

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2017

Para:



MADRID

Ref.: 17150-17200

Madrid, Diciembre de 2017

Índice

1. Introducción	4
2. Características técnicas	5
2.1. Objetivos.....	5
2.2. Ficha técnica	6
3. Resultados	10
3.1. Perfil de la persona usuaria.....	13
3.2. La experiencia con el Sistema SyR.....	38
A) Conocimiento del servicio.....	38
B) Uso y conocimiento de los canales de acceso	42
C) Seguimiento	57
3.3. Valoración	62
A) Satisfacción global.....	63
B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio	69
B)1. Facilidad en la presentación.....	72
B)2. Tiempo de respuesta	74
B)3. Personalización de la respuesta.....	75
B)4. Claridad de la respuesta	76
B)5. Funcionamiento del Sistema	77
3.4. Expectativas	78
A) Con el servicio global.....	78
B) Con los aspectos del servicio	84
B)1. Facilidad de presentación	85
B)2. Tiempo de respuesta	87
B)3. Personalización de la respuesta.....	88

B)4. Claridad de la respuesta	89
B)5. Funcionamiento del Sistema	90
3.5. Otros aspectos del servicio.....	91
A) Fidelidad	91
B) Recomendación	99
C) Utilidad	108
3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones.....	128
3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora	132
A) Fortalezas y debilidades.....	132
B) Propuestas de mejora.....	138
4. Evolución de los indicadores.....	144
5. Conclusiones	146
6. Cuestionario.....	159

1. Introducción

Este informe ha sido elaborado para presentar los resultados de “*la encuesta de satisfacción anual de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid*” realizada por Simple Lógica Investigación, S.A.

El trabajo se corresponde con la adjudicación del servicio el 19 de octubre por parte de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados y hallazgos obtenidos, que incluye: el dato global, las diferencias significativas existentes de ese dato entre los distintos segmentos de población o tipo de solicitud/expediente (SyR), la evolución de los indicadores –en los casos en los que se cuenta con el dato “espejo” de años anteriores- y todos los gráfico y tablas necesarios para visualizar este análisis.
- Las conclusiones generales.
- El cuestionario utilizado para obtener los datos del estudio.

2. Características técnicas

El presente capítulo contiene la descripción de las características técnicas del estudio elaborado por Simple Lógica Investigación, S.A.

2.1. Objetivos

El objetivo general del estudio era recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema sobre una serie de parámetros que se miden a través de otros tantos indicadores.

En el estudio se abordan una serie de parámetros relacionados con la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones, algunos de estos parámetros se miden con indicadores que están directamente relacionados con los compromisos adquiridos por parte del Ayuntamiento de Madrid y vinculados a la implantación de este servicio.

Relación de estos indicadores:

1. Porcentaje de personas usuarias que consideran el servicio de sugerencias y reclamaciones útil o muy útil.
2. Porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones.
3. Porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.
4. Porcentaje de personas usuarias del servicio de sugerencias y reclamaciones que manifiestan su fidelidad con el servicio.
5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático

(página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.

6. Valoración (media) otorgada por las personas usuarias a la facilidad para acceder al Sistema SyR.
7. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la claridad de la respuesta recibida.
8. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la personalización de la respuesta recibida.

Estos ocho indicadores han sido medidos en la presente encuesta junto con otros parámetros relacionados con la prestación del servicio como ya hemos indicado y con otros indicadores como la valoración media global, la del tiempo de respuesta, o el funcionamiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante Sistema SyR), que están relacionados también con los compromisos adquiridos por la subdirección.

Los objetivos específicos de este estudio son los que se corresponden con la variabilidad que estos indicadores pueden tener en función de las características sociodemográficas de las personas usuarias y también de las solicitudes o expedientes, según las materias (que se desglosan en dos bloques diferenciados: Tributarias/Generales), el canal de entrada, el tipo de SyR y la resolución de la respuesta (archivada/contestada).

Todo ello se atiende específicamente en el capítulo de resultados de este informe.

2.2. Ficha técnica

Las prescripciones técnicas que se han tenido en cuenta para la realización de la encuesta son las siguientes:

- **Ámbito poblacional y temporal:** Las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizará

sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que hayan sido presentas desde el 1 de septiembre de 2016 al 31 de agosto de 2017.

- **Tamaño de la muestra:** Se han realizado un total de 5.354 encuestas mediante dos canales:

- 4.922 entrevistas autoadministradas online.
- 432 entrevistas telefónicas.

MATERIAS		Online	Telefónica	Total
TRIBUTARIAS	Recaudación Voluntaria	82	10	92
	Recaudación Ejecutiva	65	9	74
	Atención Contribuyente	65	13	78
	Tasas y Precios Públicos	73	8	81
	I.B.I.	46	6	52
	I.V.T.M.	51	5	56
	I.I.V.T.N.U.	24	3	27
	Otras (Asuntos Generales; I.A.E.; I.C.I.O....)	6	1	7
GENERALES	Medio Ambiente	1.328	129	1.457
	Movilidad, Transportes y Multas	967	85	1.052
	Deportes	551	33	584
	Vías y Espacios Públicos	545	21	566
	Atención Ciudadana	184	20	204
	Cultura	204	17	221
	Seguridad y Emergencias	191	14	205
	Servicios Sociales	115	14	129
	Administración de la Ciudad y Hacienda	78	11	89
	Urbanismo	136	10	146
	Salud	86	10	96
	Otras (Economía, Educación, Empleo, Vivienda, Cohesión Social, Turismo, RRII y Construcción en Infraestructuras)	125	13	138
TOTAL		4.922	432	5.354

- **Muestreo:** Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas generales.
- **Método de recogida de información:** La recogida de información se ha realizado por dos canales.
 - **Encuesta telefónica:** Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado o acudido de forma presencial. Se utilizaron los ficheros entregados por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, tras su depuración.
 - **Encuestas por correo electrónico:** Entrevistas online autoadministradas realizadas a quienes han accedido al Sistema SyR a través de formulario disponible en la página web municipal. Los informantes se obtuvieron de los ficheros proporcionados por la Dirección General debidamente depurados. Los correos con el enlace para acceder a la encuesta se enviaron desde el buzón del Ayuntamiento de Madrid, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.
- **Supervisión:** Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Se supervisaron el 100% de los encuestadores participantes y el 20,83% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.

Control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación en el caso de entrevistas online.
- **Equilibraje:** Para devolver a cada entrevista el peso real que tiene cada SyR sobre la que se ha hecho la encuesta, a partir de sus

características, se realizó el procedimiento de equilibraje y ponderación, tomando como variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada, el tipo de SyR y el estado de la respuesta por parte del Ayuntamiento.

- **Error muestral:** Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%:
 - Para datos globales: $\pm 1,3\%$
 - Para muestra online: $\pm 1,4\%$
 - Para muestra telefónica: $\pm 4,8\%$

3. Resultados

Con el propósito de atender todos los objetivos del estudio, se trató y analizó toda la información recabada que se presenta en este capítulo. En cada apartado se aborda en primer lugar el análisis descriptivo del dato global, posteriormente se analizan los distintos segmentos de análisis para comprobar si existen diferencias significativas entre el dato recabado en cada segmento con respecto al total y también con respecto al resto de segmentos que configuran una misma variable.

Para ello los datos han sido sometidos a un test de significación con el estadístico *Jhi- cuadrado* (o chi-cuadrado) que permite comprobar las diferencias con respecto al total; y otro test con el estadístico *T de Student* para comprobar las diferencias entre segmentos de una misma variable.

Los segmentos de análisis utilizados responden a una doble naturaleza: 1) las características de las SyR y 2) las características sociodemográficas de las personas usuarias. Así, primero se aborda el análisis del primer bloque: diferencias según el tipo de reclamación por materias, por canales de entrada, por tipo de SyR y por resolución o respuesta. Y en segundo lugar se abordan las diferencias según el sexo, la edad, los estudios, la ocupación, la nacionalidad, el distrito o lugar de residencia y el reconocimiento o no de alguna discapacidad.

Como patrón para presentar los resultados del análisis, siempre se ha incluido el relativo al dato global. No obstante, en cuanto al análisis por segmentos, al tratarse de un número elevado (de segmentos) y con el propósito de que este informe sirva operativamente como instrumento para la ayuda en la comprensión de los fenómenos y la consiguiente toma de decisiones, en cada capítulo o subcapítulo sólo se expone el análisis (con su graficado o tabulación) de aquellos segmentos entre los que existan diferencias significativas y/o reseñables. También se ha seleccionado para la exposición predominantemente

los resultados de un solo test de significación cuando las conclusiones apuntan en el mismo sentido, incluyendo el análisis del otro siempre que se ha considerado oportuno técnicamente para completar o enriquecer la información. Así, los resultados se presentan en este documento a través de la siguiente estructura de contenidos:

Perfil de la persona usuaria:

- Sexo
- Edad
- Nacionalidad
- Estudios
- Situación laboral
- Distrito/lugar de residencia
- Discapacidad

Experiencia con el servicio:

- Canales conocidos del servicio
- Canales de entrada al Sistema SyR
- Seguimiento de la SyR

Valoración:

- De la satisfacción global del servicio en su conjunto
- De algunos parámetros específicos:
 - Facilidad de presentación.
 - Tiempo de respuesta.
 - Personalización de la respuesta.

- Claridad de la respuesta.
- Funcionamiento del Sistema.

Expectativas:

- En general
- Con algunos parámetros específicos del servicio:
 - Facilidad de presentación.
 - Tiempo de respuesta.
 - Personalización de la respuesta.
 - Claridad de la respuesta.
 - Funcionamiento del Sistema.

Otros aspectos del servicio:

- Intención de volver a usarlo
- Utilidad del servicio
- Eficacia

Comparación con el servicio de otras Administraciones:

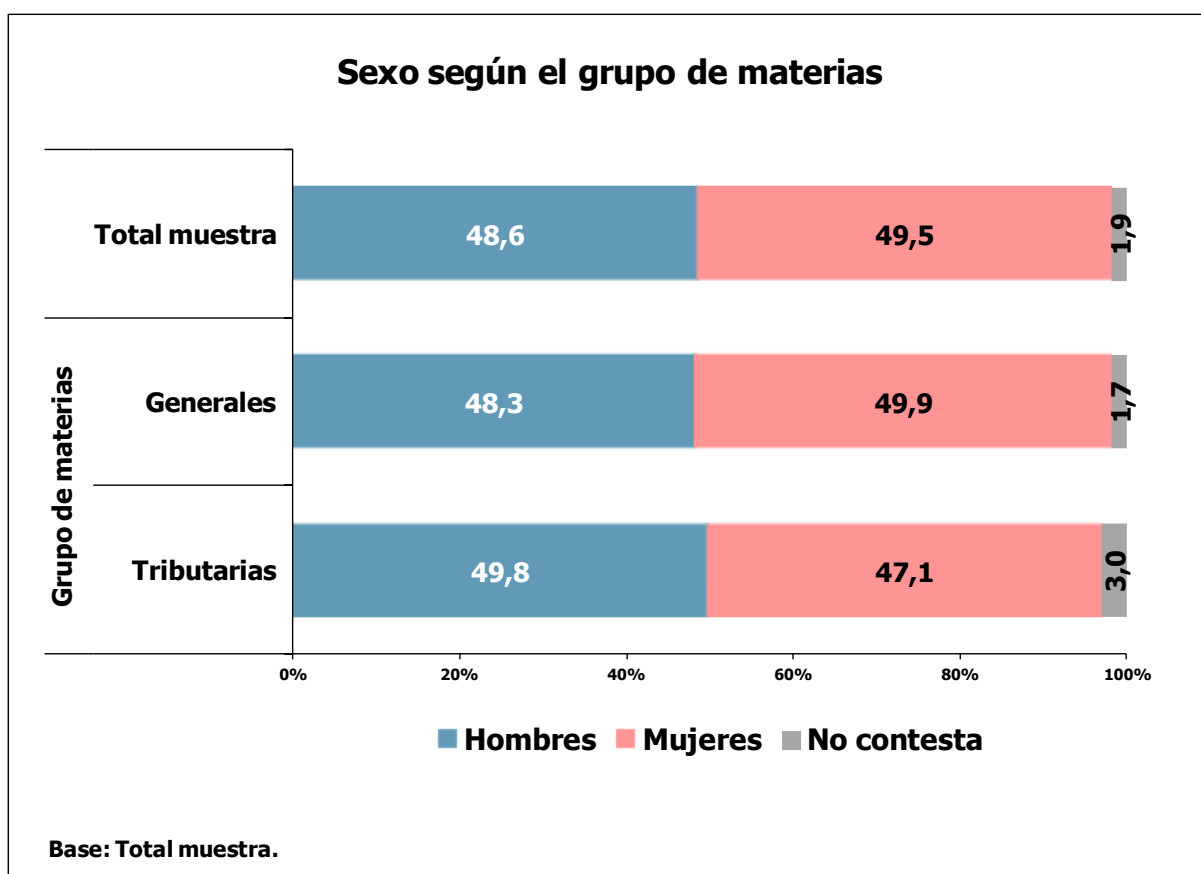
- Uso e identificación de otros servicios similares.
- Comparación

Propuestas de mejora

- Motivos para la satisfacción global: Fortalezas y debilidades del servicio.
- Relación de comentarios y/o propuestas de mejora realizados espontáneamente por los informantes en relación con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.

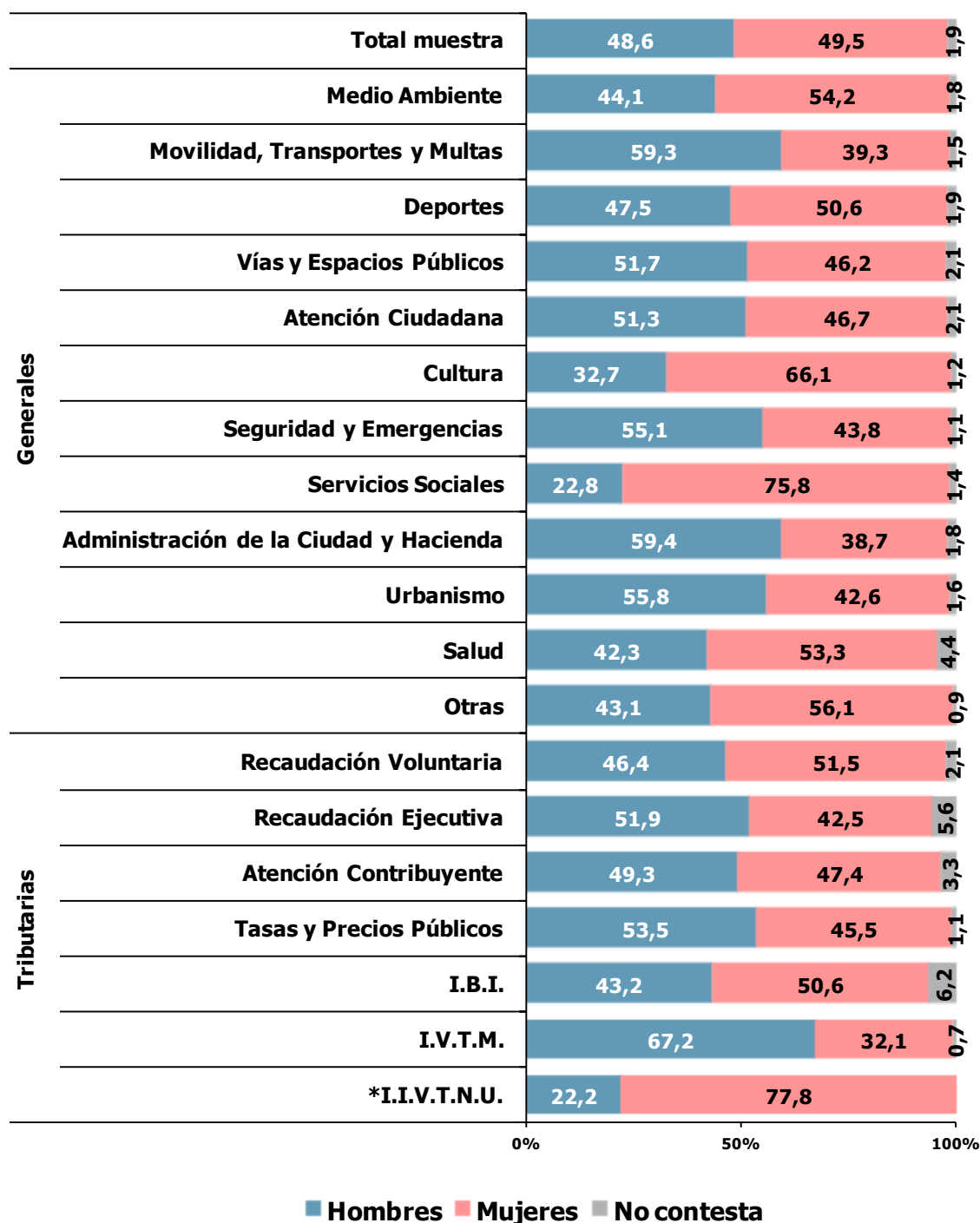
3.1. Perfil de la persona usuaria

Como ya se ha indicado anteriormente, existen dos tipos de variables de clasificación: las características de las SyR y las características sociodemográficas de las personas usuarias entrevistadas. Nos ocupamos aquí de las segundas, segmentando su análisis en función de las primeras.



Prácticamente la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son hombres (48,6%) y la otra mitad mujeres (49,5%) registrándose un 1,9% de cuestionarios en los que la persona informante no ha identificado su género. No existen diferencias significativas en el porcentaje de hombres y mujeres registrado en el bloque de materias Generales y el de materias Tributarias.

Sexo según materias

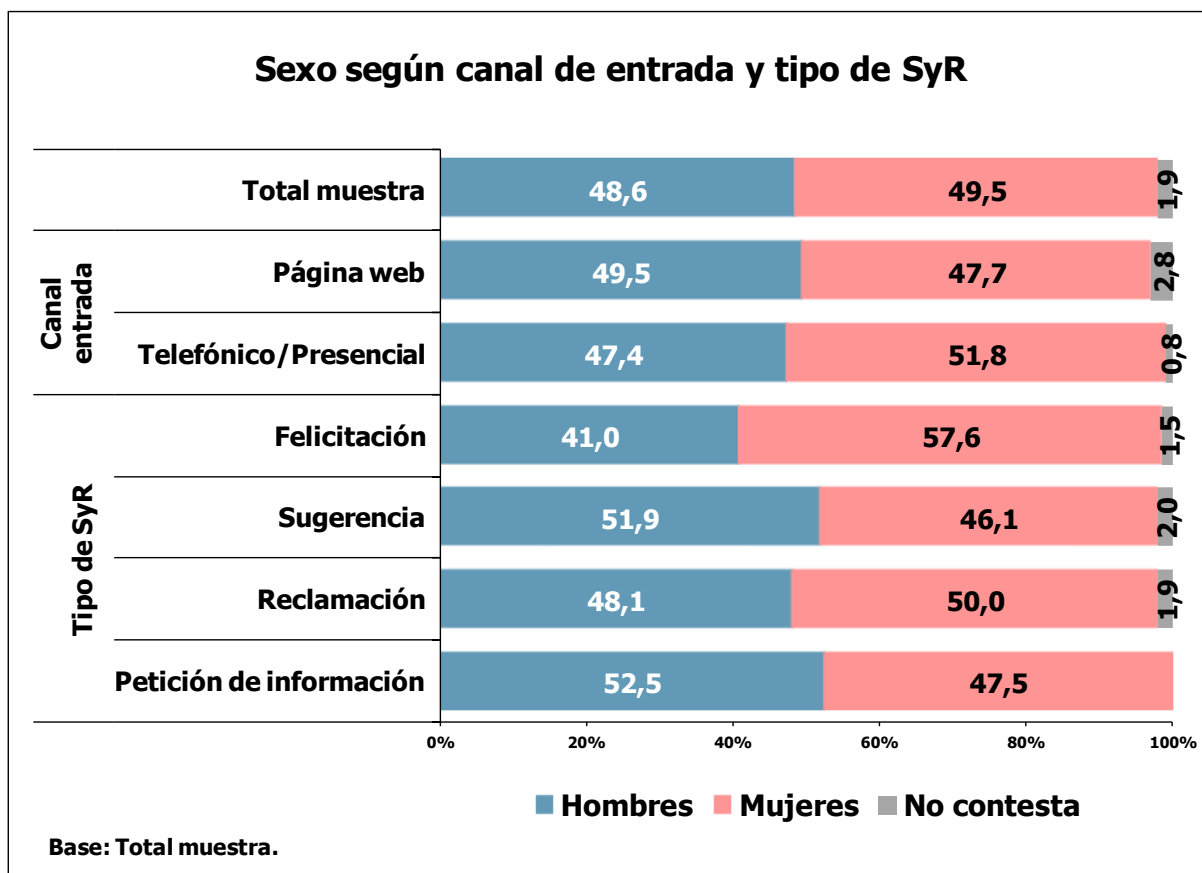


Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

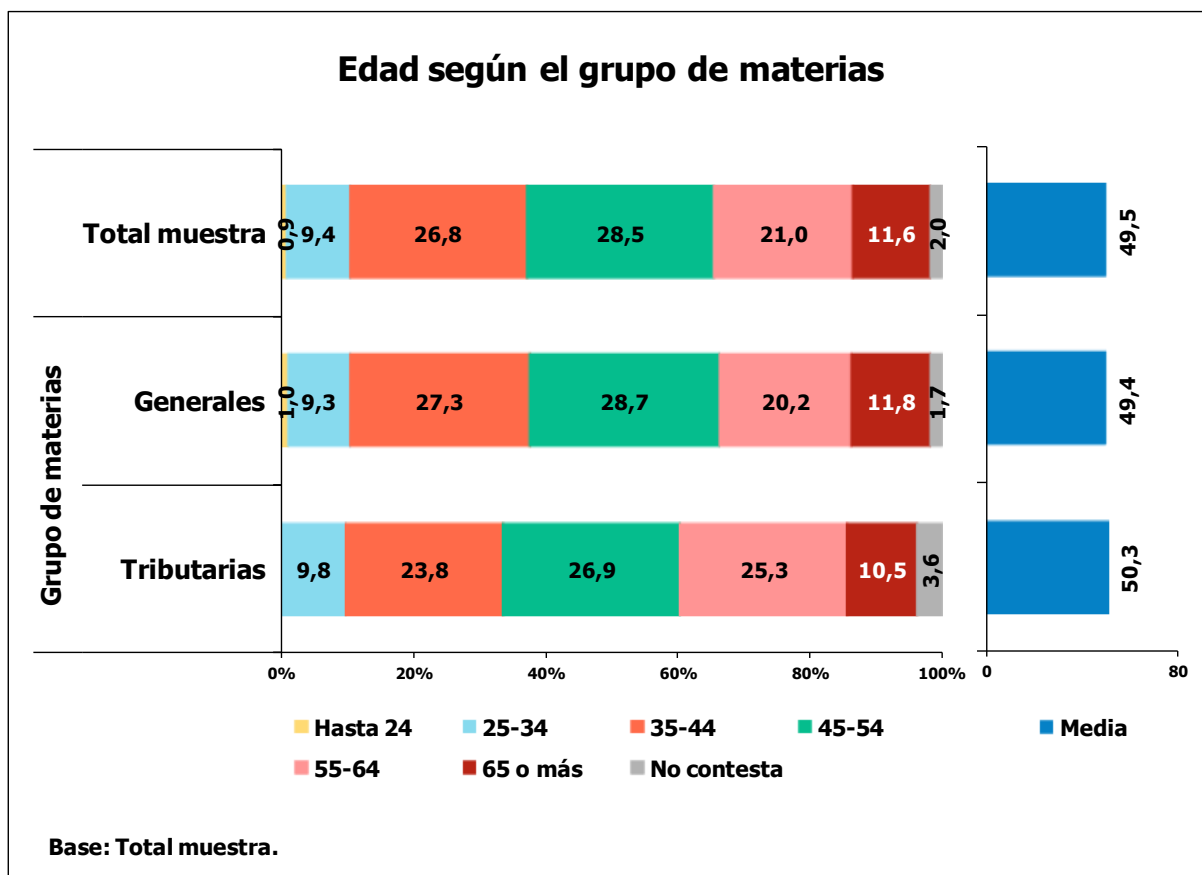
No obstante, cuando tomamos como base cada materia específica sobre la que se realizó la SyR, sí existen diferencias. Así, el porcentaje de hombres entre quienes usaron el servicio para materias tales como la Movilidad, Transportes y Multas (59,3%) y la Tributaria I.V.T.M. (67,2%) es significativamente superior al registrado entre el total (48,6%). Mientras que el porcentaje de mujeres entre quienes usaron el servicio para esas materias (39,3% y 32,1% respectivamente) es significativamente inferior al 49,5% registrado entre el total.

Por su parte, el porcentaje de mujeres entre quienes usaron el servicio para las materias de Cultura (66,1%), Medio Ambiente (54,2%), Servicios Sociales (75,8%) y las Tributarias I.I.V.T.N.U. (77,8%) destaca significativamente con respecto al 49,5% registrado entre el total. Mientras que el porcentaje de hombres entre quienes reclamaron, sugirieron o felicitaron en estas materias (32,7%, 44,1%, 22,8% y 22,2% respectivamente) es significativamente inferior al 48,6% registrado en el total.



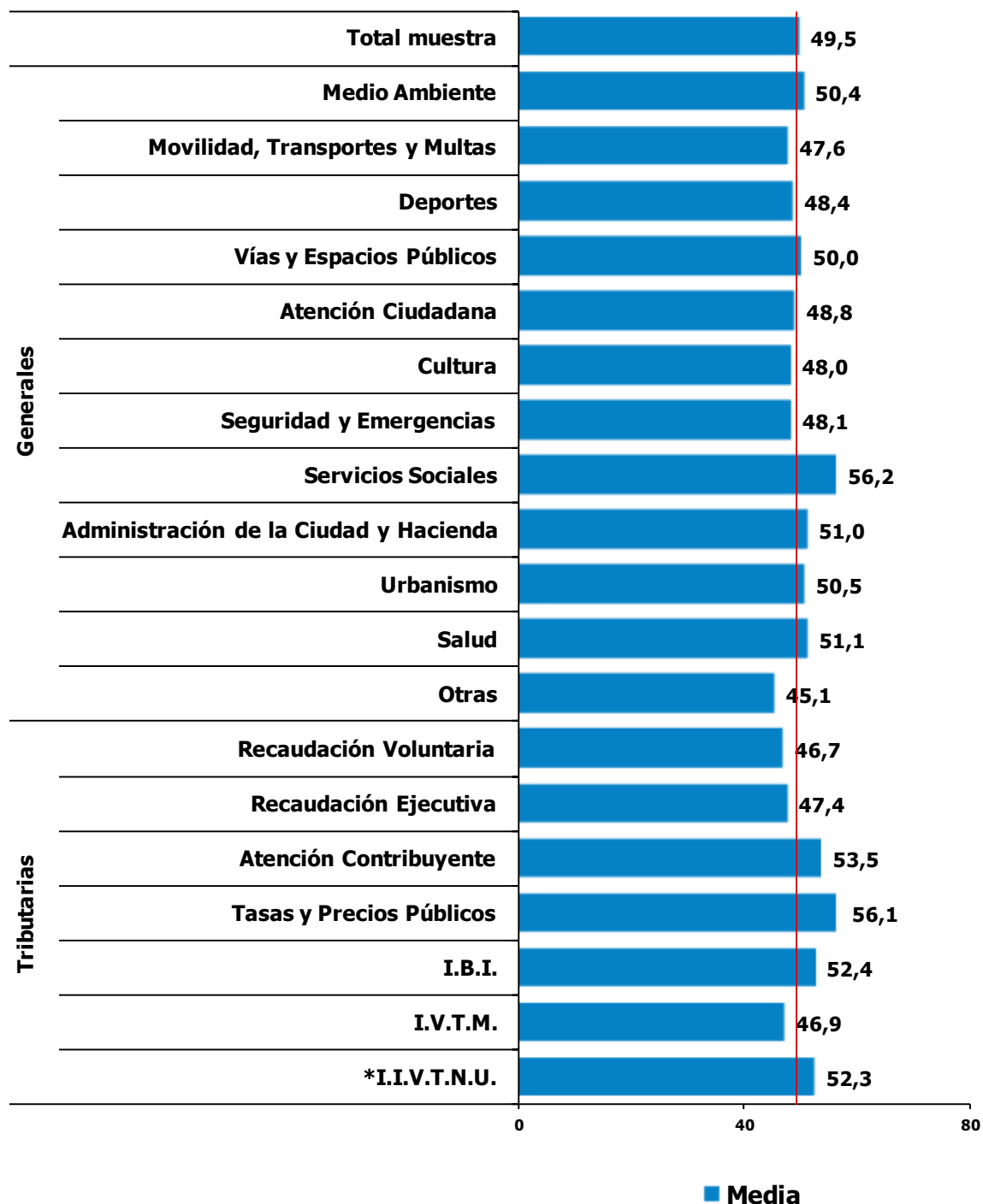
Atendiendo al canal de entrada, tan sólo se observa una leve diferencia: entre quienes entraron al Sistema SyR de manera presencial o telefónica, el porcentaje de mujeres (51,8%) es significativamente superior al registrado entre quienes entraron por la página web (47,7%).

Según el tipo de SyR, entre los que realizaron sugerencias se registra un porcentaje de hombres (51,9%) que es significativamente superior al registrado entre quienes hicieron felicitaciones (41,0%) y reclamaciones (48,1%), mientras que el porcentaje de mujeres entre quienes hacen felicitaciones (57,6%) o reclamaciones (50,0%) es significativamente superior al que se registra entre quienes hacen sugerencias (46,1%).



La media de edad registrada entre las personas usuarias del servicio es de 49 años y medio. Media que supera los 50 años entre quienes usaron el Sistema SyR en materias Tributarias; y es que el porcentaje de quienes tienen de 55 a 64 años registrado en ese bloque de materias (25,3%) es significativamente superior al registrado en el bloque de materias Generales (20,2%) y entre el total (21,0%) con esa misma edad.

Edad según materias (Media)

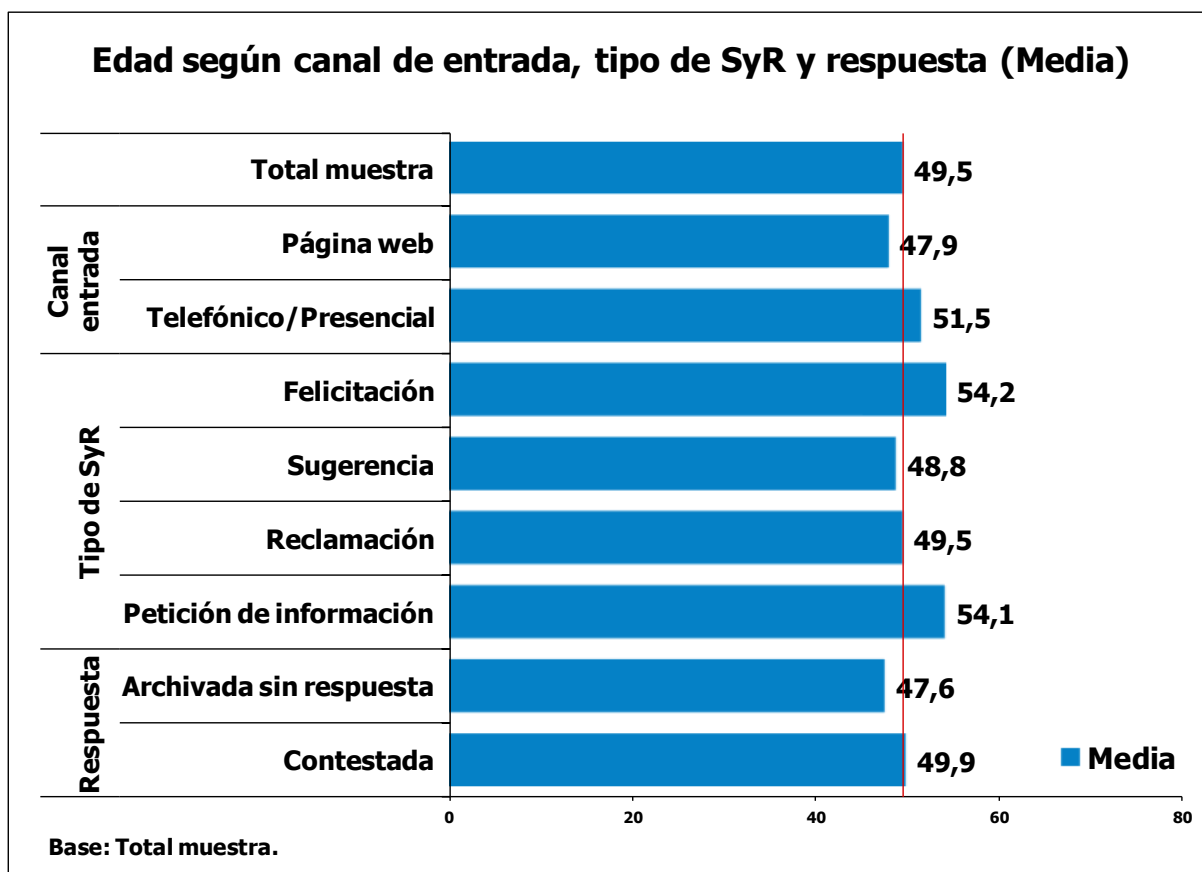


Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Si profundizamos en cada materia específica, la mayor edad media registrada se observa entre las personas usuarias que han presentado SyR sobre Servicios Sociales (56 años), Atención al Contribuyente (53 años y medio) y Tasas y Precios Públicos (56 años).

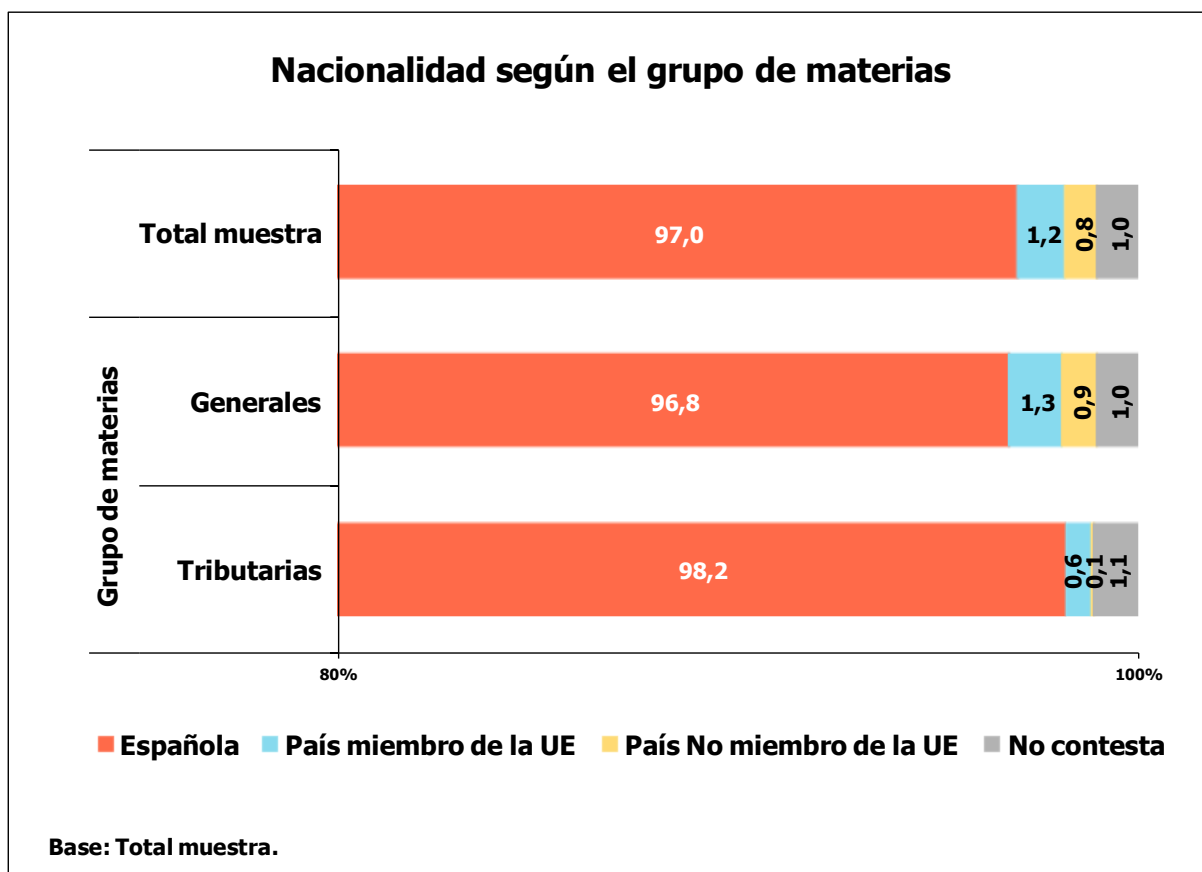
Mientras que entre quienes la han presentado sobre Movilidad, Transportes y Multas (47 años y medio), I.V.M.T. (casi 47 años) y Recaudación Voluntaria o Ejecutiva (≤ 47 años y medio) se registran las menores medias de edad.



En función del canal de entrada al Sistema SyR, la edad media registrada entre quienes entran telefónica o presencialmente (51 años y medio) es significativamente superior a la edad media de quienes entran por el canal digital (casi 48 años).

Atendiendo al tipo de SyR, entre quienes realizan felicitaciones o peticiones de información se registra una edad media de más de 54 años, media significativamente superior a los casi 49 años registrados entre quienes hacen sugerencias y los 49 y medio entre quienes reclaman.

Por último, la edad media entre las personas usuarias que han recibido una contestación por parte del Sistema SyR es de casi 50 años, media significativamente superior a la registrada entre las que el Sistema SyR archivó su reclamación o sugerencia (47 años y medio).



La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,0%), el 1,2% son de un país miembro de la UE y el 0,8% de un país no miembro de la UE.

El porcentaje de personas con nacionalidad española entre quienes usaron el Sistema SyR en materias Tributarias (98,2%) es significativamente superior al 96,8% registrado entre los que lo hicieron en generales. Mientras que entre quienes usaron el servicio para materias Generales, el porcentaje de personas con nacionalidad extranjera –ya sea país miembro de la UE (1,3%) o no miembro (0,9%)- es significativamente superior al registrado para materias Tributarias (0,6% y 0,1% respectivamente).

Nacionalidad por materias	Total	Materias Generales											
		Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Deportes	Vías y Espacios Públicos	Atención Ciudadana	Cultura	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Administración de la Ciudad y Hacienda	Urbanismo	Salud	Otras
Total	5.354	1.599	1.030	383	241	271	189	168	195	138	117	95	139
Muestra real	5.354	1.457	1.052	584	566	204	221	205	129	89	146	96	138
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	97,0	96,8	96,8	95,8	97,4	94,6	99,4	98,3	99,5	96,7	93,4	92,7	99,1
País miembro de la UE	1,2	1,4	1,2	1,6	1,0	1,2	0,0	1,4	0,5	0,6	5,5	0,0	0,9
País No miembro de la UE	0,8	0,7	0,8	1,2	0,0	3,3	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	4,8	0,0
No contesta	1,0	1,1	1,1	1,3	1,6	0,9	0,6	0,0	0,0	1,8	1,1	2,4	0,0

Nacionalidad por materias	Total	Materias Tributarias						
		Recaudación Voluntaria	Recaudación Ejecutiva	Atención Contribuyente	Tasas y Precios Públicos	I.B.I.	I.V.T.M.	*I.I.V.T.N.U.
Total	5.354	190	136	201	84	72	70	25
Muestra real	5.354	92	74	78	81	52	56	27
	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	97,0	99,7	96,7	99,7	94,3	99,2	95,6	100,0
País miembro de la UE	1,2	0,0	0,5	0,0	0,6	0,0	4,4	0,0
País No miembro de la UE	0,8	0,0	0,0	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
No contesta	1,0	0,3	2,8	0,3	4,5	0,0	0,0	0,0

*Base muestral reducida.

