



**Encuesta de
satisfacción a
personas usuarias de
la Oficina de Objetos
Perdidos
2019**



MADRID

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. METODOLOGÍA
4. RESULTADOS GENERALES
5. RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL
6. RESULTADOS ENCUESTA ONLINE

[INTRODUCCIÓN]

1

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid gestiona la recepción y devolución de los objetos perdidos en la ciudad que entregan particulares, taxistas, EMT, Metro de Madrid, AENA, RENFE y Correos.

Las personas usuarias pueden emplear para comunicarse con el servicio los distintos canales que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía: presencial en las instalaciones físicas (Paseo del Molino 7-9, situada en el barrio de Legazpi), atención telefónica (915 298 210) y el canal de atención online, que, engloba a su vez, tanto la web municipal (www.madrid.es) como el correo electrónico objetosperdidos@madrid.es

[OBJETIVO]

2 OBJETIVO

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Subdirección General de Compras y Servicios, pone en marcha este estudio con el **objetivo general** de conocer la opinión y grado de satisfacción de las personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid con el servicio prestado.

Asimismo, se persigue obtener información sobre otros aspectos relevantes para la entidad relacionados con las motivaciones de uso de la Oficina o la expectativa previa que existe del servicio.

Aunque la pretensión fundamental es obtener un conocimiento general sobre la opinión que la persona usuaria tiene sobre la Oficina de Objetos Perdidos, en algunos aspectos es preciso tener en cuenta la particularidad que ofrece la atención al público en cada uno de los canales o vías de contacto diferentes (presencial, telefónico y correo electrónico).

[METODOLOGÍA]

3

METODOLOGÍA: FICHA TÉCNICA

Se realizaron un total de **1418 encuestas a personas usuarias, entre el mes de octubre y noviembre de 2019**, conseguidas a través de dos canales de respuesta de la Oficina de Objetos Perdidos. El tamaño muestral se ha establecido en función del volumen de actividad de cada uno de estos canales de atención:

- **Canal presencial:** se consiguieron **912 encuestas válidas**, dirigidas a aquellas personas usuarias que acuden físicamente a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.
- **Canal online:** se obtuvieron **506 cuestionarios válidos** de entre todos las personas usuarias que realizaron una consulta online a la Oficina de Objetos Perdidos.

Previo al inicio del trabajo de campo se realizó una **prueba piloto de 38 encuestas** (38 presenciales). Se ha aplicado una explotación global de variables comunes a los dos canales, y se han analizado por separado los que merecían un tratamiento diferenciado, incluyendo las valoraciones y el cumplimiento de las expectativas del servicio.

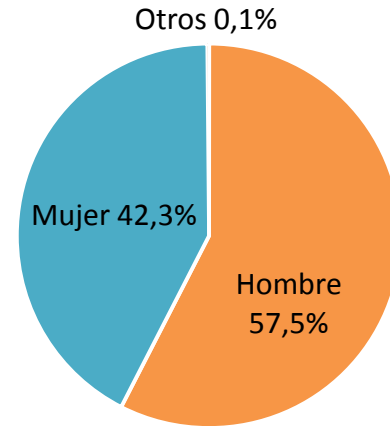
[RESULTADOS GENERALES]

4

RESULTADOS GENERALES:

Perfil de persona usuaria

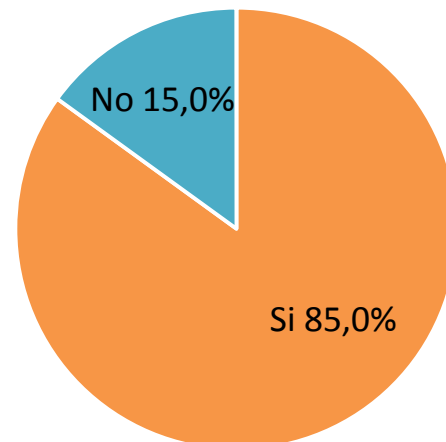
P1. Sexo



El perfil de persona usuaria se ha construido en torno a dos variables sociodemográficas, el sexo y el lugar de residencia.

En cuanto al **sexo**, se distribuye de la siguiente forma, el 57,5% son hombres, el 42,3% de mujeres y un 0,1% de otros.

P2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Respecto al **lugar de residencia**, son rotundamente mayoritarias las personas usuarias del servicio que residen en la ciudad de Madrid, suponiendo más de tres cuartas partes del total (85%), frente a las 15% de foráneas.

4

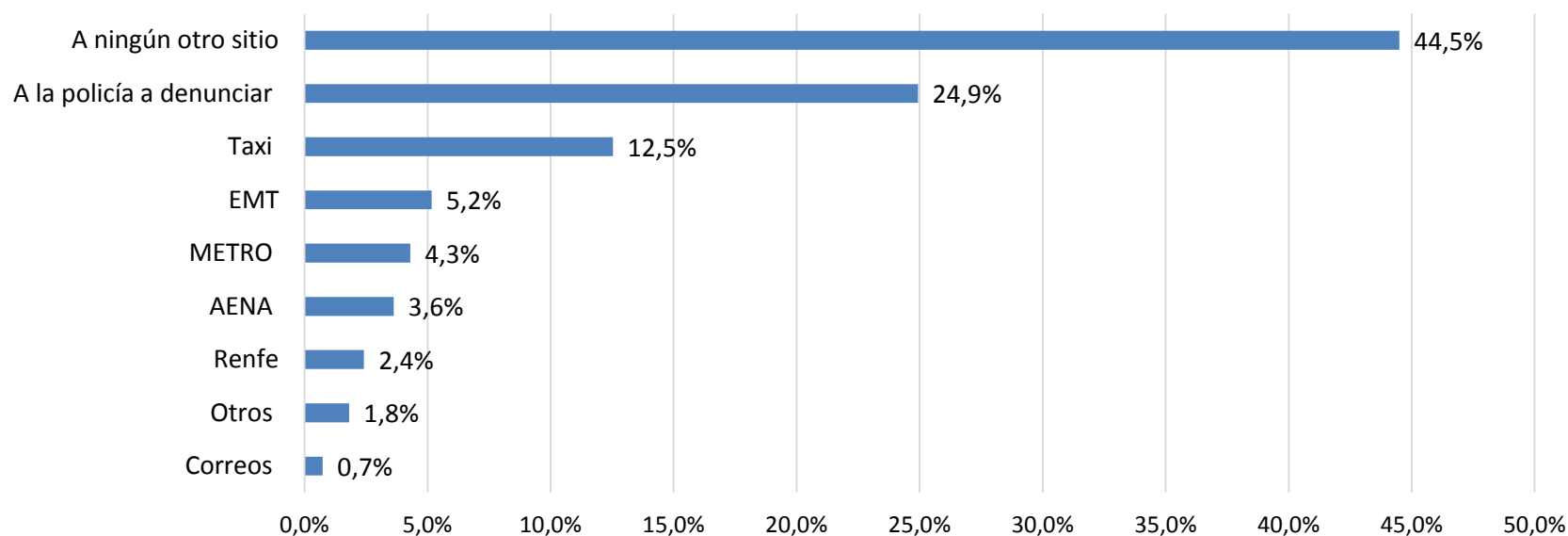
RESULTADOS GENERALES:

Uso previo de otras oficinas de Objetos Perdidos

Por orden de importancia, los **servicios más utilizados previamente** por los usuarios y las usuarias para intentar recuperar sus objetos fueron: *la policía* (24,9%), el *servicio de taxis* (12,5%) y *EMT* (5,2%). El resto de servicios no alcanzan el 5% de consultas.

El 44,5% de las personas usuarias **acude directamente a este servicio tras la pérdida o robo del objeto**.

P4. Antes de venir/realizar la consulta en la Oficina de Objetos Perdidos, ¿se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de...?



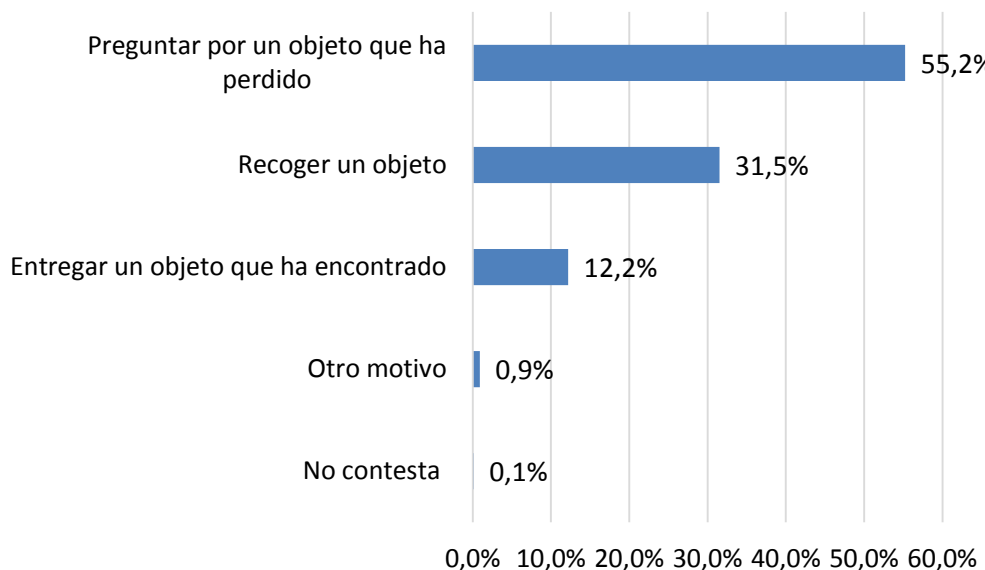
4 RESULTADOS GENERALES: Motivo por el que acude/contacta con Objetos Perdidos

El principal motivo por el que las personas usuarias acuden o se ponen en contacto con la Oficina de Objetos Perdidos es **preguntar por un objeto que ha perdido** (55,2% de las personas usuarias), frente 60,4% (2018). De estas, el 11,1% **manifiesta que el objeto perdido estaba en la oficina**, valor idéntico al de 2018 (11,1%).

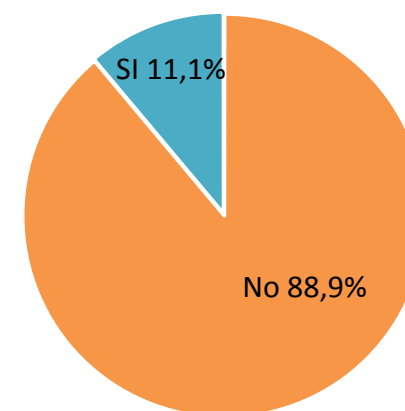
El 31,5% de las personas usuarias lo ha hecho para **recoger un objeto que ha perdido**.

Más bajo, en cambio, el porcentaje de personas usuarias que acude para **entregar un objeto que ha encontrado** (12,2%).

P5. ¿Ha venido/realizado una consulta a la Oficina de Objetos Perdidos para...?



P6. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?



