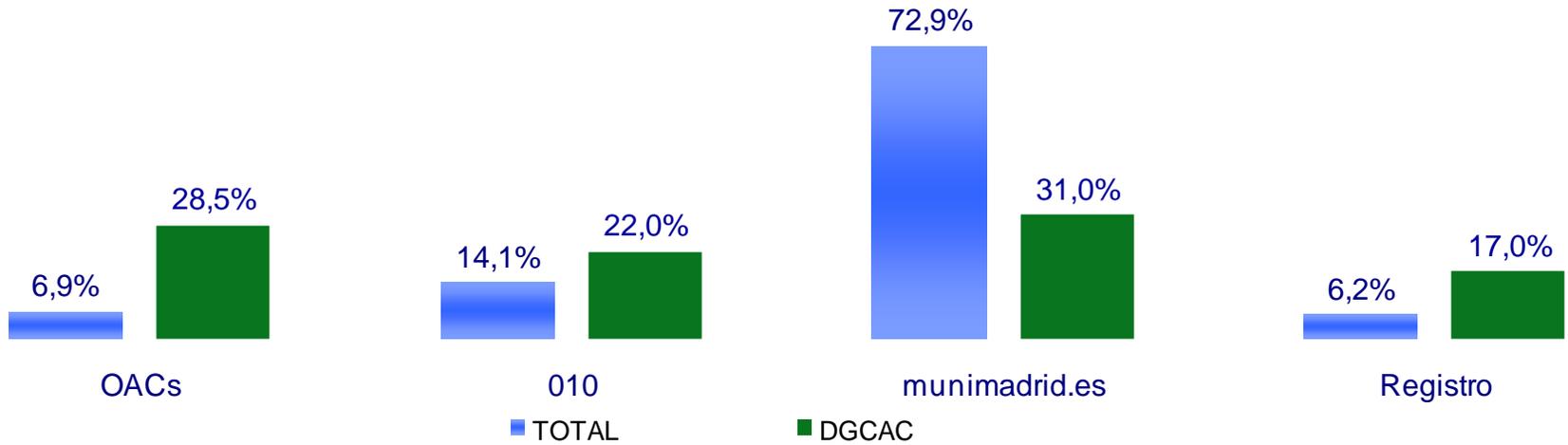
TOTAL Base: 1253 usuarios/as    DGCAC Base: 70 usuarios/as

## 11.5. Canales de información

---



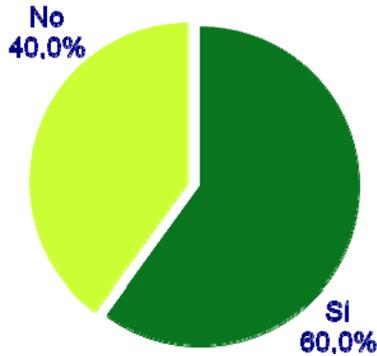
Satisfacción: ¿Dónde interpuso la última sugerencia/reclamación/felicitación?



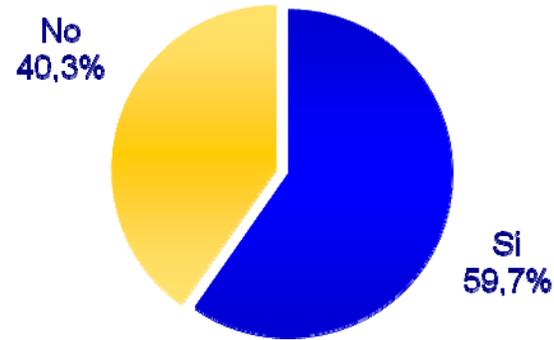
TOTAL Base: 748 usuarios/as

DGCAC Base: 70 usuarios/as

¿Sabe si la sugerencia/reclamación/felicitación que ha realizado puede interponerse a través de otro canal?