Tomando cada materia específica, la mayoría de nacionalidad española se pronuncia aún más cuando las materias son Cultura (99,4%), Servicios Sociales (99,5%), Atención al Contribuyente (99,7%), el I.B.I. (99,2%), el I.I.V.T.N.U. (100%) y la Recaudación Voluntaria (99,7%), tres generales y tres Tributarias.

Por su parte, el porcentaje de personas cuyo origen es un país miembro de la UE entre quienes usaron el servicio en materia de Urbanismo (5,5%) e I.V.M.T. (4,4%) es significativamente superior al 1,2% registrado entre el total.

Mientras que el porcentaje de personas de un país no miembro de la UE cuando las materias fueron Atención Ciudadana (3,3%) y Salud (4,8%), es significativamente superior al 0,8% registrado entre el total.

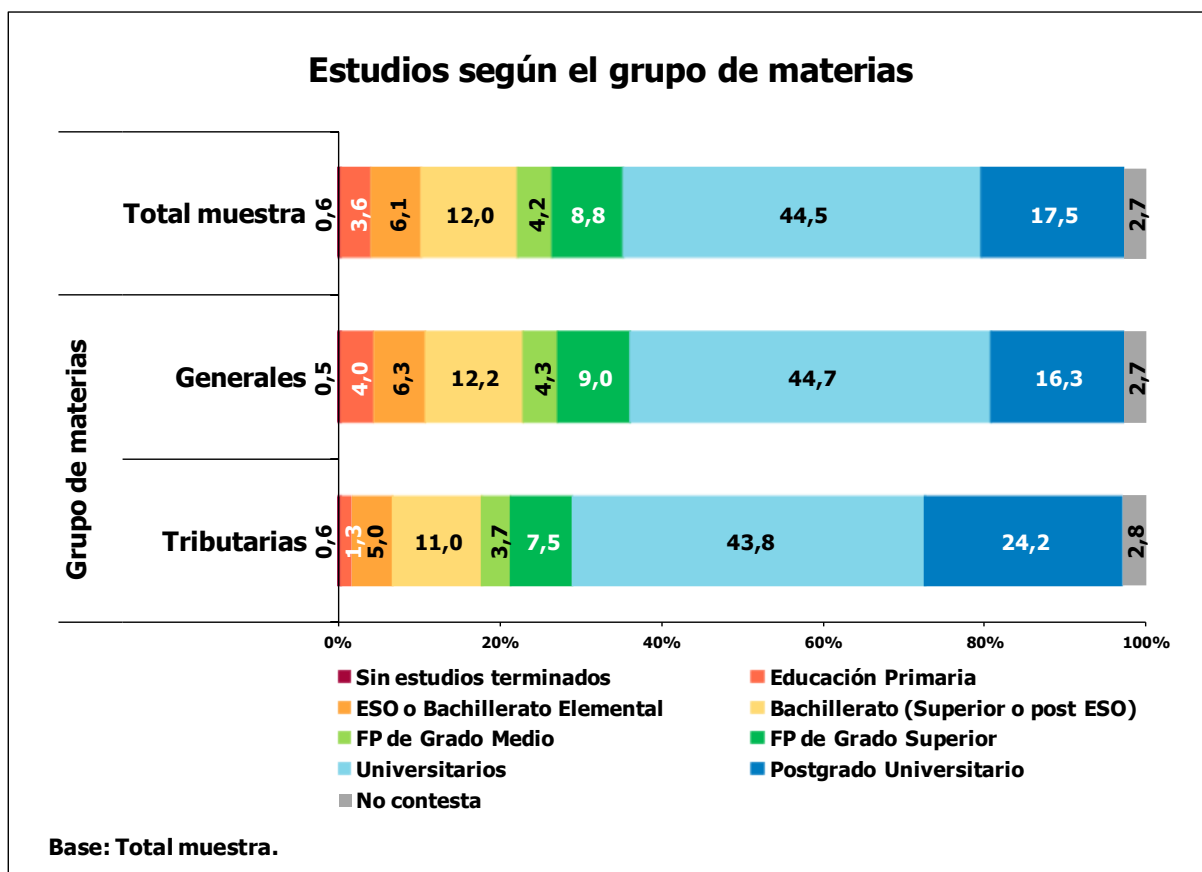
Nacionalidad por canal, gestión y respuesta	Total	Canal entrada		Tipo de SyR				Respuesta	
		Página web	Telefónico/ Presencial	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información	Archivada sin respuesta	Contestada
Total	5.354	2.960	2.394	172	957	4.194	31	755	4.599
Muestra real	5.354	4.823	531	150	1.451	3.705	48	782	4.572
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	97,0	96,9	97,1	98,0	97,9	96,7	98,3	95,7	97,2
País miembro de la UE	1,2	1,3	1,0	0,5	0,9	1,3	1,7	2,5	1,0
País No miembro de la UE	0,8	0,3	1,4	0,5	0,1	0,9	0,0	1,0	0,7
No contesta	1,0	1,5	0,5	1,1	1,1	1,0	0,0	0,8	1,1

En función del canal de entrada al Sistema SyR, las personas de un país no miembro de la UE representan, entre quienes entran telefónica y presencialmente, un 1,4%, porcentaje significativamente superior al 0,3%

registrado entre quienes entran por la página web y al 0,8% registrado entre el total.

El porcentaje de personas usuarias de un país no miembro de la UE, destaca también entre los que hacen reclamaciones (0,9%) con respecto al que se registran entre quienes hacen sugerencias (0,1%) o peticiones de información (0,0%).

Por último, atendiendo a la respuesta del Sistema SyR, tan sólo cabe destacar el 2,5% de personas de un país miembro de la UE registrado entre cuyas tramitaciones fueron archivadas sin respuesta, que es significativamente superior al 1,0% que representa ese colectivo entre quienes fueron contestados por el Sistema SyR y al 1,2% entre el total.



Seis de cada diez personas que usaron el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid tienen Estudios Universitarios (62,0%), si agregamos el 44,5% de quienes afirman tener una titulación y el 17,5% que tienen un Postgrado Universitario.

Por lo tanto, el alto nivel formativo es predominante, relacionándose claramente con la utilización del servicio.

Además, el 8,8% tienen FP de Grado Superior, el 4,2% FP de Grado Medio, el 12,0% Bachillerato Superior y el 6,1% tienen la Educación Secundaria o el Bachillerato Elemental. Tan sólo representan un 3,6% quienes sólo tienen Educación Primaria y un 0,6% quienes no tienen ningún ciclo formativo terminado.

Si se atiende al bloque de materias Generales y el bloque de Tributarias, se percibe que el nivel formativo es algo superior entre quienes usaron el servicio para materias Tributarias que para Generales. Y es que entre aquellos, el porcentaje de quienes tienen un Postgrado Universitario (24,2%) es significativamente superior al registrado entre las personas usuarias de materias Generales (16,3%) y también al 17,5% registrado entre el total. Además, en ese mismo colectivo el porcentaje de los que sólo tienen Educación Primaria (1,3%) es significativamente inferior al registrado entre los de materias Generales (4,0%) y entre el total (3,6%).

Si atendemos a las diferencias existentes en función de cada materia, podremos analizar con mayor precisión la forma en que se produce esa diferencia entre los dos bloques:

Nivel de estudios por materias	Total	Materias Generales											
		Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Deportes	Vías y Espacios Públicos	Atención Ciudadana	Cultura	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Administración de la Ciudad y Hacienda	Urbanismo	Salud	Otras
Total	5.354	1.599	1.030	383	241	271	189	168	195	138	117	95	139
Muestra real	5.354	1.457	1.052	584	566	204	221	205	129	89	146	96	138
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios	0,6	0,9	0,4	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Educación Primaria	3,6	5,1	2,0	3,8	3,6	2,3	5,4	0,8	0,0	5,6	7,6	13,6	5,5
ESO o Bachillerato Elemental	6,1	7,6	4,5	4,2	5,0	5,8	3,1	8,2	13,3	1,2	4,5	13,9	5,7
Bachillerato (Superior o post ESO)	12,0	14,4	10,9	11,7	14,9	7,7	7,4	11,4	16,7	6,9	7,2	19,9	7,0
FP de Grado Medio	4,2	3,7	4,1	4,8	5,2	3,6	3,7	5,8	6,2	6,3	1,9	8,1	4,8
FP de Grado Superior	8,8	9,5	9,1	8,9	8,5	7,3	7,8	7,3	10,3	7,7	6,9	8,6	13,8
Universitarios	44,5	41,0	47,5	50,4	42,7	53,4	47,5	49,9	37,0	52,0	47,4	18,2	45,2
Postgrado Universitario	17,5	14,3	18,8	13,2	18,3	18,4	23,3	15,6	12,9	19,2	19,0	11,6	16,6
No contesta	2,7	3,5	2,6	3,0	2,0	1,5	1,5	1,1	0,5	1,1	5,5	6,1	1,3

Nivel de estudios por materias	Total	Materias Tributarias						
		Recaudación Voluntaria	Recaudación Ejecutiva	Atención Contribuyente	Tasas y Precios Públicos	I.B.I.	I.V.T.M.	*I.I.V.T.N.U.
Total	5.354	190	136	201	84	72	70	25
Muestra real	5.354	92	74	78	81	52	56	27
	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios	0,6	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Educación Primaria	3,6	0,0	0,4	2,8	0,0	0,0	0,0	17,3
ESO o Bachillerato Elemental	6,1	3,5	12,6	0,3	11,7	2,5	4,4	0,0
Bachillerato (Superior o post ESO)	12,0	14,4	12,8	8,0	6,9	15,2	10,5	6,1
FP de Grado Medio	4,2	5,2	3,2	0,3	1,6	11,1	5,1	4,3
FP de Grado Superior	8,8	8,6	5,9	6,0	11,4	7,9	10,2	2,0
Universitarios	44,5	32,0	36,6	58,7	45,4	38,6	48,8	61,4
Postgrado Universitario	17,5	36,0	24,8	18,9	17,4	17,7	19,6	6,3
No contesta	2,7	0,3	0,0	5,1	5,6	6,9	1,3	2,5

*Base muestral reducida.

La diferencia observada entre los dos bloques se refleja, por ejemplo, en el porcentaje de personas sin estudios terminados registrado entre quienes usaron el servicio en materia de Servicios Sociales –General- (3,1%) que es significativamente superior al 0,6% registrado entre el total. Otra muestra de la vinculación de un menor nivel formativo con las materias Generales viene dada por el porcentaje de quienes sólo tienen Educación Primaria entre los que usaron el servicio para Medio Ambiente (5,1%), Salud (13,6%) y Urbanismo (7,6%), significativamente superiores al 3,6% que representan entre el total y siendo todas ellas Generales.

Esta vinculación también se refleja en el porcentaje de quienes tienen estudios universitarios en materia de Atención al Contribuyente (58,7%), que destaca significativamente con respecto al total (44,5%), y de quienes tienen un postgrado entre los que lo usaron para la Recaudación Voluntaria (36,0%) o Ejecutiva (24,8%), ambos significativamente superiores al 17,5% que representan entre el total, siendo todas materias Tributarias.

Pero hay que señalar algunos matices que reflejan, por otro lado, que no se produce una correspondencia homogénea entre el nivel de estudios y cada bloque completo de materias. Por ejemplo:

- El 3,7% de quienes usaron el servicio en materia de Recaudación Ejecutiva –Tributaria-, no tienen estudios terminados, porcentaje significativamente superior al 0,6% que se registra entre el total.
- El porcentaje de universitarios entre quienes usaron el servicio en materia de Atención Ciudadana (53,4%) es significativamente superior al 44,5% registrado entre el total, siendo esta una materia general.

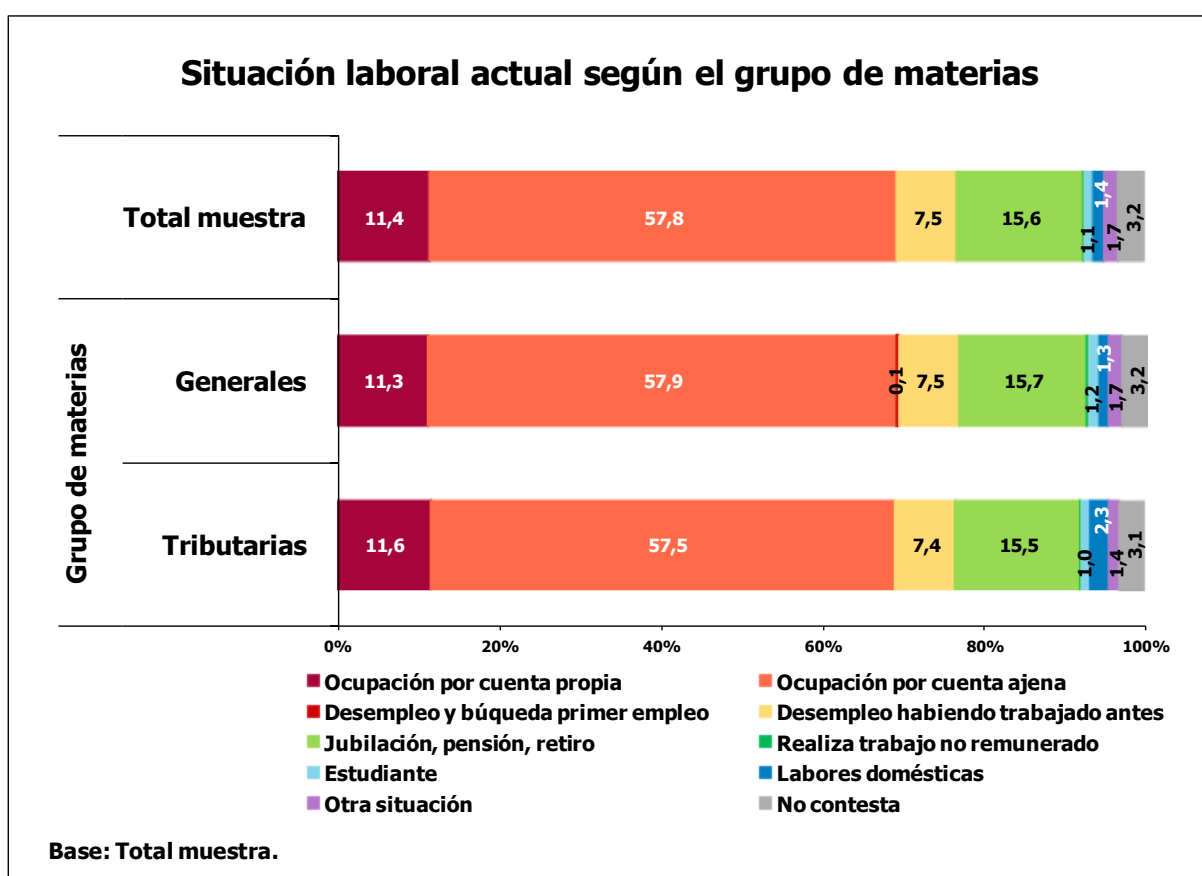
Nivel de estudios por canal y gestión	Total	Canal entrada		Tipo de SyR			
		página web	Telefónico/ Presencial	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Total	5.354	2.960	2.394	172	957	4.194	31
Muestra real	5.354	4.823	531	150	1.451	3.705	48
	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,6	0,1	1,1	0,0	0,1	0,7	0,0
Educación Primaria	3,6	1,1	6,6	2,9	1,9	4,0	0,0
ESO o Bachillerato Elemental	6,1	3,6	9,2	15,1	3,4	6,3	5,8
Bachillerato (Superior o post ESO)	12,0	9,6	15,1	13,8	9,4	12,6	12,2
FP de Grado Medio	4,2	3,6	5,0	4,0	4,1	4,2	1,9
FP de Grado Superior	8,8	9,5	8,0	6,5	10,1	8,7	4,1
Universitarios	44,5	47,7	40,6	43,5	46,4	44,1	54,7
Postgrado Universitario	17,5	22,1	11,8	12,0	22,3	16,5	21,4
No contesta	2,7	2,8	2,7	2,1	2,2	2,9	0,0

La mayoría de personas con estudios superiores, lo es significativamente más entre quienes entran al Sistema SyR por el canal digital y realizan sugerencias, mientras que entre las personas que entran por los canales telefónico y presencial y las que tramitaron reclamaciones, aumenta significativamente el porcentaje de quienes tienen un nivel formativo menor.

Así, entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, el porcentaje de quienes tienen estudios Universitarios (47,7%) y de Postgrado (22,1%) es significativamente superior al registrado entre las personas usuarias que entran presencial o telefónicamente (40,6% y 11,8% respectivamente) y a los registrados entre el total (44,5% y 17,5% respectivamente). Mientras que entre los que entran por los canales telefónico y presencial el 1,1% no tienen estudios, el 6,6% sólo Primarios, el 9,2% ESO o Bachillerato Elemental y el 15,1% Bachillerato Superior,

estos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre las personas usuarias que entran vía digital (0,1%, 1,1%, 3,6% y 9,6% respectivamente) y entre el conjunto (0,6%, 3,6%, 6,1% y 12,0% respectivamente).

Por su parte, entre quienes realizan sugerencias, el 22,3% tienen Postgrado Universitario, destacando significativamente con respecto al porcentaje registrado entre quienes realizan felicitaciones (12,0%), reclamaciones (16,5%) y entre el total (17,5%). Sin embargo, entre quienes realizan reclamaciones el 0,7% no tienen estudios, el 4,0% solo tienen estudios primarios y el 6,3% tienen la ESO o el Bachiller Elemental, destacando significativamente con respecto al resto de segmentos el primero ($\leq 0,1\%$) y con respecto al registrado entre quienes hacen sugerencias los dos segundos (1,9% y 3,4% respectivamente).



Siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (69,2%), el 57,8% por cuenta ajena y el 11,4% por cuenta propia, siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria.

El 15,6% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 7,5% están desempleadas, el 1,4% realizan labores domésticas, el 1,1% son estudiantes, el 0,2% realizan trabajo no remunerado y el 1,7% están en otro tipo de situación.

No existen diferencias significativas o relevantes entre los bloques de materias Generales y Tributarias.

Situación laboral por materias	Total	Materias Generales											
		Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Deportes	Vías y Espacios Públicos	Atención Ciudadana	Cultura	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Administración de la Ciudad y Hacienda	Urbanismo	Salud	Otras
Total	5.354	1.599	1.030	383	241	271	189	168	195	138	117	95	139
Muestra real	5.354	1.457	1.052	584	566	204	221	205	129	89	146	96	138
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupación por cuenta propia	11,4	10,7	15,4	5,9	9,4	12,2	5,7	11,1	4,1	14,3	16,3	5,5	19,4
Ocupación por cuenta ajena	57,8	56,5	61,8	62,5	57,0	58,9	54,6	62,0	45,8	50,8	52,4	54,1	61,6
Desempleo y búsqueda primer empleo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
Desempleo habiendo trabajado antes	7,5	7,6	5,3	8,6	5,4	8,9	10,5	3,8	7,3	21,4	3,8	14,5	6,5
Jubilación, pensión, retiro	15,6	17,3	11,4	12,0	22,8	11,7	15,1	16,5	39,9	10,0	17,6	10,6	7,6
Realizando trabajo no remunerado	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,0	1,1	0,0	0,6	0,0	0,0	0,6
Estudiantes	1,1	1,2	0,9	1,9	0,6	0,3	5,3	1,8	0,0	1,2	0,0	0,0	0,9
Labores domésticas	1,4	2,5	0,3	0,5	0,6	0,3	3,3	0,3	0,6	0,0	1,1	0,6	0,5
Otra situación	1,7	1,0	1,7	2,6	1,2	5,6	2,2	1,6	0,9	0,6	3,1	1,9	1,1
No contesta	3,2	3,0	2,9	5,8	2,8	1,5	3,0	1,5	1,4	1,1	5,8	12,9	1,4

Situación laboral por materias	Total	Materias Tributarias						
		Recaudación Voluntaria	Recaudación Ejecutiva	Atención Contribuyente	Tasas y Precios Públicos	I.B.I.	I.V.T.M.	*I.I.V.T.N.U.
Total	5.354	190	136	201	84	72	70	25
Muestra real	5.354	92	74	78	81	52	56	27
	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupación por cuenta propia	11,4	11,4	6,3	13,1	13,2	4,7	23,5	3,9
Ocupación por cuenta ajena	57,8	68,5	60,6	51,9	44,4	48,7	59,9	74,3
Desempleo y búsqueda primer empleo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Desempleo habiendo trabajado antes	7,5	8,9	13,6	6,4	2,4	6,8	5,1	0,0
Jubilación, pensión, retiro	15,6	8,3	16,7	16,8	27,6	21,8	10,2	2,5
Realizando trabajo no remunerado	0,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,8	0,0	2,0
Estudiantes	1,1	0,0	2,8	0,0	0,0	5,2	0,0	0,0
Labores domésticas	1,4	2,0	0,0	2,8	5,3	0,0	0,0	17,3
Otra situación	1,7	0,6	0,0	2,8	0,5	5,2	0,0	0,0
No contesta	3,2	0,3	0,0	6,3	6,1	6,9	1,3	0,0

*Base muestral reducida.

Para atender a las distintas materias que despacha el Sistema SyR, hemos tomado como referencia el porcentaje de cada situación laboral en cada materia cuando es significativamente superior al registrado entre el total.

Así, las personas ocupadas por cuenta propia destacan entre quienes utilizan el servicio para tramitar sugerencias o reclamaciones en materia de Movilidad, Transportes y Multas (15,4%) y el I.V.T.M. (23,5%).

El porcentaje de personas en desempleo destaca cuando las materias son la Administración de la Ciudad y Hacienda (21,4%), la Salud (14,5%) y la Recaudación Ejecutiva (13,6%).

La jubilación tiene una presencia significativamente superior entre quienes usan el Sistema SyR para Servicios Sociales (39,9%), Vías y Espacios Públicos (22,8%) y Tasas y Precios Públicos (27,6%).

Las personas usuaria que son estudiantes destacan en Cultura (5,3%) e I.B.I. (5,2%).

Por último, las personas que se dedican a labores domésticas tienen más presencia entre quienes utilizan el servicio para las materias de Cultura (3,3%), Medio Ambiente (2,5%), el I.I.V.T.N.U. (17,3%) y las Tasas y Precios Públicos (5,3%).

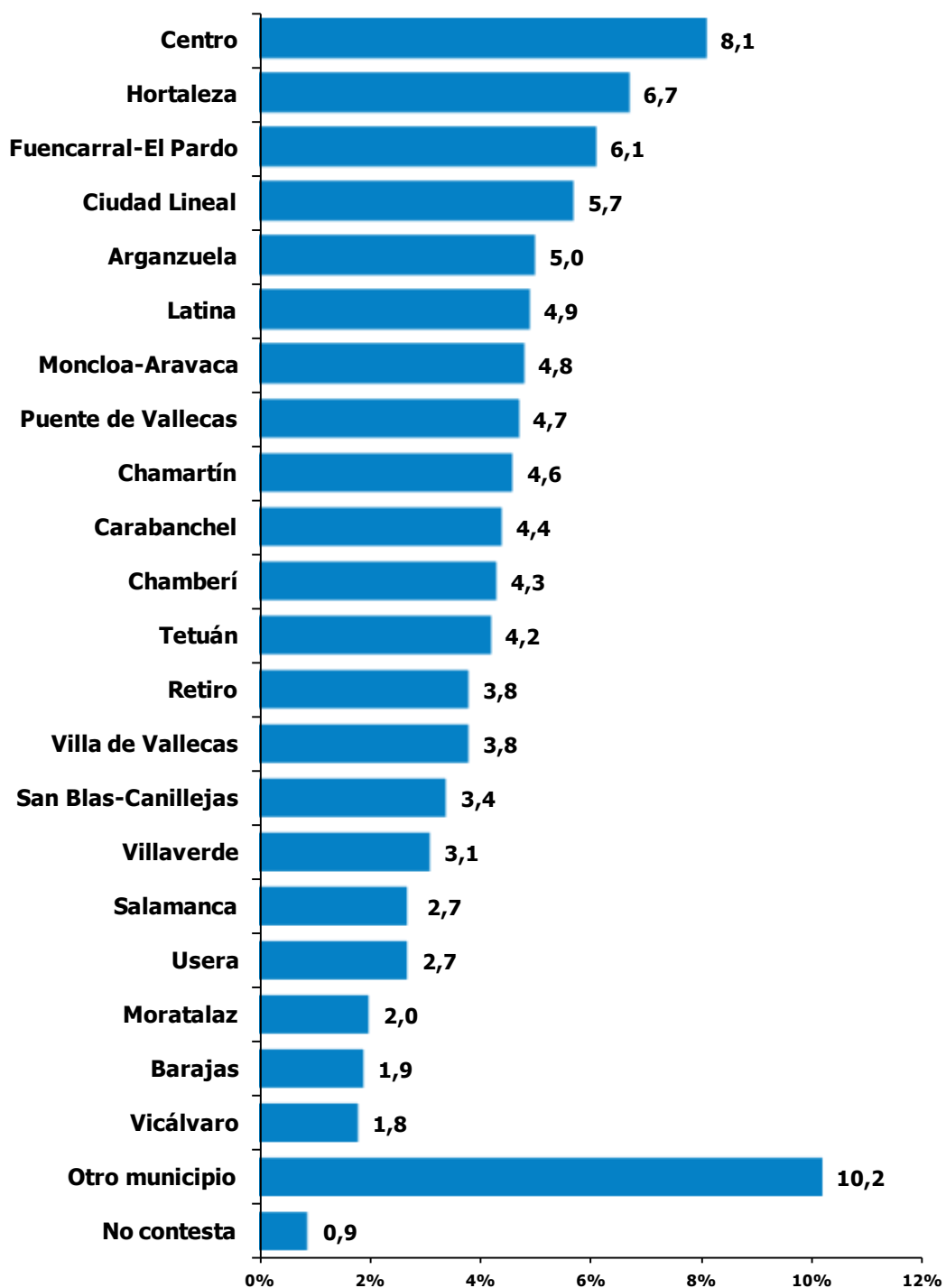
Situación laboral por canal y gestión	Total	Canal entrada		Tipo de SyR			
		Página web	Telefónico/ Presencial	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Total	5.354	2.960	2.394	172	957	4.194	31
Muestra real	5.354	4.823	531	150	1.451	3.705	48
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupación por cuenta propia	11,4	9,7	13,5	15,0	8,7	11,8	10,7
Ocupación por cuenta ajena	57,8	65,2	48,7	41,2	64,1	57,0	64,9
Desempleo y búsqueda primer empleo	0,0	0,1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Desempleo habiendo trabajado antes	7,5	5,5	10,0	8,3	5,6	7,9	4,5
Jubilación, pensión, retiro	15,6	11,3	21,0	29,4	14,2	15,4	18,2
Realizando trabajo no remunerado	0,2	0,4	0,0	0,7	0,2	0,2	0,0
Estudiantes	1,1	1,4	0,8	1,2	2,0	1,0	0,0
Labores domésticas	1,4	0,8	2,2	0,0	0,5	1,7	1,7
Otra situación	1,7	2,0	1,3	1,9	1,3	1,7	0,0
No contesta	3,2	3,7	2,5	2,0	3,4	3,2	0,0

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, representan un 65,2% las personas ocupadas por

cuenta ajena y un 0,4% quienes realizan trabajo no remunerado, ambos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre quienes entran por los canales telefónico y presencial (48,7% y 0,0% respectivamente) y entre el total (57,8% y 0,2% respectivamente). Sin embargo, entre quienes entran por los canales telefónico y presencial destaca, con respecto a quienes lo hacen por el canal digital y al total, el porcentaje de personas ocupadas por cuenta propia (13,5%), desempleadas (10,0%) jubiladas o pensionistas (21,0%) y de quienes se dedican a las labores domésticas (2,2%).

Atendiendo al tipo de SyR, entre quienes realizan felicitaciones el 29,4% son personas jubiladas, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes hacen sugerencias o reclamaciones ($\leq 15,4\%$) y también entre el total (15,6%). Por su parte, entre quienes realizan sugerencias destaca el porcentaje de ocupación por cuenta ajena (64,1%) con respecto al que se registra entre quienes realizan felicitaciones y reclamaciones ($\leq 57,0\%$) y entre el total (57,8%). Y también el porcentaje de estudiantes (2,0%) con respecto al total (1,1%) y al de quienes hacen reclamaciones o peticiones de información ($\leq 1,0\%$).

Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.

Los distritos de residencia en los que más se usa el Servicio son Centro (8,1%), Hortaleza (6,7%), Fuencarral-El Pardo (6,1%) y Ciudad Lineal (5,7%). Mientras que los que menos tienen son Vicálvaro (1,8%), Barajas (1,9%), Moratalaz (2,0%), Salamanca (2,7%) y Usera (2,7%).

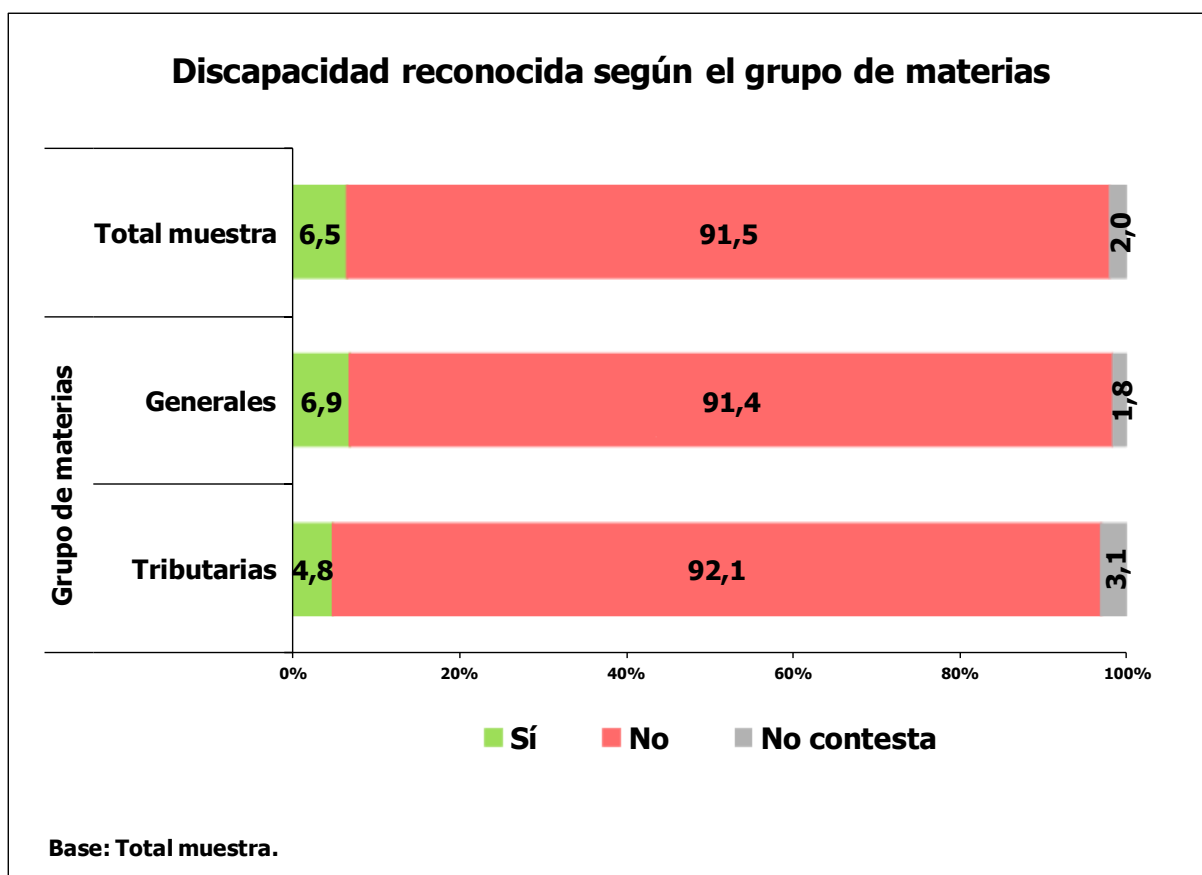
Cabe señalar también que el 10,2% residen en otros municipios distintos de Madrid.

Districtos de residencia por materias	TOTAL	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Deportes	Vías y Espacios Públicos	Atención Ciudadana	Cultura	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Administración de la Ciudad y Hacienda	Urbanismo	Salud	Recaudación Voluntaria	Recaudación Ejecutiva	Atención Contribuyente	Tasas y Precios Públicos	I.B.I.	IVTM	*I.I.V.T.N.U.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	8,1	4,9	11,1	3,2	5,7	8,0	14,4	12,2	14,8	10,5	8,4	1,2	2,0	12,4	10,5	6,8	15,6	13,2	0,0
Arganzuela	5,0	4,7	3,7	8,0	4,9	5,6	11,4	6,2	11,2	3,9	5,8	1,9	2,6	3,7	0,3	6,8	7,5	1,3	0,0
Retiro	3,8	3,0	5,1	3,9	2,1	5,4	5,7	1,4	4,5	1,7	2,5	0,6	6,9	0,4	6,4	1,9	5,6	0,8	19,7
Salamanca	2,7	2,2	3,1	3,0	3,0	0,6	1,5	3,7	0,4	10,8	4,5	0,6	3,2	4,2	2,8	4,5	2,7	0,0	7,4
Chamartín	4,6	2,9	5,9	4,1	4,2	6,1	2,2	2,0	6,6	4,2	4,3	6,1	8,8	7,3	3,2	9,2	12,7	9,5	0,0
Tetuán	4,2	4,3	4,4	2,9	6,3	6,6	3,6	6,5	7,7	7,2	2,3	1,3	4,3	6,9	0,0	1,1	0,8	0,0	2,4
Chamberí	4,3	3,9	6,6	0,8	4,8	3,8	1,1	2,7	3,2	1,7	4,0	0,0	7,1	2,5	6,3	10,9	3,3	11,8	2,4
Fuencarral-El Pardo	6,1	5,4	8,5	4,6	7,7	5,9	9,6	6,3	1,4	6,6	2,1	6,3	3,6	6,0	5,6	9,8	7,5	7,1	3,9
Moncloa-Aravaca	4,8	3,9	8,2	9,1	4,4	2,6	3,0	1,3	4,6	3,0	1,9	2,5	9,2	0,0	3,3	1,9	0,0	6,5	0,0
Latina	4,9	5,4	3,6	6,0	7,0	6,4	10,0	7,9	8,0	5,7	6,2	8,6	0,0	0,8	0,3	0,5	0,0	5,7	0,0
Carabanchel	4,4	5,5	3,9	3,5	5,9	2,2	3,3	8,4	5,1	1,1	4,6	3,0	0,7	4,5	5,1	0,5	11,1	5,1	6,3
Usera	2,7	4,3	1,3	4,8	3,8	0,6	3,9	2,7	1,4	6,2	3,6	2,5	0,6	0,4	0,3	0,5	1,0	0,0	0,0
Puente de Vallecas	4,7	6,7	2,4	7,0	4,7	4,2	3,6	6,4	0,8	6,8	3,3	2,5	5,8	1,3	2,1	5,2	0,0	5,7	17,3
Moratalaz	2,0	2,2	1,7	1,9	3,6	3,2	0,6	2,8	0,9	0,6	0,6	7,5	4,3	0,0	2,7	0,0	1,0	1,5	0,0
Ciudad Lineal	5,7	7,3	2,6	6,3	5,1	8,4	2,4	5,5	8,0	3,0	8,6	9,3	6,2	3,7	9,2	1,5	3,1	1,3	20,3
Hortaleza	6,7	9,0	5,1	7,9	4,4	6,0	5,8	2,0	1,9	9,4	3,6	13,0	8,8	5,6	6,9	4,7	7,9	8,0	2,0
Villaverde	3,1	4,2	1,2	5,0	1,6	2,7	1,5	4,0	0,9	0,6	0,9	11,4	0,0	3,9	2,5	1,2	0,8	0,7	0,0
Villa de Vallecas	3,8	6,6	1,6	1,5	2,5	1,5	1,8	2,1	8,2	1,8	1,4	5,5	4,5	2,8	2,1	0,5	0,0	2,7	2,4
Vicálvaro	1,8	1,5	1,4	5,1	3,6	1,2	3,5	2,1	0,0	0,0	1,1	3,8	0,0	0,5	0,3	0,0	0,8	0,8	0,0
San Blas-Canillejas	3,4	3,3	2,0	5,2	4,4	4,0	1,9	3,2	2,6	1,2	5,2	9,5	2,9	0,4	2,1	5,1	1,6	10,1	0,0
Barajas	1,9	2,3	1,2	2,1	3,4	0,3	2,5	0,0	0,0	4,2	3,9	0,6	0,0	3,2	2,1	4,1	0,8	0,7	2,0
Otro municipio	10,2	5,5	14,4	3,1	6,4	14,6	6,8	10,6	7,4	8,9	15,4	2,4	18,8	29,3	25,9	19,8	9,3	7,4	13,9

*Base muestral reducida.

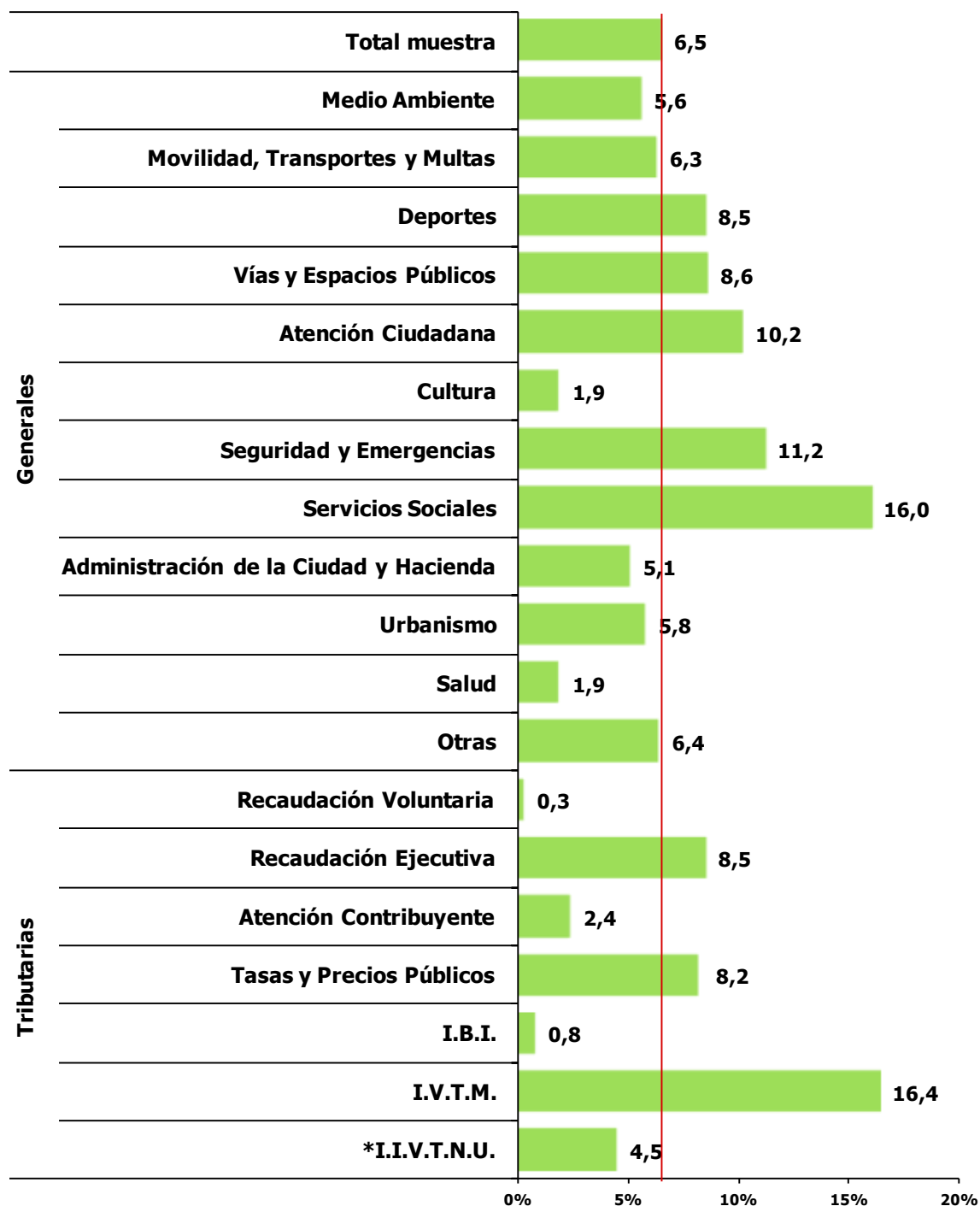
Significativamente > al registrado entre el total de personas usuarias

En la tabla anterior pueden comprobarse el porcentaje de personas usuarias que residen en cada uno de los distritos entre quienes usan el servicio para cada una de las materias, resaltando aquellos porcentajes que son significativamente superiores al registrado entre el total de personas usuarias, lo que permite identificar los asuntos más destacados en cada zona de Madrid.