4

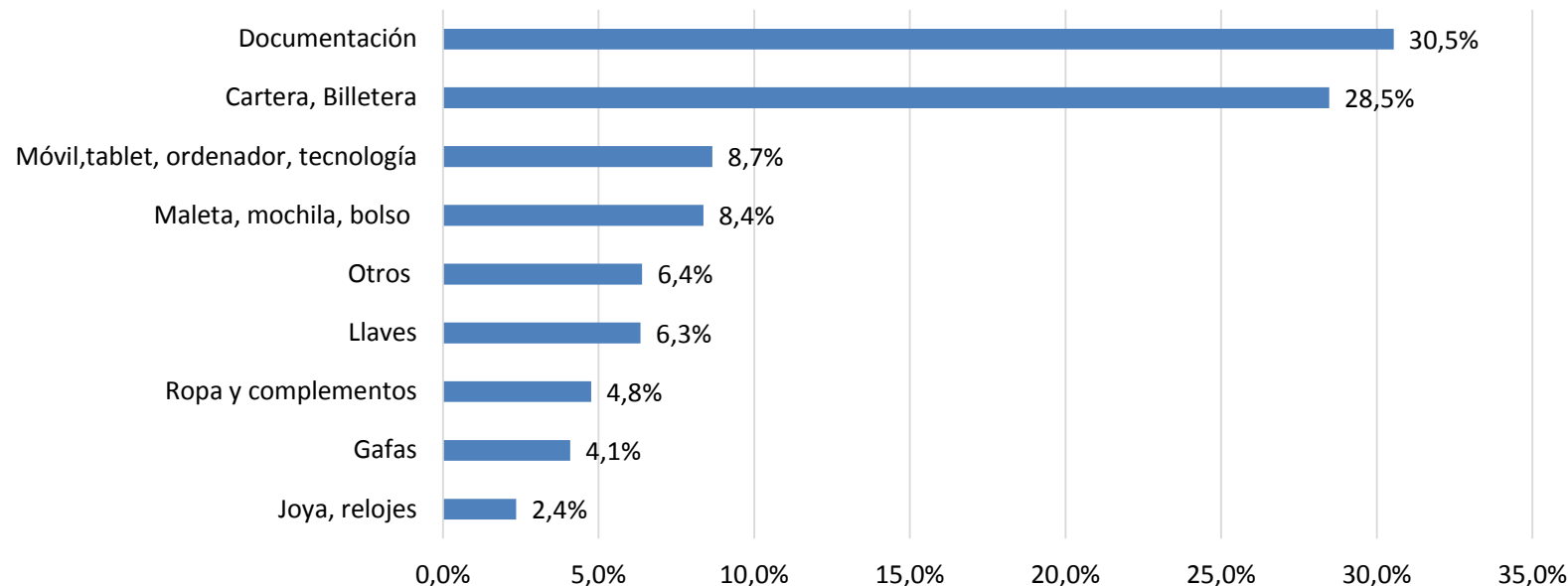
RESULTADOS GENERALES:

Tipo de objeto

El tipo de **objeto extraviado** que los usuarios y las usuarias buscan en Objetos Perdidos más habitualmente es **cualquier tipo de documentación** (30,5%) seguido de **carteras, billeteras y monederos** (28,5%), **Móvil, tablet ordenador tecnología** (8,7%).

Se señala que el 3º puesto lo ocupa: *Móvil, tablet, ordenador, tecnología* mientras que en 2018 que fue *Ropa y complementos, que en 2019 baja a la 7ª posición.*

P7. ¿De qué tipo es el objeto por el que acudió/llamó/se puso en contacto con Objetos Perdidos?



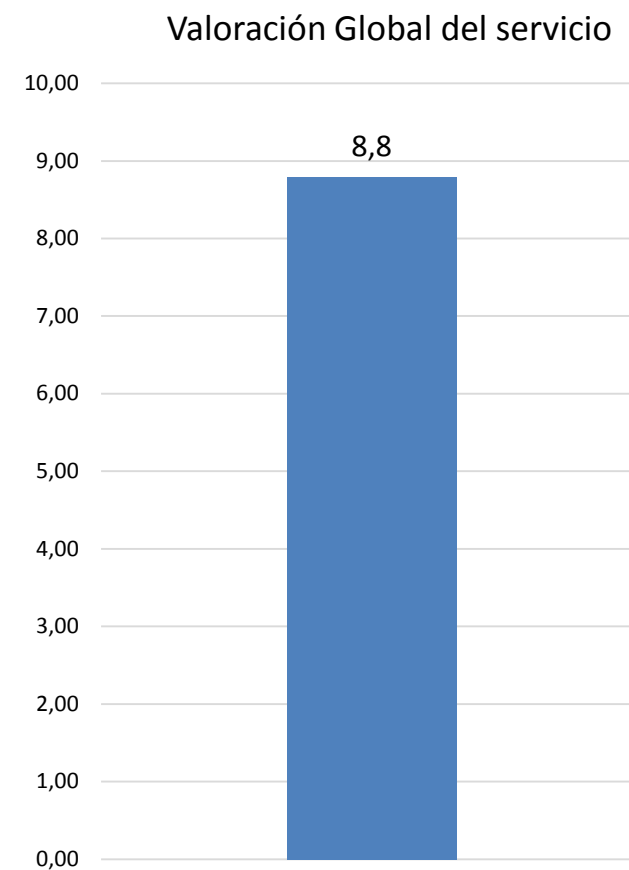
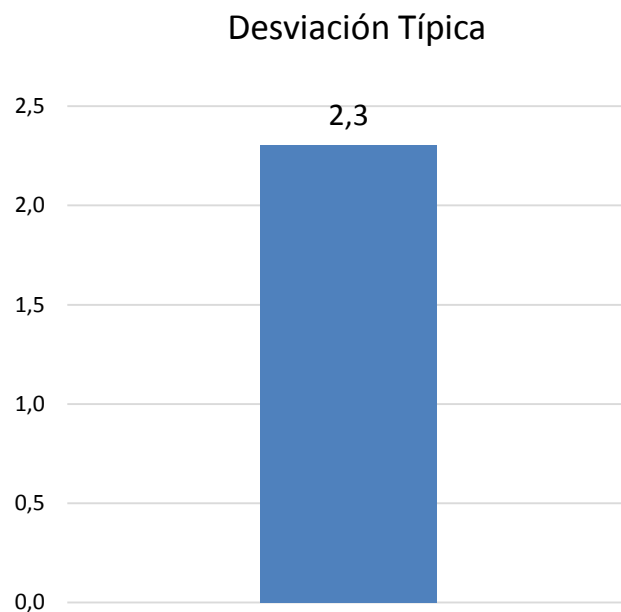
4

RESULTADOS GENERALES:

Valoración global del servicio

Aunque las valoraciones del servicio serán posteriormente analizadas de forma desagregada según el canal de atención empleado, se presenta a continuación el **la valoración global media del servicio** que otorgan los usuarios independientemente del canal empleado.

En una **escala de 0 a 10**, donde 0 es “Totalmente insatisfecho” y 10 “Totalmente satisfecho”, la **media de la valoración global** es de **8,8** con una desviación típica de 2,3.



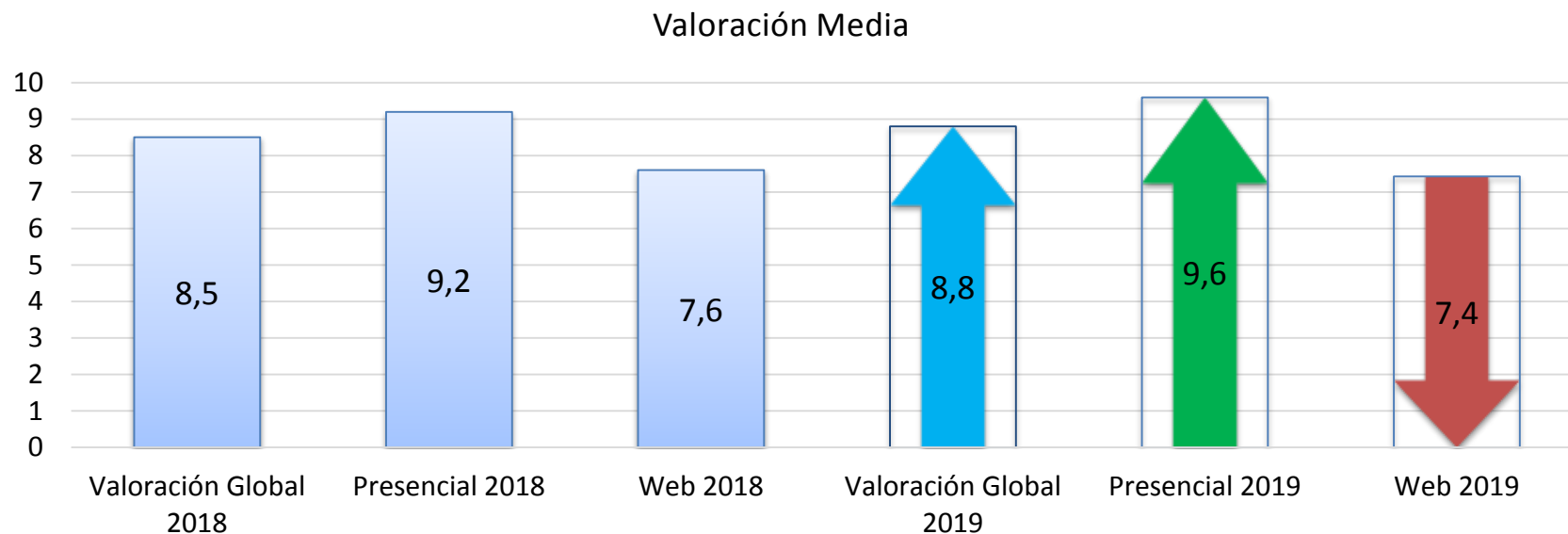
4

RESULTADOS GENERALES:

Valoración global comparada por canal y año.

Los usuarios y las usuarias otorgan una valoración global que mejora en 0,3 puntos la valoración del año 2018 (8,5), frente al ya indicado 8,8 del 2019.

Esta mejora se aprecia en el canal presencial que pasa de un 9,2 a 9,6. Sin embargo, la valoración desde el canal web desciende en 2 décimas en el 2019, situándose en 7,4.



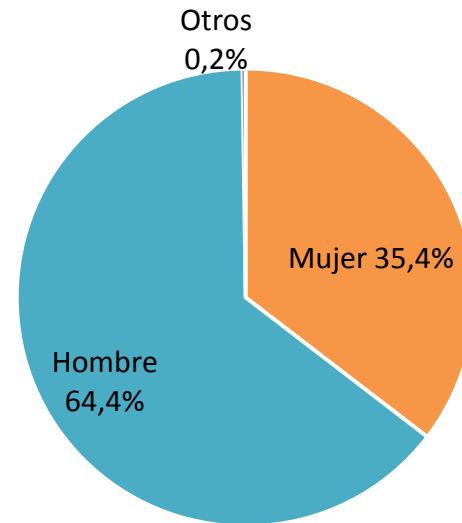
[RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL]

5

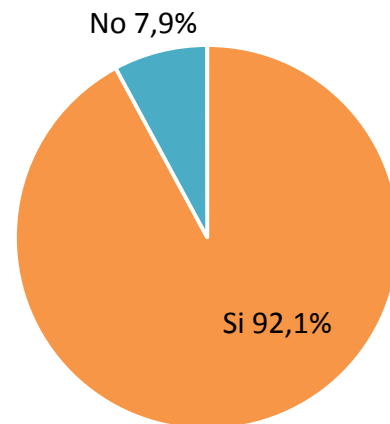
RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL:

Perfil de persona usuaria

P1. Sexo



P2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



El perfil de persona usuaria se ha construido en torno a dos variables sociodemográficas: el sexo y el lugar de residencia.

En cuanto al **sexo**, las personas usuarias se distribuyen de forma que el 64,4% son hombres, el 35,4% son mujeres y el 0,2% se define como otros.