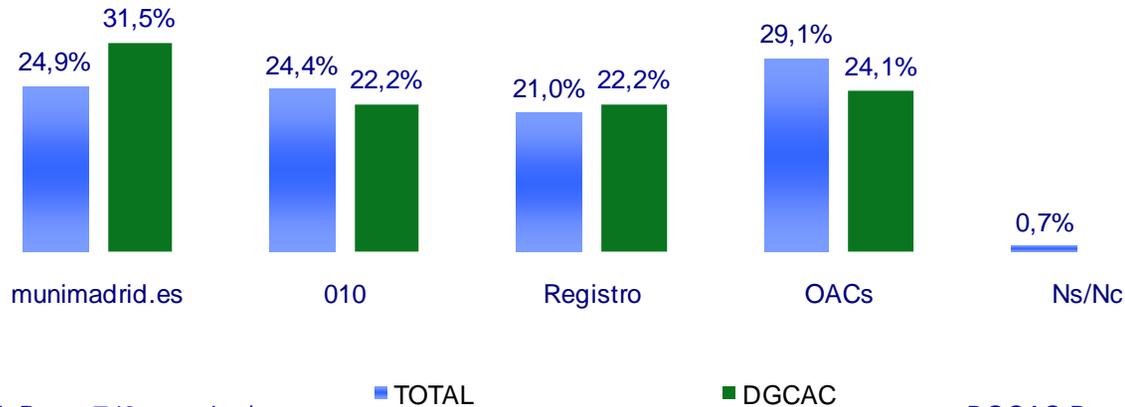


DGCAC Base: 70 usuarios/as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

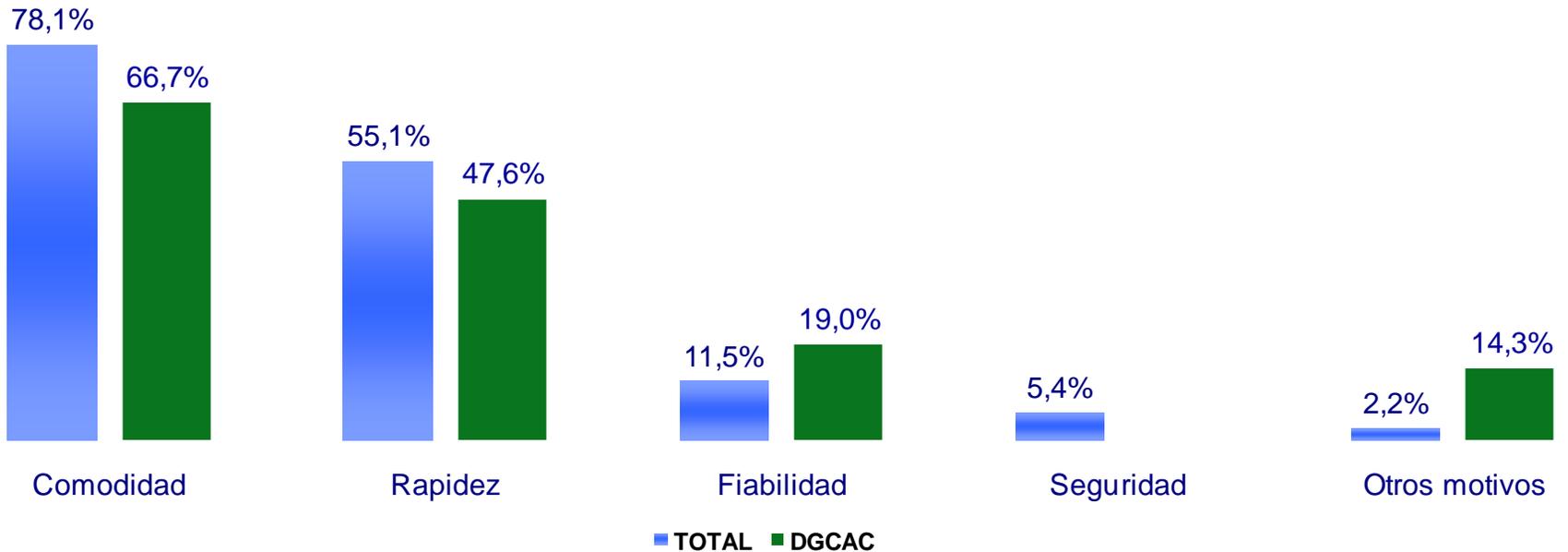
¿CUÁL?



TOTAL Base: 748 usuarios/as

DGCAC Base: 42 ciudadanos/as

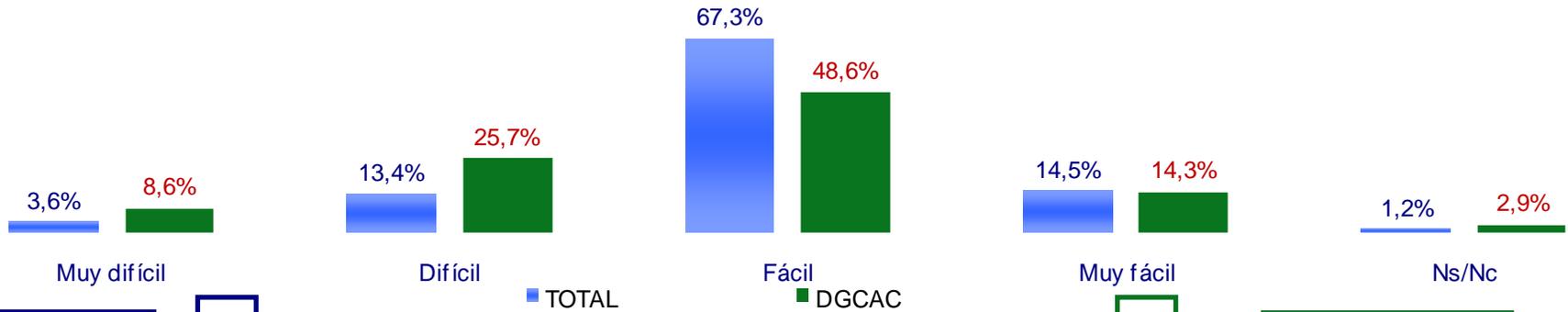
**Motivos por los que se ha elegido realizar la sugerencia/reclamación/información a través de este canal y no de otro**