El 6,5% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada). Este porcentaje representa un 6,9% entre quienes trataron materias Generales, significativamente superior al 4,8% registrado entre quienes trataron materias Tributarias.

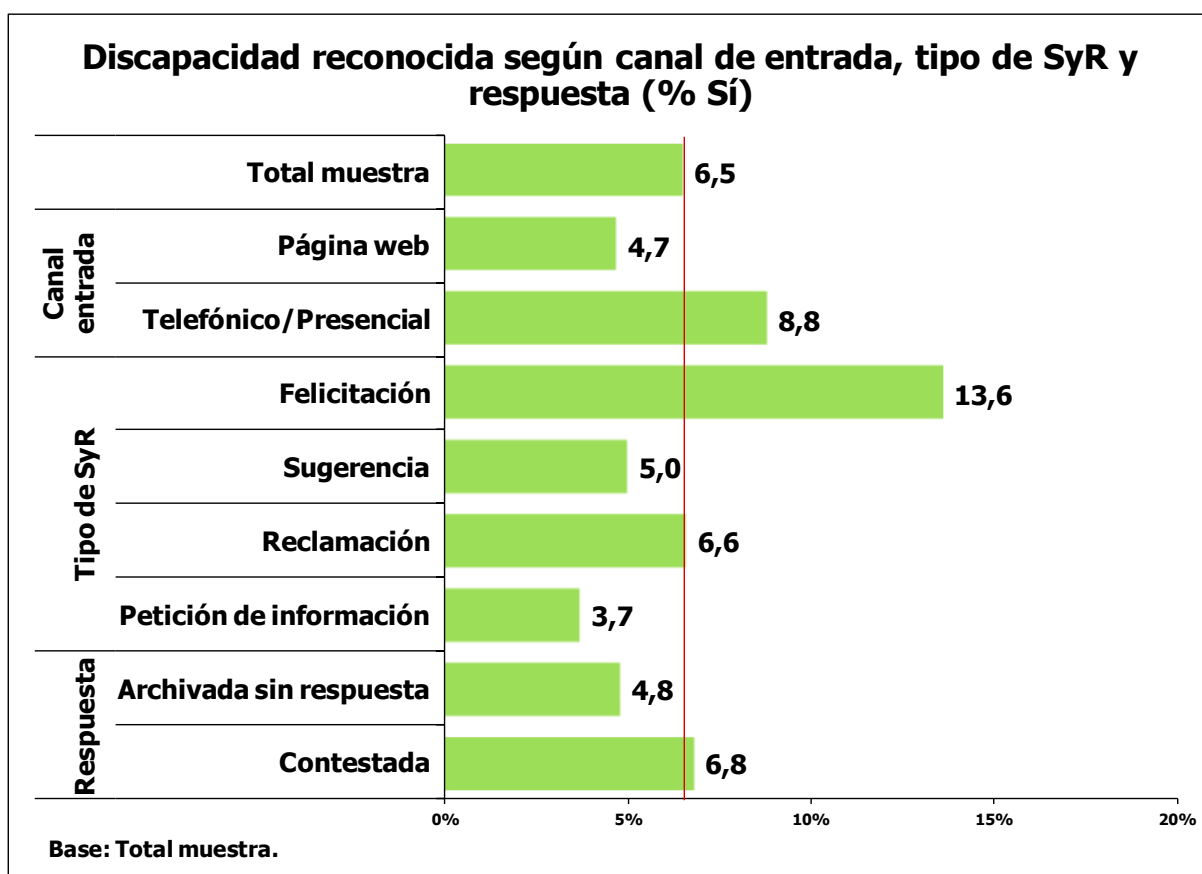
Discapacidad reconocida según materias (% Sí)



Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Y es que si atendemos específicamente al grupo de personas que usaron el servicio para cada materia, se puede comprobar cómo el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida destaca significativamente cuando se trató sobre Atención Ciudadana (10,2%), Seguridad y Emergencias (11,2%) y Servicios Sociales (16,0%), con respecto al registrado entre el total (6,5%), las tres materias Generales. Aunque también destaca el porcentaje registrado entre los de la materia I.V.T.M. (16,4%) que es Tributaria.



Si atendemos al canal de entrada, se observa que entre quienes accedieron al Sistema SyR por canal presencial o telefónico el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida (8,8%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (4,7%) y al registrado entre el total (6,5%).

Atendiendo al tipo de SyR, entre quienes realizaron una felicitación se registra un 13,6% con alguna discapacidad, siendo este porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de trámite ($\leq 6,6\%$) y al registrado entre el total (6,5%).

Por último, entre quienes realizaron las tramitaciones que fueron contestadas por el Sistema SyR el porcentaje de quienes tienen una discapacidad reconocida es del 6,8%, significativamente superior al registrado entre quienes se les archivó el trámite sin respuesta (4,8%).

3.2. La experiencia con el Sistema SyR

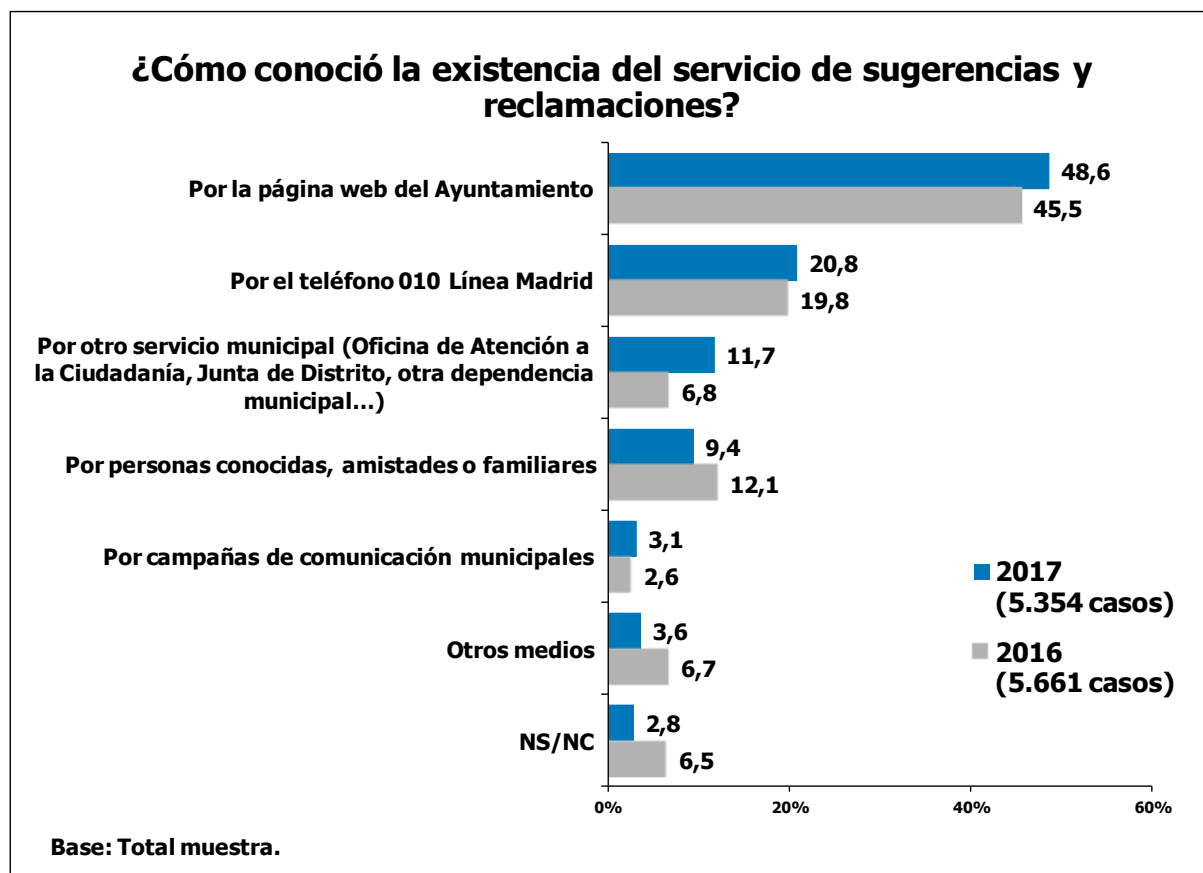
En este capítulo se atiende a las principales características de la experiencia de las personas usuarias con el Sistema SyR y con los canales de acceso de los que éste dispone.

En concreto analizamos los canales a través de los cuales la ciudadanía conoció el servicio, el total de canales que conocen, por los que entraron al Sistema SyR y por los que realizaron el seguimiento de su tramitación, así como el porcentaje de quienes hicieron ese seguimiento y la calidad de la respuesta.

A) Conocimiento del servicio

El Ayuntamiento de Madrid tiene abiertos varios canales de acceso al Sistema SyR, tales como su página web, el teléfono 010 Línea Madrid y de manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y las Juntas de Distrito.

El primer aspecto que se les consultó a las personas usuarias tenía que ver con la forma en que éstas conocieron la existencia del servicio.

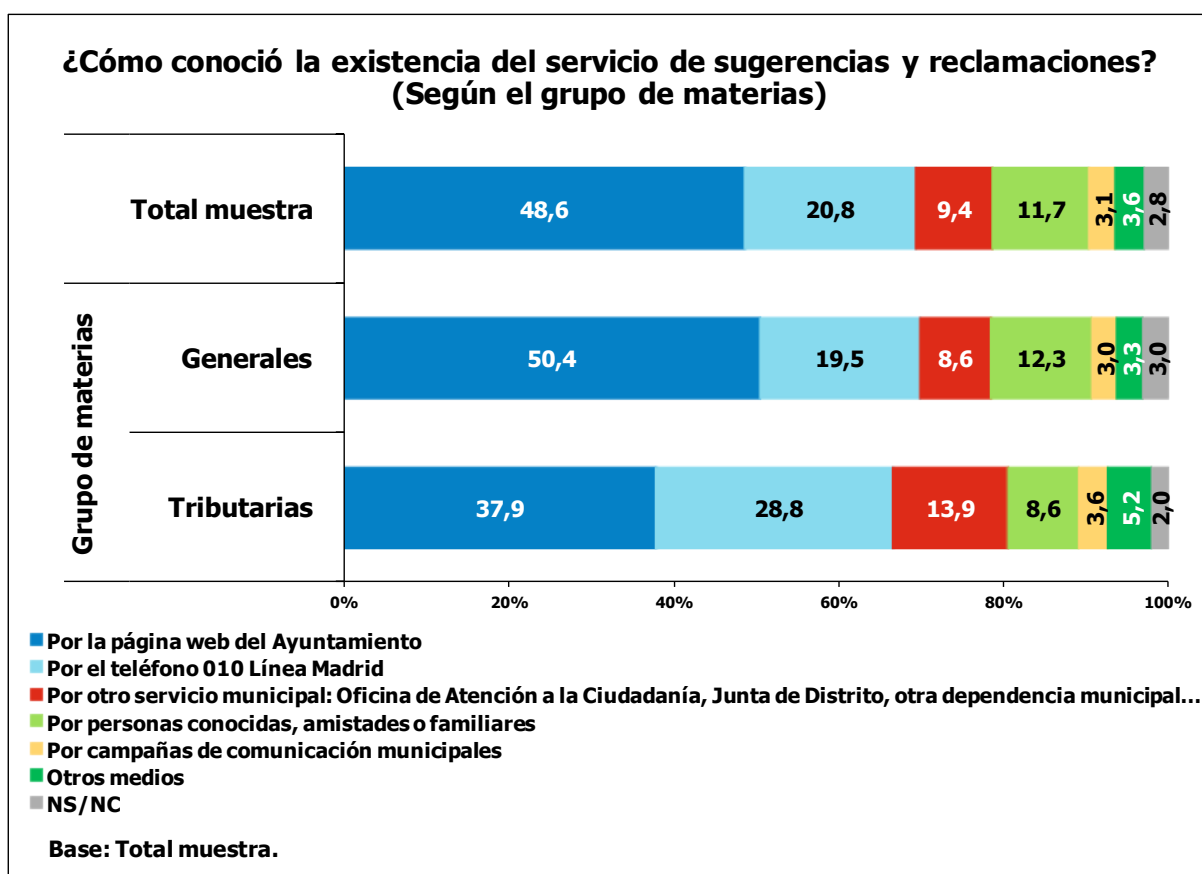


Casi la mitad afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (48,6%). Este porcentaje es el mayoritario y aumenta 3 puntos con respecto a la misma consulta realizada en 2016 (45,5%).

En segundo lugar, dos de cada diez señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid (20,8%), porcentaje que también aumenta un punto con respecto al año anterior (19,8%).

También se registra un 11,7% que conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...) y un 3,1% por campañas de comunicación municipales, el primero casi 5 puntos superior al registrado el 2016 (6,8%) y el segundo medio punto (2,6%).

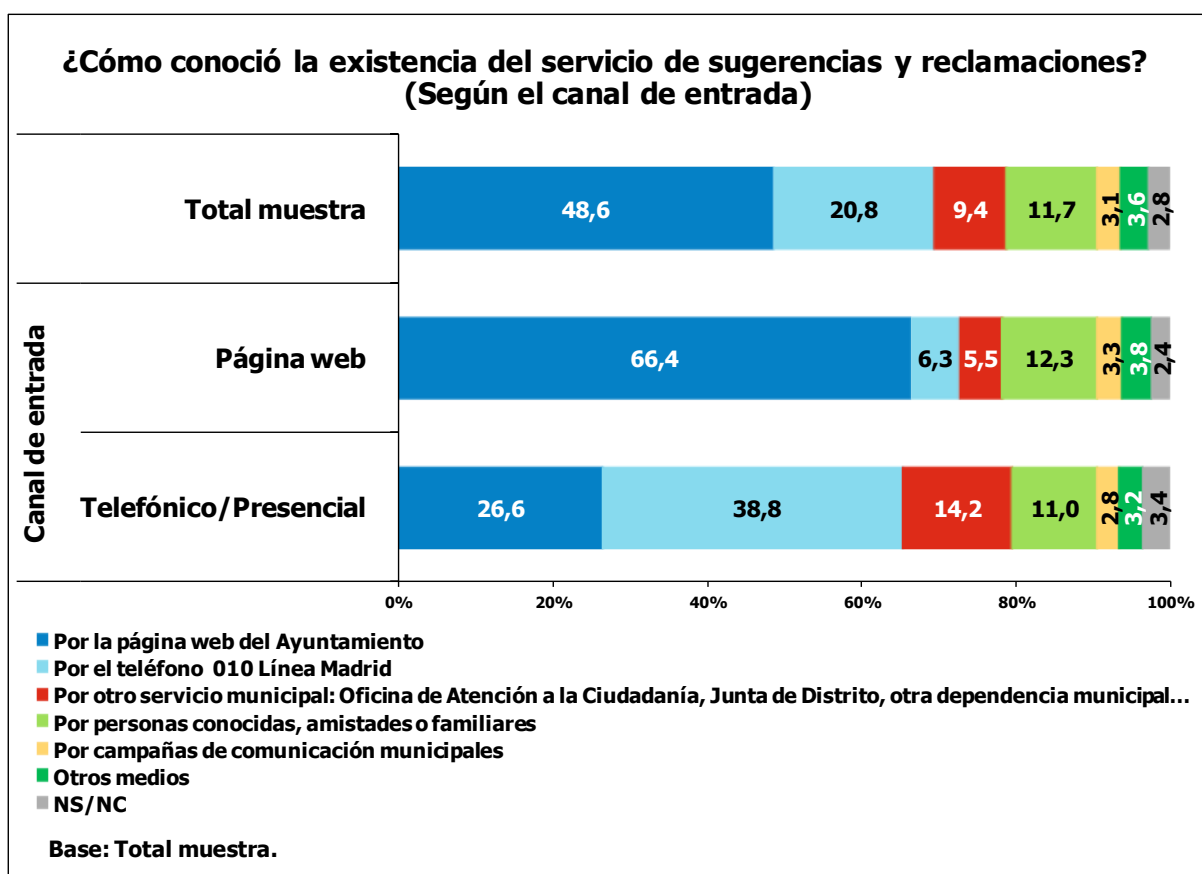
Sin embargo, el porcentaje de quienes afirman que lo conocieron por personas conocidas, amigas o familiares (9,4%) cae casi 3 puntos, ya que en 2016 lo afirmaron el 12,1%, también descende el porcentaje de aquellas personas que señalaron otros medios, del 6,7% al 3,6%.



Si atendemos a los bloques de materias, se observa que entre quienes trataron materias Generales, el porcentaje de quienes conocieron el Sistema SyR por la página web (50,4%) y por personas conocidas, amistades o familiares (12,3%) es significativamente superior al registrado entre quienes trataron materias Tributarias (37,9% y 8,6% respectivamente). Mientras que entre estos últimos destacan significativamente frente a aquellos quienes conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid (28,8% frente a 19,5%), por los servicios

de Atención presencial (13,9% frente a 8,6%) y también los que los conocieron por otros medios (5,2% frente a 3,3%).

Por lo tanto, existe una mayor vinculación entre las materias Generales con el canal digital y de las materias Tributarias con los canales telefónico y presencial.



Atendiendo al canal de entrada, se observa claramente la lógica vinculación entre cada uno de los canales de entrada al Sistema SyR con quienes lo conocen.

Así, entre quienes entraron al Sistema SyR por la página web, el 66,4% habían conocido el servicio a través de la página del Ayuntamiento, mientras que el porcentaje de quienes lo conocieron por esa vía entre quienes entraron telefónica y presencialmente es

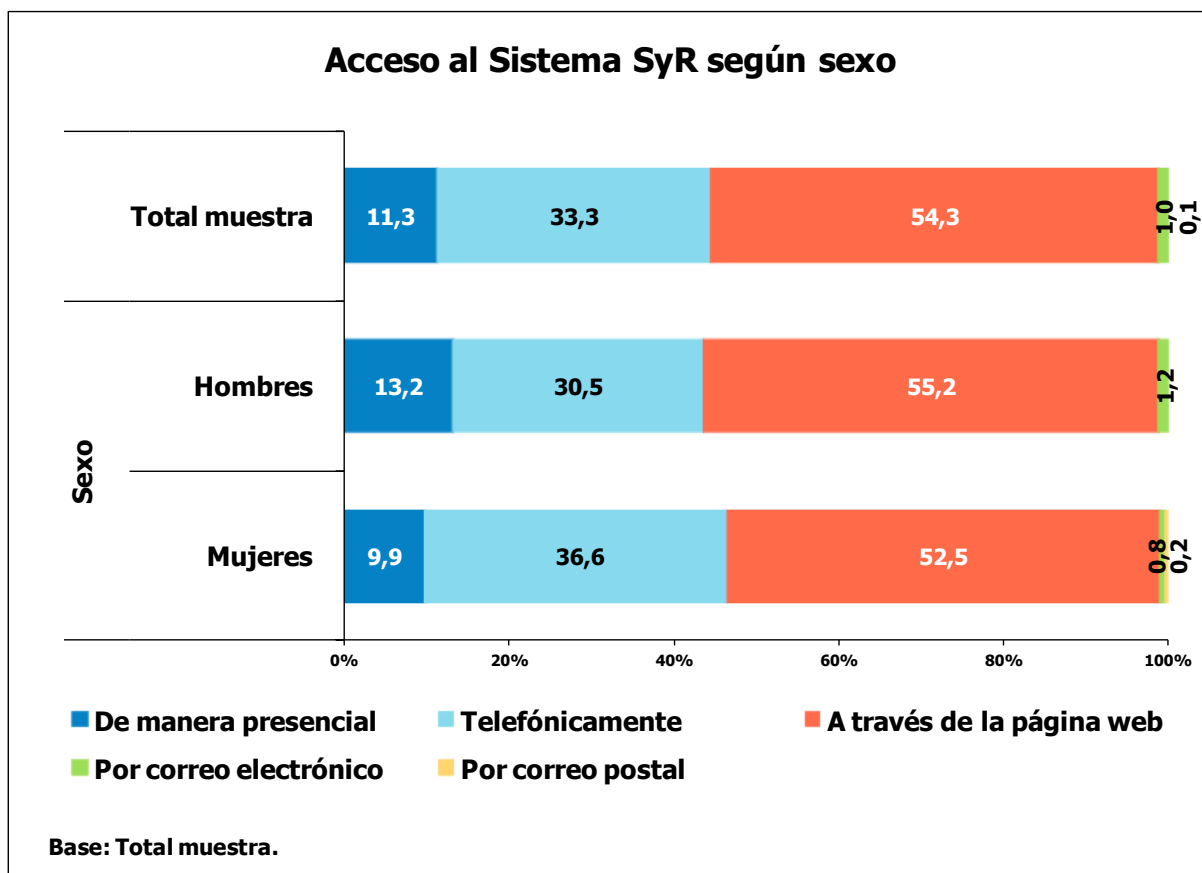
significativamente inferior (26,6%). Y a la inversa, entre estos últimos el 38,8% conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid y el 14,2% por los servicios municipales presenciales, porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes entraron por la página web (6,3% y 5,5% respectivamente).

B) Uso y conocimiento de los canales de acceso

Hasta aquí hemos realizado un acercamiento al conocimiento de los canales de acceso a través de la forma con la que las personas usuarias conocieron el servicio. Pero una vez conocido, el siguiente paso que realizaron los participantes, en lo que podemos contextualizar como “viaje de la persona usuaria”, fue el uso del Sistema SyR.

Por lo tanto, el siguiente paso consiste en introducir el análisis de uno de los indicadores preestablecidos para el estudio: **El porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático (página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.**

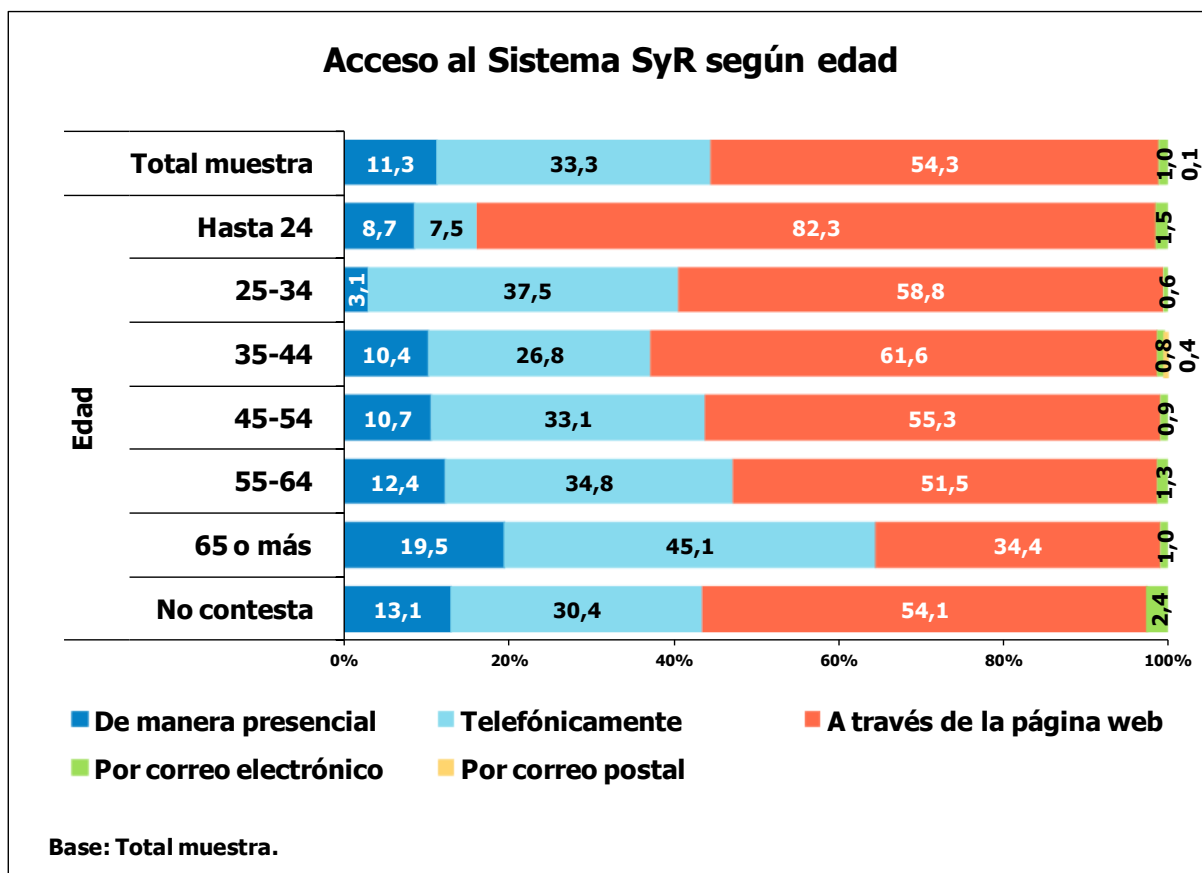
La base de datos que sirvió para conseguir la muestra de esta encuesta nos permitía conocer de antemano el canal de entrada utilizado por las personas usuarias, además se trata de una de las características con las que se ponderó el fichero de los datos obtenidos, por tanto pudimos conocer el peso de estos indicadores en el conjunto de las Sugerencias y Reclamaciones realizadas sin necesidad de preguntárselo a las personas usuarias.



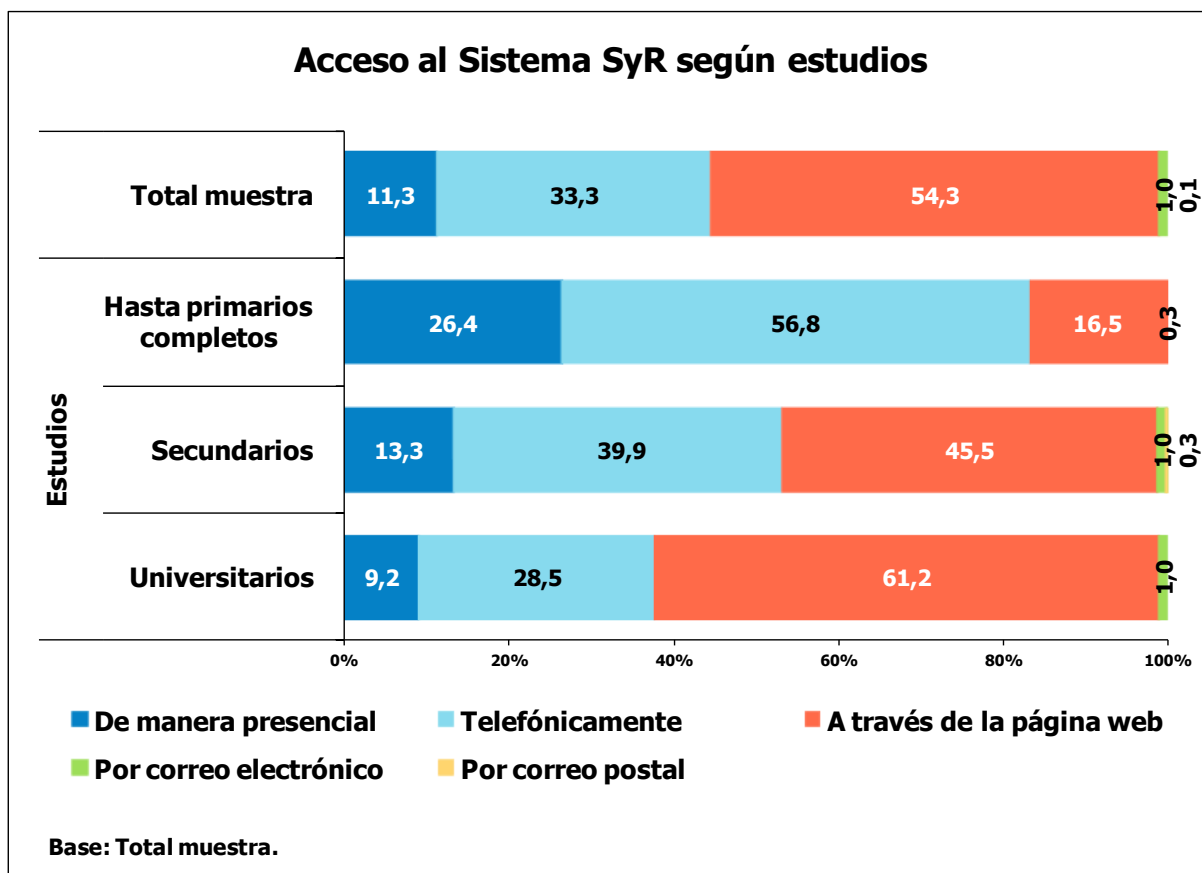
Más de la mitad de las personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (54,3%) siendo este el canal mayoritario en su conjunto. Por su parte, uno de cada tres acceden telefónicamente (33,3%) y el 11,3% de manera presencial, registrándose tan sólo un 1,0% de personas usuarias que acceden por correo electrónico y un 0,1% por correo postal.

El 13,2% de los hombres accedieron al Sistema SyR de manera presencial, porcentaje significativamente superior al registrado entre las mujeres (9,9%) y entre el total (11,3%).

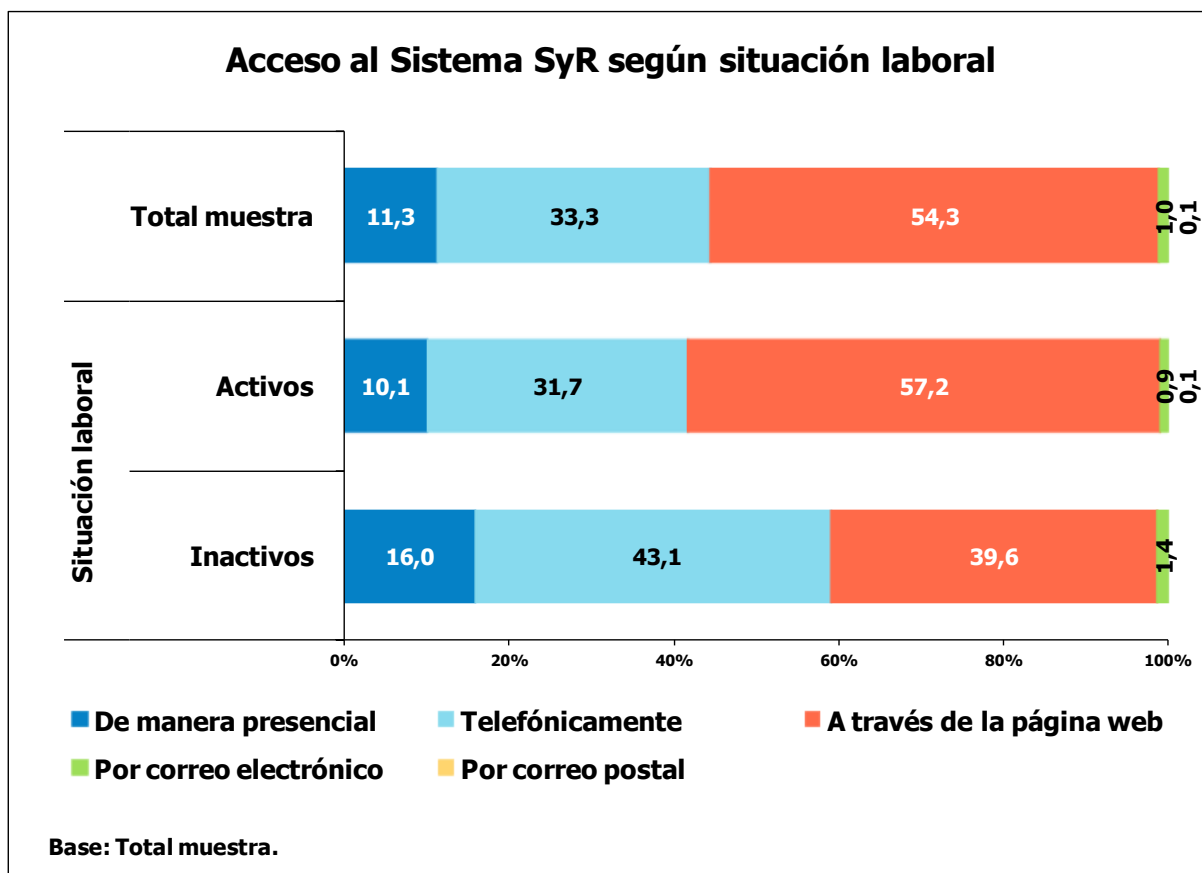
Mientras que el 36,6% de las mujeres accedieron telefónicamente, porcentaje que es significativamente superior al registrado entre los varones (30,5%) y al 33,3% entre el conjunto.



Si atendemos a la edad, existe una clara y significativa relación con el canal de entrada al Sistema SyR, aumentando el porcentaje de quienes usan los canales telefónico y presencial a medida que avanza la edad y el de los que usan el canal digital entre quienes tienen menos de 45 años.



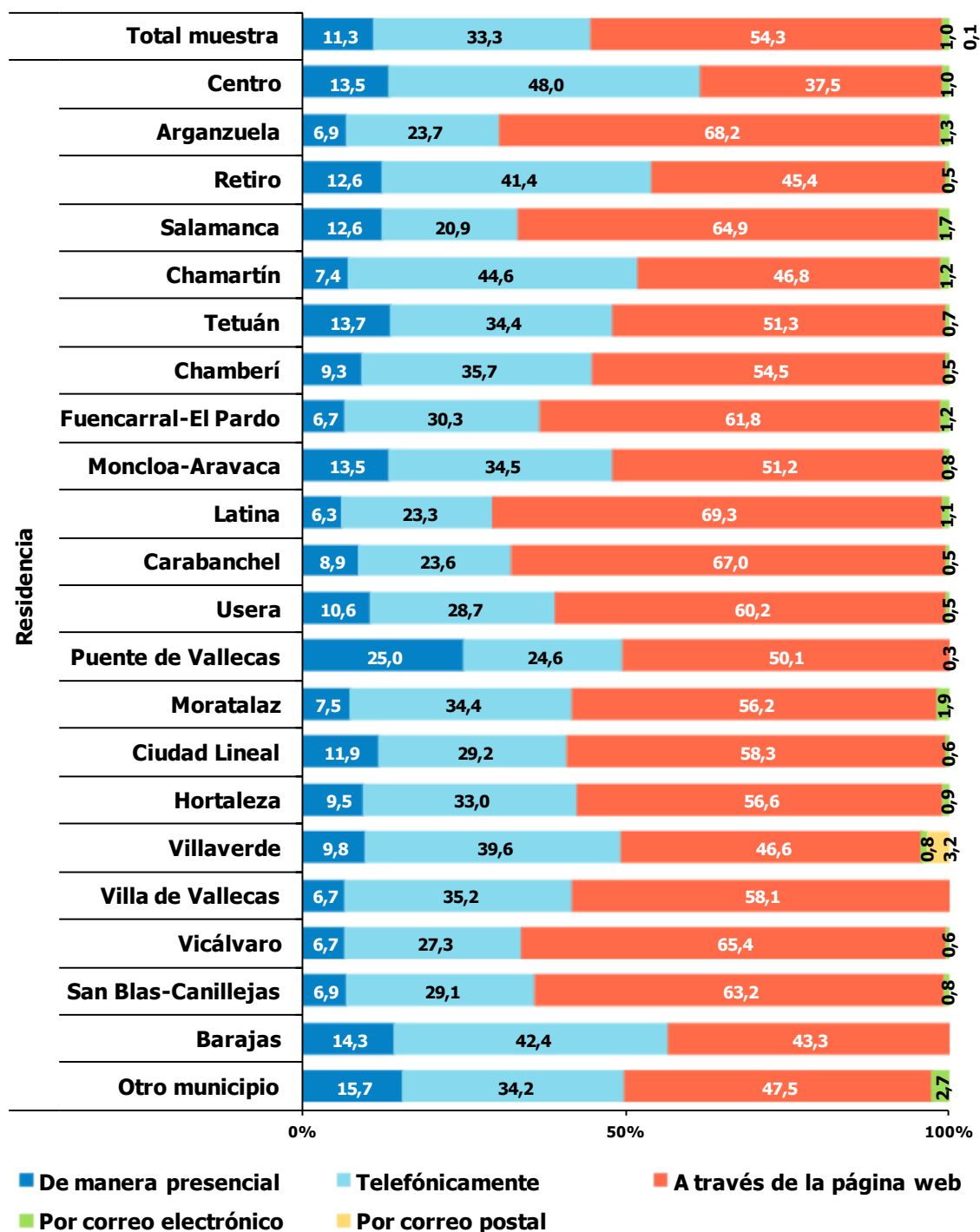
El nivel de estudios también está relacionado con el uso del canal digital o más tecnológico, llegando a representar el 61,2% quienes entran a través de la página web entre quienes tienen estudios universitarios. De igual forma, quienes usan los canales telefónico y presencial son más a medida que el nivel de estudios disminuye, registrándose entre quienes no tienen estudios un 26,4% quienes accedieron presencialmente y un 56,8% quienes lo hicieron telefónicamente.



En función de la situación laboral, se han diferenciado dos segmentos técnicamente definidos en el contexto sociológico: los activos, que son aquellas personas que están en situación o edad de trabajar (ocupados y desempleados) y los inactivos, que son las que no lo están (estudiantes, personas jubiladas y labores domésticas).

Así, entre los activos, el 57,2% accedieron a través de la página web, porcentaje significativamente superior al registrado entre el total (54,3%) y entre los inactivos (39,6%). Mientras que entre estos últimos el 16,0% accedieron presencialmente y el 43,1% telefónicamente, siendo sendos porcentajes significativamente superiores a los registrados entre los activos (10,1% y 31,7% respectivamente) y también a los registrados entre el total de personas usuarias (11,3% y 33,3% respectivamente).