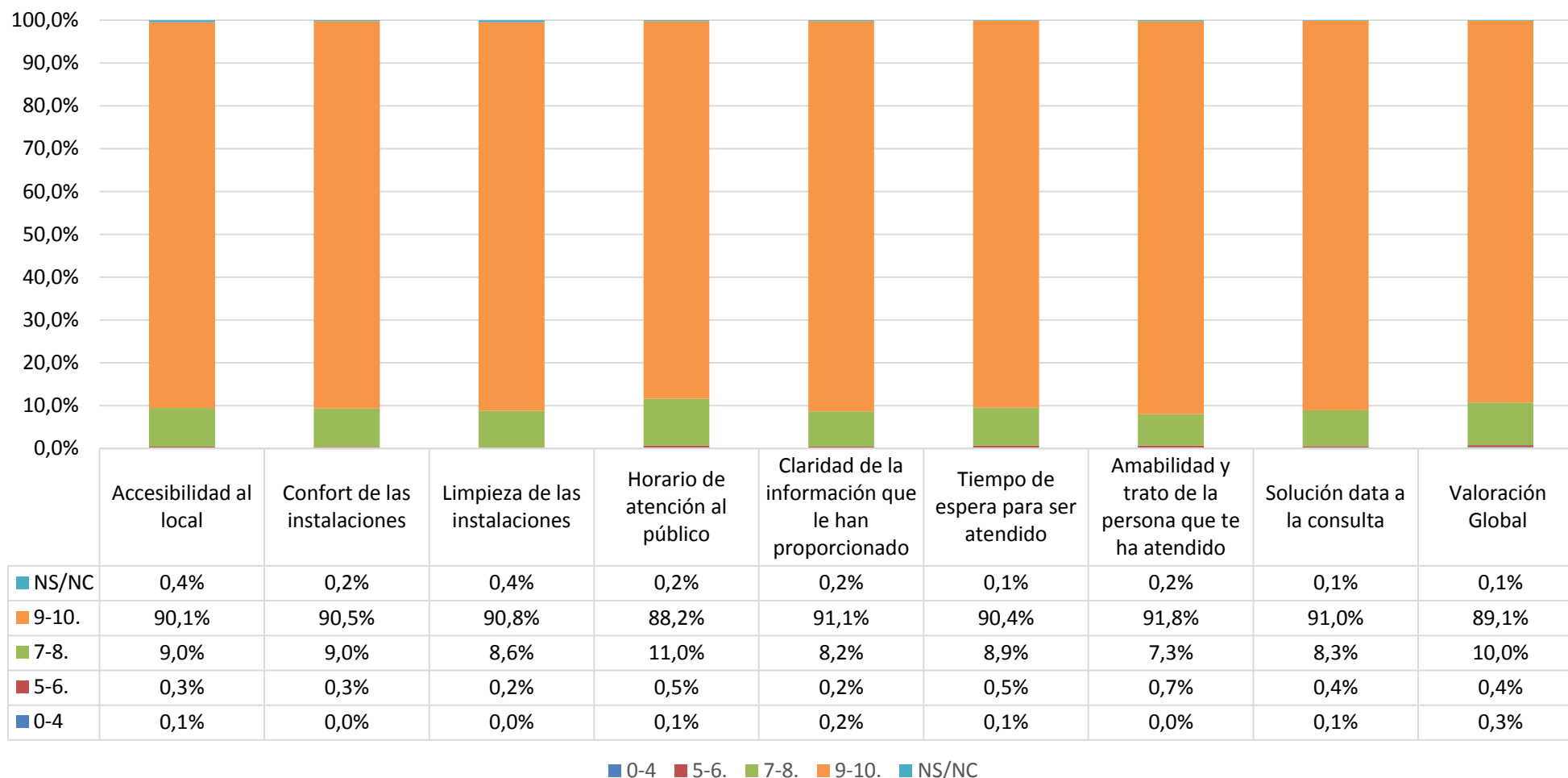
Respecto al **lugar de residencia**, son rotundamente mayoritarias las personas usuarias del servicio que residen en la ciudad de Madrid, suponiendo un 92,1% de residentes, frente a las 7,9% de foráneas.

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid. Año 2019

Las puntuaciones de 9 y 10 superan el 88% **en todas las dimensiones**. Obtienen un **90% ó más de sobresalientes** (9 ó 10): la *Amabilidad y Trato de la persona que atiende*, *Confort de las instalaciones*, *Limpieza de las instalaciones*, *Claridad de la información y Solución a la consulta*, *Accesibilidad al Local*, *Tiempo de espera para ser atendido*.

5

RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Valoraciones del servicio



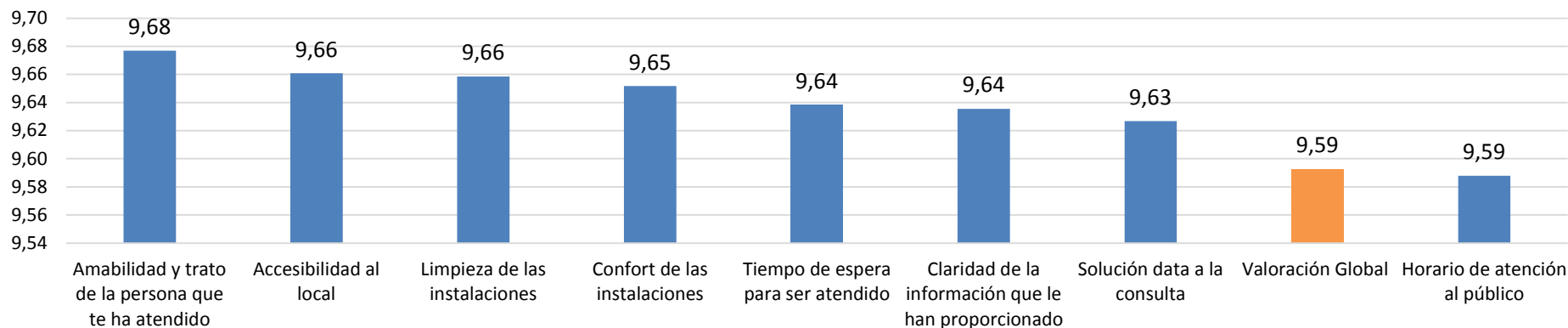
5

RESULTADOS
ENCUESTA
PRESENCIAL:
Valoraciones
del servicio

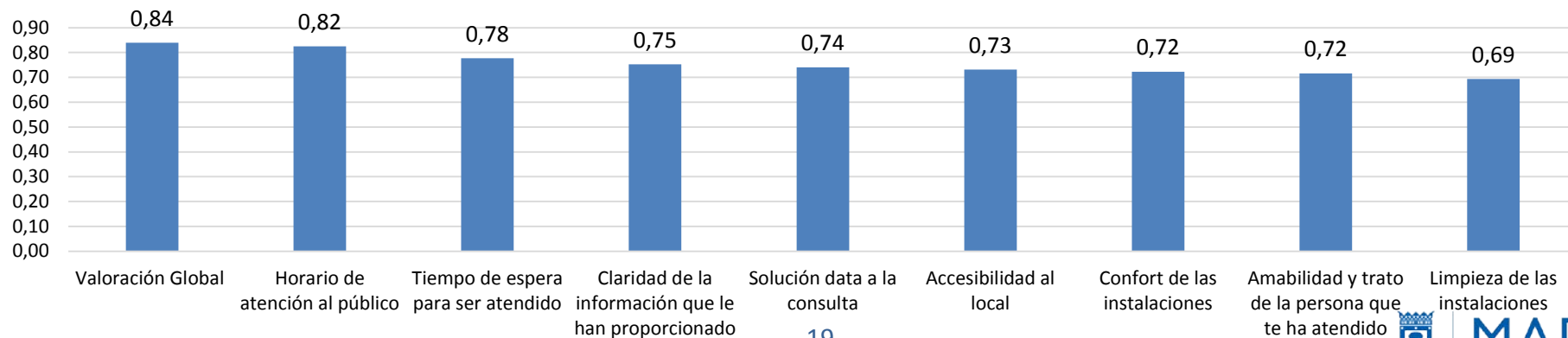
El **aspecto peor valorado** es el **Horario de atención al público**, que obtiene una calificación media de 9,6 aunque mejora en dos punto la obtenida en 2018 (7,6). Este ítem presenta también una elevada dispersión con una desviación típica de **0,82**.

El resto de aspectos valorados supera el 9,63 de media, La **Accesibilidad del local** obtiene un 9,66 lo que supone una mejora de 0,7 respecto al 2018. La **valoración global es de 9,6** (un 0,4 más que en 2018).

Valoración Media



Desviación típica



5

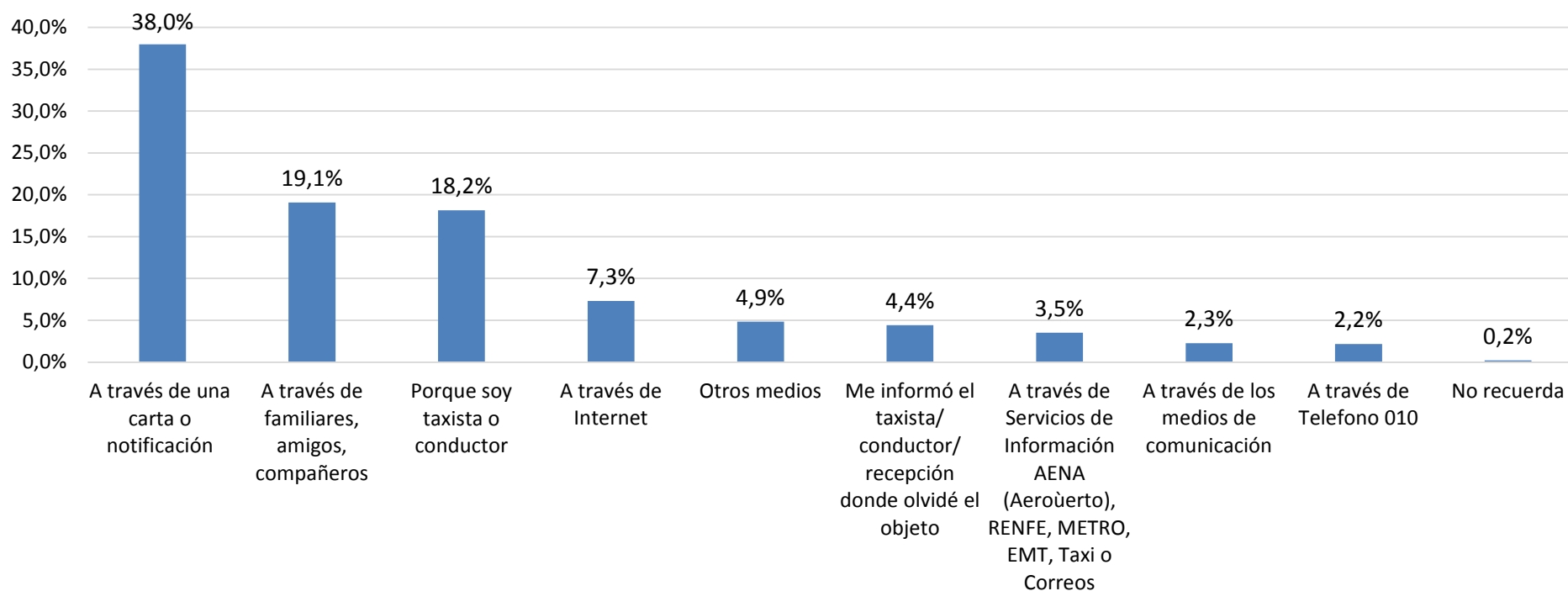
RESULTADOS
ENCUESTA
PRESENCIAL:

Modo de
conocimiento de
la Oficina

Las personas usuarias conocieron el servicio principalmente a través de 3 canales que superan el 18% de los casos: **A través de una carta o notificación (38,0%) Familiares amigos o compañeros (19,1%) o porque es Taxista o Conductor (18,2%).**

Del resto de casos, se puede destacar *Internet* con un 7,3%, *Información recibida por el Taxista/Conductor* (4,4%), y *Servicios de Información AENA (aeropuerto) Renfe Metro Taxi o Correos* con un (3,5%).

P3. ¿Cómo conoció la oficina de objetos perdidos (aunque haya sido en una ocasión anterior)?