TOTAL Base: 748 usuarios/as

DGCAC Base: 42 ciudadanos/as

### Difficultad a la hora de interponer una sugerencia/reclamación/felicitación:



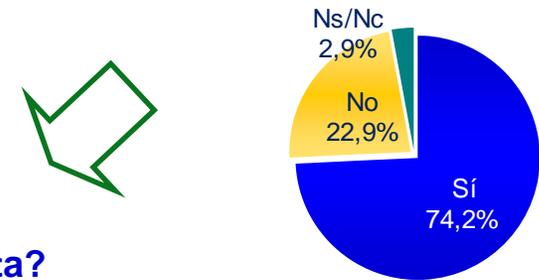
TOTAL Base: 1253 usuarios/as

DGCAC Base: 70 usuarios/as

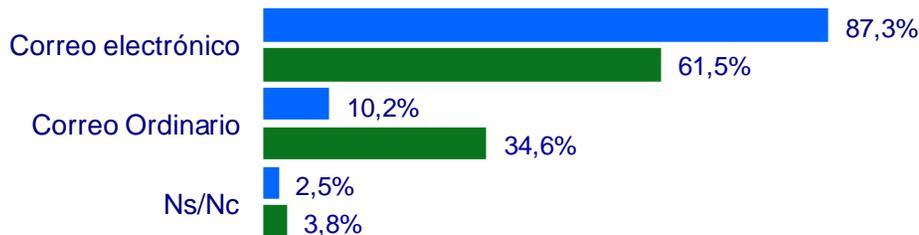
#### ¿Obtuvo respuesta?



#### ¿Obtuvo respuesta?



#### ¿A través de qué medio recibió la respuesta?



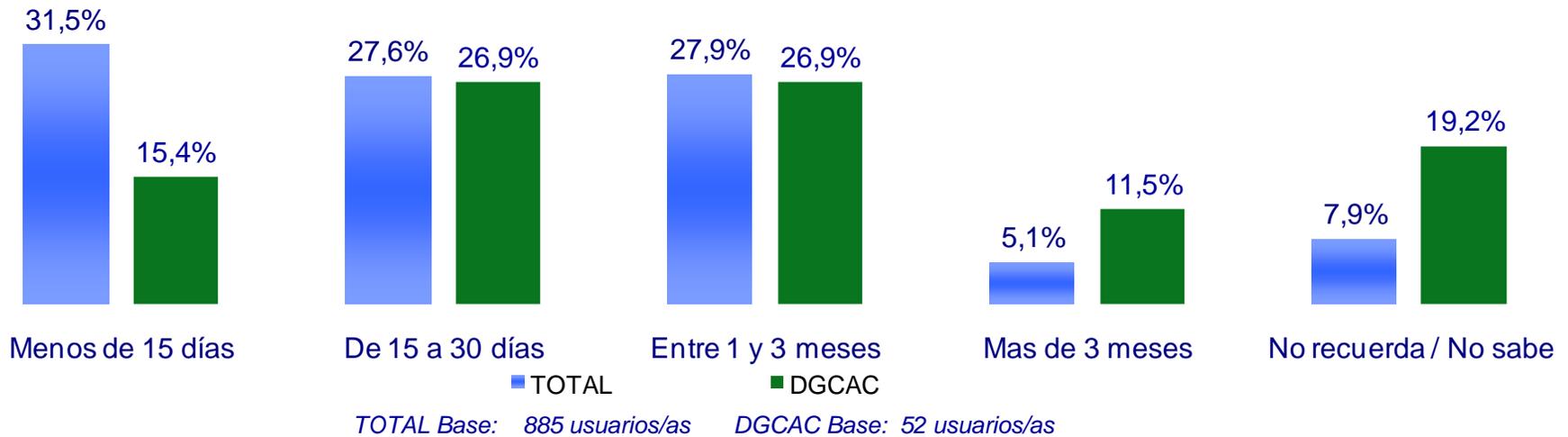
■ TOTAL

TOTAL Base: 885 usuarios/as

■ DGCAC

DGCAC Base: 52 usuarios/as

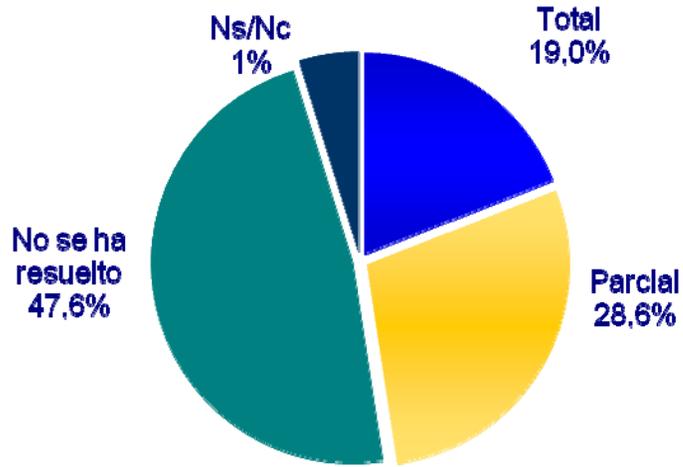
### ¿Cuánto tardaron en responder?