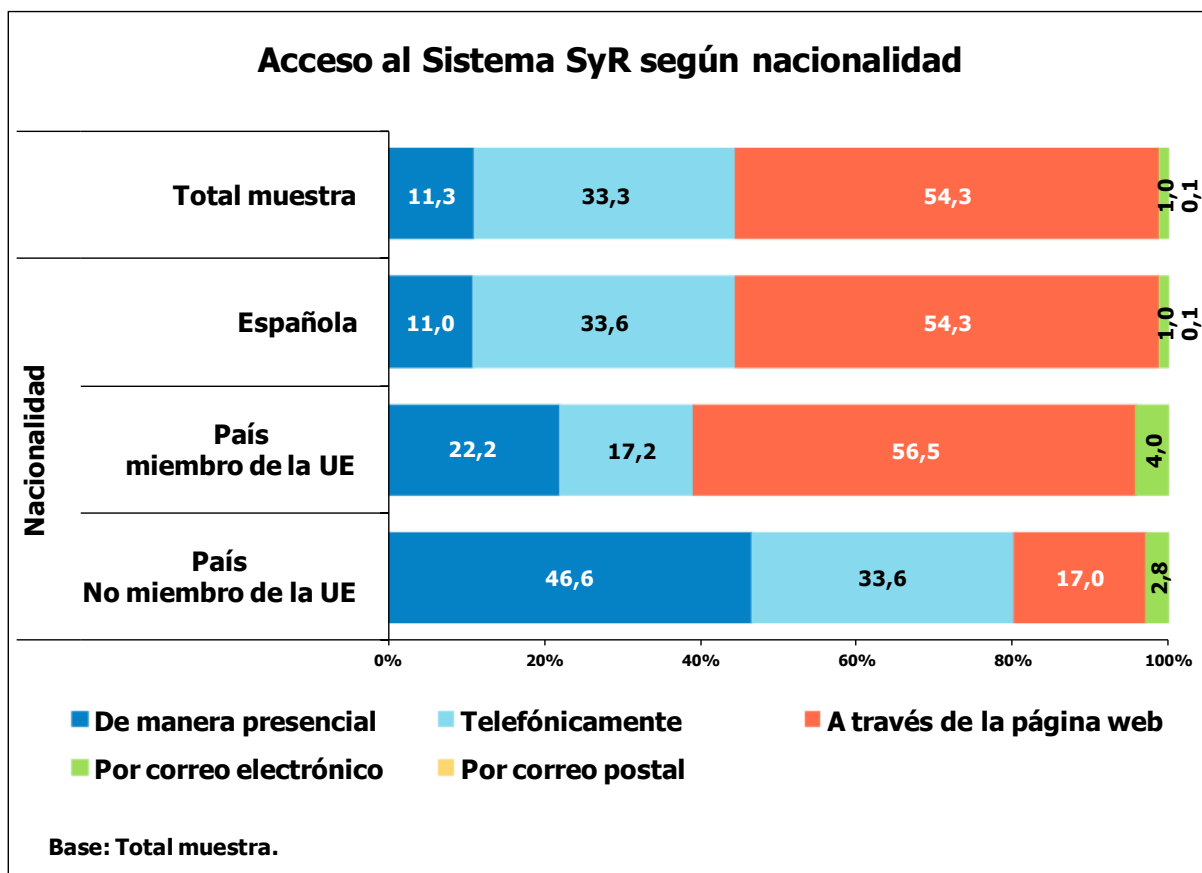
Acceso al Sistema SyR según residencia



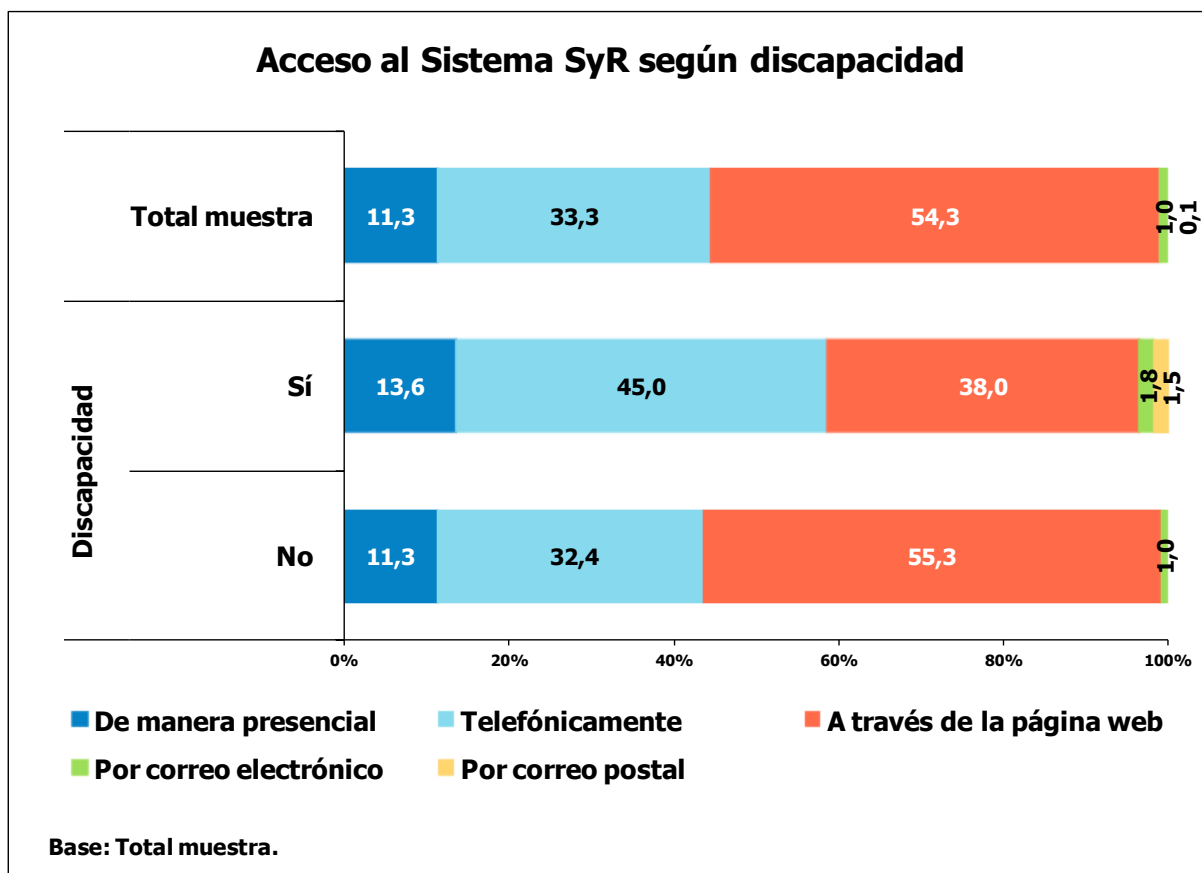
Base: Total muestra.

Atendiendo al distrito o lugar de residencia y con respecto a los porcentajes registrados entre el conjunto de personas usuarias:

- Entre los residentes en Puente de Vallecas y en otros municipios destaca el porcentaje de quienes entraron presencialmente: 25,0% y 15,7% respectivamente.
- El canal telefónico destaca entre quienes residen en los distritos de Centro (48,0%), Retiro (41,4%) y Chamartín (44,6%).
- A través de la página web entraron al Sistema SyR el 68,2% de los residentes en Arganzuela, el 69,3% en Latina y el 67,0% en Carabanchel, destacando significativamente con respecto al total.
- Destaca también el 2,7% de quienes viven en otros municipios y entraron por correo electrónico y el 3,2% de los que viven en Villaverde y entraron por correo postal, siendo este el único distrito en el que se usó este canal.

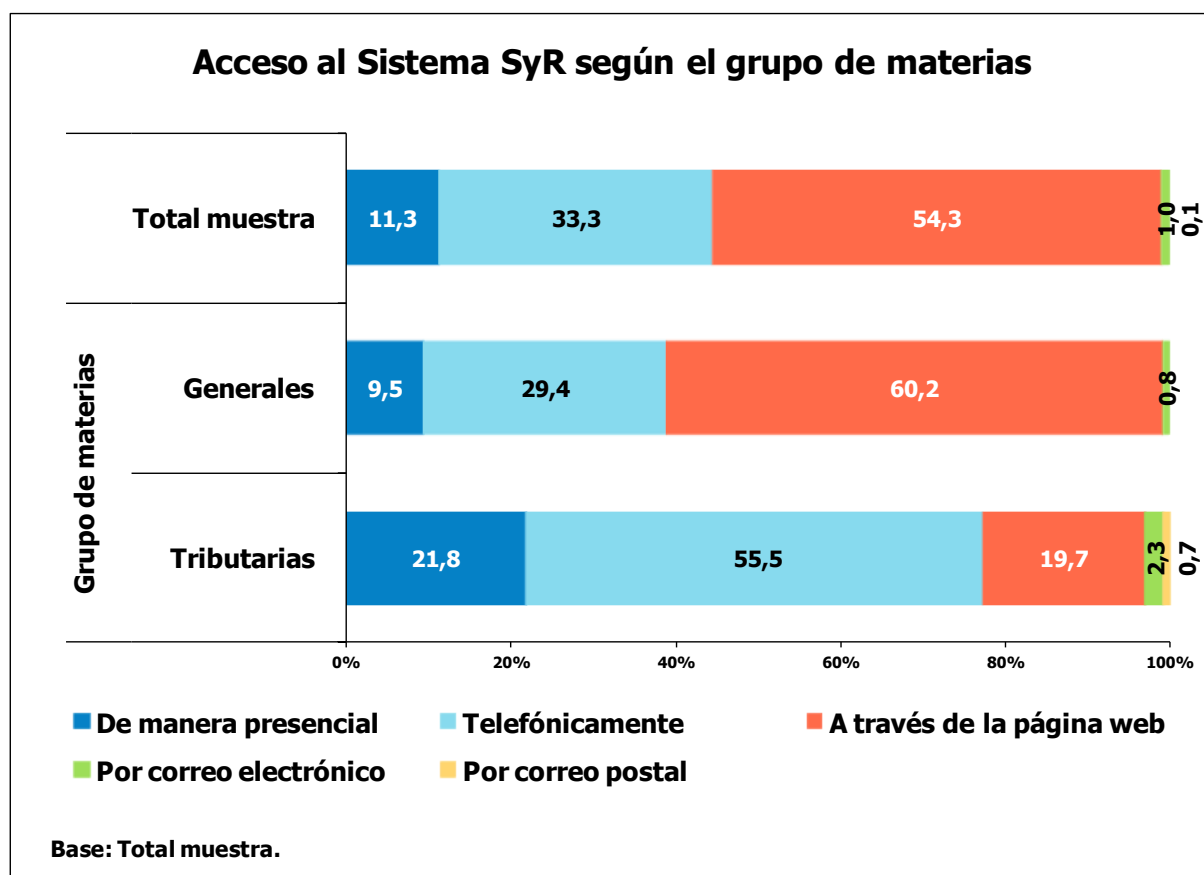


Atendiendo a la nacionalidad, cabe destacar el porcentaje de quienes entraron de manera presencial entre las personas usuarias de origen extranjero ($\geq 22,2\%$) y el 4,0% que accedieron por correo electrónico entre quienes provienen de un país miembro de la UE.



Por último, casi la mitad de quienes tienen alguna discapacidad (45,0%) entraron al Sistema SyR telefónicamente y el 1,5% por correo postal, ambos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre quienes no tienen discapacidad (32,4% y 0% respectivamente) y entre el conjunto de personas usuarias (33,3% y 0,1% respectivamente).

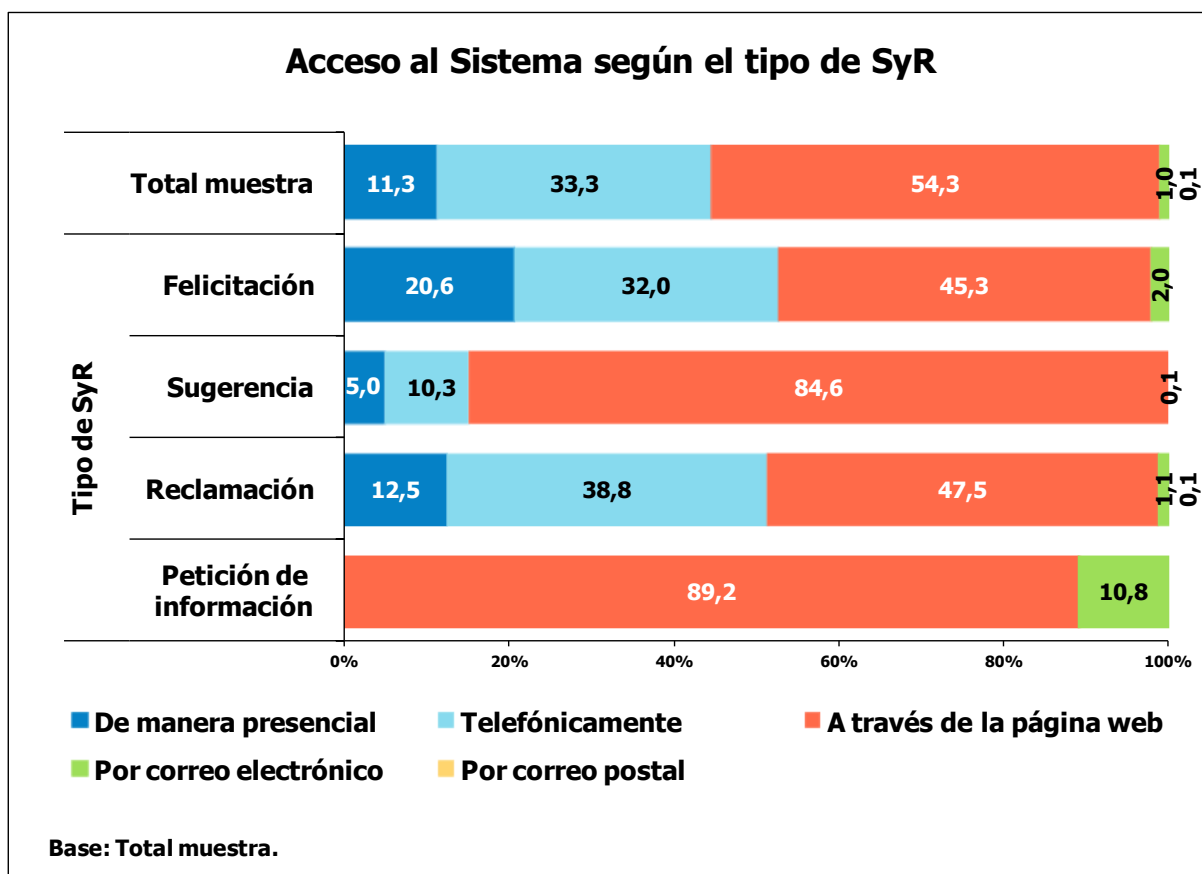
Sin embargo, el canal digital es menos usado entre este colectivo, ya que representan un 38,0% quienes tienen alguna discapacidad que entraron a través de la página web, porcentaje significativamente inferior al registrado entre el total (54,3%) y entre quienes no la tienen (55,3%).



Por su parte, cuando atendemos a las características de las peticiones realizadas, el canal elegido varía en función del tipo de materia que se refiera el trámite, de forma que entre quienes acceden para gestionar materias Generales, el porcentaje de los que lo hacen por la página web llega al 60,2%, significativamente superior al registrado entre el total (54,3%) y entre los que acceden para tramitar materias Tributarias, que tan sólo es del 19,7%. Sin embargo, entre estos últimos destacan significativamente quienes acceden por el resto de canales, representando un 55,5% los que lo hacen telefónicamente y un 21,8% de manera presencial.

Por lo tanto, **existe además una relación entre la naturaleza de los asuntos a tratar que vincula a los aspectos Generales con el canal digital y a los tributarios con los canales telefónico y**

presencial, que podrían ser percibidos como más cercanos, directos o directos.

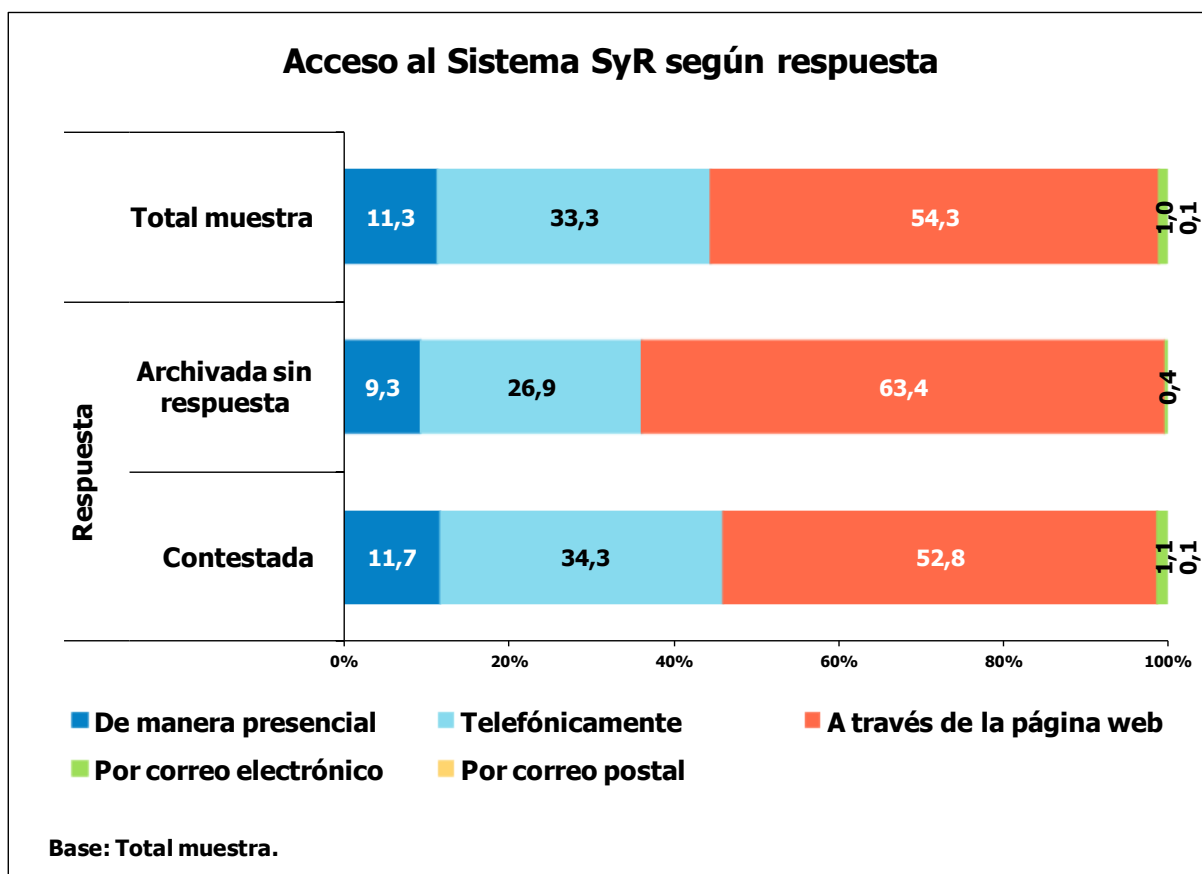


También se observan diferencias en función del tipo de SyR.

Así, entre quienes realizaron sugerencias, el 84,6% lo hicieron a través de la página web, porcentaje claramente mayoritario y significativamente superior al registrado entre quienes realizaron felicitaciones (45,3%) y reclamaciones (47,5%).

Entre quienes realizaron felicitaciones destaca con respecto al total el 20,6% de quienes lo hicieron de forma presencial. Mientras que entre quienes realizaron reclamaciones, el 12,5% lo hicieron presencialmente y el 38,8% telefónicamente, porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes hicieron

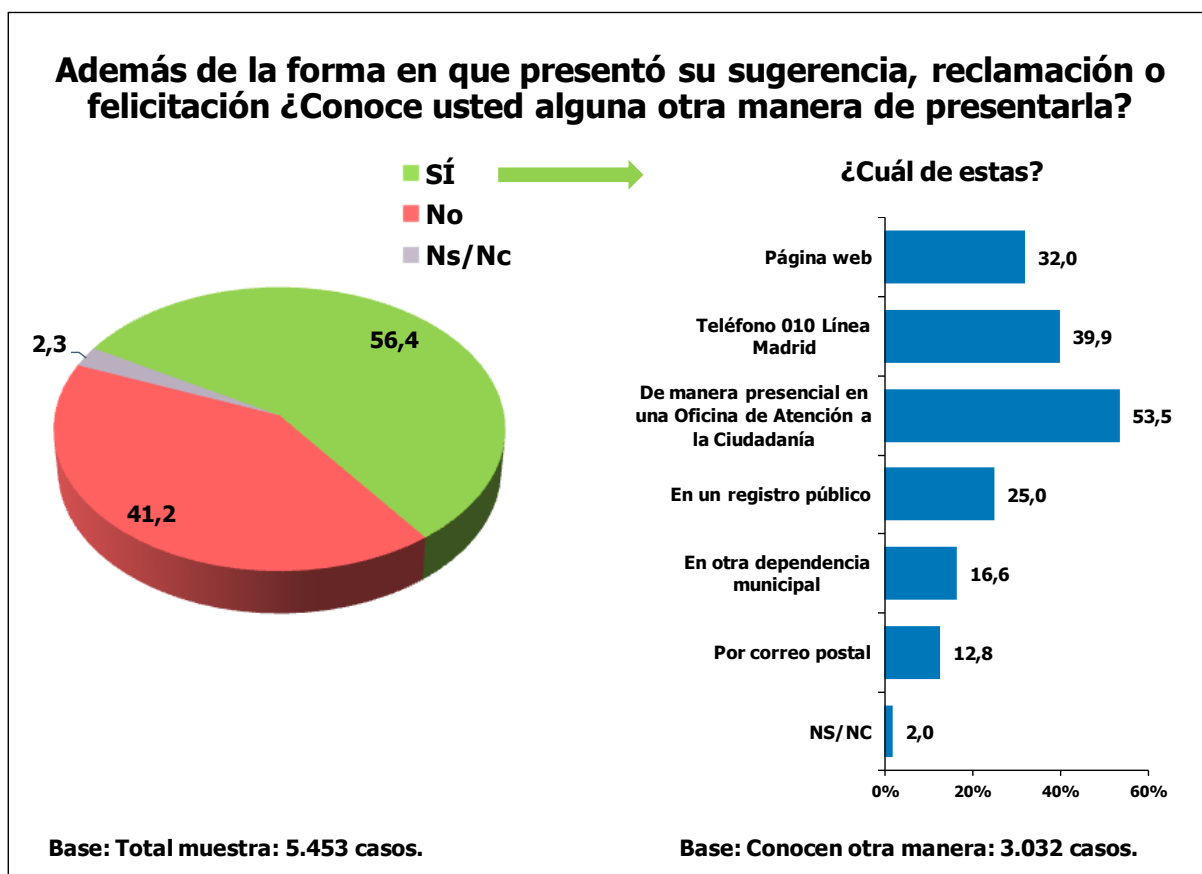
sugerencias (5,0% y 10,3% respectivamente) y también al registrado entre el total (11,3% y 33,3% respectivamente).



Más de seis de cada diez personas usuarias que no recibieron respuesta del Sistema SyR habían accedido a través de la página web (63,4%), porcentaje significativamente superior al registrado entre el total (54,3%) y entre quienes sí recibieron respuesta (52,8%). Entre estos últimos destaca significativamente el 34,3% que accedieron telefónicamente, con respecto al 26,9% registrado entre aquellos.

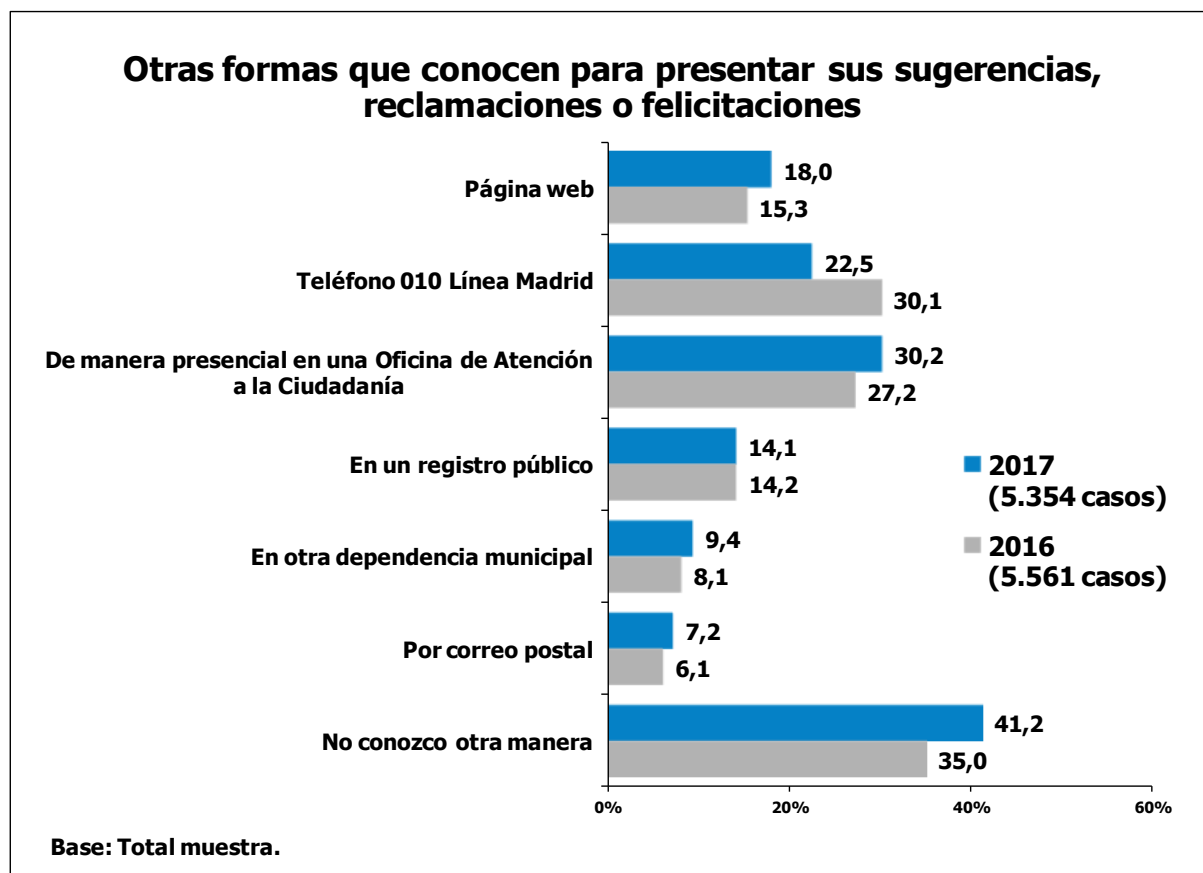
Para completar esta información, se introdujo en el cuestionario la segunda cuestión que fue, tras recordarles el canal con el que habían entrado al Sistema SyR –indicador que acabamos de analizar–, si conocían alguna otra manera de presentar su sugerencia o

reclamación diferente a la que ellos habían utilizado y en su caso, identificarla entre los distintos canales de acceso al Sistema SyR.



El 56,4% afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación, mientras que cuatro de cada diez aseguran que no (41,2%).

Entre quienes respondieron que sí conocen otra forma de realizarla, más de la mitad señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (53,5%), cuatro de cada diez el teléfono 010 Línea Madrid (39,9%), tres de cada diez la página web (32,0%), el 25,0% indicaron que en un registro público, el 16,6% en otra dependencia municipal y por correo postal el 12,8%.

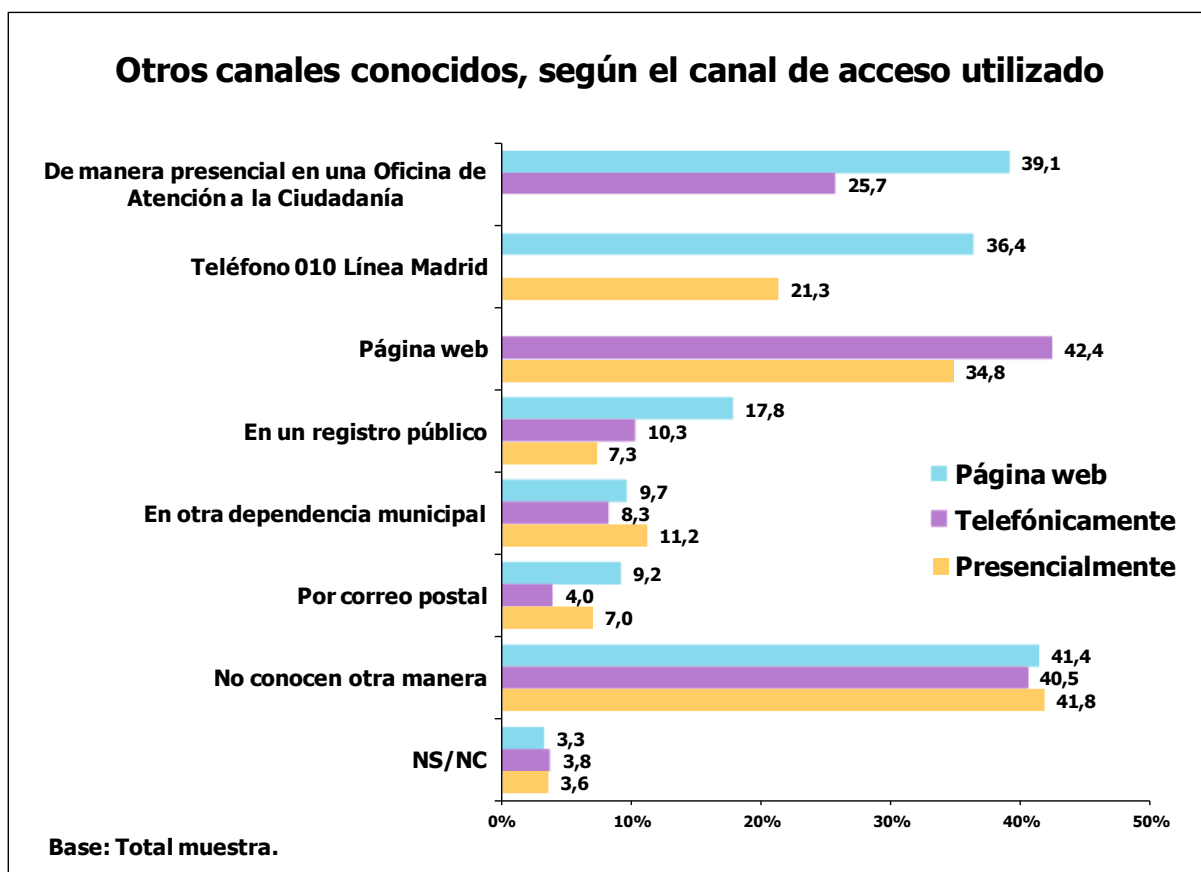


Si tomamos el total de personas usuarias y comparamos el porcentaje de quienes conocen otros canales con el registrado el año anterior, se observa que aumenta en torno a tres puntos el porcentaje de quienes además del utilizado conocen la página web (18% actualmente, 15,3% en 2016) y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (30,2% en la actualidad, 27,2% hace un año).

También aumenta, aunque en menor medida el porcentaje de quienes conocen otras dependencias municipales (9,4%) y por correo postal (7,2%).

Mientras que desciende casi 8 puntos el porcentaje de quienes conocen el teléfono 010 Línea Madrid (22,5% frente a 30,1% en 2016) y se mantiene prácticamente igual el de quienes señalan un registro público (14,1%).

Quienes afirmaron no conocer otra manera diferente a la que usaron para entrar pasan de representar al 35,0% en 2016 al 41,2% en 2017, aumentándose tal porcentaje en 6,2 puntos porcentuales.



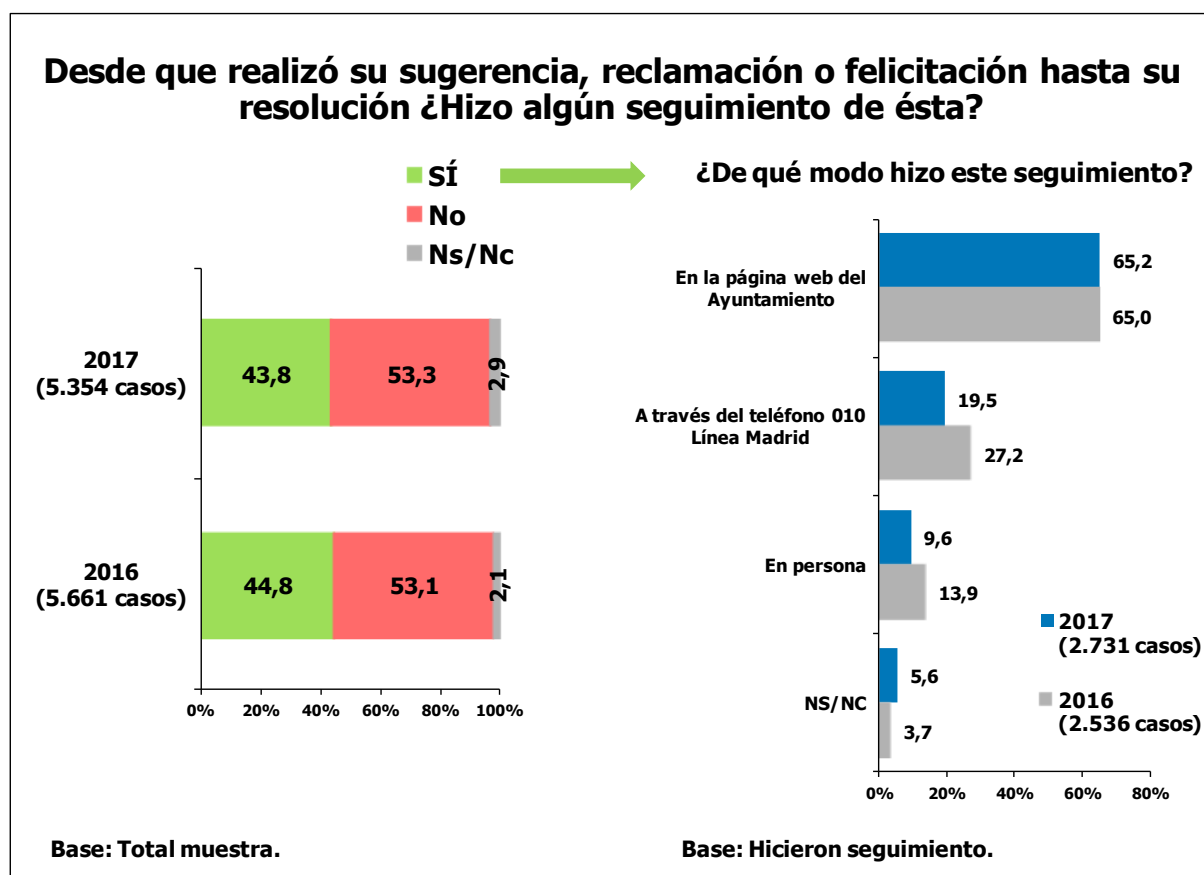
Si atendemos específicamente a quienes usaron cada canal de acceso se puede comprobar que:

- Entre quienes usaron la página web, cuatro de cada diez conocen la manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (39,1%) y el 36,4% el teléfono 010 Línea Madrid, siendo estos dos canales los más conocidos. Además, el 17,8% saben que puede realizarse en un registro público, el 9,7% en otra dependencia municipal y el 9,2% por correo postal.

- Entre las personas que usaron el canal telefónico, cuatro de cada diez aseguran conocer la página web (42,4%), el más conocido entre estos. También el 25,7% saben que puede realizarse en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, el 10,3% en un registro público, el 8,3% en otra dependencia municipal y el 4,0% por correo postal.
- Entre quienes usaron canales presenciales (OAC, Registros y otras dependencias municipales) también es la página web el otro canal más conocido, aunque en este caso representan un 34,8%. Dos de cada diez mencionaron también el teléfono 010 Línea Madrid (21,3%) el 11,2% otra dependencia municipal, el 7,3% un registro público y el 7,0% por correo postal.

C) Seguimiento

Por último, completando las cuestiones que tienen que ver con el comportamiento de las personas usuarias en su experiencia con el servicio, se les consultó si realizaron o no seguimiento de la tramitación de su sugerencia, reclamación o felicitación y en su caso, a través de qué canal.



El 43,8% manifiesta que sí habían realizado seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, mientras que el 53,3% aseguran que no. Estos porcentajes son muy similares a los registrados en el ejercicio anterior, cuando el primero fue un punto superior (44,8%) y el segundo dos décimas inferior (53,1%).

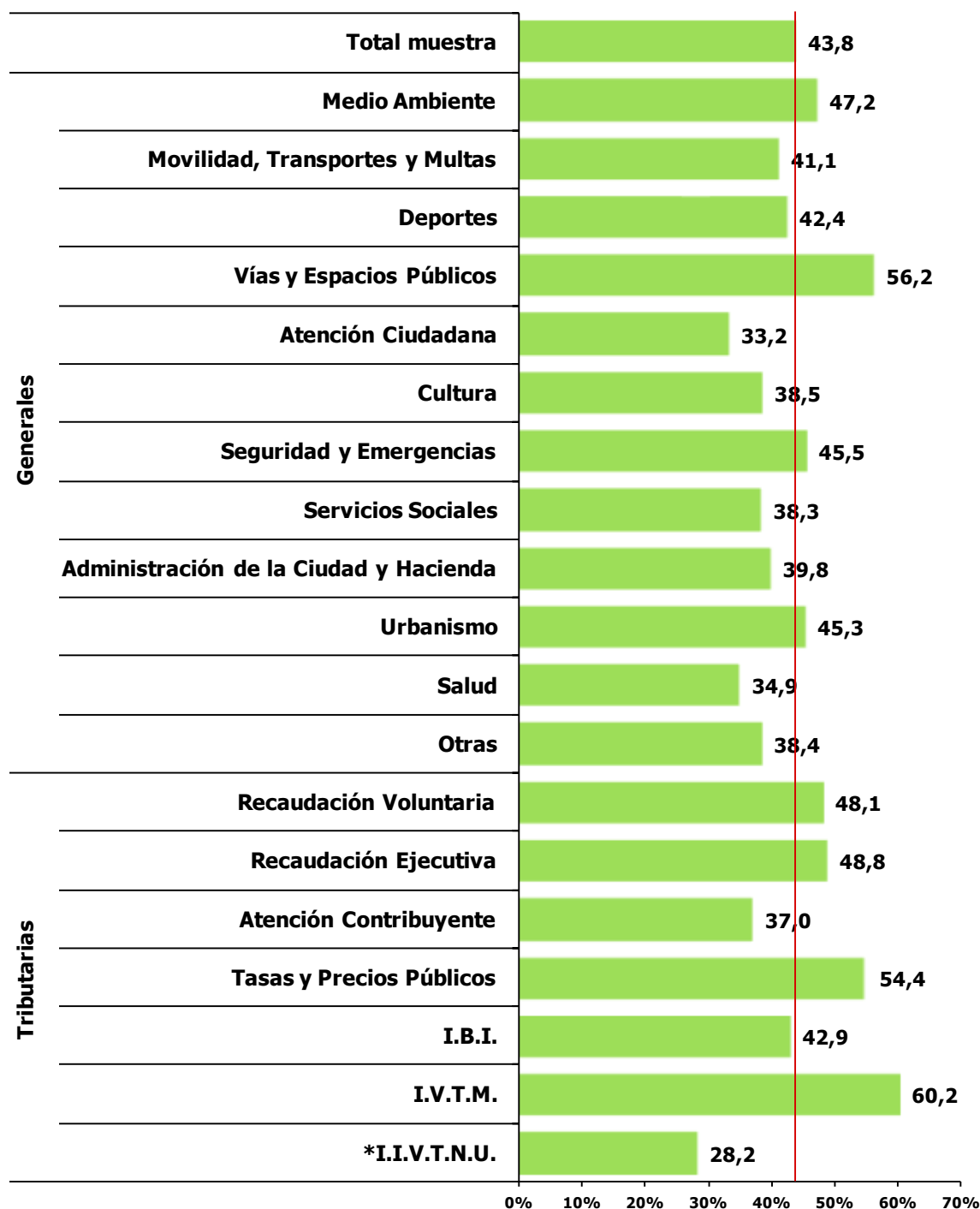
En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario, así lo refleja el 65,2% de quienes hicieron seguimiento y afirman que usaron la página web del Ayuntamiento. Dos de cada diez hicieron el seguimiento a través del teléfono 010 Línea Madrid (19,5%) y el 9,6% en persona.