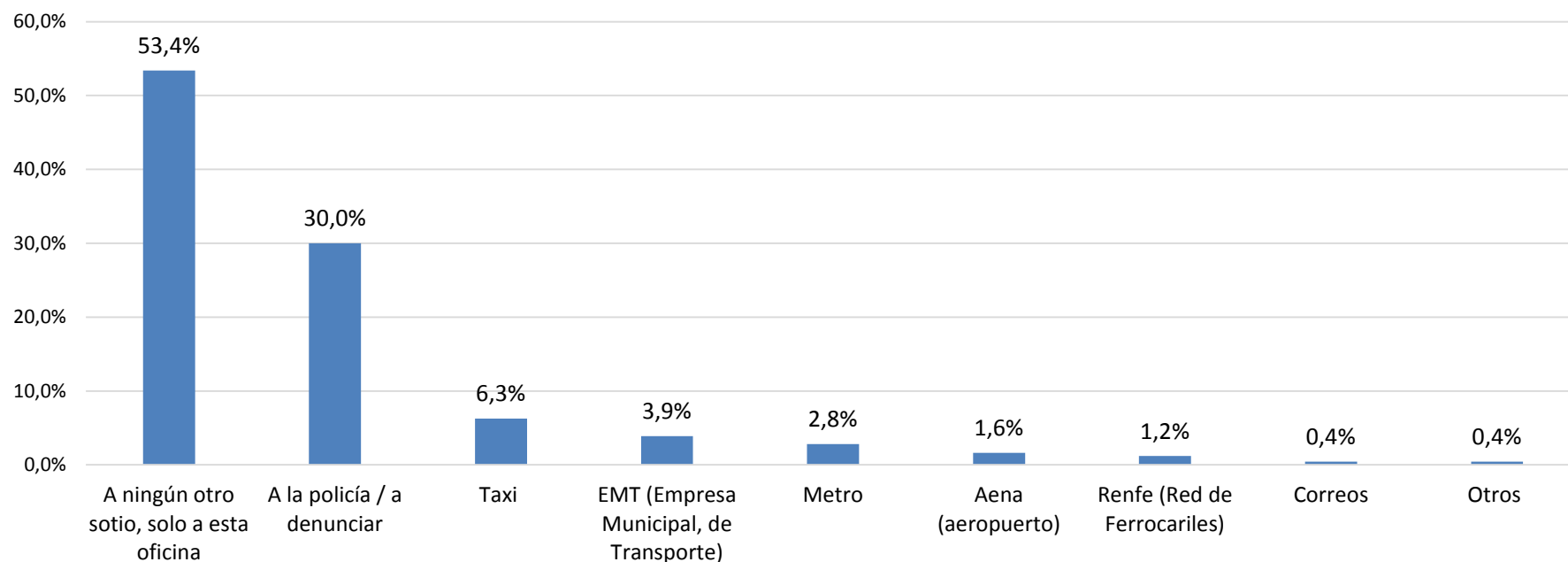


5 RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Uso previo de otras oficinas de Objetos Perdidos

Por orden de importancia, los **servicios más utilizados previamente** por los usuarios y las usuarias para intentar recuperar sus objetos fueron: *la policía* (30,0%), el *servicio de taxis* (6,3%) y *EMT* (3,9%). El resto de servicios no alcanzan el 4% de consultas.

El 53,4% de las personas usuarias **acude directamente a este servicio tras la pérdida o robo del objeto**,

P4. Antes de venir la Oficina de Objetos Perdidos, ¿Se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de..?



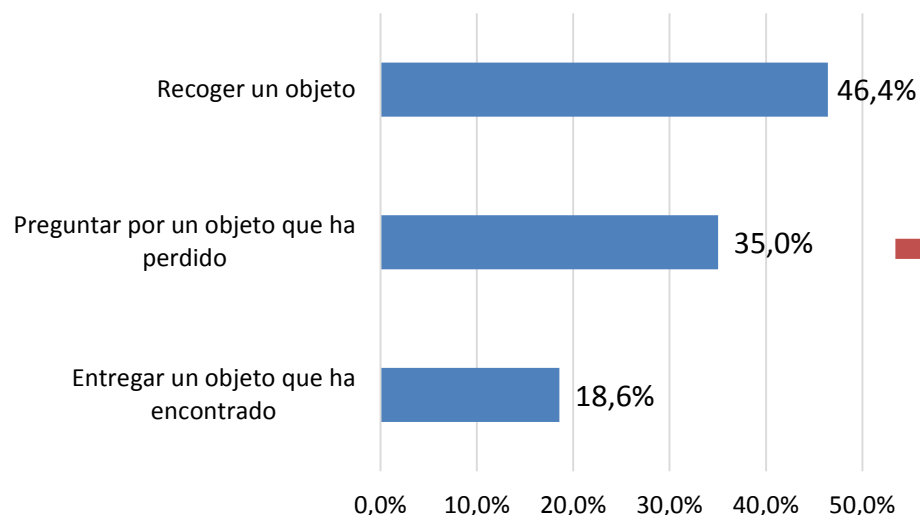
5 RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Motivo por el que acude a Objetos Perdidos

El principal motivo por el que las personas usuarias acuden a la Oficina de Objetos Perdidos es **recoger un objeto** (46,4%) de las personas usuarias.

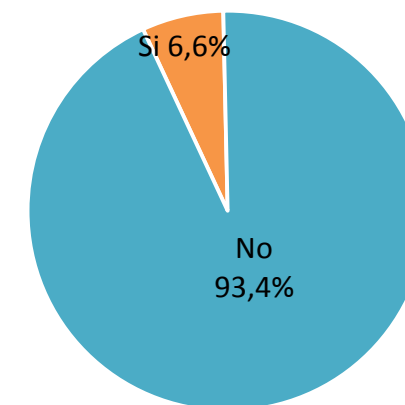
El 35% de las personas usuarias lo ha hecho para **preguntar por un objeto que ha perdido**. De estas, el 6,6% manifiesta que el objeto perdido estaba en la oficina.

Más bajo, en cambio, el porcentaje de personas usuarias que acude para **entregar un objeto que ha encontrado** (18,6%).

P5. ¿Ha venido a la Oficina de Objetos Perdidos para...?



P6. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?

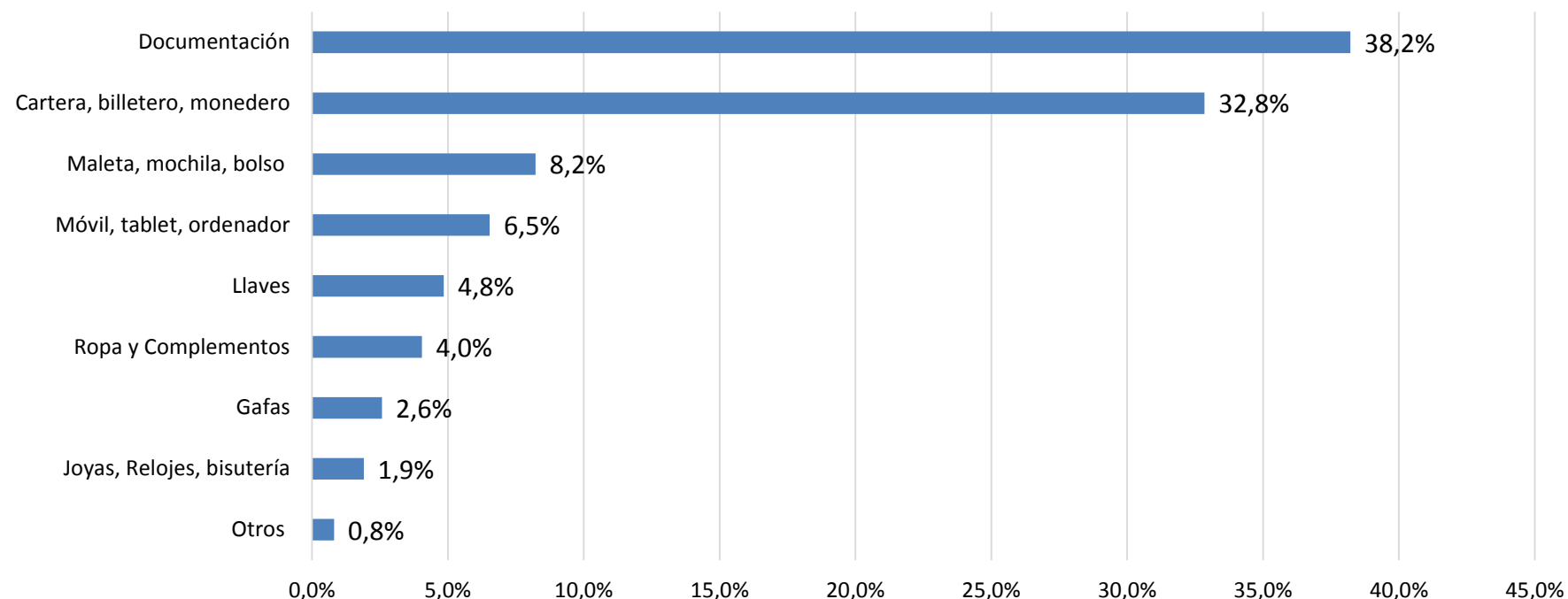


5 RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Tipo de objeto

El tipo de **objeto extraviado** que los usuarios y las usuarias buscan en Objetos Perdidos más habitualmente es **cualquier tipo de documentación** (38,2%) seguido de **Carteras, billeteras y monederos** (32,8%), **Maleta, mochila, bolso** (8,2%) y **Móvil, tablet ordenador** (6,5%).

El resto de los objetos buscados en la Oficina, no alcanzan el 5%.

P7. ¿De qué tipo es el objeto por el que ha acudido a la Oficina de Objetos Perdidos?



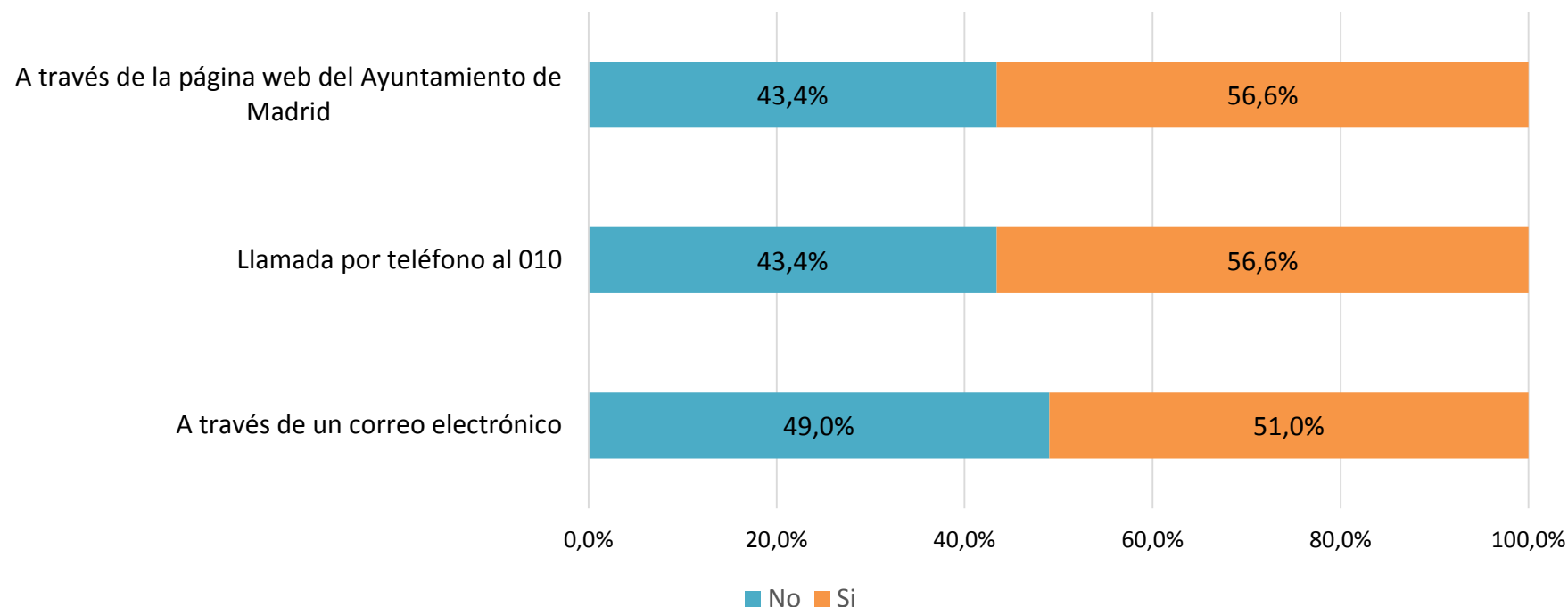
5

RESULTADOS
ENCUESTA
PRESENCIAL:
Recurso a
otros canales
de
comunicación

El nivel de **conocimiento de otro tipo de canales para realizar la consulta** muestra un alto porcentaje de casos que desconocen la vía del correo electrónico con un 49,0%.

La vía más conocida por parte de los usuarios y las usuarias son dos ya que obtienen el mismo resultado: tanto la página web del Ayuntamiento como las Llamadas por teléfono al 010 con un 56,6% por ambos casos.

P9. Aparte de acudiendo a la oficina, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?