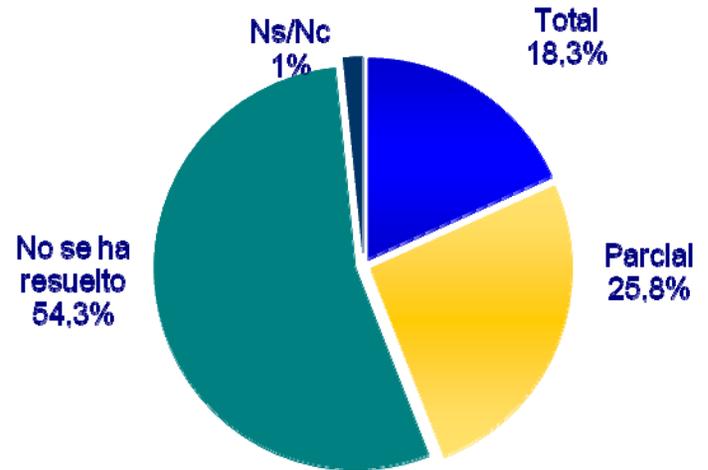
### ¿Y ese tiempo le pareció...?



¿La resolución fue...?

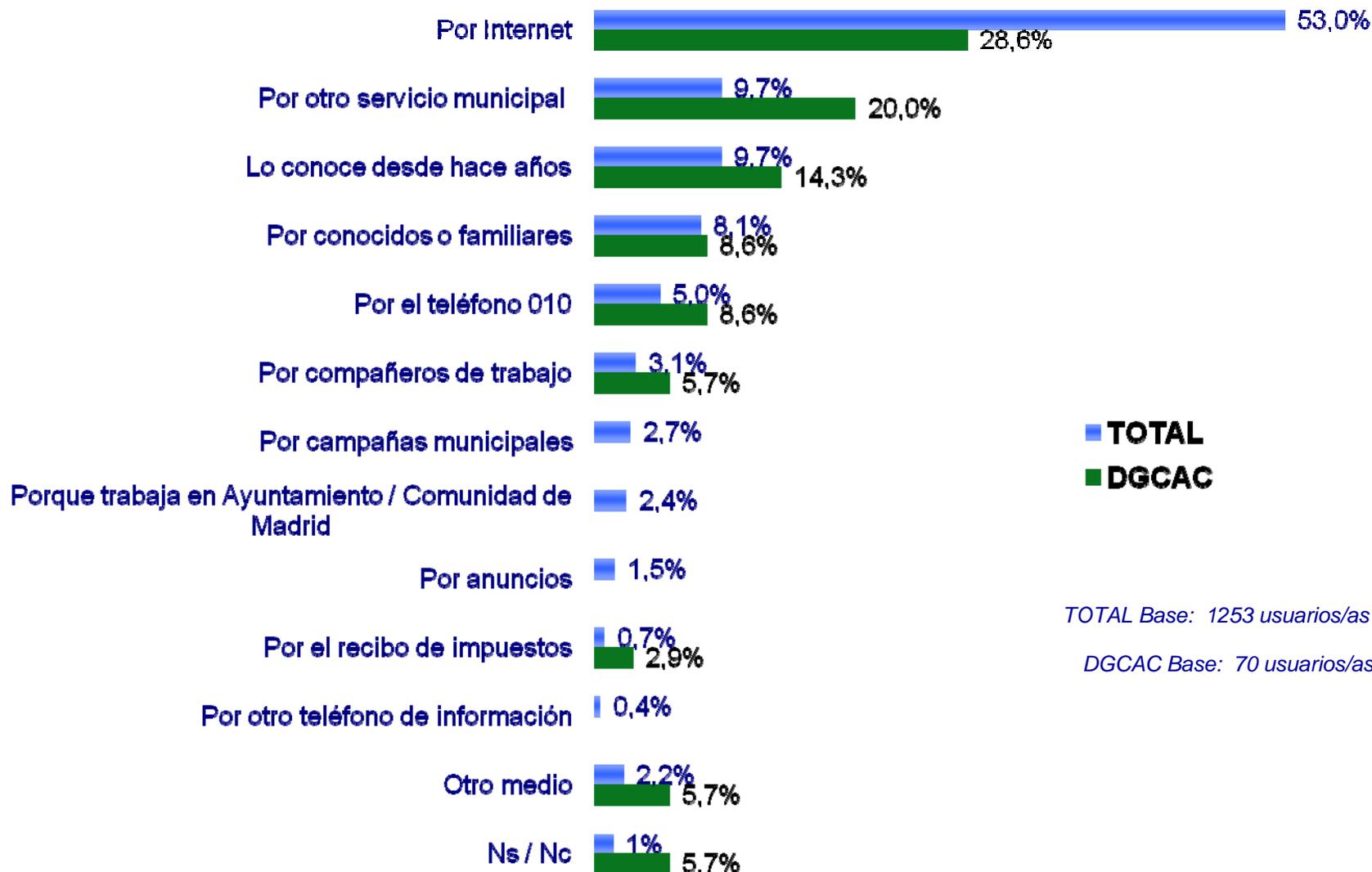


DGCAC Base: 42 usuarios/as



TOTAL Base: 815 usuarios/as

### Canal de conocimiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



**OBJETIVOS**

**METODOLOGÍA**

**INFORME DE RESULTADOS**

**CONCLUSIONES**

• *Perfil del usuario*