Con respecto al año anterior, el porcentaje de seguimientos por el canal digital permanece constante, así como el orden de la escala

establecida, sin que deba incidirse en el descenso de los otros canales, pues en esta consulta la pregunta se consideró de respuesta única (principal canal) y en la anterior múltiple (si se usaron más de uno para un mismo seguimiento).

No existen diferencias significativas en el porcentaje de quienes hicieron seguimiento entre los dos grandes bloques de materias, pero si atendemos a cada materia específicamente y centrándonos en quienes representan un porcentaje significativamente distinto al 43,8% registrado entre el total, se observan los siguientes contrastes:

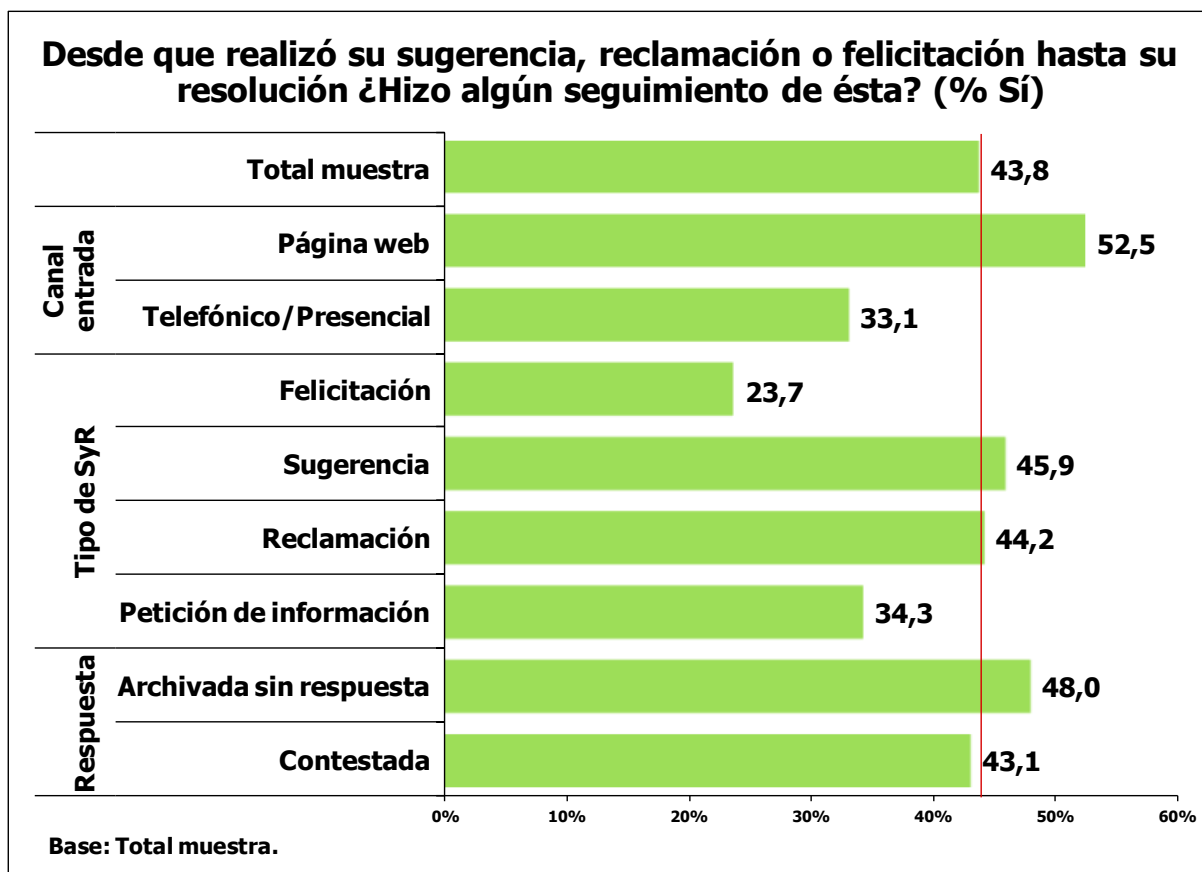
Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)



Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Quienes realizaron seguimiento destacan significativamente por encima del total cuando las materias fueron Medio Ambiente (47,2%), Vías y Espacios Públicos (56,2%) y la tributaria I.V.T.M. (60,2%). Mientras que destaca significativamente por debajo el porcentaje registrado cuando la materia es Atención Ciudadana (33,2%).



Atendiendo al canal de entrada, el porcentaje de quienes hicieron seguimiento entre los que entraron por el canal digital (52,5%) es significativamente superior al registrado entre quienes entraron al Sistema SyR por los canales telefónico y presencial (33,1%).

Al atender según el tipo de SyR, entre quienes realizaron felicitaciones se registra el porcentaje más bajo de quienes realizaron seguimiento (23,7%), siendo éste significativamente inferior al 43,8% registrado

entre el total y al registrado entre quienes hicieron sugerencias y reclamaciones ($\geq 44,2\%$).

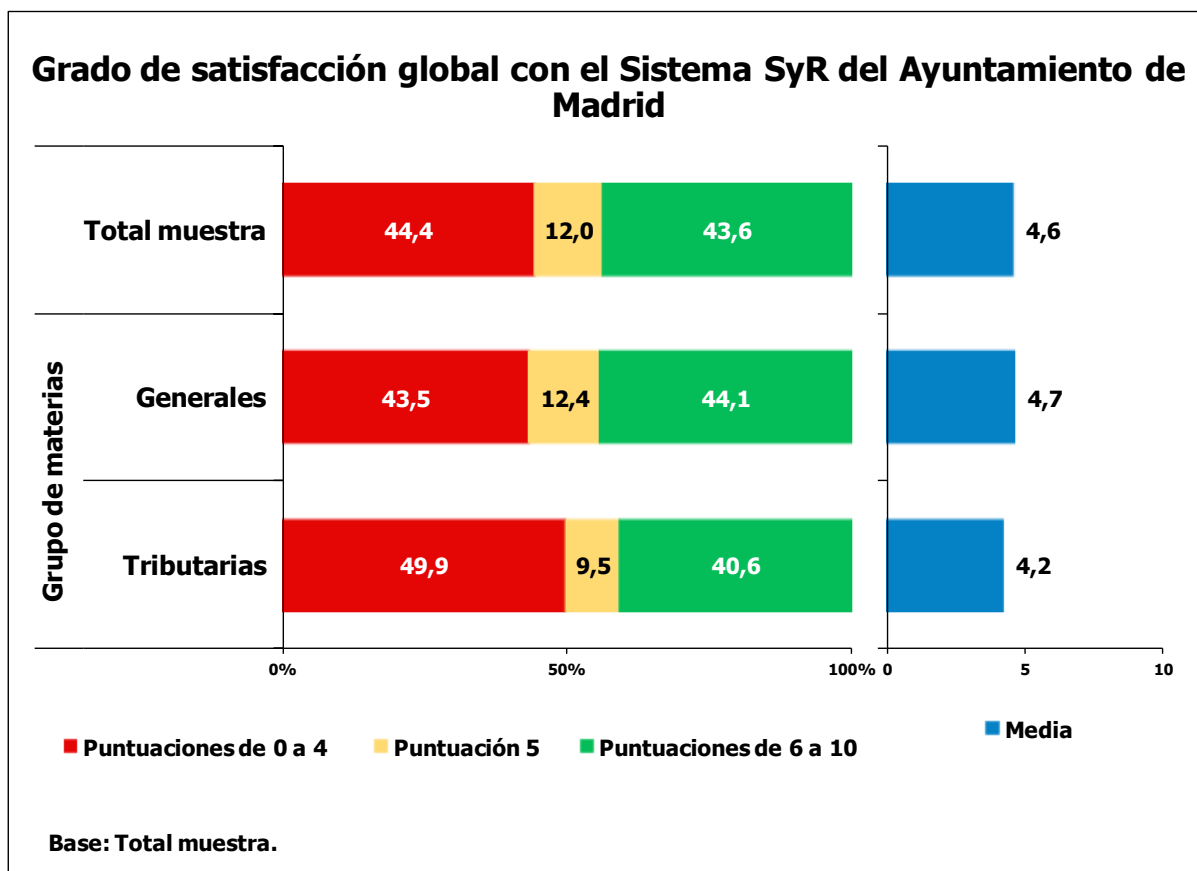
Por último, el 48,0% de quienes vieron sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones archivadas sin respuesta, realizaron seguimiento de las mismas, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes sí recibieron contestación del Sistema SyR (43,1%).

3.3. Valoración

Aspecto fundamental de la encuesta de satisfacción de un servicio es la valoración que las personas usuarias otorgan a la prestación del mismo.

En este capítulo se aborda la valoración con la satisfacción de varios atributos del servicio (algunos de ellos son además indicadores del compromiso adquirido con la ciudadanía) y previamente la valoración de la satisfacción global del mismo.

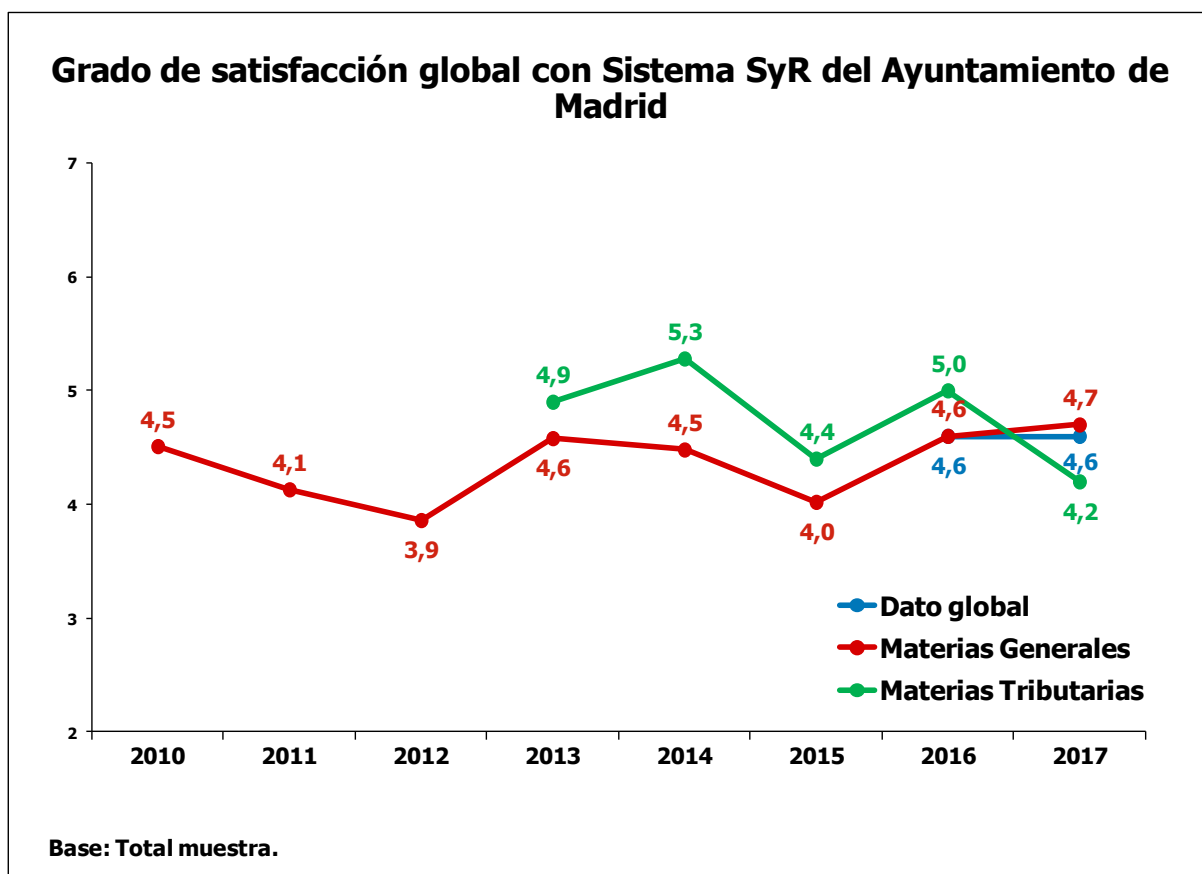
A) Satisfacción global



La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de $X=4,6$ sobre 10, manifestándose un cierto equilibrio entre el porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas o muy insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (44,4%) y el de las que se muestran satisfechas o muy satisfechas valorando el servicio con puntuaciones de 6 a 10 (43,6%), que exista casi un punto porcentual más entre las personas insatisfechas produce que la valoración media no llegue a la puntuación de 5 que representaría el “aprobado”.

La valoración media otorgada cuando se trata de materias Generales ($X=4,7$) es significativamente superior a la registrada cuando son materias Tributarias ($X=4,2$) y es que en este último bloque se registra un porcentaje de personas insatisfechas (49,9%) que es

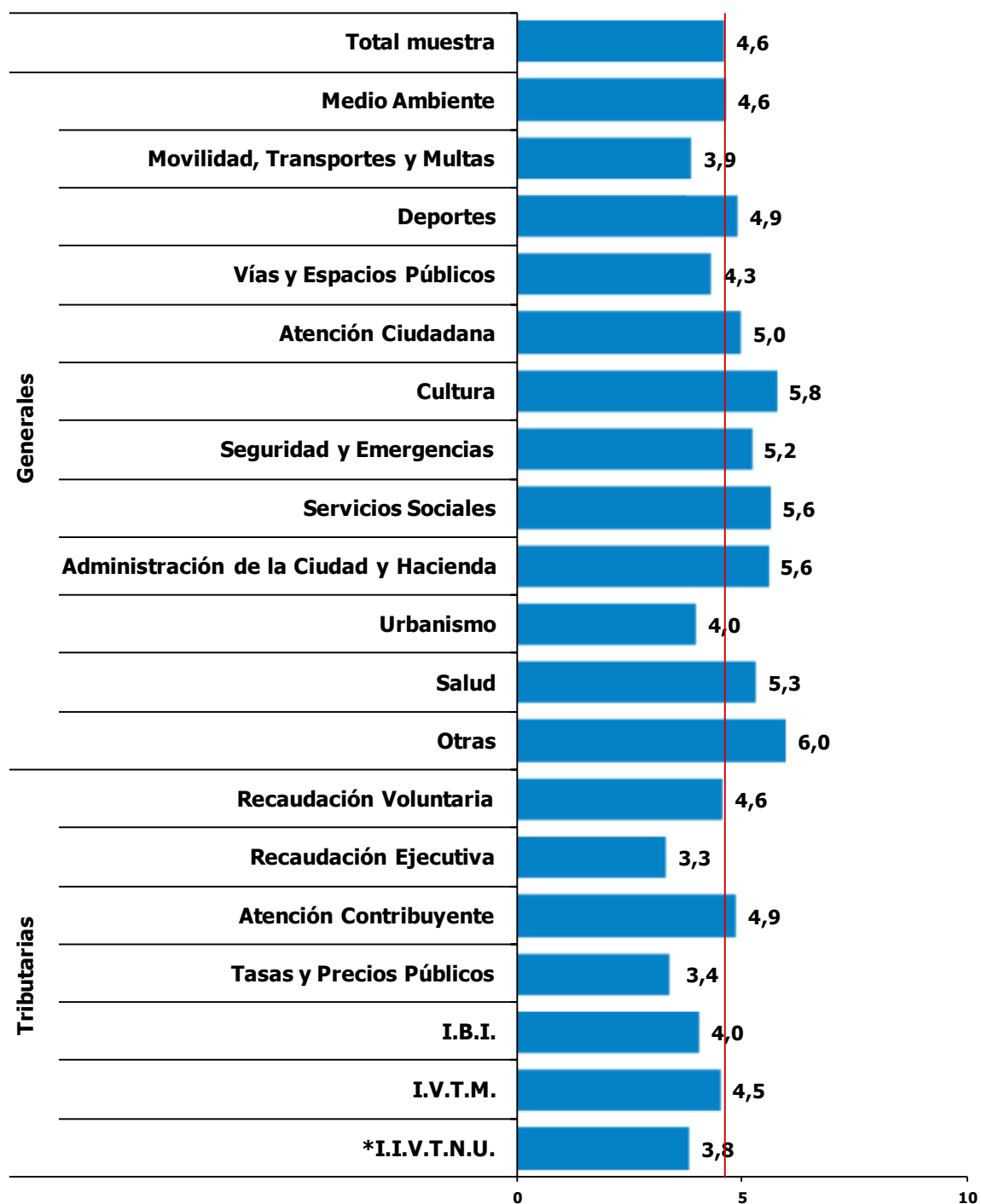
significativamente superior al registrado en el otro (43,5%) y también al registrado entre el total (44,4%).



Con respecto a la evolución de la valoración, en el caso de la valoración global solo se dispone del dato del ejercicio anterior (2016), ya que hasta 2015 se realizó la consulta a las personas usuarias de materias Generales de forma independiente de las de materias Tributarias.

Dicho esto, la valoración global se mantiene constante con respecto al año pasado ($X=4,6$). Sin embargo, entre quienes trataron materias Generales se obtiene la valoración media más alta ($X=4,7$) desde 2010, consolidando una tendencia creciente. Al contrario, entre quienes gestionaron materias Tributarias la valoración media actual ($X=4,2$) es la menor registrada desde el año 2013.

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (Media)



Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Si atendemos a la valoración media obtenida en cada materia específica se puede comprobar ese desequilibrio entre los dos bloques.

Mientras la valoración media sobrepasa el 5 cuando se trata de varias materias Generales, esto no ocurre cuando se valoran las materias Tributarias. Así, “aprueban” el servicio global con su satisfacción media quienes lo utilizaron para Administración de la Ciudad y Hacienda ($X=5,6$), Cultura ($X=5,8$), Salud ($X=5,3$), Seguridad y Emergencia ($X=5,2$) y Servicios Sociales ($X=5,6$), mientras que entre los de materias Tributarias la máxima valoración media es de $X=4,9$ y se obtiene en Atención al Contribuyente.

Por otro lado, la peor valoración media de materias Generales se registra a propósito de Movilidad, Transportes y Multas ($X=3,9$) y Urbanismo ($X=4,0$), mientras que al tratarse de materias Tributarias, la menor satisfacción global del servicio la otorgan quienes gestionaron en materia de Recaudación Ejecutiva ($X=3,3$) y de Tasas y Precios Públicos ($X=3,4$).

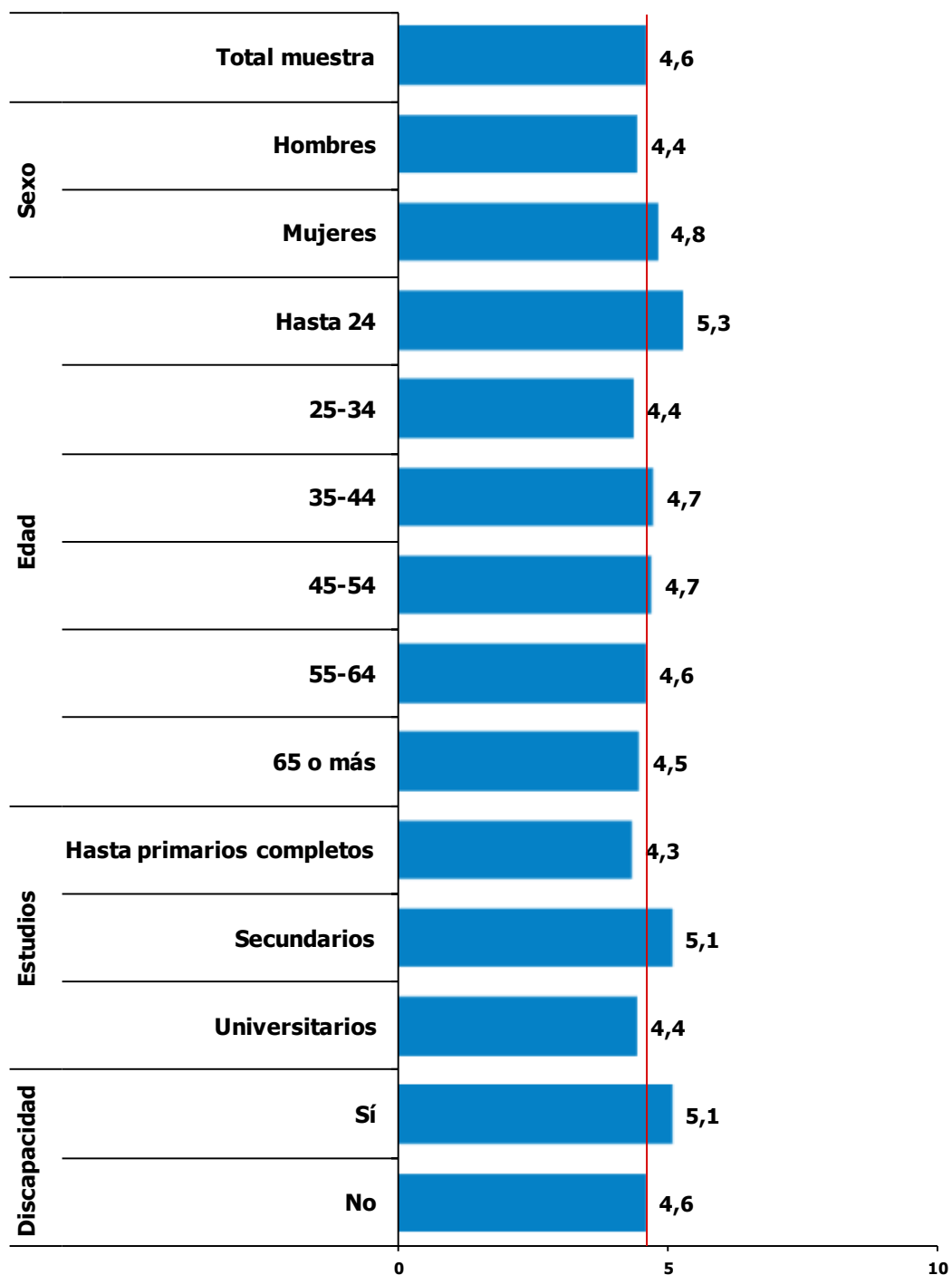


No existen diferencias significativas en la valoración media de la satisfacción global del servicio en función del canal de entrada.

Sin embargo, si atendemos al tipo de SyR, la valoración media entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,4$) es significativamente inferior a la registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,7$) y ambas lo son con respecto a la que se registra entre quienes hicieron felicitaciones, que llega a ser de $X=7,3$.

En función de la respuesta o no del Sistema también existen diferencias significativas en la media registrada, ya que quienes fueron contestados ($X=4,7$) otorgan una media significativamente superior a la que se obtiene entre aquellas personas que vieron archivado su trámite sin respuesta ($X=3,7$).

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (Media)



Base: Total muestra.

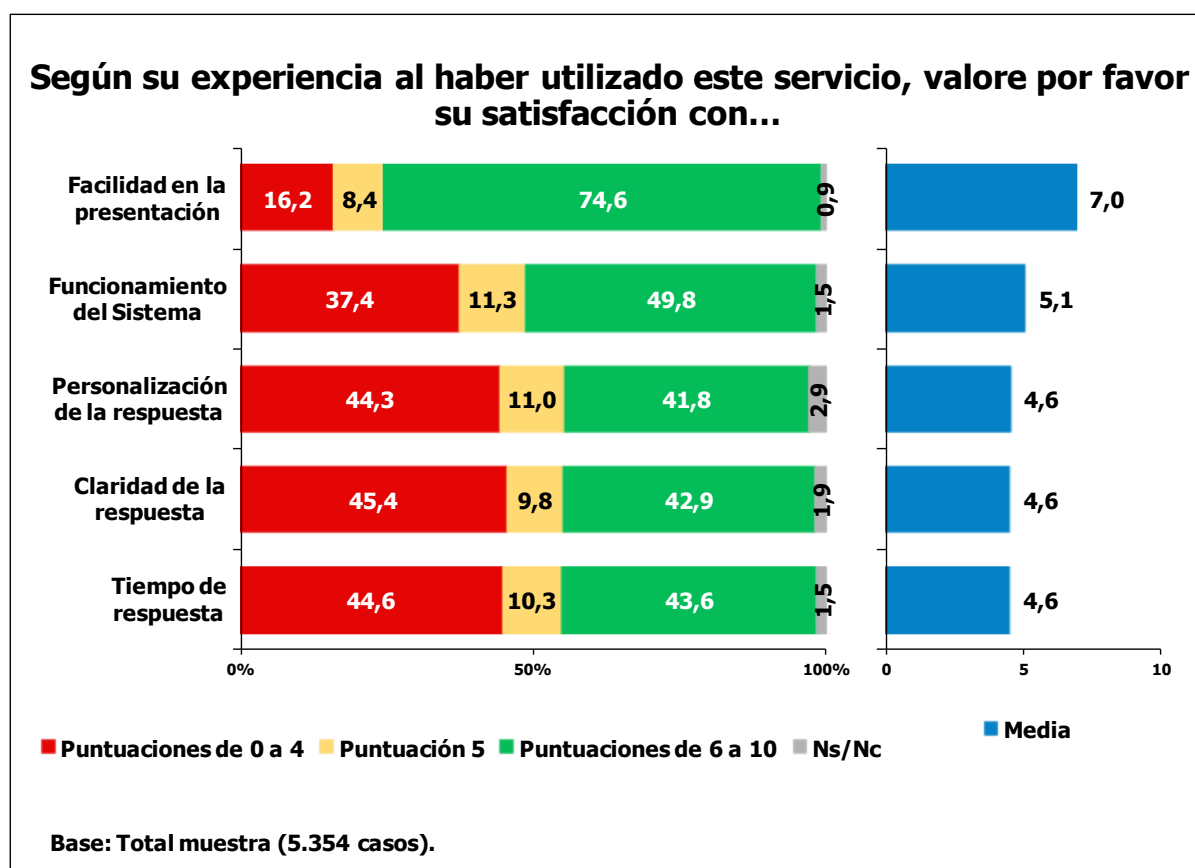
Atendiendo a las distintas características sociodemográficas se observan los siguientes contrastes:

- Sexo: Ni hombres ni mujeres valoran por encima del 5 el servicio a través de la satisfacción global que señalan con el mismo, no obstante la media registrada entre las mujeres ($X=4,8$) es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,4$).
- Edad: El único colectivo de edad que “aprueba” el servicio es el de los menores de 25 años ($X=5,3$). Por su parte, la media registrada entre quienes tienen de 25 a 34 años ($X=4,4$) es significativamente inferior a la registrada entre quienes tienen de 35 a 54 años ($X=4,7$).
- Estudios: La mejor valoración media del servicio la otorgan quienes tienen estudios secundarios ($X=5,1$), que es significativamente superior a la registrada por el resto, sea el nivel superior o inferior al de ellos ($\leq 4,4$).
- Discapacidad: La satisfacción global con el servicio que tienen las personas usuarias con alguna discapacidad reconocida registra una media ($X=5,1$) que es significativamente superior a la registrada entre las que no la tienen ($X=4,6$).

B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio

Tres de los aspectos específicos del servicio que se miden a continuación tienen que ver con la respuesta obtenida: el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta; los otros dos están más relacionados con la interacción con el Sistema SyR en sí, se trata de la facilidad de la presentación de reclamaciones o sugerencias y el funcionamiento del Sistema.

Hay que señalar además, que la valoración de **la facilidad de la presentación**, la **personalización de la respuesta** y la **claridad de la respuesta** son tres de los indicadores preestablecidos en el compromiso del servicio.

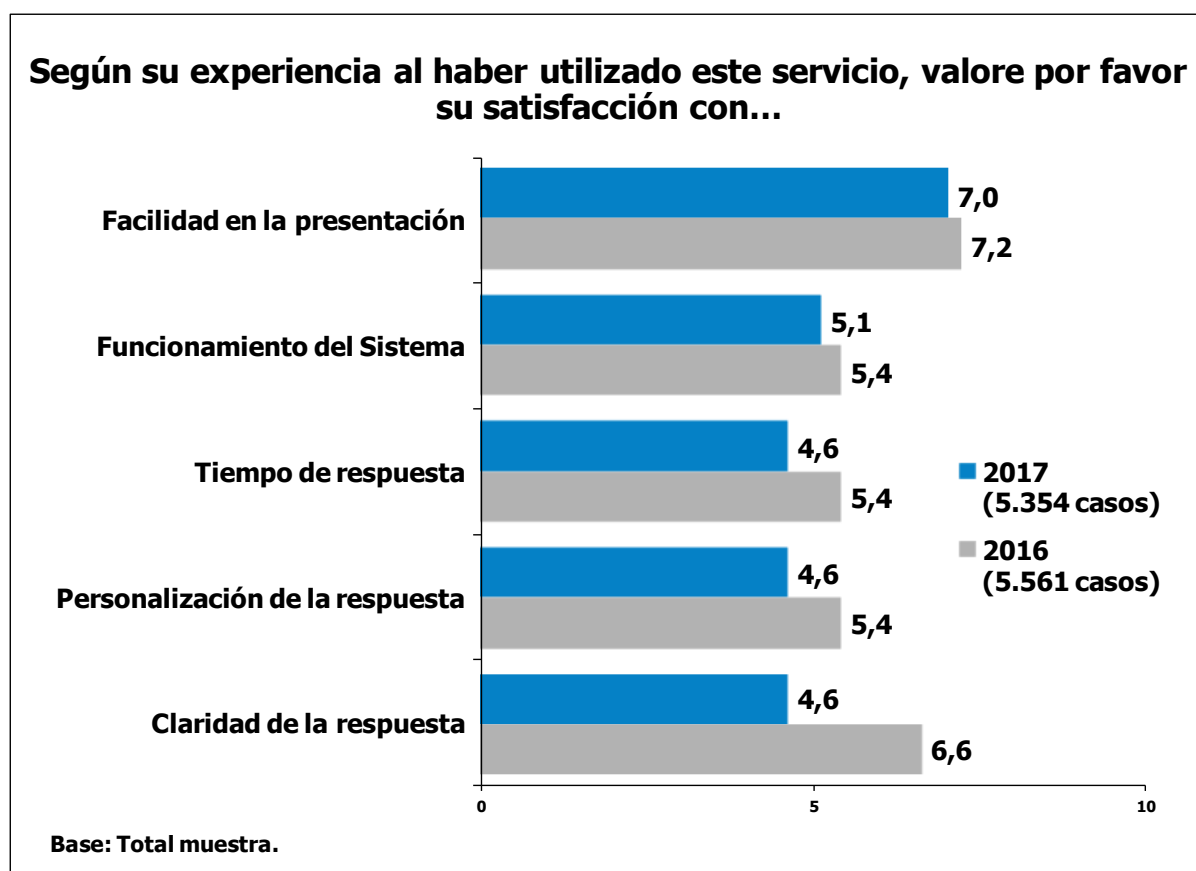


La satisfacción de las personas usuarias con los aspectos que tienen que ver con la interacción con el Sistema SyR es mayor que la que tienen de los aspectos que tienen que ver con la respuesta recibida.

De hecho, son estos dos los aspectos "aprobados" según la valoración media que se les otorga, en especial la facilidad en la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones para la cual es de $X=7,0$, mientras que en el caso del funcionamiento del Sistema SyR le otorgan un $X=5,1$. Se trata de los dos casos en los que el porcentaje de

personas satisfechas es mayoritario (74,6% y 49,8% respectivamente).

En cuanto a los otros tres aspectos, la valoración media es idéntica y se sitúa por debajo del 5 ($X=4,6$) y es que en todos los casos el porcentaje de personas insatisfechas ($\geq 44,3\%$) es superior al de satisfechas ($\leq 43,6\%$).



Con respecto al año pasado, la media registrada desciende a propósito de los 5 aspectos, aunque no en todos los casos con la misma intensidad.

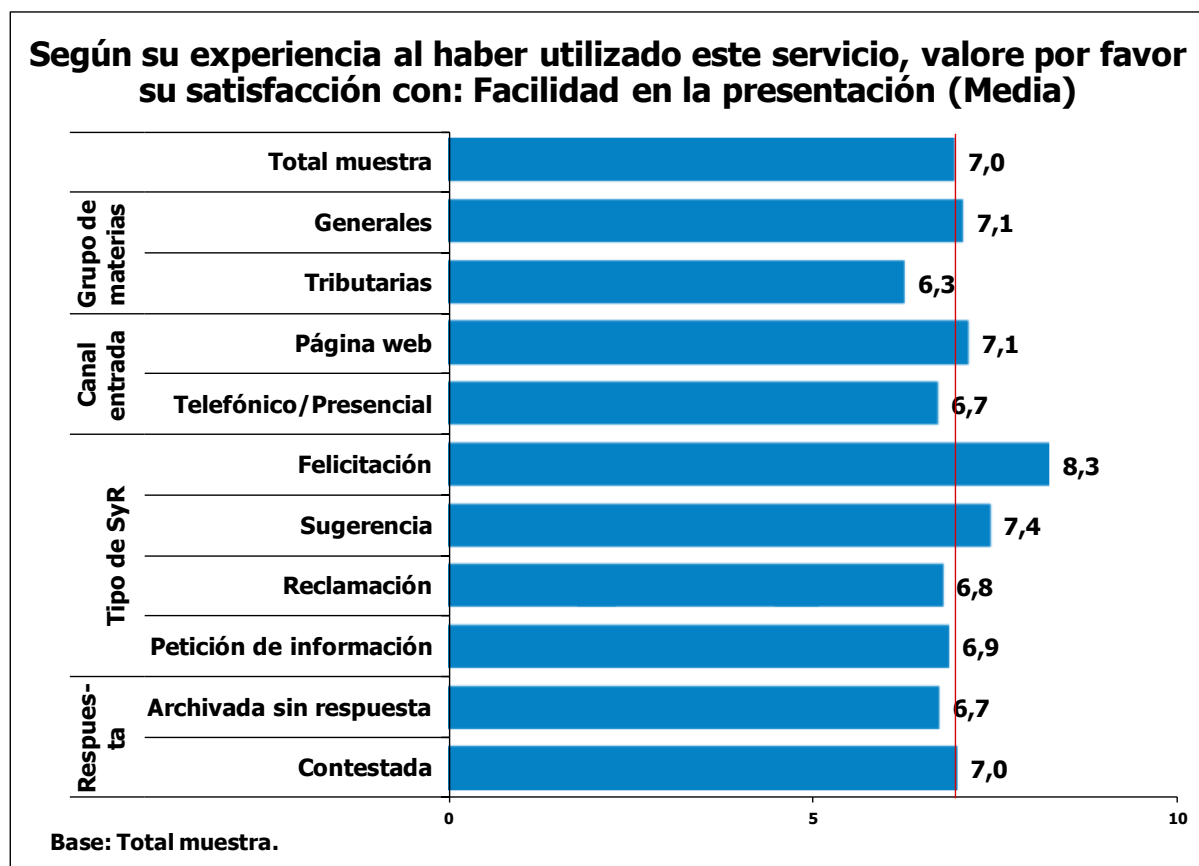
De hecho, al referirse a la facilidad en la presentación, la media sólo desciende dos décimas de punto, pasando del $X=7,2$ registrado en 2016 al $X=7,0$ actual, por lo que se mantiene en un grado muy similar.

Algo parecido ocurre al referirse al funcionamiento del Sistema, la valoración media desciende 3 décimas pero se mantiene por encima del 5, pasando de $X=5,4$ en 2016 a $X=5,1$ en la actualidad.

Con respecto al tiempo de respuesta y a la personalización de la respuesta, la valoración media experimenta la misma evolución, en los dos casos se registró el año pasado un $X=5,4$ y en ambos se sitúa en 2017 en un $X=4,6$, descendiendo 0,8 puntos y pasando de ser aspectos “aprobados” a ser “suspendidos”.

Pero el mayor descenso en la valoración media se produce cuando se valora la claridad de la respuesta, en este caso el descenso es de 2 puntos, cayendo del $X=6,6$ registrado hace un año al $X=4,6$ actual.

B)1. Facilidad en la presentación



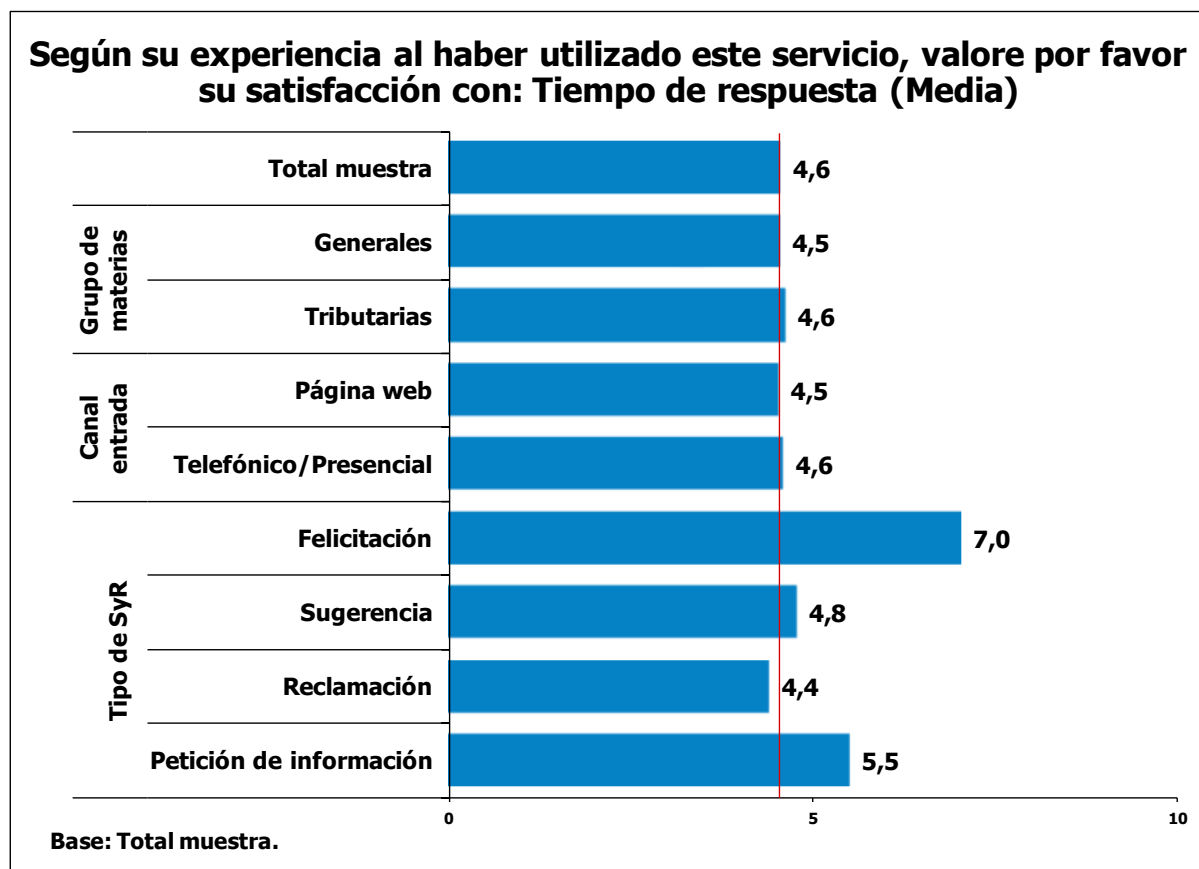
Al valorar la facilidad en la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la media registrada en el bloque de materias Generales ($X=7,1$) es significativamente superior a la registrada en el bloque de materias Tributarias ($X=6,3$).

Entre quienes entraron al Sistema por el canal digital la valoración ($X=7,1$) es significativamente superior a la registrada entre los que entraron por los canales telefónico y presencial ($X=6,7$).

Según el tipo de SyR, entre quienes realizaron felicitaciones la valoración media registrada es de $X=8,3$ y entre quienes realizaron sugerencias de $X=7,4$, en ambos casos significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=6,8$).

Por último, entre quienes recibieron contestación por parte del Sistema SyR la valoración media ($X=7,0$) es significativamente superior a la registrada entre quienes no fueron contestados ($X=6,7$).