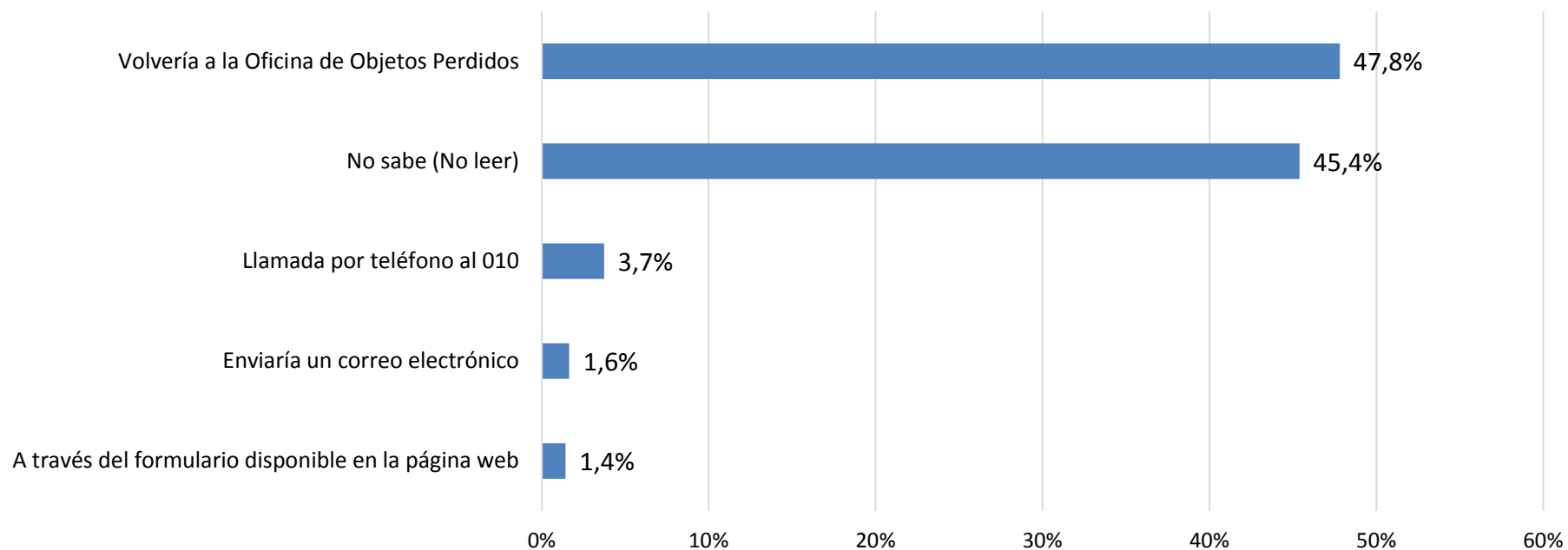
5

RESULTADOS
ENCUESTA
PRESENCIAL:
Recurso a
otros canales
de
comunicación

Para las personas usuarias del canal presencial la opción preferente en caso de tener que realizar la misma consulta sería nuevamente la presencial, *Volviendo a la Oficina de Objetos Perdidos* (47,8%).

Solo el 3,7% optaría por utilizar el *Canal Telefónico* y el 1,4% *Enviaría un Correo Electrónico*.

P10. Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría?



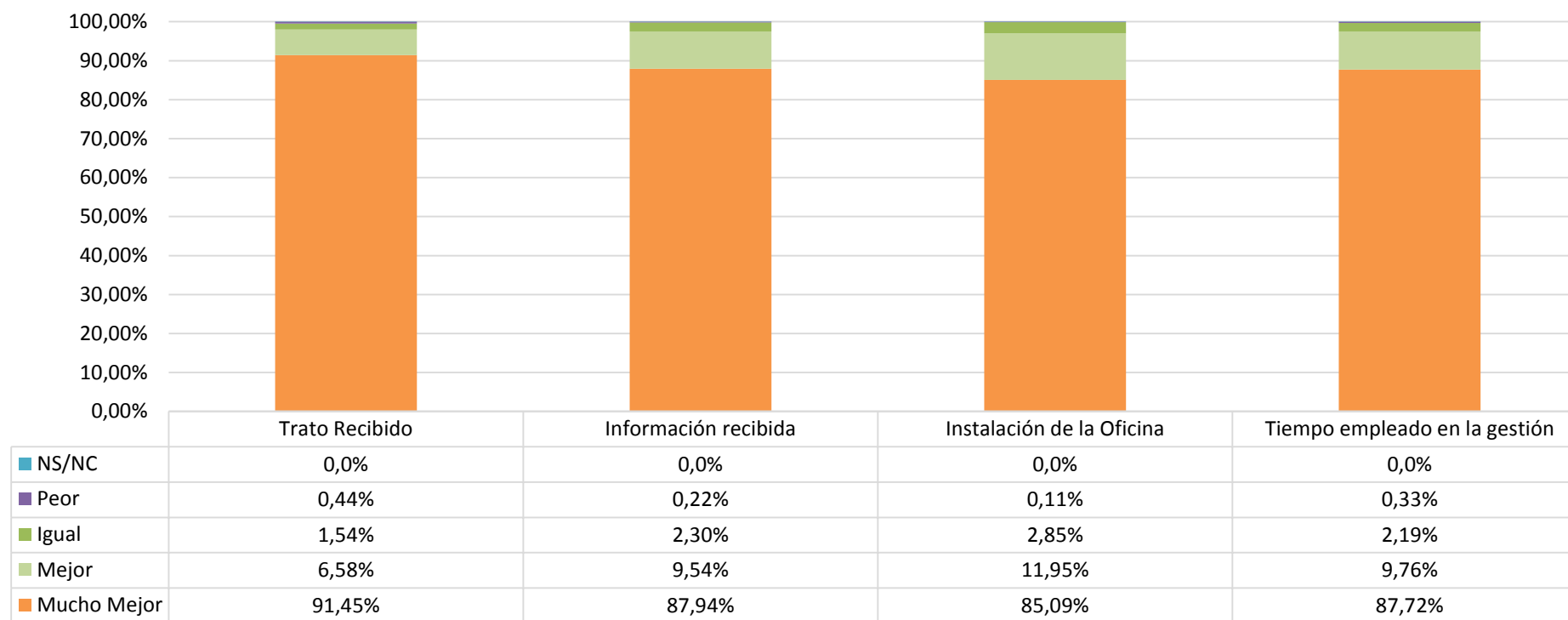
5

RESULTADOS
ENCUESTA
PRESENCIAL :
Expectativas

En cuanto a la **valoración de las expectativas** depositadas por los usuarios y las usuarias en el servicio presencial, tanto en el *Tiempo empleado* en la gestión como en el *Trato recibido* como la *Información Recibida*, la mayoría ha superado las expectativas, afirmando que el servicio ha sido “Mucho mejor” o “Mejor” de lo que esperaba.

Respecto a las *Instalaciones de la Oficina* la mayoría opina que el servicio fue “igual” al esperado.

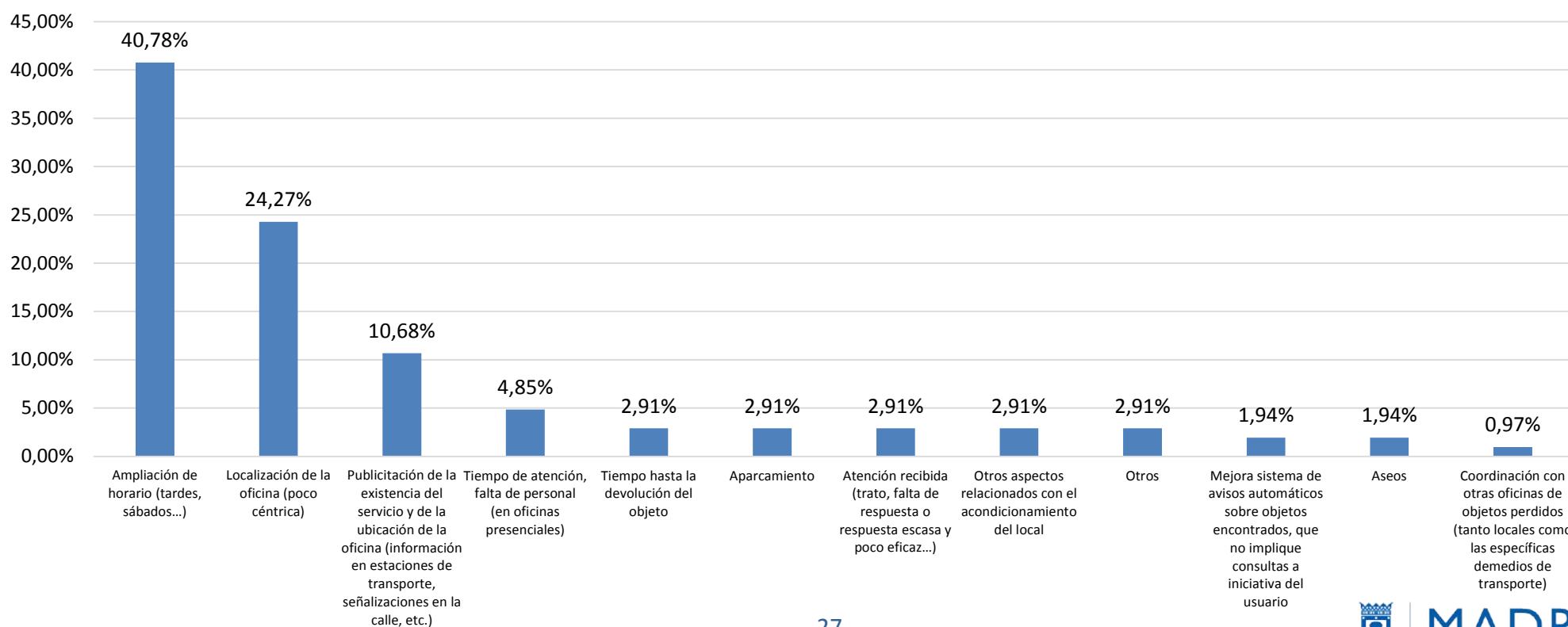
P11. ¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?



7 RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Sugerencias

El 11% de las personas usuarias realizan sugerencias para la mejora del servicio. El 40,78% del total de las sugerencias tiene que ver con la **Ampliación de horario** (tardes y sábados). Un 24,27% sugiere una mejora con la **Localización de la oficina** (tanto en el centro como en el norte de Madrid), así como un 10,68% sugiere incentivar la **Publicitación de la existencia del servicio y de la ubicación de la oficina** (señalización en la calle y en otros lugares en Madrid).

Menos numerosas son las sugerencias sobre **Tiempo de atención, falta de personal** (en oficinas presenciales), y las demás sugerencias no alcanzan el 3%.

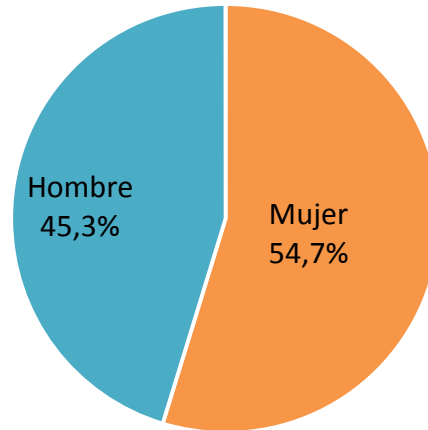


[RESULTADOS ENCUESTA ONLINE]

7

RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Perfil de persona usuario

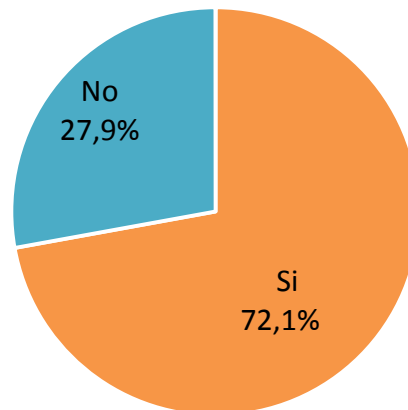
P1. Sexo



El perfil de persona usuaria se ha construido en torno a dos variables sociodemográficas, el sexo y el lugar de residencia.

En cuanto al **sexo**, muestra una proporción de 54,7% de mujeres frente al 45,3% de hombres.