• *Valoraciones generales*

• *Canales de información*

• *Benchmarking*

• *Características de la gestión*

• *Seguimiento de la gestión*

• *Satisfacción con el servicio*

• *Calidad de servicio modelo Servqual*

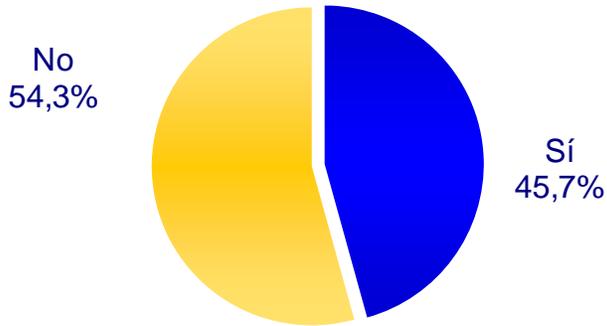
• *Evolución de resultados*

# 11.6. Benchmarking

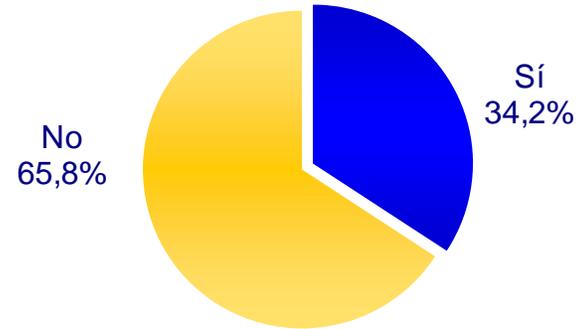
---