B)2. Tiempo de respuesta

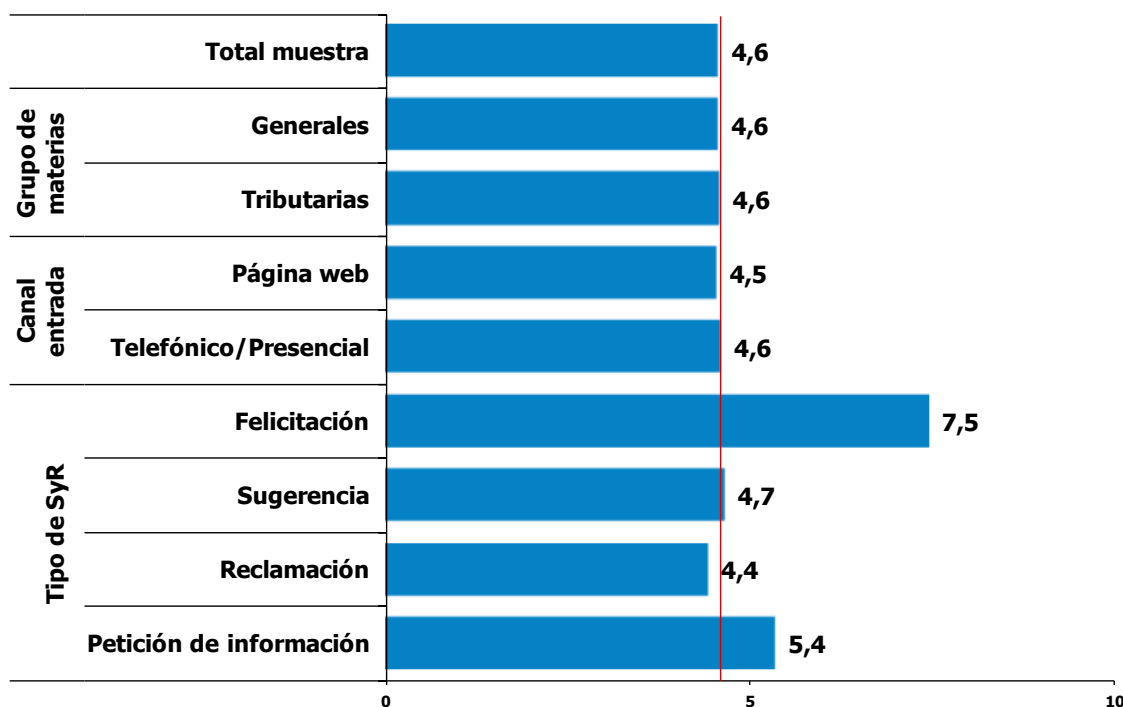


Al referirse al tiempo de respuesta, no hay diferencias significativas en la valoración media que otorga el conjunto de personas usuarias de materias Generales con respecto al de materias Tributarias. Tampoco las hay en función del canal de entrada.

Sin embargo, atendiendo al tipo de SyR, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,0$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron el resto de trámites ($X \leq 5,5$). Y la registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,8$) significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,4$).

B)3. Personalización de la respuesta

Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con: Personalización de la respuesta (Media)

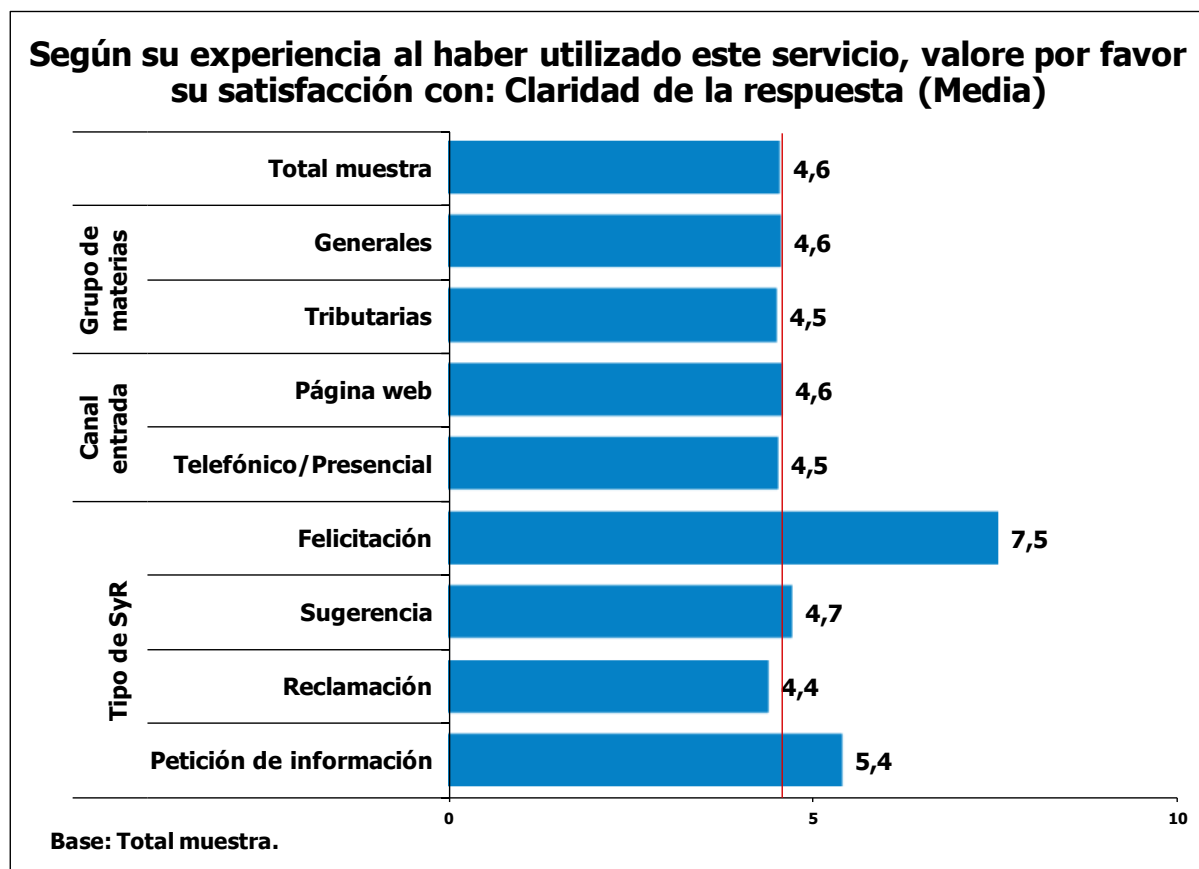


Base: Total muestra.

Al valorar la personalización de la respuesta y como ocurriera en el aspecto anterior, tan sólo se observan diferencias significativas en función del tipo de SyR.

Entre quienes realizaron felicitaciones, la valoración media de la personalización de la respuesta ($X=7,5$) es significativamente superior a la valoración de quienes realizaron cualquier otro tipo de SyR ($X \leq 5,4$).

B)4. Claridad de la respuesta



El patrón observado en los otros aspectos del servicio relacionados con la respuesta se mantiene en este tercer aspecto: tan sólo se observan diferencias significativas en función del tipo de SyR.

De nuevo quienes felicitaron otorgan una valoración media, en este caso a la claridad de la respuesta ($X=7,5$), significativamente superior a la valoración del resto de personas usuarias ($X \leq 5,4$) y de nuevo la registrada entre quienes sugirieron ($X=4,7$) es significativamente superior a la que se registra entre los que reclamaron ($X=4,4$).

B)5. Funcionamiento del Sistema

Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con: Funcionamiento del Sistema (Media)



En cuanto a la valoración media del funcionamiento del Sistema y atendiendo a los dos grandes bloques de materias, quienes lo usaron para materias Generales otorgan una puntuación media de $X=5,2$, significativamente superior a la registrada entre quienes lo usaron para materias Tributarias ($X=4,6$).

En función del canal de entrada no se observan diferencias significativas.

Atendiendo al tipo de SyR, entre quienes realizaron felicitaciones la valoración media ($X=7,8$) es significativamente superior a la registrada entre el resto ($X \leq 5,7$) y la registrada entre los que

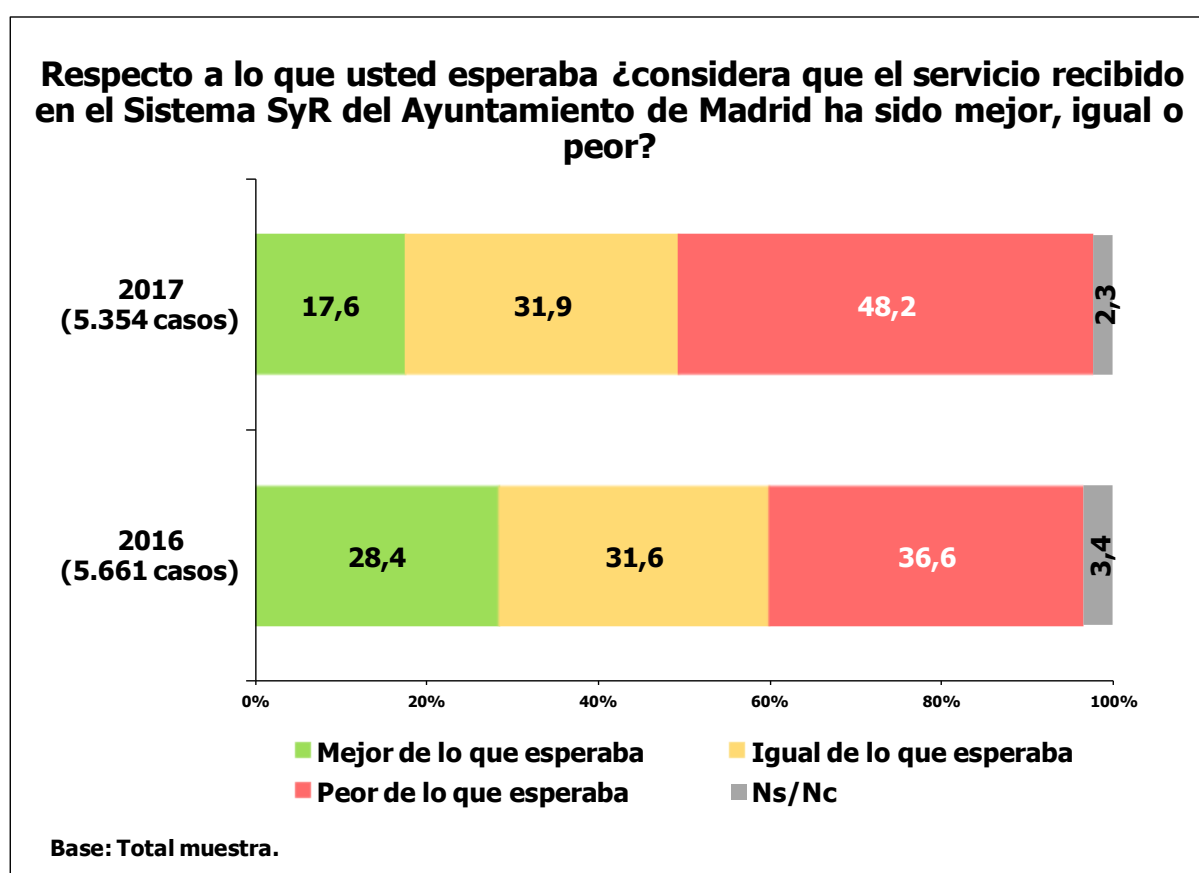
realizaron sugerencias ($X=5,3$) significativamente superior a la registrada entre los que realizaron reclamaciones ($X=5,0$).

Por último, entre quienes recibieron contestación del Sistema SyR la valoración media del funcionamiento del mismo ($X=5,3$) es significativamente superior a la registrada entre aquellos que no recibieron contestación ($X=4,0$).

3.4. Expectativas

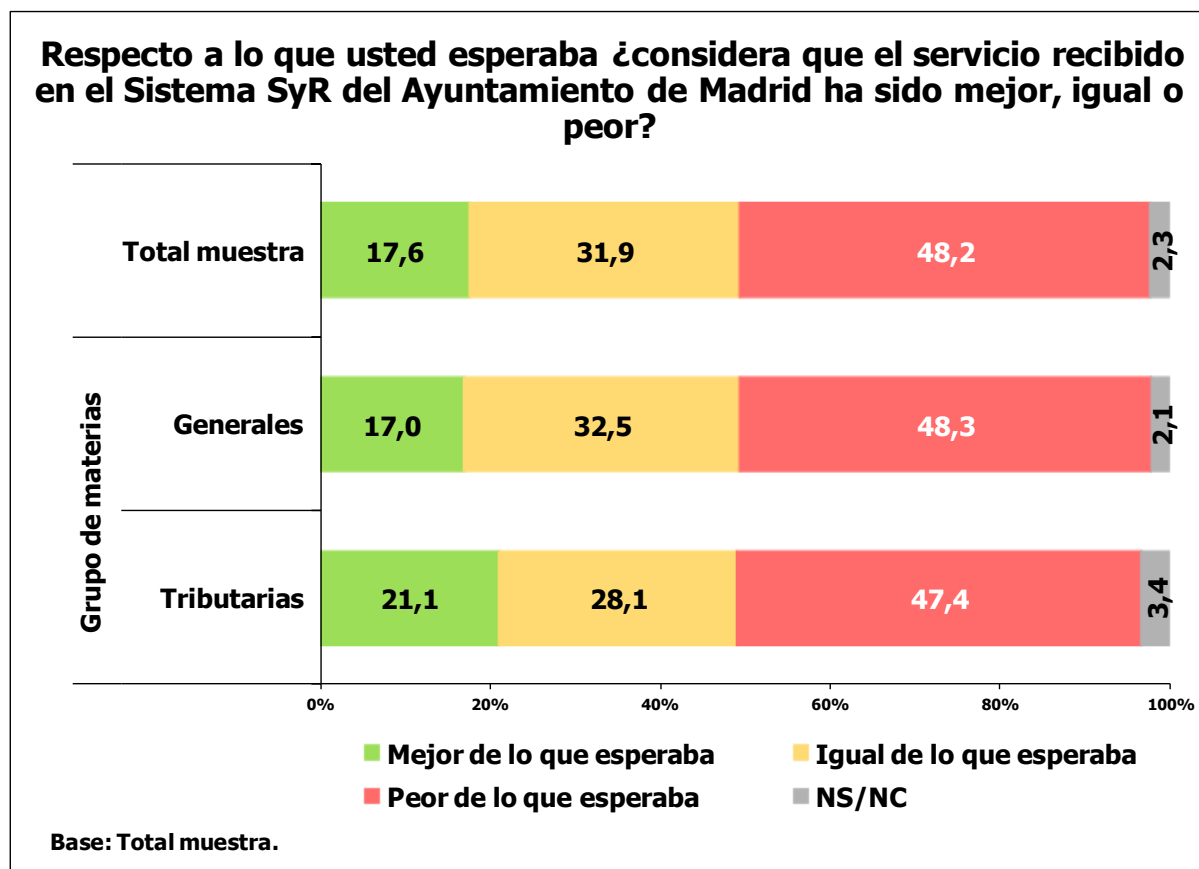
En el presente capítulo abordamos otro aspecto relevante, las expectativas de las personas usuarias para comprobar en qué medida el servicio ha respondido a lo que esperaban, tanto al referirse al servicio global recibido como a los principales atributos del mismo.

A) Con el servicio global



Casi la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (48,2%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (31,9%) y el 17,6% que ha sido mejor. Por tanto la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria.

Además, si observamos la evolución con respecto al año pasado se puede comprobar que el porcentaje de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio disminuye casi once puntos porcentuales, ya que en 2016 se registró un 28,4%. Mientras que el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado fue del 36,6%, más de once puntos inferior al actual y constatando un trasvase similar en la cuantía de personas con percepción positiva a tener esa percepción negativa. De hecho el único porcentaje que permanece constante es el de los que consideran que el servicio fue igual que lo esperado (31,6% en 2016 y 31,9% en 2017).

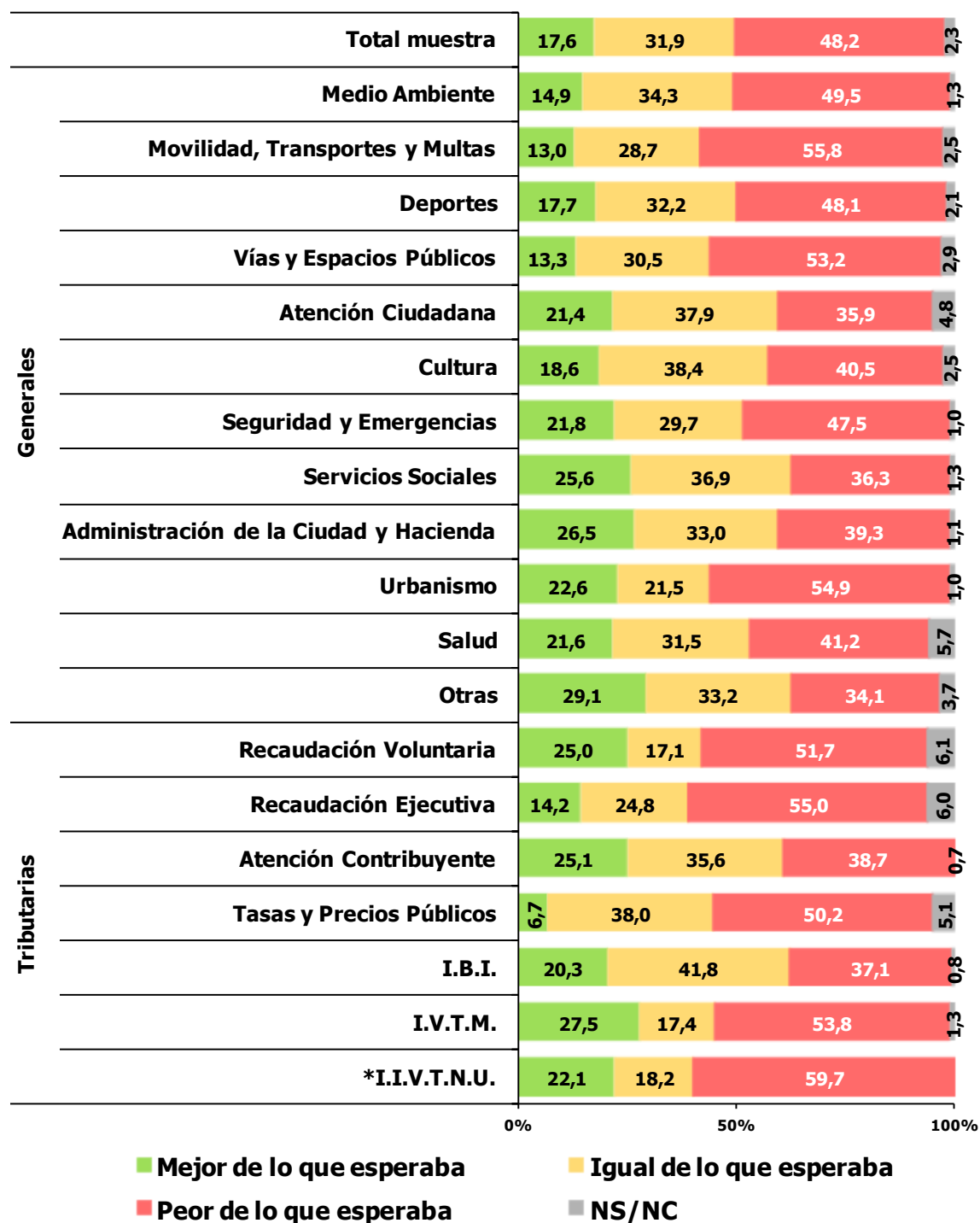


Atendiendo a los dos grandes grupos de materias, al tratarse de materias Tributarias se registra un porcentaje de quienes opinan que el servicio ha sido mejor de los que esperaba (21,1%) significativamente superior al registrado entre quienes trataron materias Generales (17,0%) y al registrado entre el total (17,6%).

Por su parte, en materias Generales destaca significativamente el porcentaje de quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban (32,5%) con respecto al registrado en materias Tributarias (28,1%).

No se observan diferencias significativas a propósito de la percepción más negativa de lo esperado entre unos y otros.

Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?



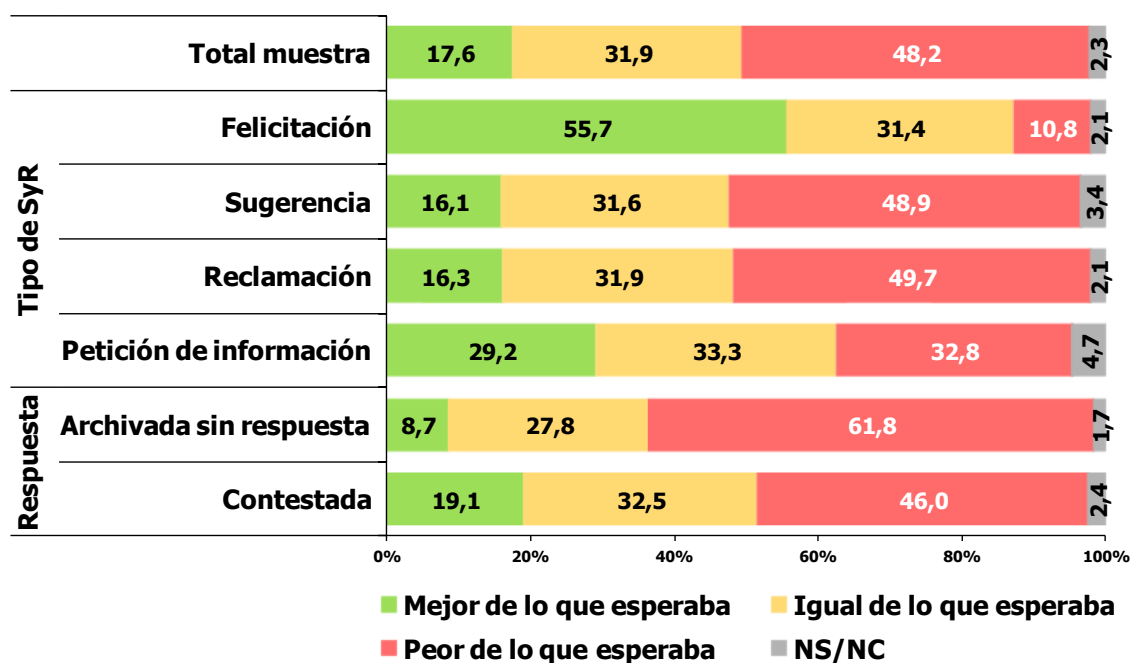
Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Atendiendo específicamente a cada materia y tomando la diferencia con respecto al porcentaje total:

- Destaca el porcentaje de quienes recibieron un servicio mejor de lo esperado en materia de Administración de la Ciudad y Hacienda (26,5%), Servicios Sociales (25,6%), Atención al Contribuyente (25,1%), I.V.T.M. (27,5%) y Recaudación Voluntaria (25,0%), estas tres últimas Tributarias.
- En materia de Movilidad, Transportes y Multas se registra un porcentaje de quienes afirman que el servicio fue peor de lo que esperaban (55,8%) significativamente superior al registrado entre el total (48,2%).

Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?



Base: Total muestra.

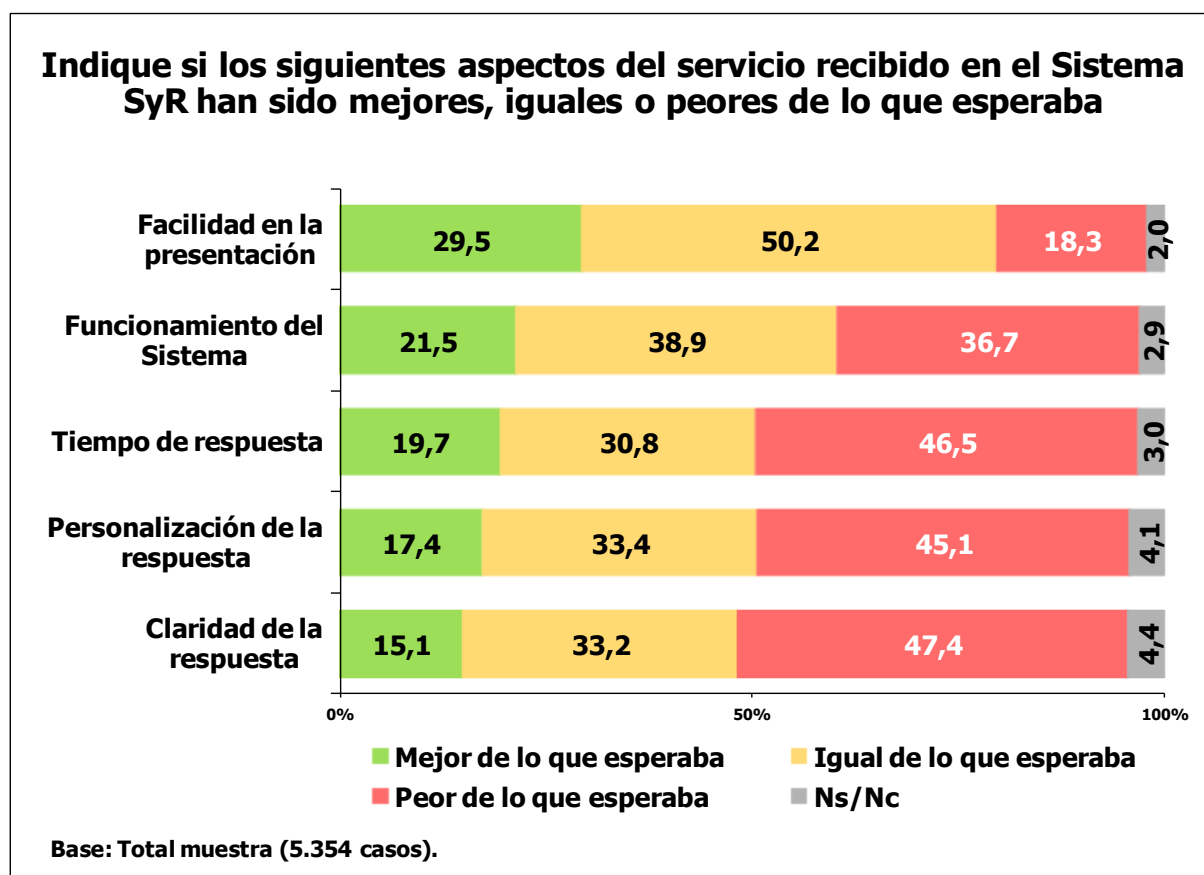
El porcentaje de quienes afirman que el servicio fue mejor de lo esperado entre los que realizaron felicitaciones (55,7%) y entre quienes fueron contestados por el Sistema SyR (19,1%) es significativamente superior al registrado entre los que realizaron otras gestiones ($\leq 29,2\%$) y entre quienes no fueron contestados (8,7%) respectivamente y también al registrado entre el total (17,6%).

Entre quienes recibieron contestación, el porcentaje de quienes consideran que el servicio fue igual a lo esperado (32,5%) es significativamente superior al registrado entre los que no recibieron contestación (27,8%) que a su vez es significativamente inferior al 31,9% registrado entre el total.

Por su parte, la expectativa se vio defraudada entre quienes realizaron sugerencias, reclamaciones o peticiones de información por porcentajes ($\geq 32,8\%$) significativamente superiores al 10,8% registrado entre quienes realizaron felicitaciones. Y entre quienes no recibieron respuesta las personas defraudadas representan un 61,8%, porcentaje significativamente superior al registrado entre los que sí la recibieron (46,0%) y entre el total (48,2%).

Estos patrones se mantienen constantes cuando las personas usuarias opinaron sobre las expectativas de cada uno de los aspectos específicos del servicio, por tanto no estimamos necesario incluirlo reiteradamente en el análisis del próximo apartado, aunque sí es preciso tenerlo presente por la homogeneidad reflejada en estos segmentos con respecto a todas las expectativas con el servicio.

B) Con los aspectos del servicio



Al analizar las expectativas de las personas usuarias relacionadas con los cinco aspectos del servicio que venimos testando, se produce una similitud con respecto a la valoración que se obtuvo en cada uno de ellos.

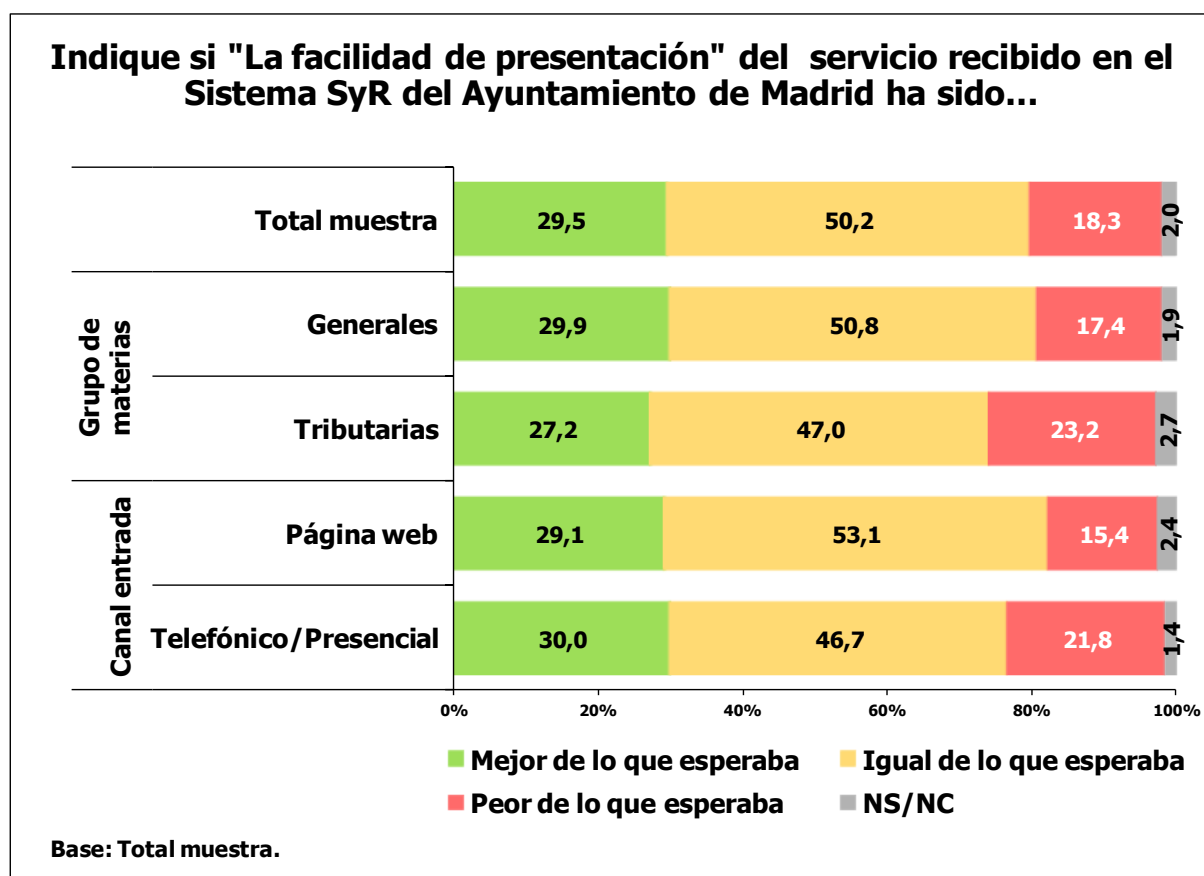
Así, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones, aspecto mejor valorado del servicio, es también el aspecto sobre el que más personas consideran que el servicio ha mejorado (29,5%) siendo el único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (18,3%).

Para el otro aspecto relacionado con el Sistema, en concreto con su funcionamiento, se registra un 21,5% de quienes consideran que ha

mejorado, porcentaje minoritario con respecto al 38,9% que consideran que ha sido igual y al 36,7% que opinan que ha empeorado.

No obstante, los otros tres aspectos, que son los que están relacionados con la respuesta recibida y los que fueron peor valorados, son también sobre los que se registra el menor porcentaje de quienes han mejorado sus expectativas: 15,1% cuando se refieren a la claridad de la respuesta, 17,4% cuando se refieren a la personalización de la respuesta y 19,7% cuando se refieren al tiempo de respuesta. Y también son los tres aspectos para los cuales se registran los porcentajes más elevados de quienes consideran que han empeorado con respecto a lo esperado: 47,4%, 41,5% y 46,5% respectivamente.

B)1. Facilidad de presentación

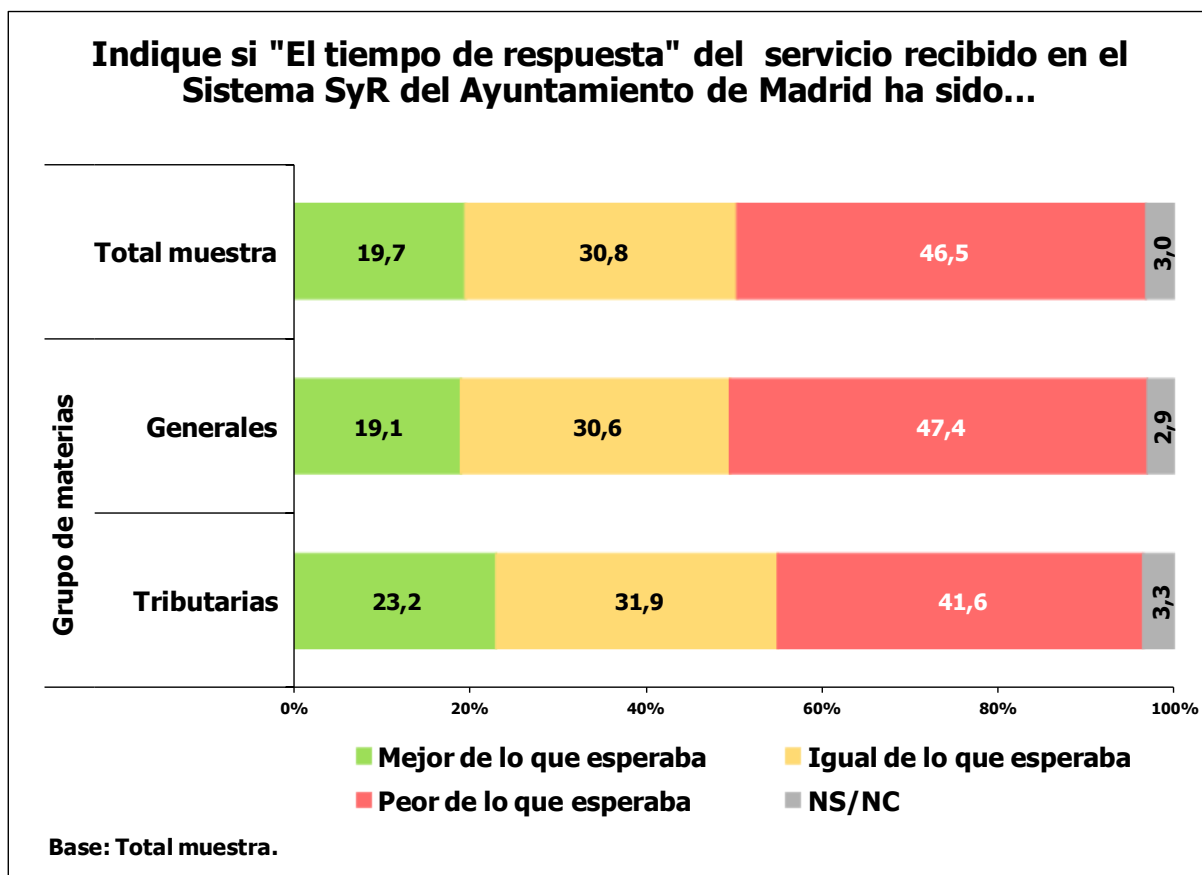


Al referirse a las expectativas con la facilidad de presentación de las peticiones, entre quienes trataron materias Tributarias se registra un porcentaje de quienes consideran que fueron peor de lo que esperaban (23,2%) significativamente superior al registrado entre quienes gestionaron materias Generales (17,4%) y también al registrado entre el total (18,3%).

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entraron por la página web, el porcentaje de los que consideran que la facilidad de presentación del servicio ha sido igual que lo que esperaban (53,1%) es significativamente superior al registrado entre los que entraron por los canales telefónico y presencial (46,7%) y al registrado entre el total (50,2%). Mientras que entre los canales telefónico y presencial se registra un porcentaje de quienes opinan que la facilidad de presentación fue peor que la que esperaban (21,8%) significativamente superior al registrado entre los "digitales" (15,4%) y entre el total (18,3%).

En conclusión, ha sido más difícil de lo esperado presentar las peticiones en materias Tributarias y accediendo telefónica o presencialmente que en materias Generales y accediendo por la página web.

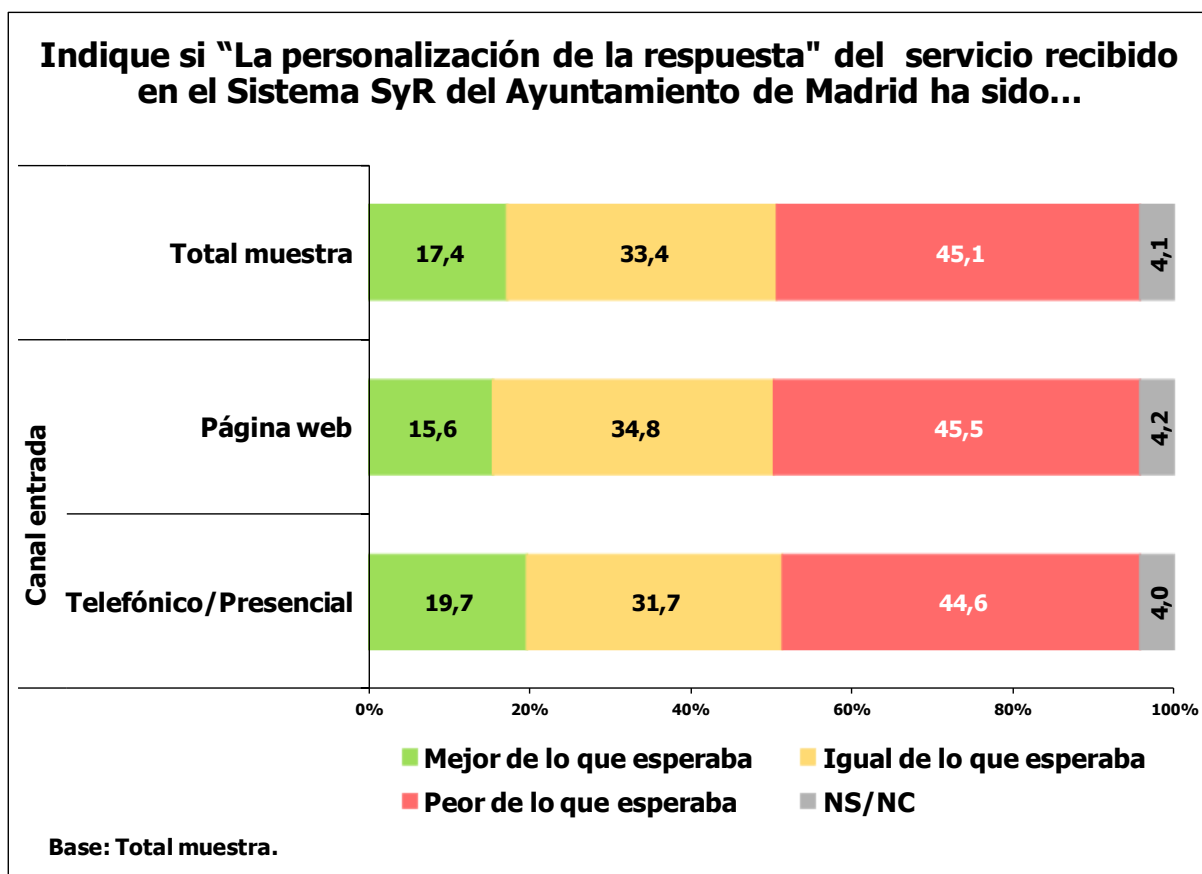
B)2. Tiempo de respuesta



Sin embargo, al valorar su expectativa con el tiempo de respuesta, entre quienes gestionaron materias Tributarias se registra un porcentaje de quienes consideran que ha sido mejor del esperado (23,2%) significativamente superior al registrado entre quienes gestionaron materias Generales (19,1%) y también al registrado entre el total (19,7%). Mientras que entre estos últimos, el porcentaje de quienes creen que el tiempo de respuesta ha sido peor que el esperado (47,4%) es significativamente superior al 41,6% registrado entre aquellos, que a su vez es significativamente inferior al registrado entre el total (46,5%).