P2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



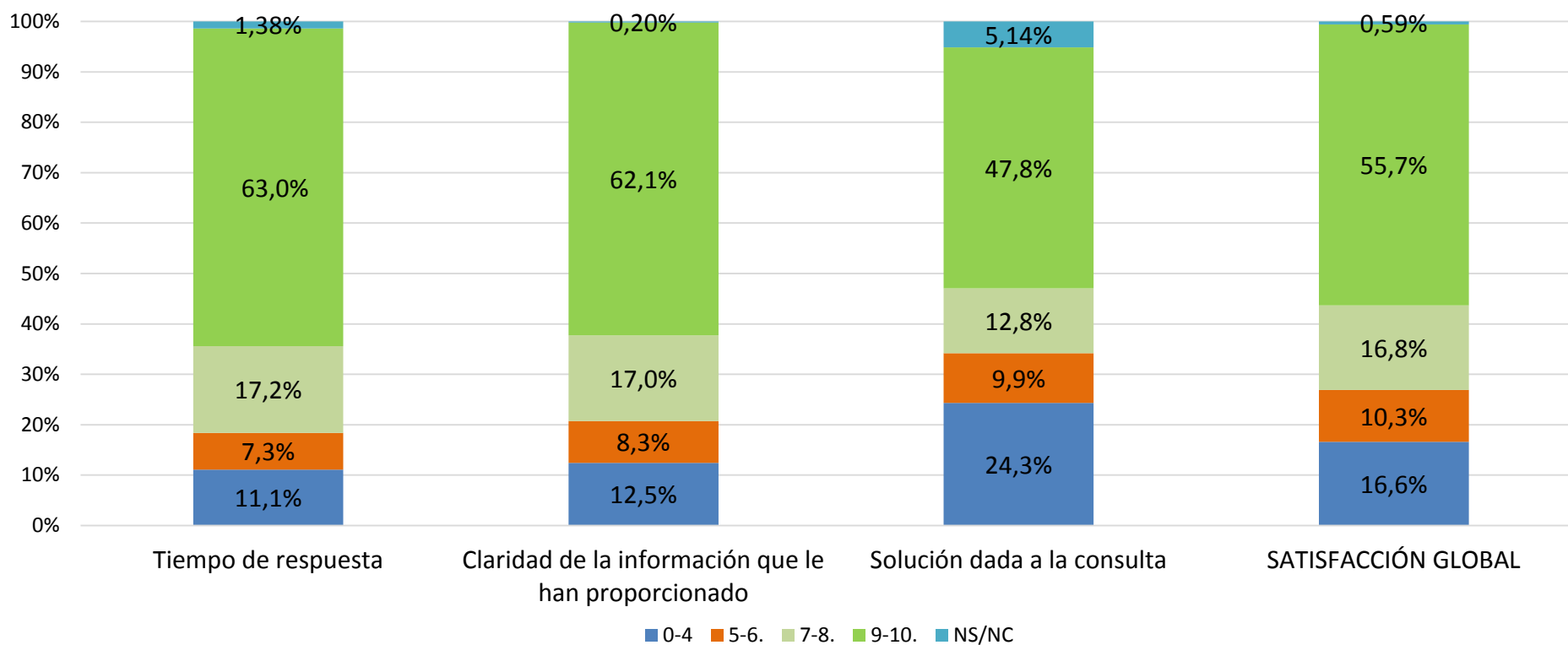
Respecto al **lugar de residencia**, a pesar de que siguen siendo mayoría las personas usuarias del servicio que residen en la ciudad de Madrid, claramente hay una mayor proporción de usuarios foráneos (27,9%) respecto del canal presencial (7,9%).

7

RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Valoraciones del servicio

La **satisfacción global** de las encuestas vía web es de 9 o 10 para el 56% de las personas usuarias, con una mejora de un punto en comparación con el 2018 (55,1%).

En cuanto a los aspectos particulares, son mayoría los usuarios y las usuarias que valoran por encima de 9 la **Claridad de la información** (62,1%) y el **Tiempo de respuesta** (63,0%). En la **Solución a la consulta** empeoran ligeramente los resultados, alcanzando un 34,2% de puntuaciones por debajo de 5.

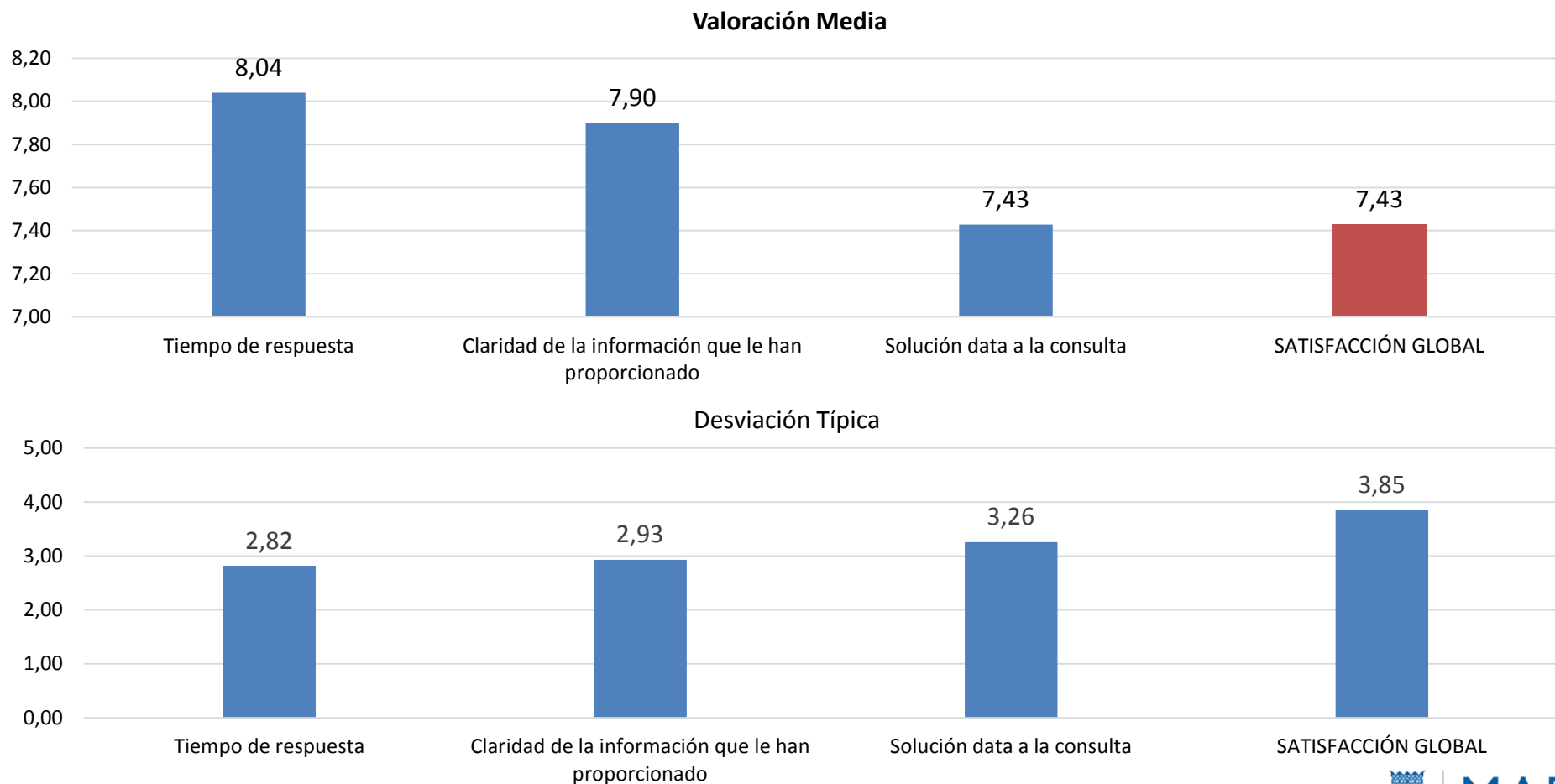


7 RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Valoraciones del servicio

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid. Año 2019

La **Solución a la Consulta** y la **Satisfacción Global** que obtienen una calificación media de 7,43 son los aspectos **peor valorados**. Estos ítems presentan también una mayor dispersión con una desviación típica del 3,26 para la **Solución a la consulta** y un 3,85 la **Satisfacción Global**.

El resto de aspectos valorados son la **Claridad de la información que le han proporcionado**, que obtiene una valoración media de 7,90 y el **Tiempo de respuesta** de 8,04.



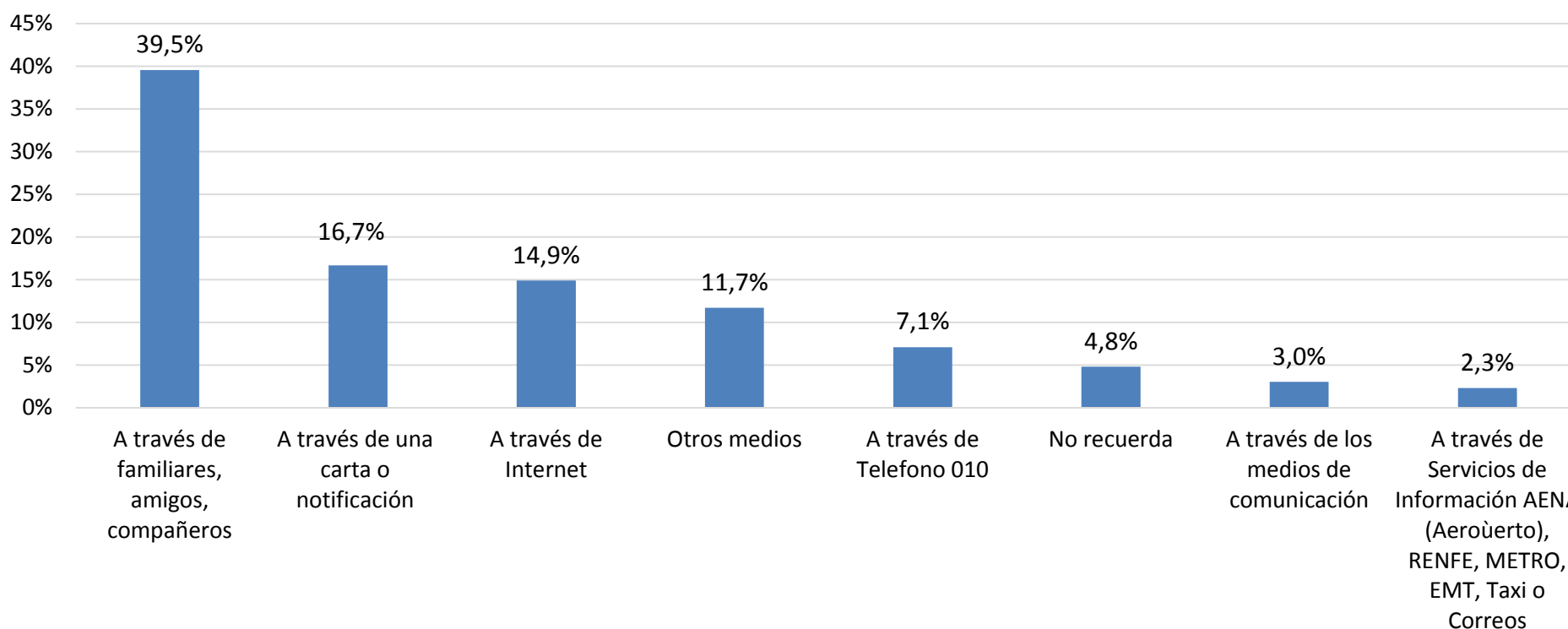
7

RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Modo de conocimiento de la Oficina

Las personas usuarias conocieron el servicio principalmente a través de 3 vías que superan el 14% de los casos: **A través Familiares amigos o compañeros (39,5%)**, **Carta o de una notificación (16,7%)**, **Internet (14,9%)**.

Del resto de casos, con menos porcentaje: *el Teléfono 010 con un (7,1%)*, *Otros Medios con (11,7%)*.

P3. ¿Cómo conoció el servicio de objetos perdidos del Ayuntamiento (aunque haya sido en una ocasión anterior)?