### Utilización de otro servicio de sugerencias y reclamaciones

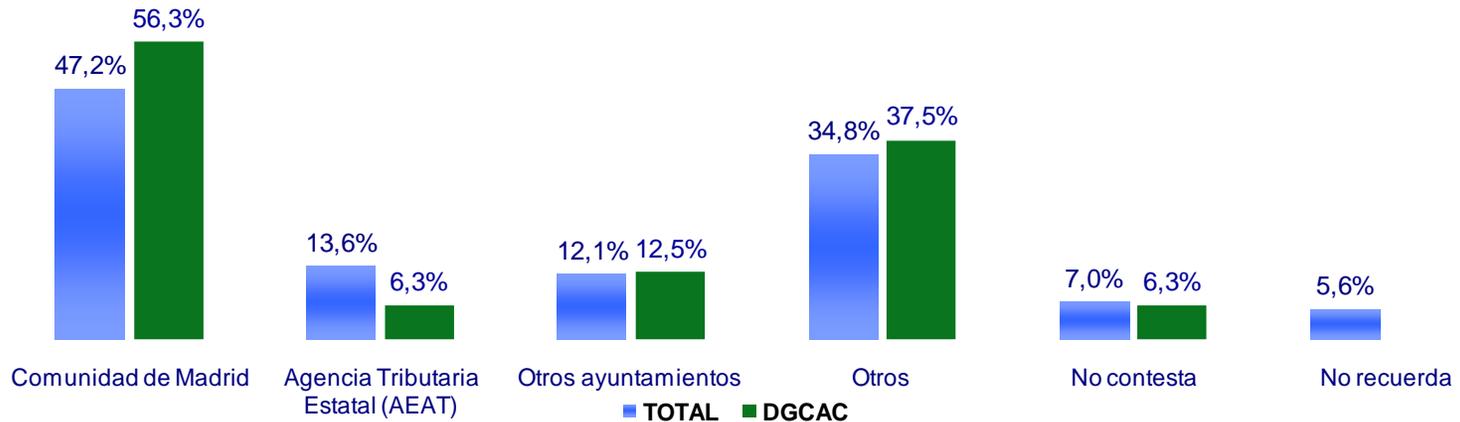


DGCAC Base: 70 usuarios/as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

### ¿Cuál?



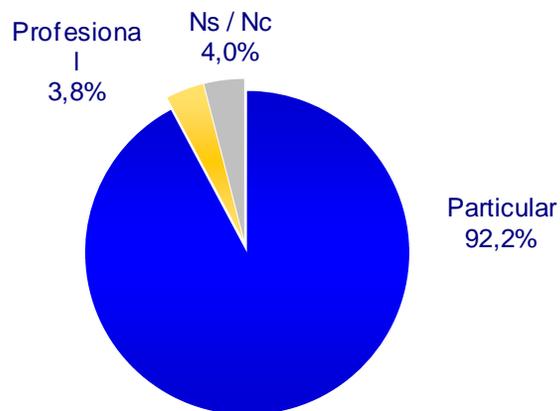
TOTAL Base: 32 usuarios/as

TOTAL Base: 428 usuarios/as

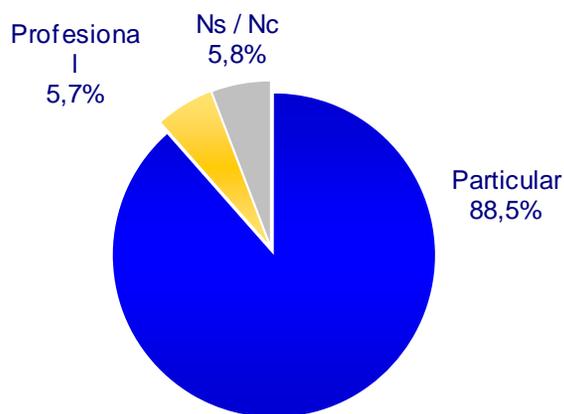
## 11.7. Características de la gestión



### Carácter de la gestión

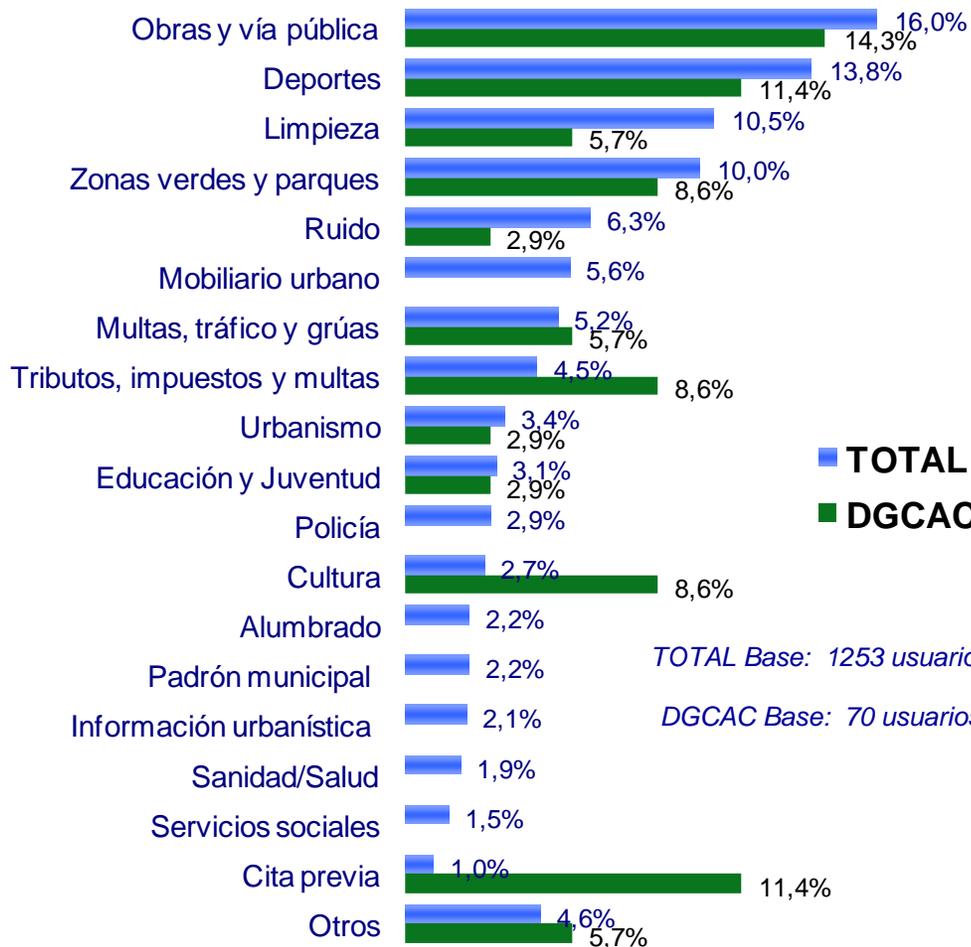