Por lo tanto, el tiempo de respuesta es mejor que el esperado cuando se gestionan materias Tributarias y peor del esperando cuando se gestionan generales.

B)3. Personalización de la respuesta

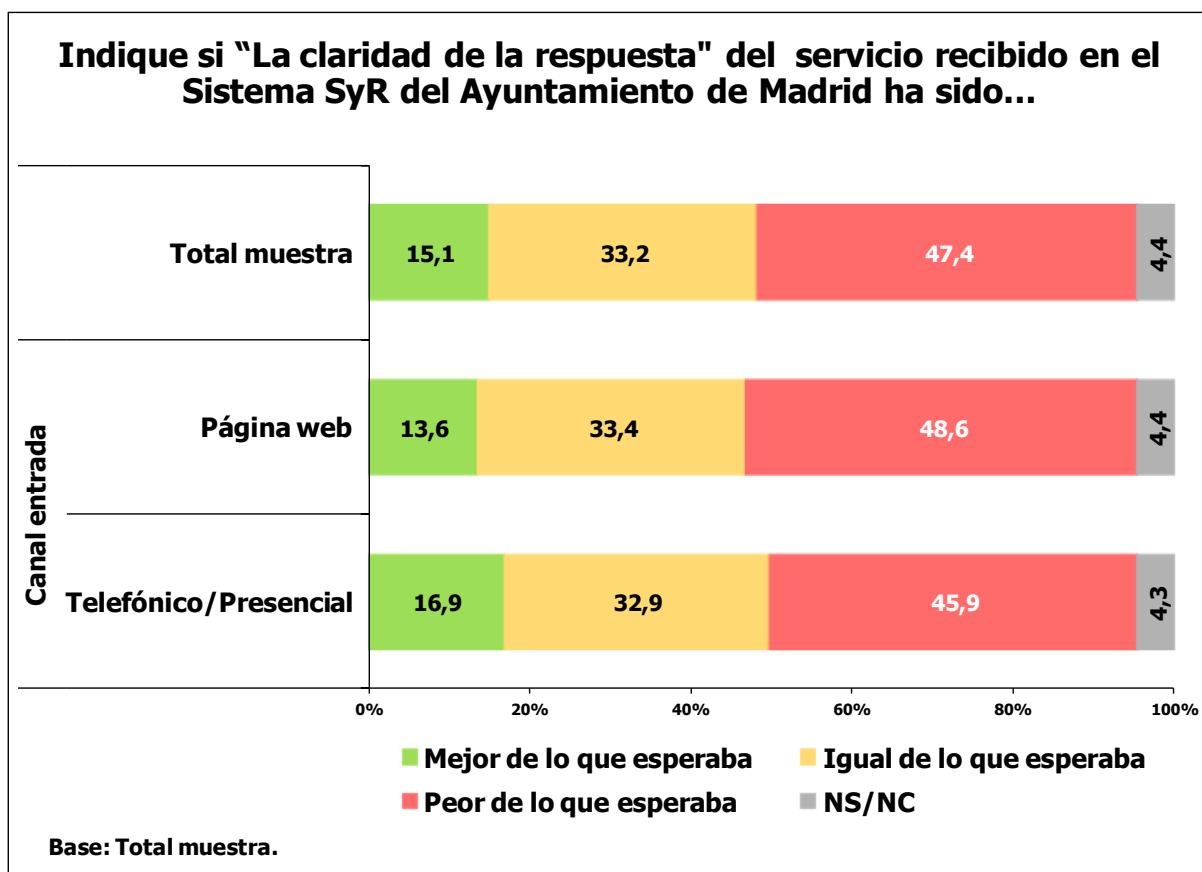


La personalización de la respuesta fue mejor que la esperada para el 19,7% de quienes entraron al Sistema SyR telefónica o presencialmente, porcentaje significativamente superior al registrado entre los que entraron por la página web (15,6%) y entre el total (17,4%).

Entre los que entraron de forma digital destaca el porcentaje de aquellos que la personalización fue tal y como la esperaban

(34,8%) con respecto al registrado entre quienes entraron por los canales telefónico y presencial (31,7%).

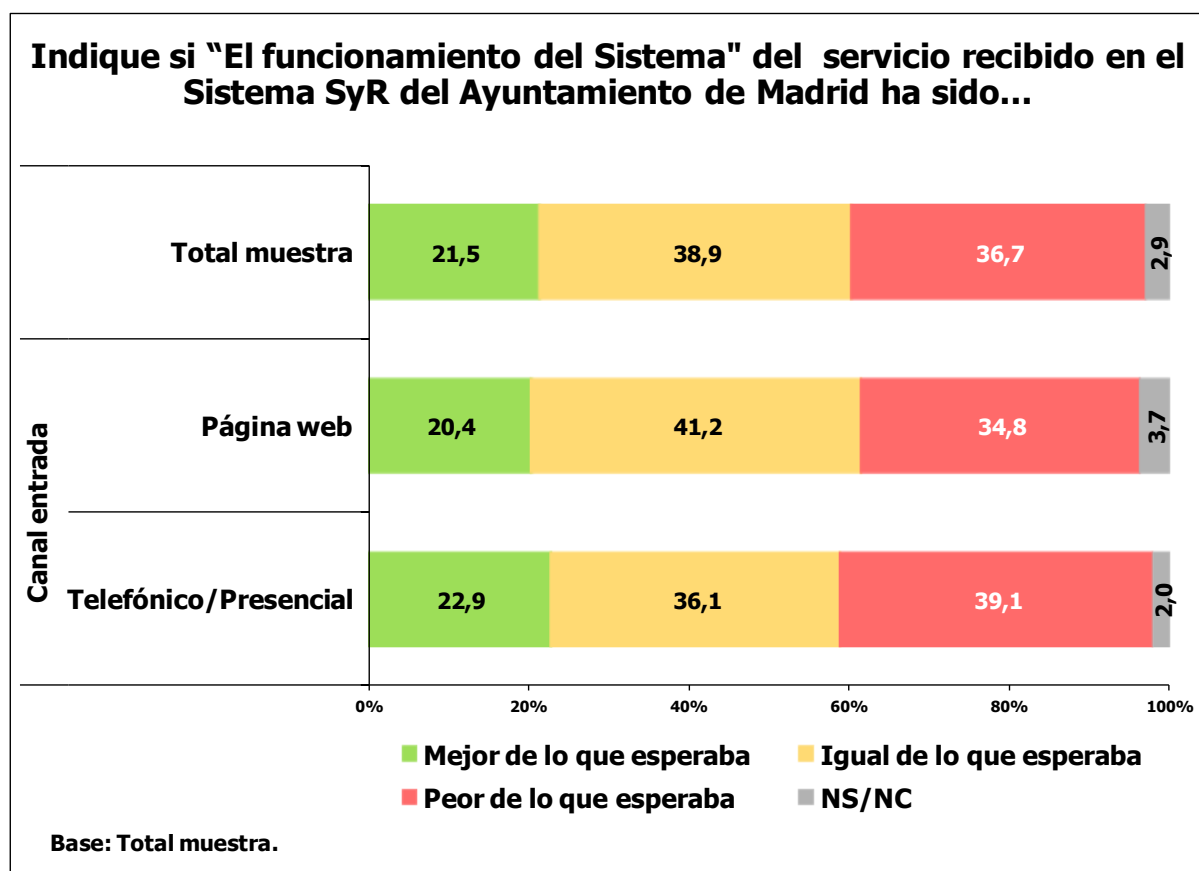
B)4. Claridad de la respuesta



Al referirse a la claridad de la respuesta, también entre quienes entraron al Sistema SyR telefónica o presencialmente se registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas (16,9%) significativamente superior al registrado entre los que entraron por la página web (13,6%) y entre el conjunto (15,1%).

De este comentario y del anterior, se puede concluir que entre quienes entran telefónica y presencialmente son relativamente más los que reciben una respuesta más clara y personalizada que entre quienes entran digitalmente.

B)5. Funcionamiento del Sistema



Por último, al referirse al funcionamiento del Sistema SyR, éste fue mejor que lo esperado para el 22,9% de quienes entraron a él por vías telefónica y presencial, porcentaje significativamente superior al 20,4% registrado entre los que entraron por la página web. También el porcentaje de quienes consideran que fue peor entre quienes entraron telefónica o presencialmente (39,1%) es significativamente superior al 34,8% registrado entre quienes accedieron por la página web.

Mientras que entre estos últimos destaca el porcentaje de quienes creen que el funcionamiento fue igual al esperado (41,2%) con respecto al registrado entre los que entraron

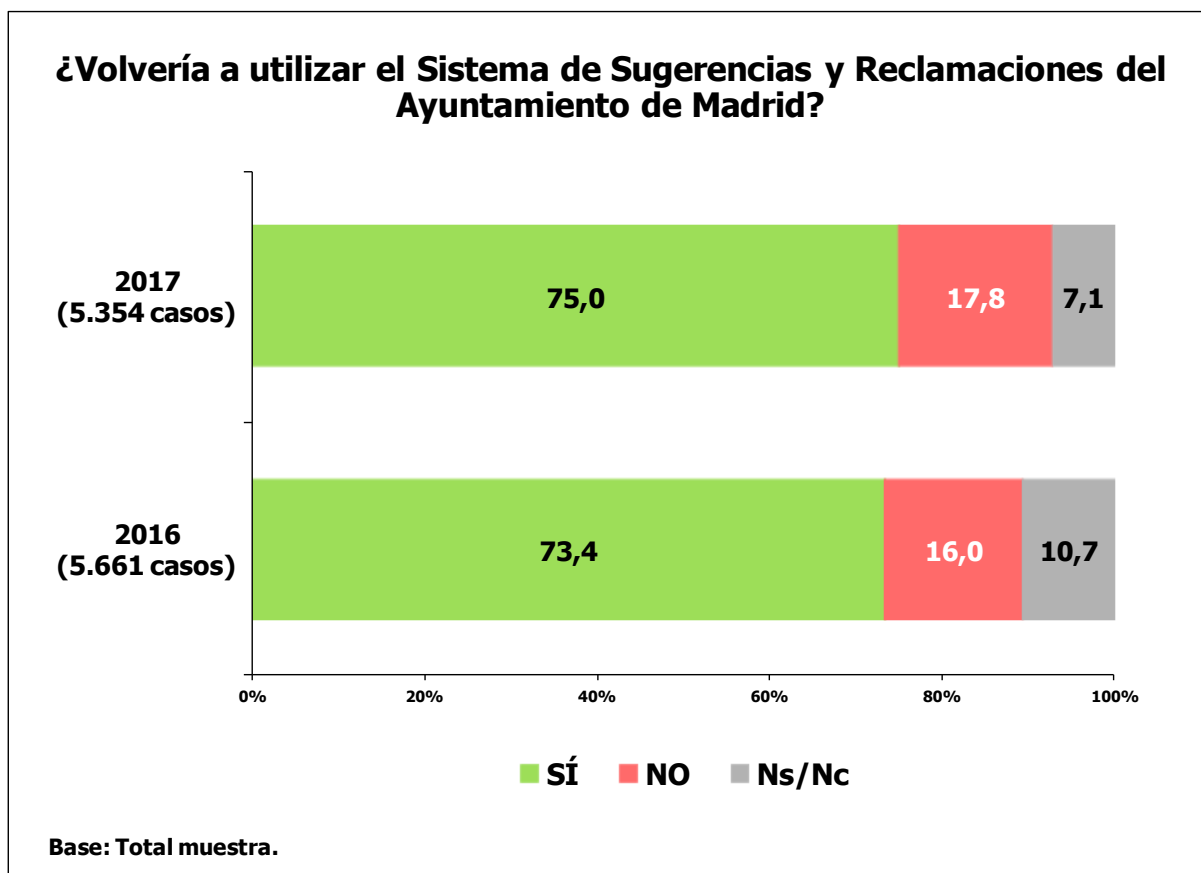
telefónica y presencialmente (36,1%) y también con respecto al 38,9% registrado entre el total.

3.5. Otros aspectos del servicio

Pero no sólo con la satisfacción se construye una evaluación completa de las personas usuarias de un servicio. Existen tres aspectos que constituyen más indicadores preestablecidos en la relación de los compromisos que se atienden con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid: la fidelidad, la recomendación y la utilidad.

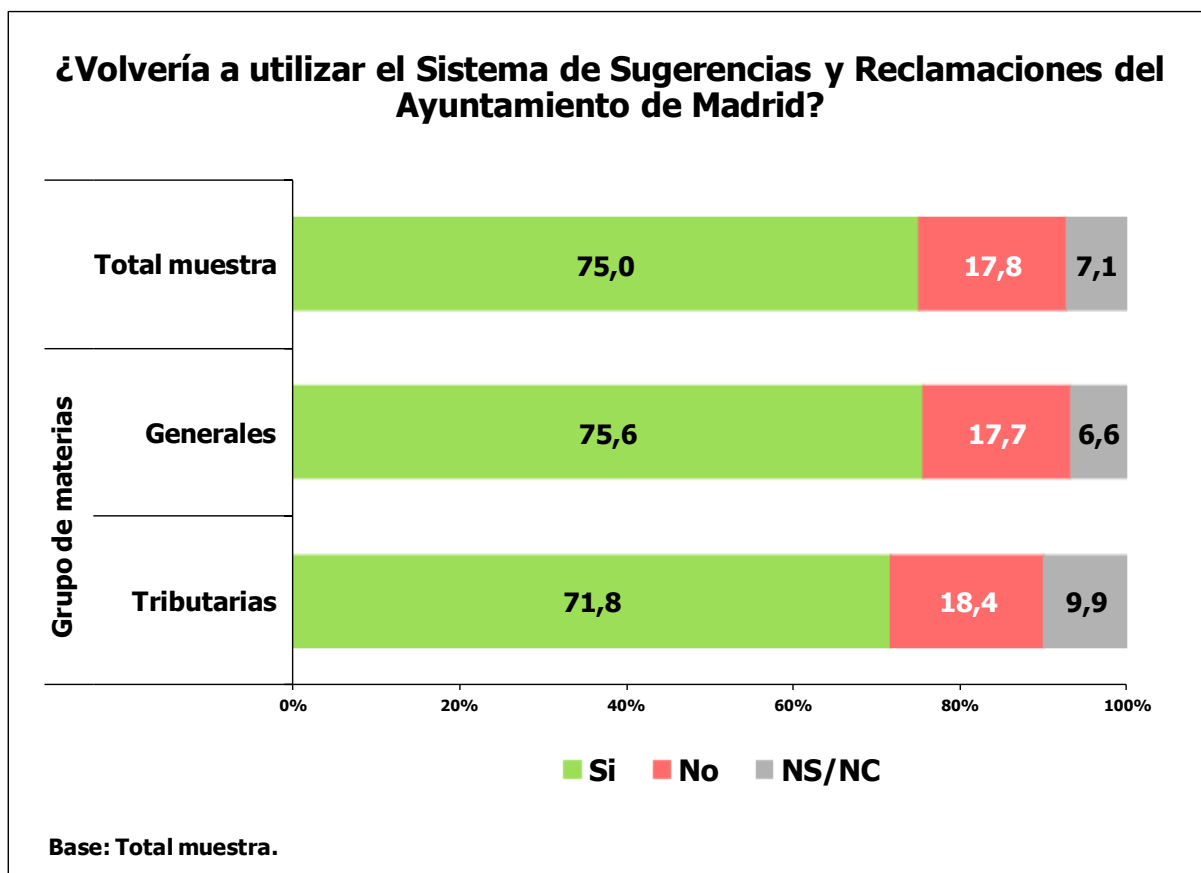
A) Fidelidad

Como hemos anunciado, **el porcentaje de personas usuarias del servicio que manifiestan su fidelidad con el mismo** es uno de los indicadores que están asociados al compromiso adquirido con la ciudadanía. Por tanto, preguntamos si volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.



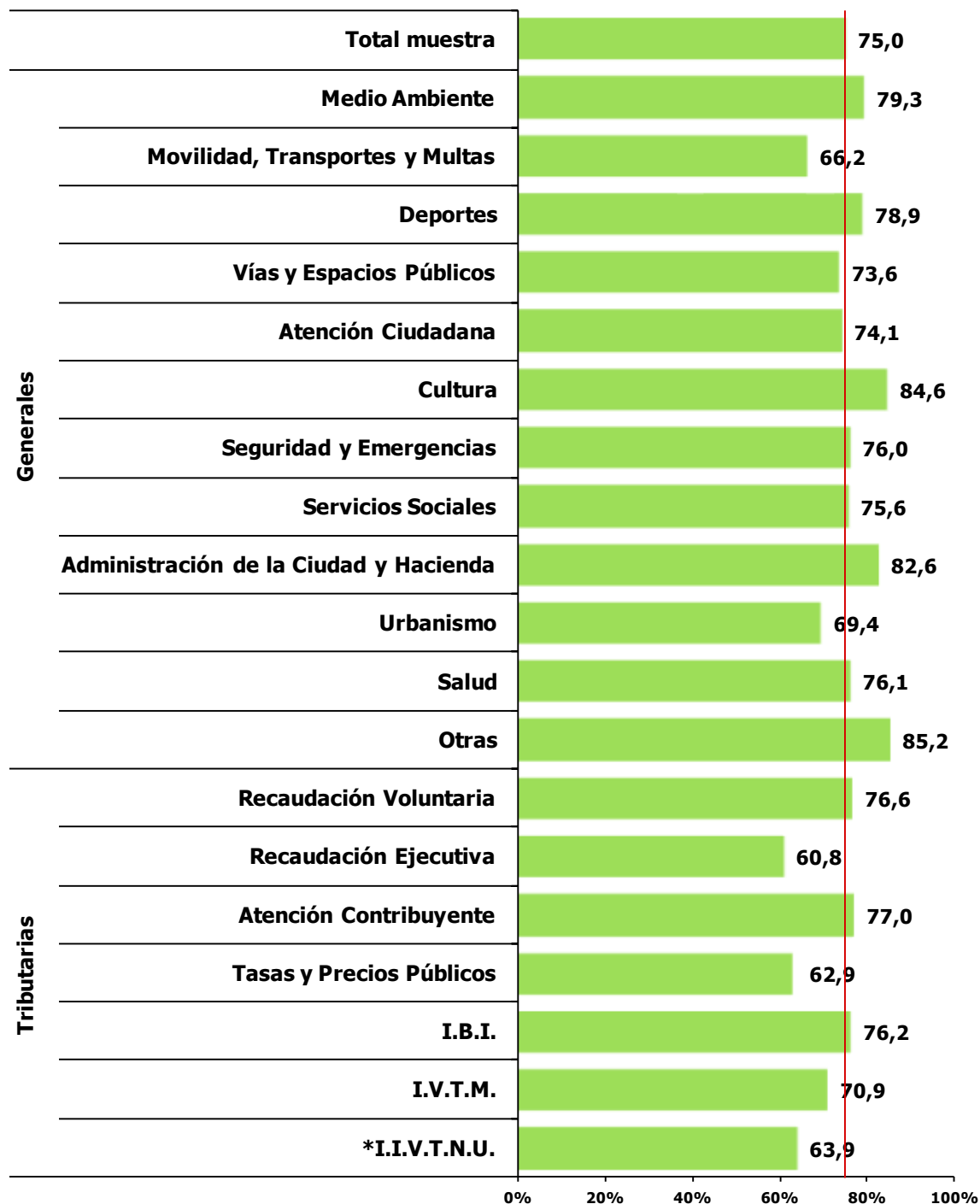
Tres de cada cuatro afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (75,0%) mientras que el 17,8% afirman que no.

El valor del indicador es entonces ese 75,0%, que con respecto al registrado el año anterior aumenta 1,6 puntos porcentuales, pues en 2016 este valor fue del 73,4%.



Observando el indicador de fidelidad registrado en los dos grandes bloques de materias, en materias Generales (75,6%) este indicador es significativamente superior al registrado en materias Tributarias (71,8%).

¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (% Sí)

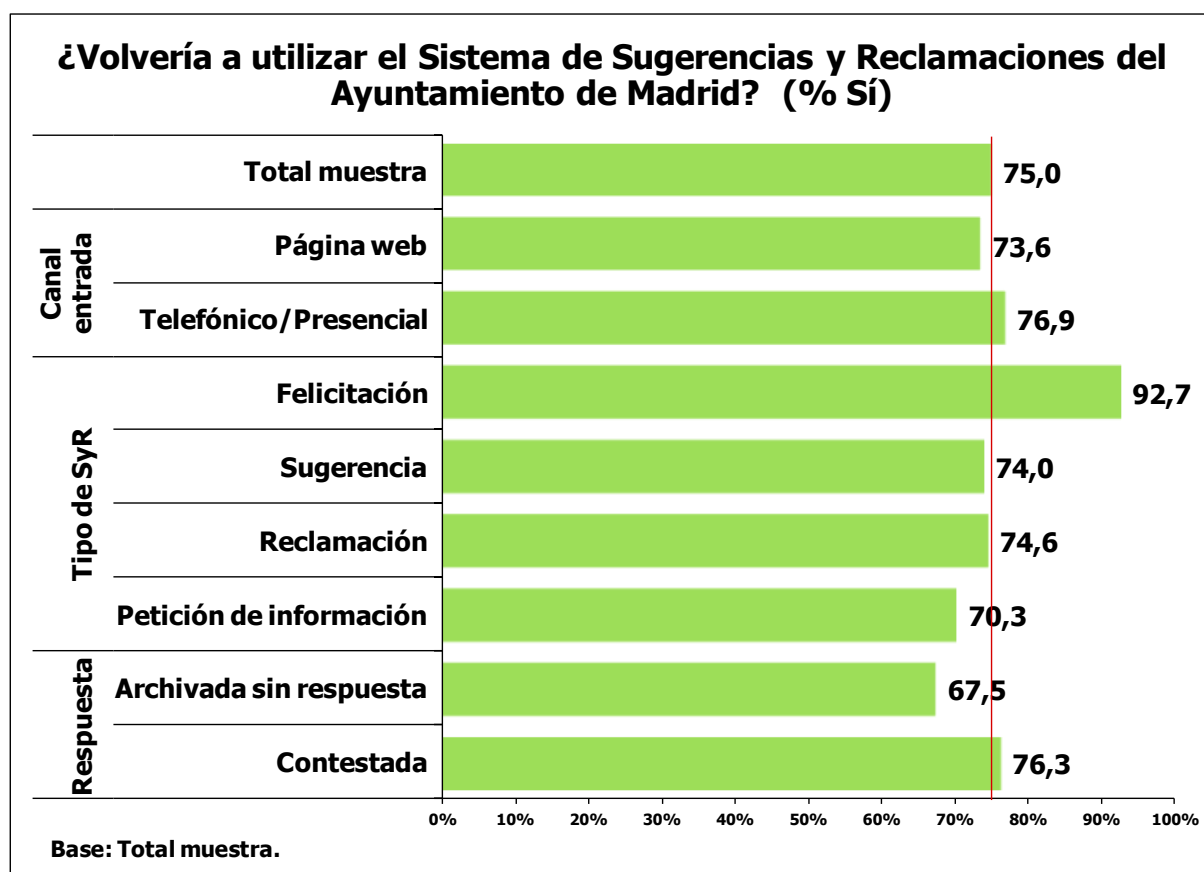


Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Si atendemos a cada materia específica, tomando como referencia el indicador registrado entre el conjunto (75,0%), cabe destacar el registrado en materia de Medio Ambiente (79,3%) que es significativamente superior a aquel, mientras que los registrados entre quienes accedieron al Sistema SyR para tratar Movilidad, Transporte y Multas (66,2%) es significativamente inferior.

Frente a otras materias, también destaca el porcentaje registrado entre quienes accedieron al Sistema SyR para Administración de la Ciudad y Hacienda (82,6%) y Cultura (84,6%), ambas Generales, aunque también destaca el 76,6% registrado entre los de Recaudación Voluntaria, que es una materia Tributaria.

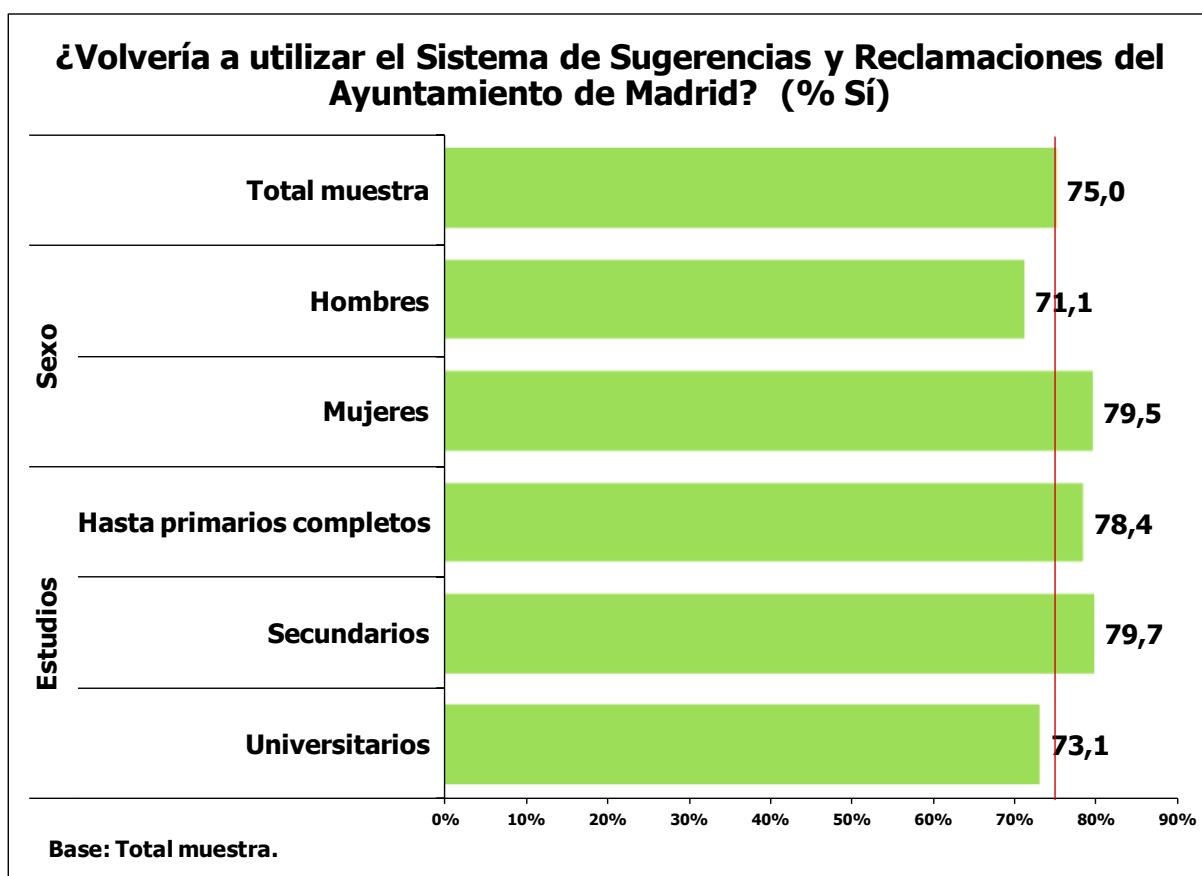


El porcentaje de quienes manifiestan su fidelidad con el servicio es, entre quienes accedieron por los canales telefónico y presencial

(76,9%), significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (73,6%).

Según el tipo de SyR, el valor del indicador es 92,7% entre los que realizaron felicitaciones, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de gestiones ($\leq 74,6\%$) y también al registrado entre el total (75,0%).

Atendiendo a si recibieron respuesta o no también hay diferencias significativas en el indicador, registrándose entre quienes fueron contestados por el Sistema SyR un porcentaje (76,3%) un porcentaje significativamente superior al registrado entre los que no recibieron respuesta (67,5%), siendo este último además significativamente inferior al 75,0% registrado entre el total.

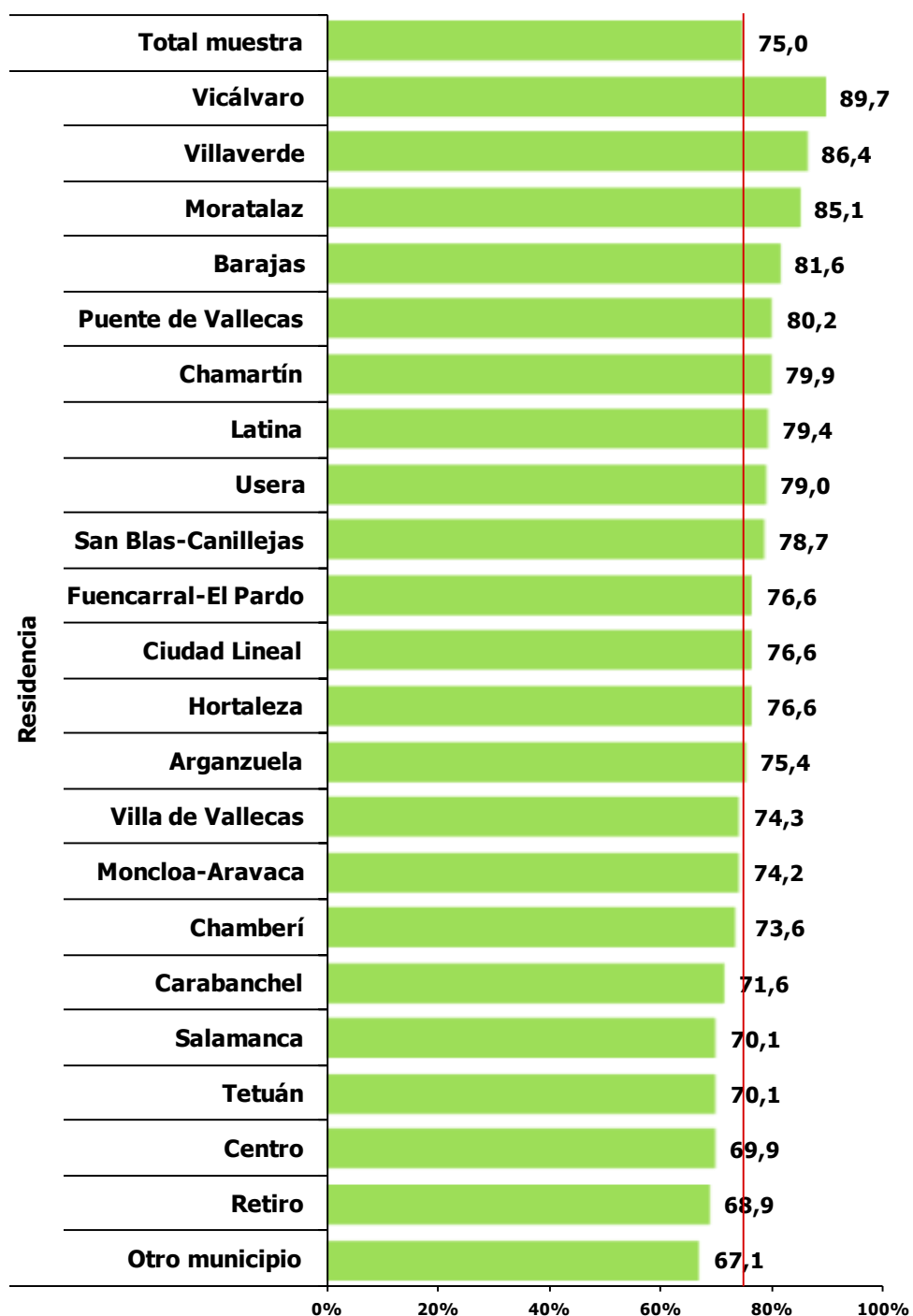


Si atendemos a las características sociodemográficas, se observan diferencias destacables en el valor del indicador en función del sexo y los estudios.

El porcentaje de mujeres que manifiesta su fidelidad con el servicio de sugerencias y reclamaciones (79,5%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (71,1%) y también al registrado entre el conjunto (75,0%).

Atendiendo a los estudios, entre quienes tienen estudios secundarios este porcentaje (79,7%) es significativamente superior al registrado entre el total (75,0%) y también al que se registra entre quienes tienen estudios universitarios.

¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (% Sí)



Base: Total muestra.

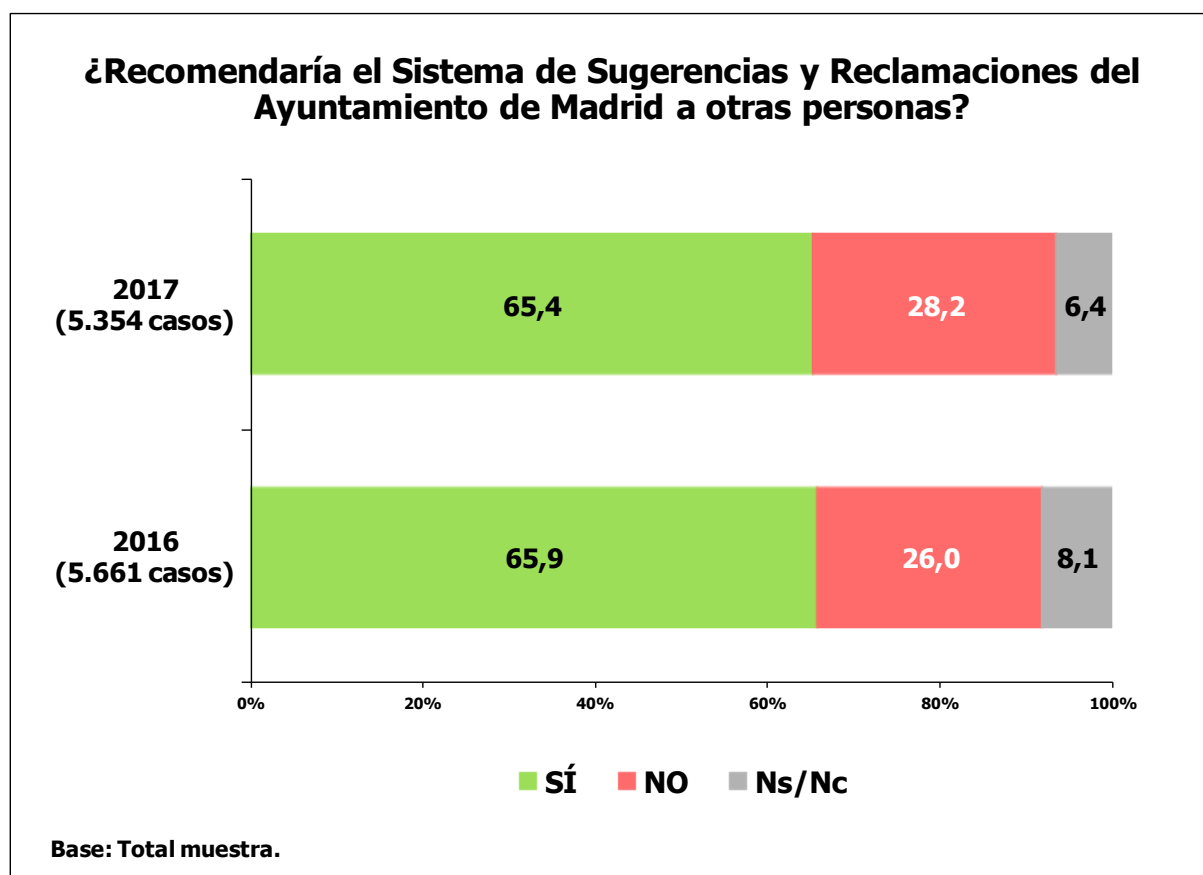
Con respecto a al menos otros seis distritos, destaca el valor del indicador de fidelidad registrado en Vicálvaro (89,7%), Villaverde (86,4%), Moratalaz (85,1%), Barajas (81,6%), Puente de Vallecas (80,2%), Chamartín (79,9%) y Latina (79,4%).

El porcentaje registrado entre quienes viven en otros municipios (67,1%) es el menor de todos, siendo además significativamente inferior al 75,0% total. Por su parte, los distritos con menor valor del indicador son Retiro (68,9%), Centro (69,9%), Tetuán (70,1%), Salamanca (70,1%) y Carabanchel (71,6%).

B) Recomendación

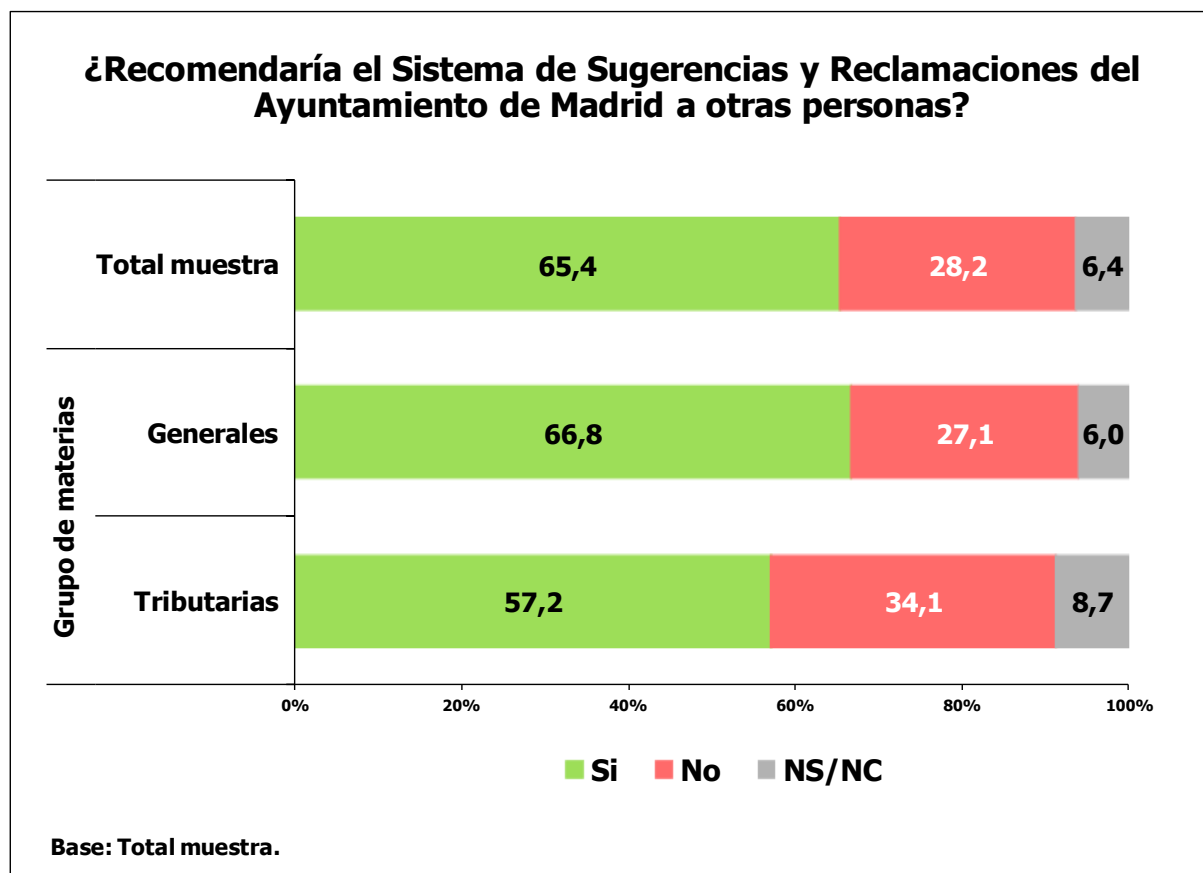
El **porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones** representa otro de los indicadores asociados al compromiso con la ciudadanía.