7

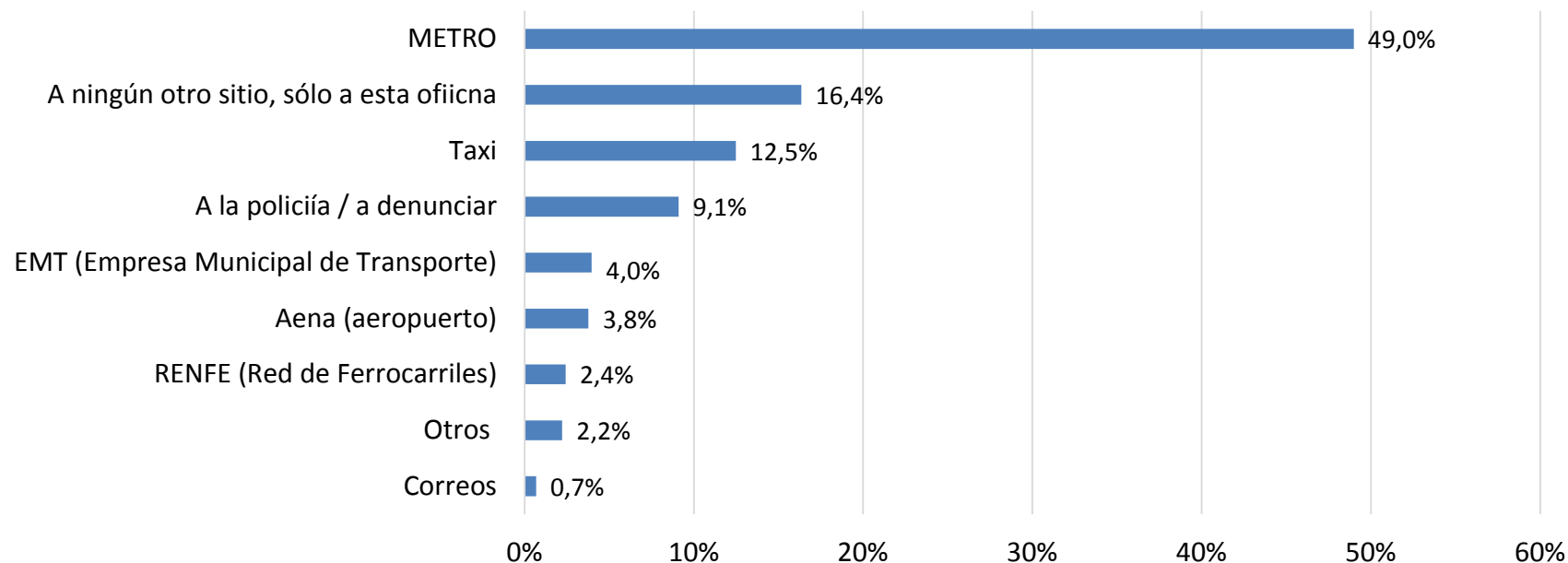
RESULTADOS ENCUESTA ONLINE:

Uso previo de otras oficinas de Objetos Perdidos

Por orden de importancia, los **servicios más utilizados previamente** por los usuarios y las usuarias para intentar recuperar sus objetos fueron: *el Metro (49,0%), el Servicio de Taxi (12,5%) y A la policía/a denunciar (9,1%)*. El resto de servicios no alcanzan el 4% de consultas.

El 16,4% de las personas usuarias **acude directamente a este servicio tras la pérdida o robo del objeto**.

P4. Antes de realizar su consulta a través de la web/correo electrónico ¿se había dirigido previamente a información/ objetos perdidos de...?



7

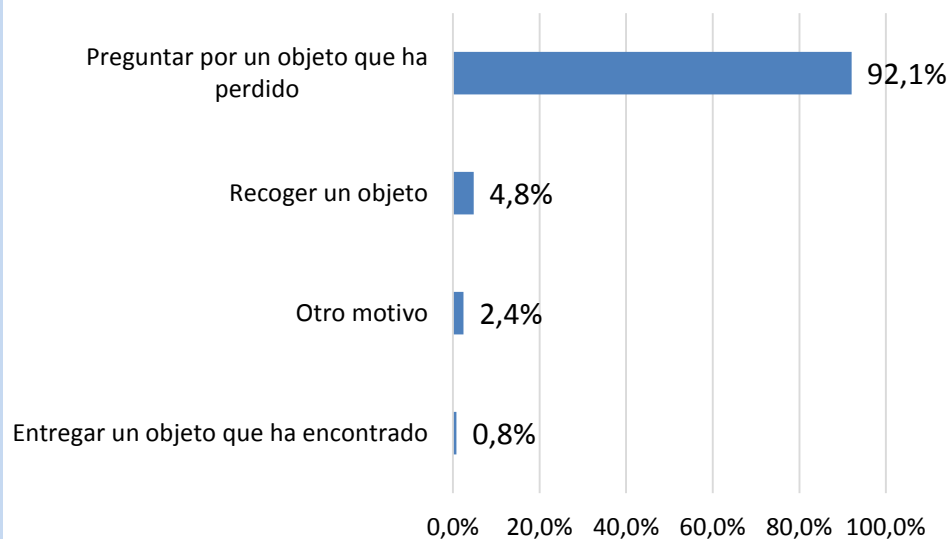
RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Motivo por el que consulta a Objetos Perdidos

El principal motivo por el que las personas usuarias se ponen en contacto con la Oficina de Objetos Perdidos es **preguntar por un objeto que ha perdido** (92,1% de las personas usuarias). De estas, el 13,0% **manifiesta que el objeto perdido estaba en la oficina.**

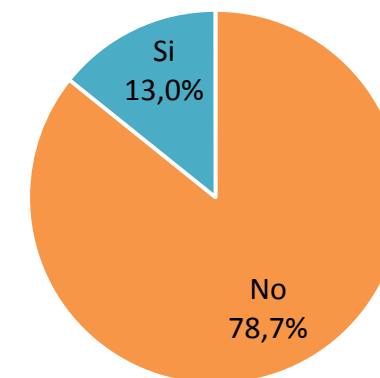
El 4,8% de las personas usuarias lo ha hecho para **recoger un objeto que ha perdido.**

Residual en este caso es el porcentaje de personas usuarias que acude para **entregar un objeto que ha encontrado** (0,8%).

P5. ¿Ha realizado una consulta a la Oficina de Objetos Perdidos para...?



P6. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?



7

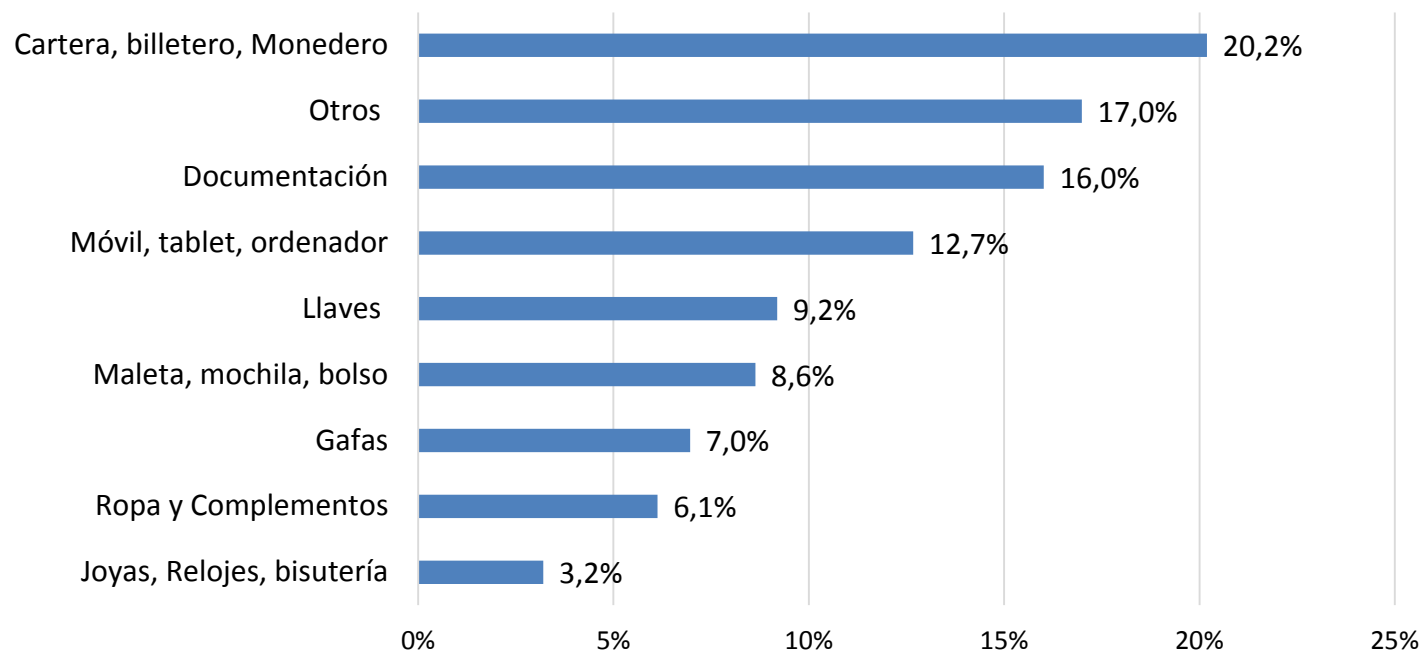
RESULTADOS ENCUESTA ONLINE:

Tipo de objeto

El tipo de **objeto extraviado** que los usuarios y las usuarias buscan en Objetos Perdidos más habitualmente es: **Carteras, Billeteras y Monederos** (20,2%); **Otros** con un 17,0%; **Documentación** (16,0%) y **Móvil, tablet ordenador tecnología** (12,7%).

El resto de los objetos buscados en la Oficina, no alcanzan el 10%.

P7. ¿De qué tipo es el objeto por el que ha realizado la consulta a la Oficina de Objetos Perdidos?



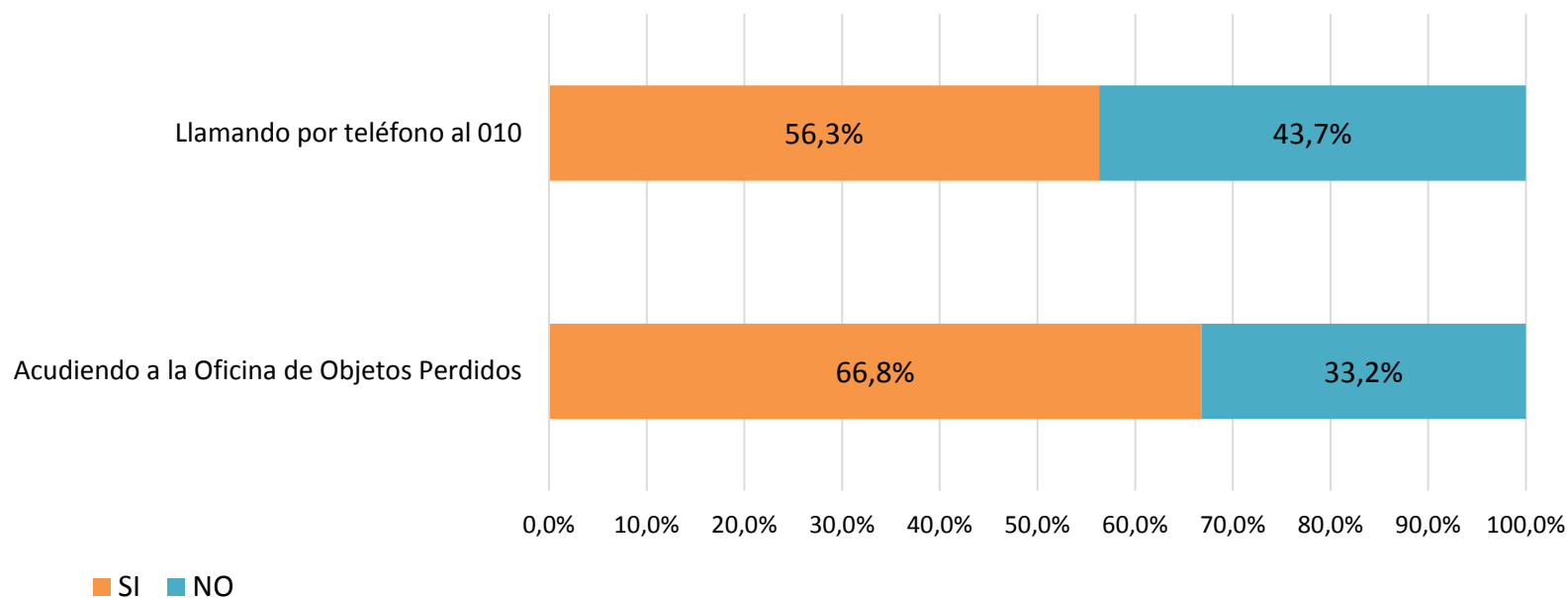
7

RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Recurso a otros canales de comunicación

La mayoría de las personas usuarias del canal online sabían que podían haber hecho uso tanto de la **vía presencial** como de la **telefónica**.