TOTAL Base: 1253 usuarios/as



DGCAC Base: 70 usuarios/as

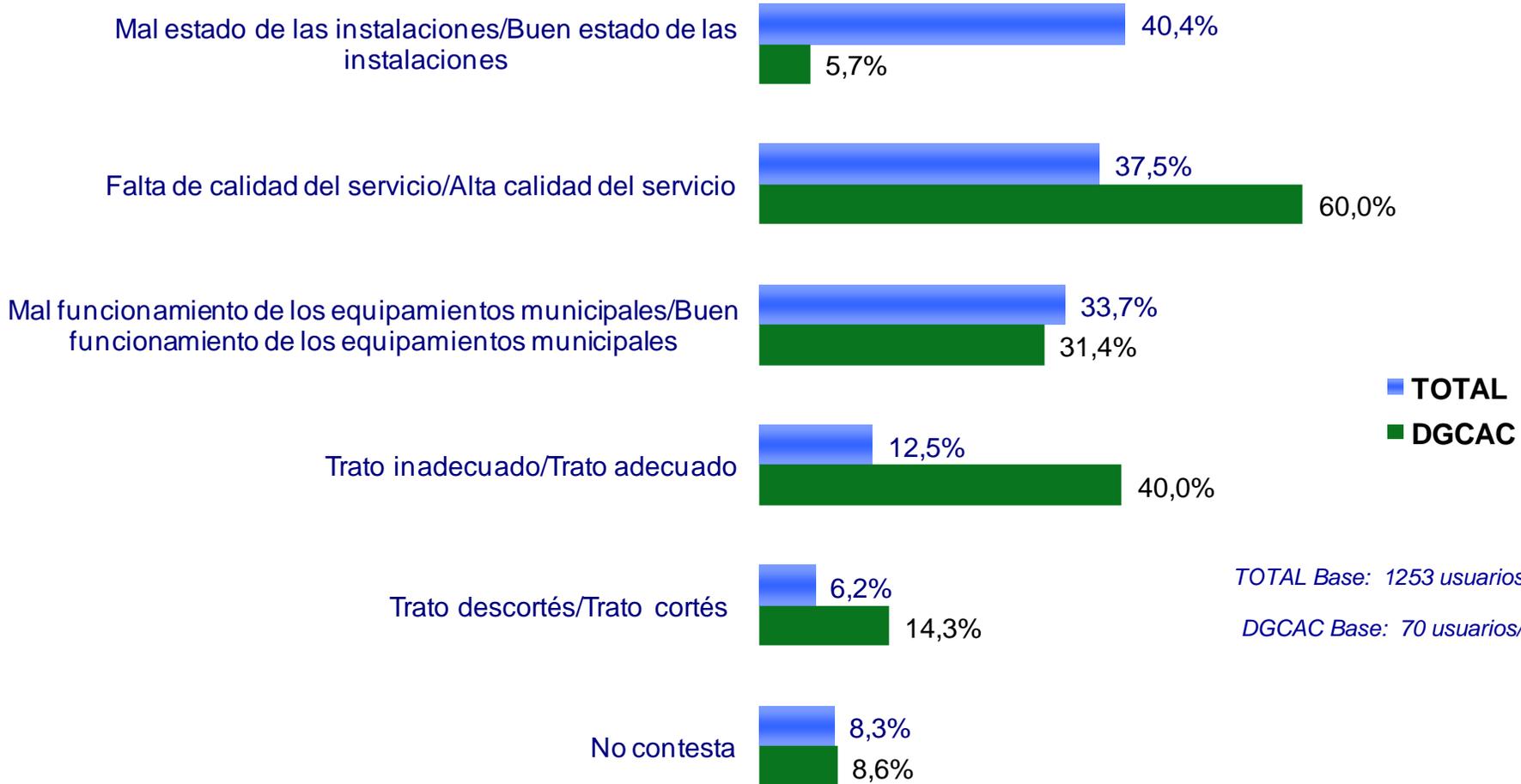
### ¿Sobre qué materia ha interpuesto la sugerencia/reclamación/felicitación?



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

DGCAC Base: 70 usuarios/as

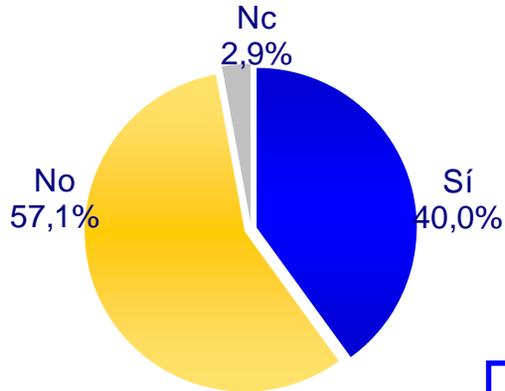
### Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación



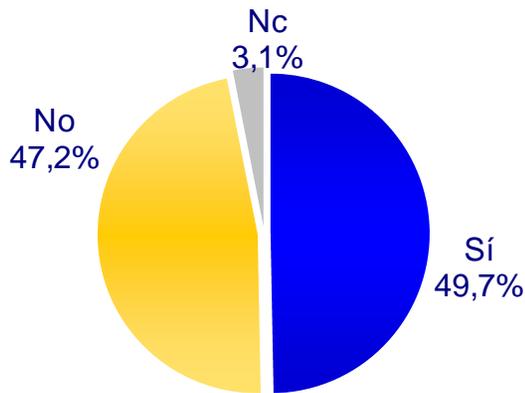
# 11.8. Seguimiento de la gestión



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

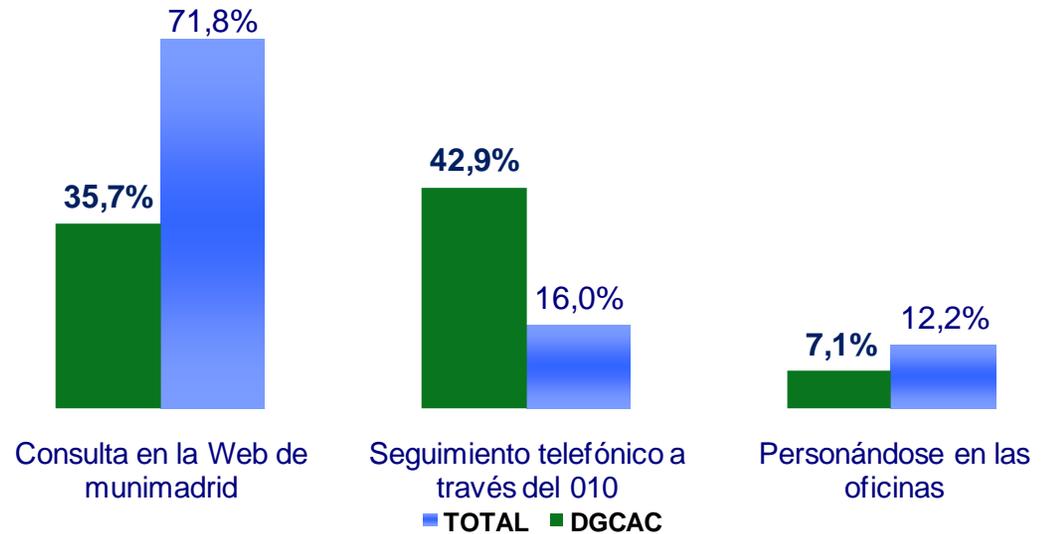


TOTAL Base: 1253 usuarios/as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

**¿De qué manera lo ha hecho?**



DGCAC Base: 28 usuarios/as  
TOTAL Base: 530 usuarios/as

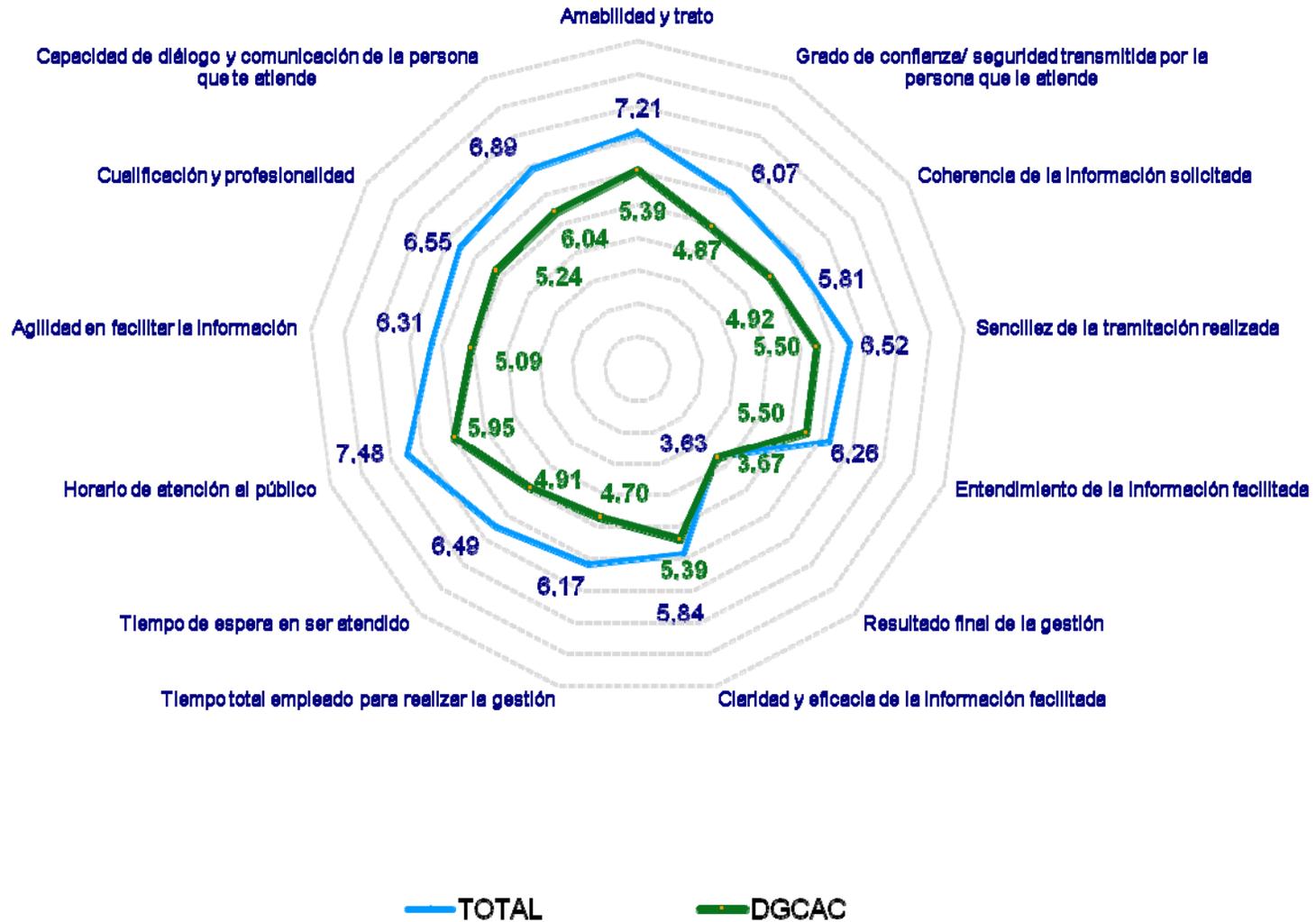
# 11.9. Comparativa Total-DGCAC (atributos SERVQUAL)

---





## Resumen ATENCIÓN TELEFÓNICA



## Resumen ATENCIÓN TELEMÁTICA