El grado de conocimiento de todos los canales de contacto supera en todos los casos el 56%.

P9. Aparte de por correo electrónico, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de..?



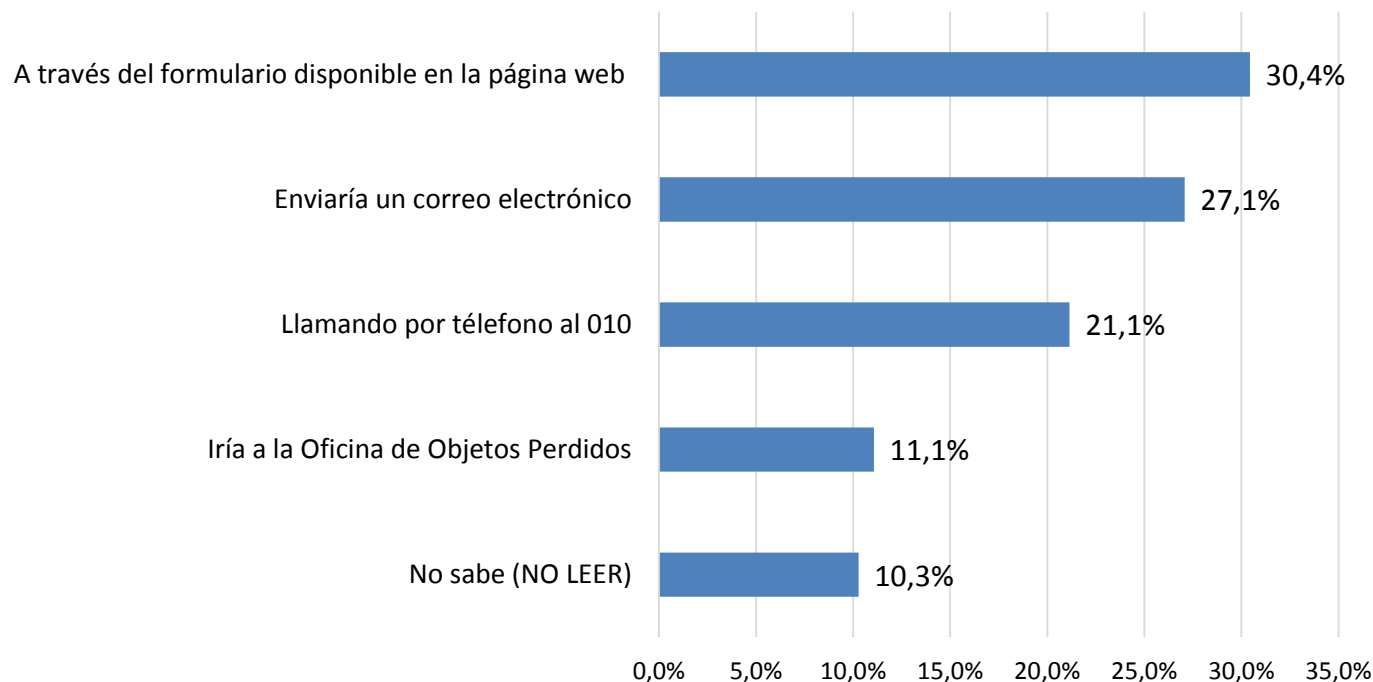
7

RESULTADOS ENCUESTA ONLINE:

Recurso a otros canales de comunicación

La mayoría de los usuarios y las usuarias del canal online, volvería a realizar otra consulta con la Oficina de Objetos Perdidos: **A través del formulario disponible en la página web** (30,4%), un 27,1% mandaría un **Correo Electrónico**, y un (21,1%) **Llamaría por teléfono al 010**, un porcentaje netamente inferior de usuarios y usuarias (11,1%) **Iría a la Oficina de Objetos Perdidos**.

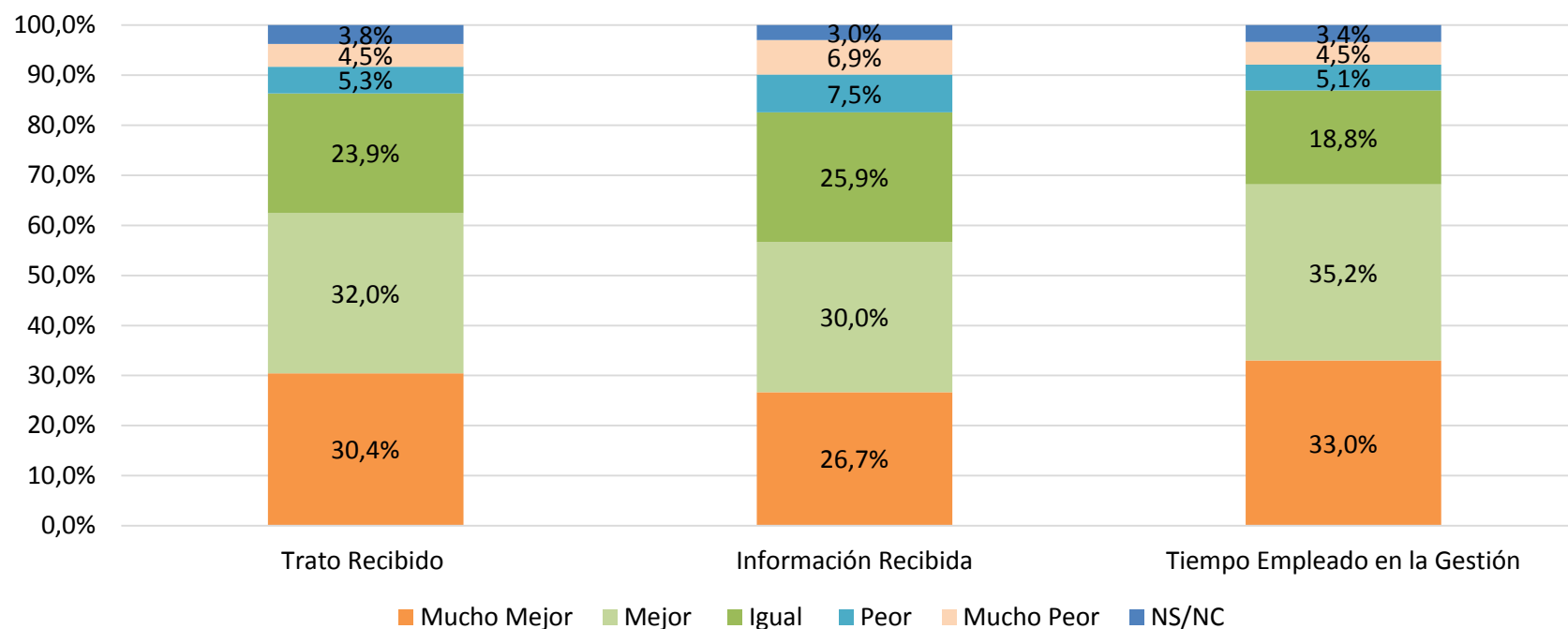
P10. Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría?



7 RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Expectativas

En los tres aspectos evaluados, la mayoría declara que la atención ha sido “mucho mejor” o “mejor” de la esperada, resultando especialmente significativo el caso del **Tiempo empleado** en la gestión (el 68,0% ha visto superada su percepción inicial).

P11. ¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?

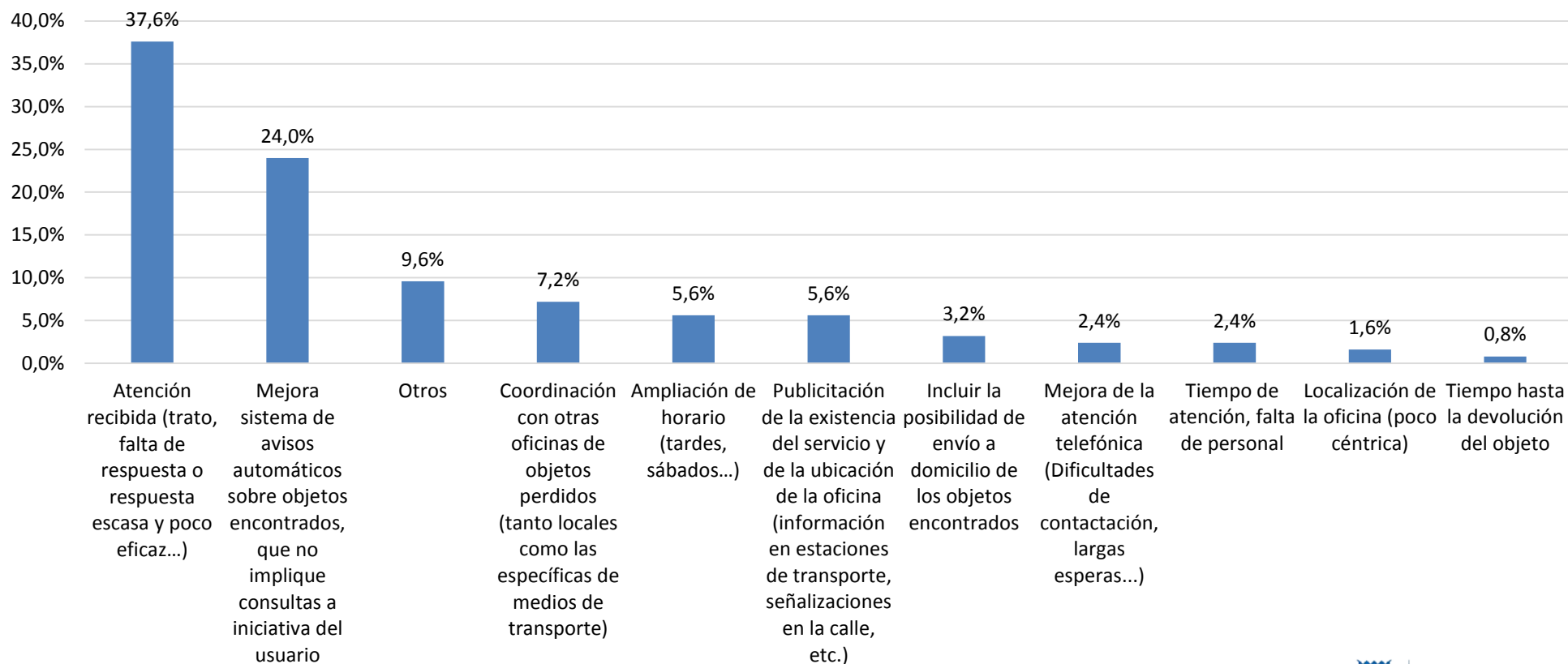


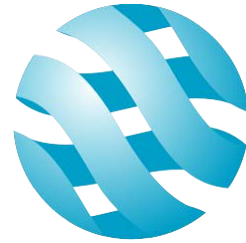
7 RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Sugerencias

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid. Año 2019

El 25% de las personas usuarias realizan sugerencias para la mejora del servicio. El 37,6% del total de las sugerencias tiene que ver con la **Atención recibida** (trato, falta de respuesta o respuesta escasa y poco eficaz). El 24,0% sugiere una **Mejora de sistemas de avisos automáticos sobre objetos encontrados** (que no implique consultas a iniciativas del usuario).

Menos numerosas son las sugerencias sobre **Coordinación con otras Oficinas de Objetos Perdidos** (7,2%), **Ampliación de horario (tardes y sábados)** y **Publicitación del servicio** (5,6%). El resto de las sugerencias son inferiores al 3,5%.





ideara
mercados opinión consultoría

VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo
36201
T. 986 225 844
F. 986 424 909

MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ªA
28003
T. 911 250 341
F. 911 250 961
M. 672 250 327

ideara@idearainvestigacion.com
<https://www.facebook.com/Idearainvestigacion>
<https://twitter.com/IdearaSL>