Para obtenerlo, se preguntó a todos los participantes en la encuesta si recomendarían el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a otras personas.



El 65,4% afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas, mientras que tres de cada diez afirman que no (28,2%).

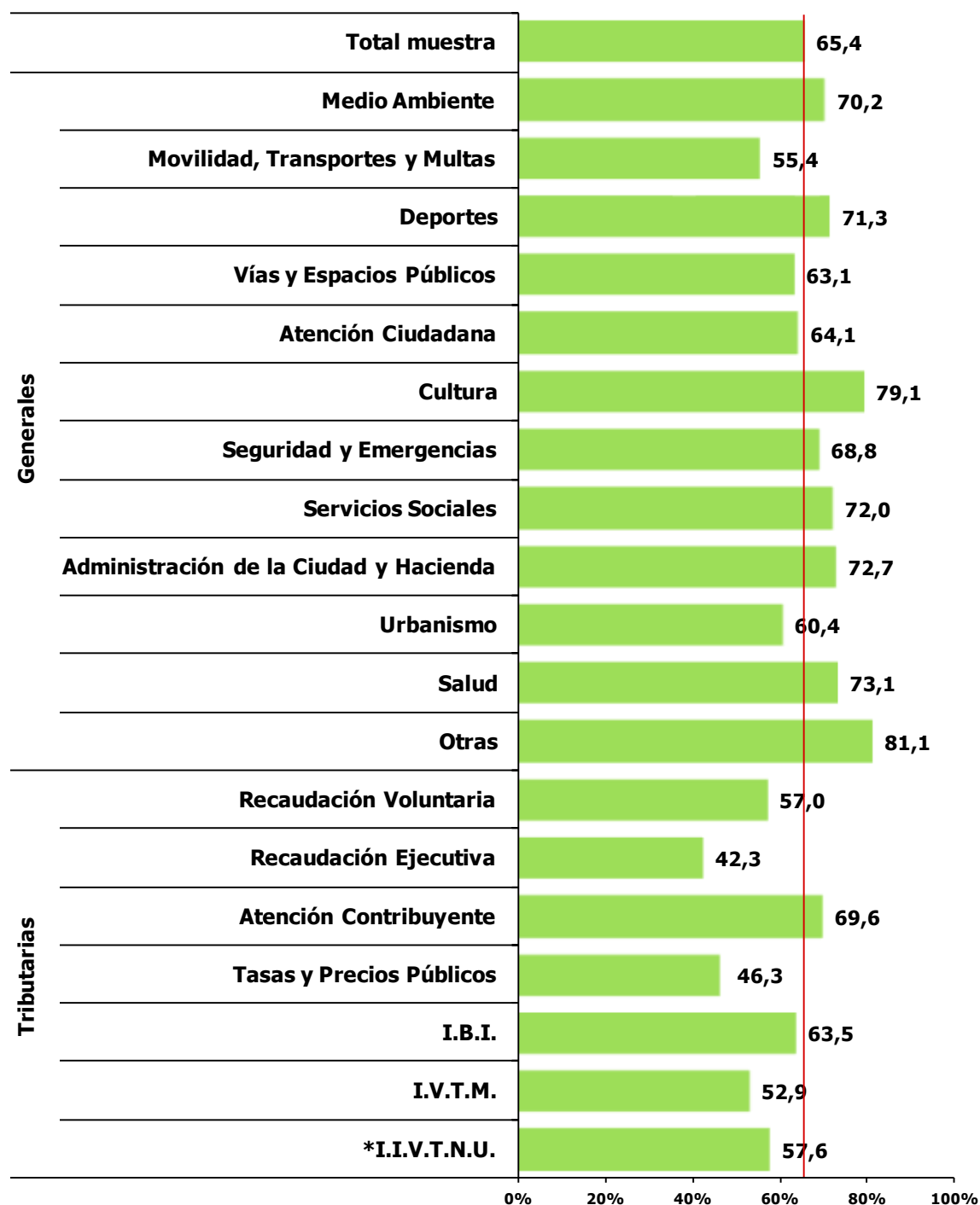
El valor del indicador es muy similar al registrado el año anterior, pero hay que señalar que desciende medio punto porcentual con respecto a este (65,9%).



Entre quienes usaron el servicio para materias Generales, el porcentaje registrado de prescriptores (66,8%) es significativamente superior al registrado entre quienes lo usaron para materias Tributarias (57,2%) siendo este último también significativamente inferior al registrado entre el conjunto (65,4%).

Esta diferencia se refuerza con el hecho de que entre los de materias Tributarias el 34,1% no recomendaría el servicio, porcentaje que es significativamente superior al registrado entre los de materias Generales (27,1%) y también al registrado entre el total (28,2%).

¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (% Sí)

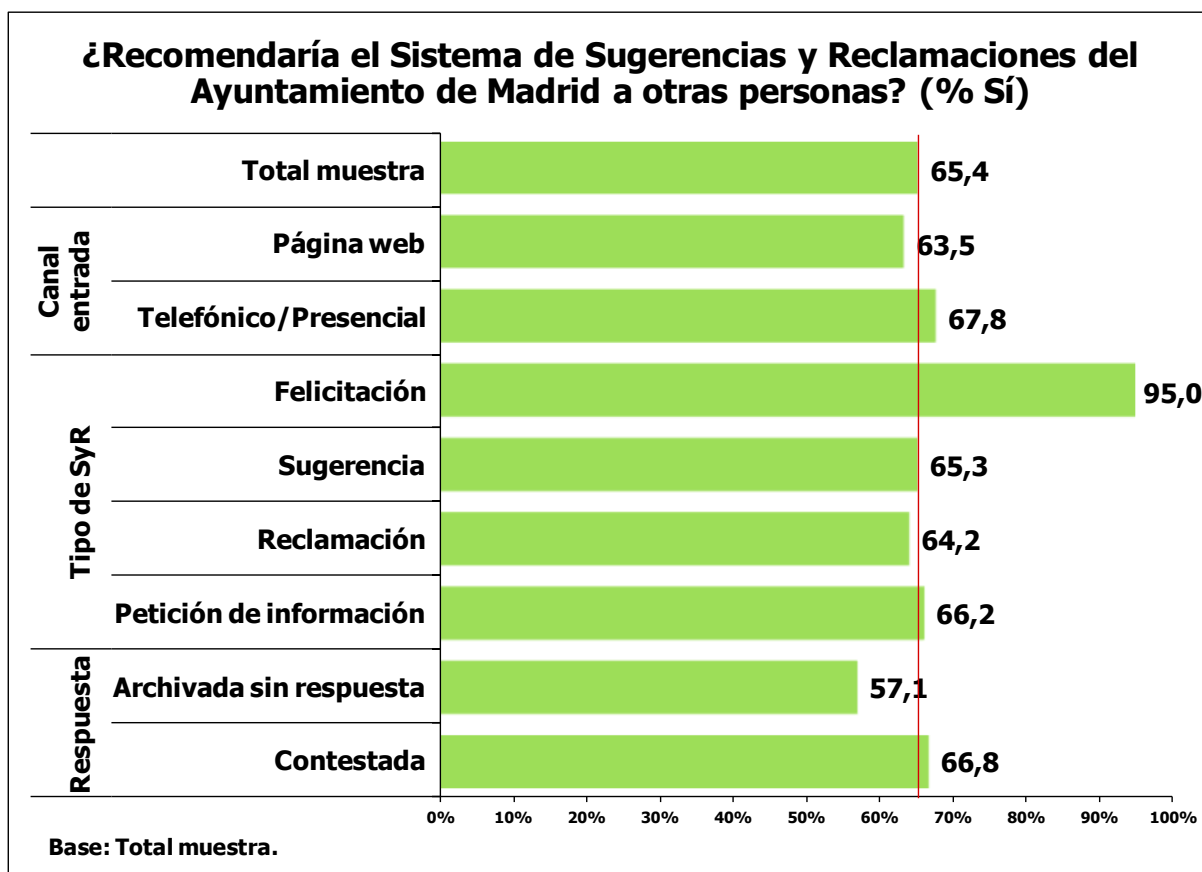


Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Atendiendo a cada materia y tomando como referencia la diferencia del indicador con respecto al total, destacan significativamente los prescriptores del servicio entre quienes accedieron para tratar temas de Cultura (79,1%) y Medio Ambiente (70,2%).

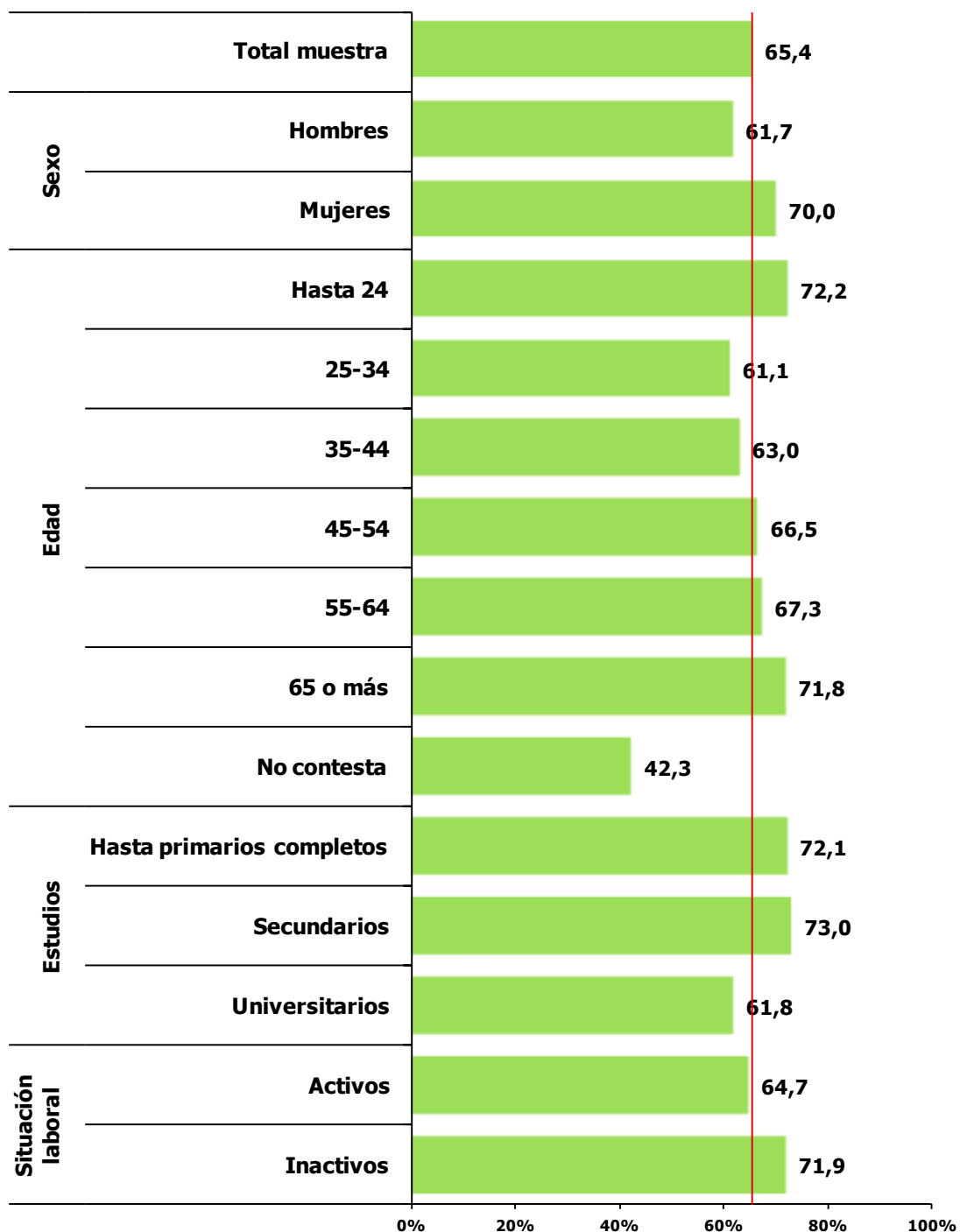
Mientras que el porcentaje registrado es significativamente menor para Movilidad, Transportes y Multas (55,4%), Recaudación Ejecutiva (42,3%) y Tasas y Precios Públicos (46,3%), estas dos últimas del grupo Tributarias.



Atendiendo al canal de entrada, tipo de SyR y respuesta del Sistema y como ocurriera con el indicador analizado anteriormente (fidelidad), el de recomendación aumenta significativamente entre quienes entran al Sistema presencial o telefónicamente (67,8%) con respecto a los que entran por la página web (63,5%), entre los que acceden para realizar

felicitaciones (95,0%) con respecto al resto de trámites ($\leq 66,2\%$) y al total (65,4%) y entre quienes recibieron respuesta (66,8%) con respecto al registrado entre los que no la recibieron (57,1%).

¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (% Sí)



Base: Total muestra.

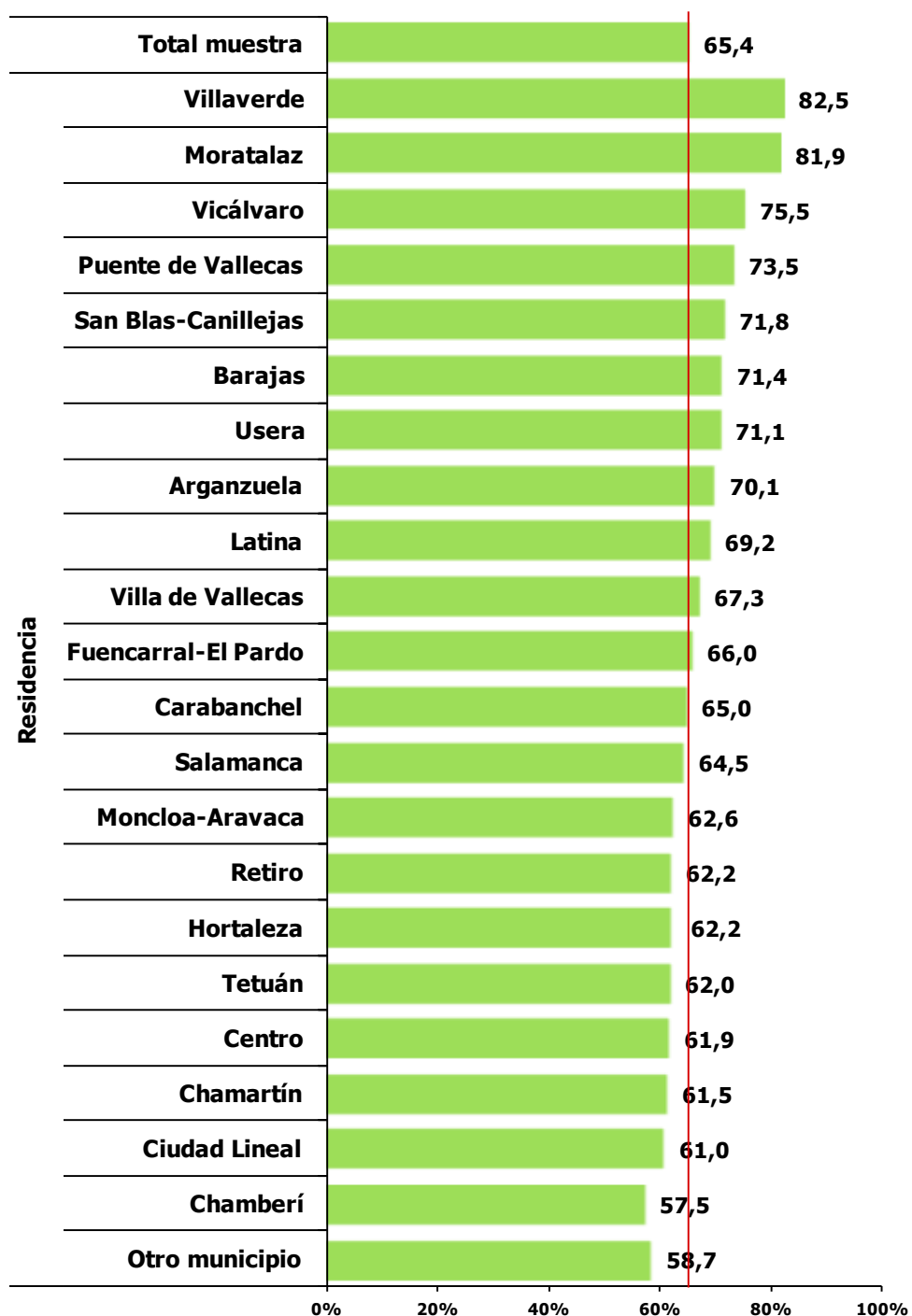
El 70% de las mujeres recomendarían el Sistema SyR a otras personas, porcentaje significativamente superior al registrado entre los hombres (61,7%) y entre el conjunto de personas usuarias (65,4%).

Según la edad, el indicador registrado entre los grupos con una edad superior a los 45 años ($\geq 66,5\%$) es significativamente superior al registrado entre quienes tienen entre 25 y 44 años ($\leq 63,0\%$).

Atendiendo al nivel de estudios, el porcentaje registrado entre quienes tienen estudios universitarios (61,8%) es significativamente inferior al registrado entre los que tienen niveles inferiores ($\geq 72,1\%$) y también al 65,4% registrado entre el total. Además, el indicador registrado entre quienes tienen estudios secundarios (73,0%) es significativamente superior al registrado para el total (65,4%).

En función de la actividad, entre los inactivos se registra un porcentaje de “prescriptores” (71,9%) significativamente superior al registrado entre los activos (64,7%) y con respecto al registrado entre el total (65,4%).

¿Recomendaría Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (% Sí)



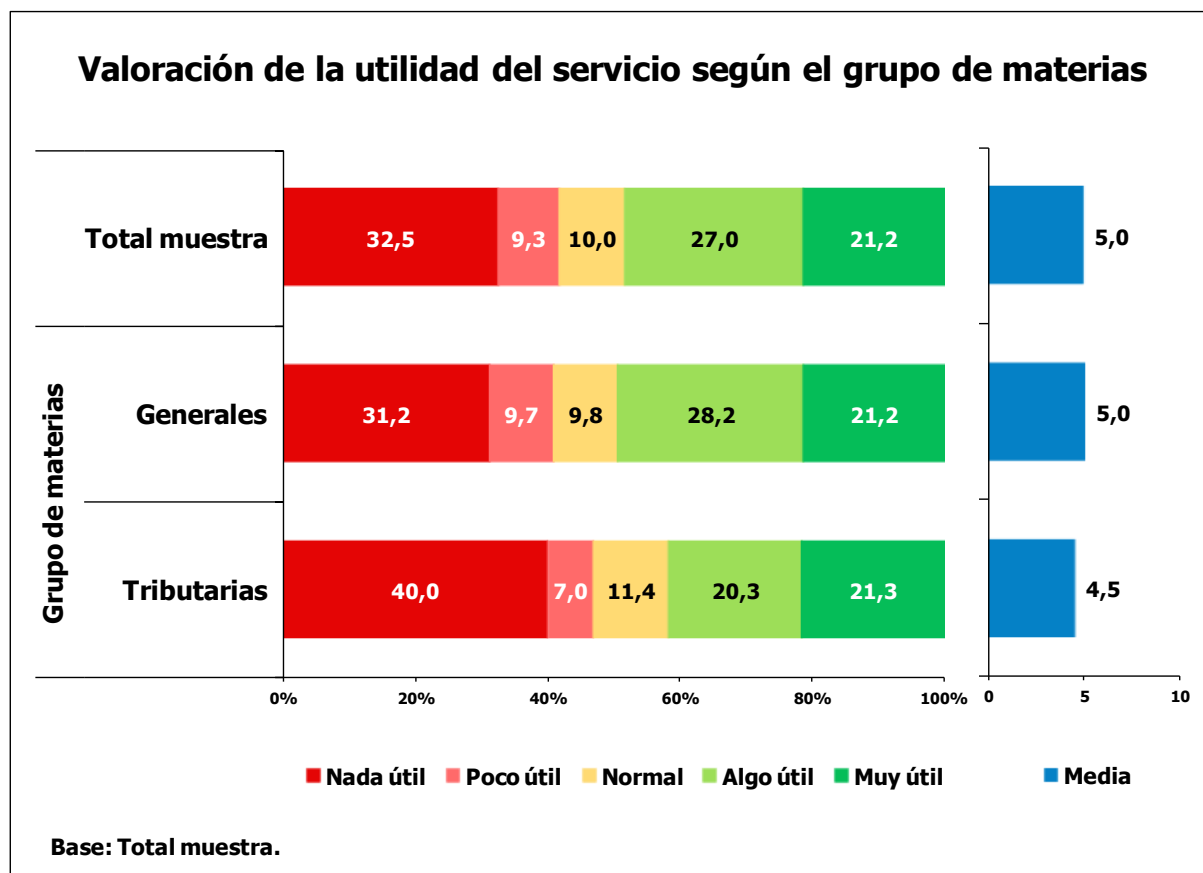
Base: Total muestra.

Si atendemos al lugar de residencia, destaca el porcentaje de quienes recomendarían el servicio en Villaverde (82,5%) y Moratalaz (81,9%) con respecto al porcentaje registrado globalmente (65,4%) y en la mayoría del resto de distritos. También destaca el registrado en Vicálvaro (75,5%), Puente de Vallecas (73,5%) y San Blas-Canillejas (71,8%) con respecto al menos otros nueve distritos.

El menor valor del indicador se registra en Chamberí (57,5%) y entre los residentes en otros municipios (58,7%), seguidos de los registrados en Ciudad Lineal (61,0%), Chamartín (61,5%) y Tetuán (62,0%).

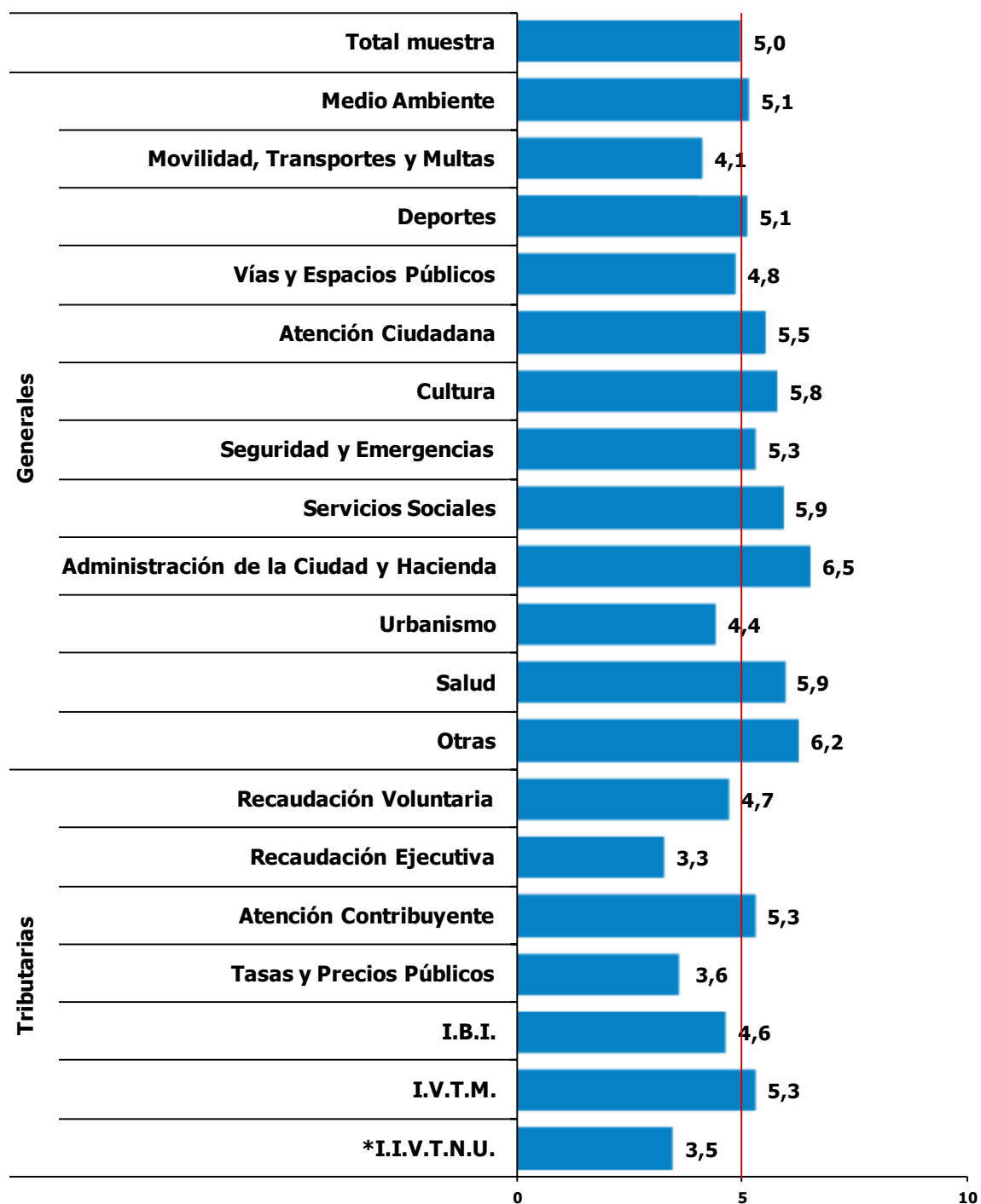
C) Utilidad

El tercer y último aspecto del servicio tiene que ver con la utilidad que éste tiene para la ciudadanía. De hecho, **el porcentaje de personas que consideran el servicio útil o muy útil** es otro de los indicadores asociados al compromiso, así pues, para obtenerlo se preguntó por la valoración de la utilidad en una escala de 0 a 10, en la que las puntuaciones de 6 a 8 se agregarían representando a quienes lo consideran útil y de 9 a 10 muy útil.



Casi la mitad (48,2%) consideran útil (27,0%) o muy útil (21,2%) este servicio, representando ese porcentaje el valor del indicador. Pero también se registra un 41,8% de quienes valoran la utilidad por debajo del 5 y un 10,0% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de $X=5,0$, misma media que la registrada en el bloque de materias Generales ($X=5,0$) que es significativamente superior a la registrada en el de materias Tributarias ($X=4,5$).

Valoración de la utilidad del servicio según materias (Media)

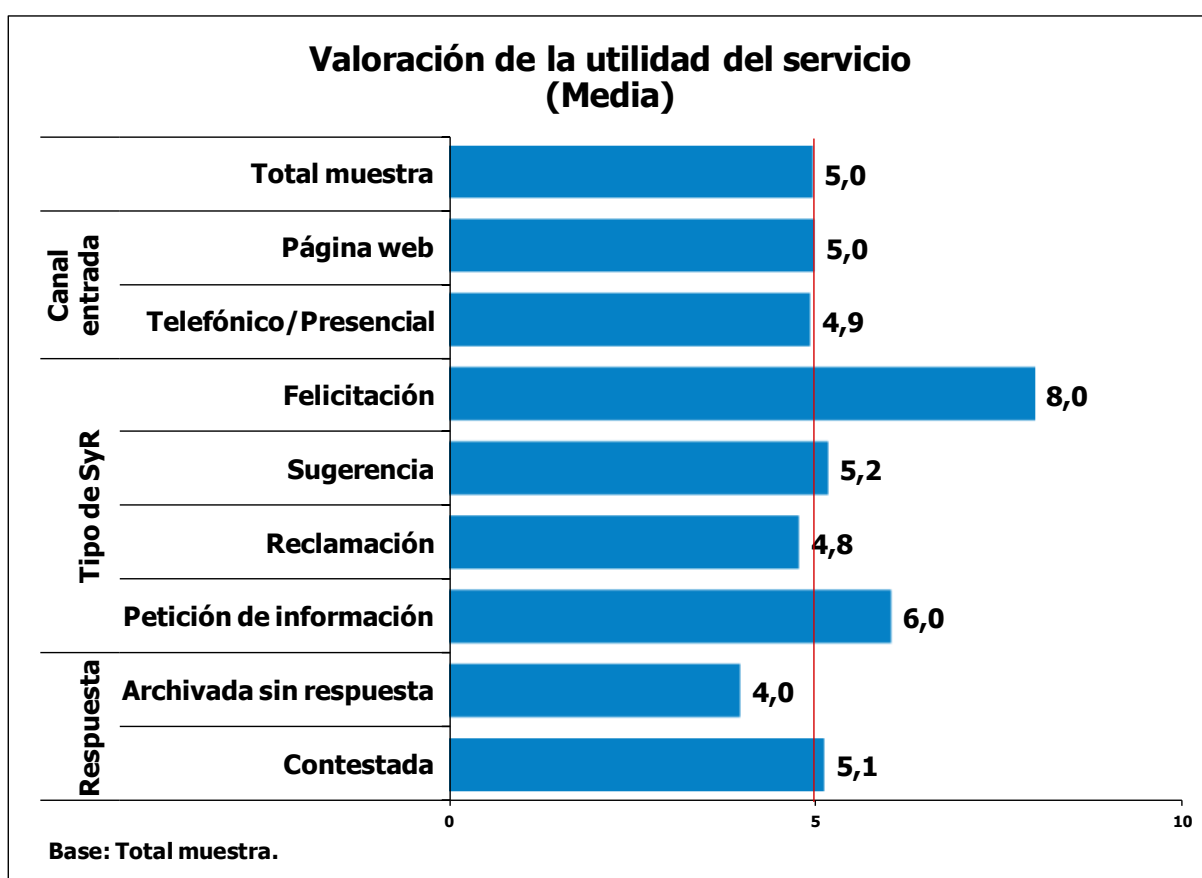


Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

La valoración media más alta de la utilidad del servicio, es la registrada en materias como la Administración de la Ciudad y Hacienda ($X=6,5$), Salud ($X=5,9$) y Servicios Sociales ($X=5,9$) entre las materias Generales. Por su parte, entre las Tributarias sólo “aprueban” la Atención al Contribuyente ($X=5,3$) y el I.V.T.M. ($X=5,3$).

Las materias con valoración media inferior al 5 entre el grupo de las generales son Movilidad, Transportes y Multas ($X=4,1$), Urbanismo ($X=4,4$) y Vías y Espacios Públicos ($X=4,8$). Mientras que entre las Tributarias “suspenden” cinco, de las cuales las tres con peor valoración media son I.I.V.T.N.U. ($X=3,5$), Recaudación Ejecutiva ($X=3,3$) y Tasas y Precios Públicos ($X=3,6$). I.B.I. y la Recaudación Voluntaria reciben una valoración media para la utilidad del servicio de $X=4,7$.

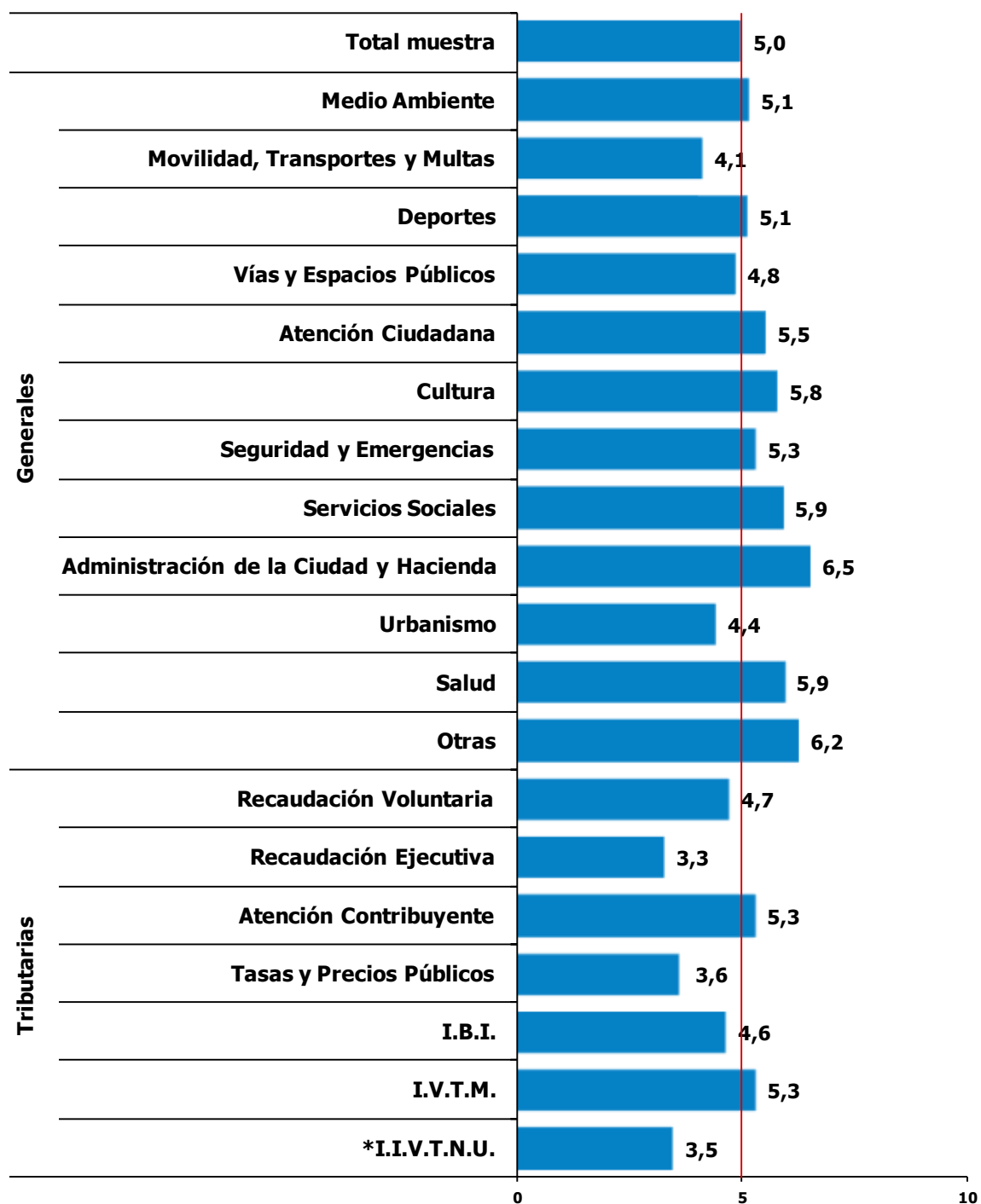


No existen diferencias significativas en la valoración media de la utilidad del servicio atendiendo al canal de entrada.

Según el tipo de SyR, la valoración media de la utilidad que se registra entre quienes realizaron felicitaciones ($X=8,0$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquier otra solicitud ($X\leq 6,0$). Pero también hay que señalar que la otorgada por quienes realizaron sugerencias ($X=5,2$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,8$) único trámite para el que la utilidad “suspende”.

Entre quienes recibieron contestación, se registra una valoración media de la utilidad del Sistema SyR ($X=5,1$) que es significativamente superior a la registrada entre quienes vieron su demanda archivada sin respuesta ($X=4,0$).

Valoración de la utilidad del servicio según materias (Media)



Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

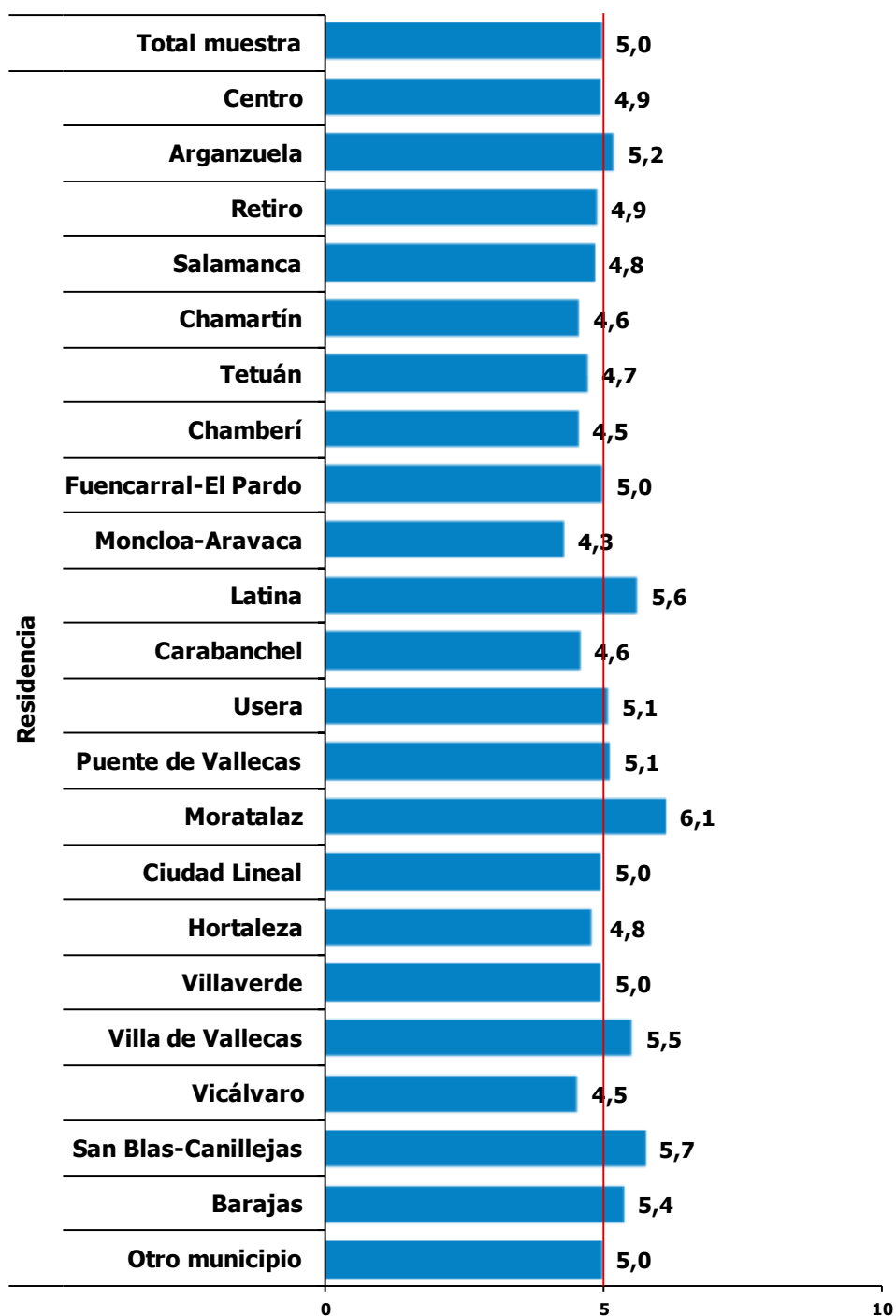
Entre las mujeres se registra una valoración media de la utilidad del servicio ($X=5,2$) que es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,8$).

Atendiendo a la edad, la mejor valoración de la utilidad del servicio es la que le otorgan quienes tienen menos de 25 años ($X=6,0$), media significativamente superior a la registrada entre los de 25 a 34 años ($4,7$) y de 45 a 64 años ($X\leq 5,0$). La registrada entre los de 35 a 44 años ($X=5,1$) es también significativamente superior a la registrada entre los de 25 a 34 años ($4,7$), que son los que peor valoran la utilidad.

Según el nivel de estudios, la valoración media sólo pasa del “aprobado” entre quienes tienen estudios secundarios ($X=5,4$) que además es significativamente superior a la registrada entre el resto ($X\leq 4,8$).

Según la situación laboral, la valoración media de la utilidad del servicio registrada entre los inactivos ($X=5,3$) es significativamente superior a la registrada entre los activos ($X=5,0$).

Valoración de la utilidad del servicio (Media)

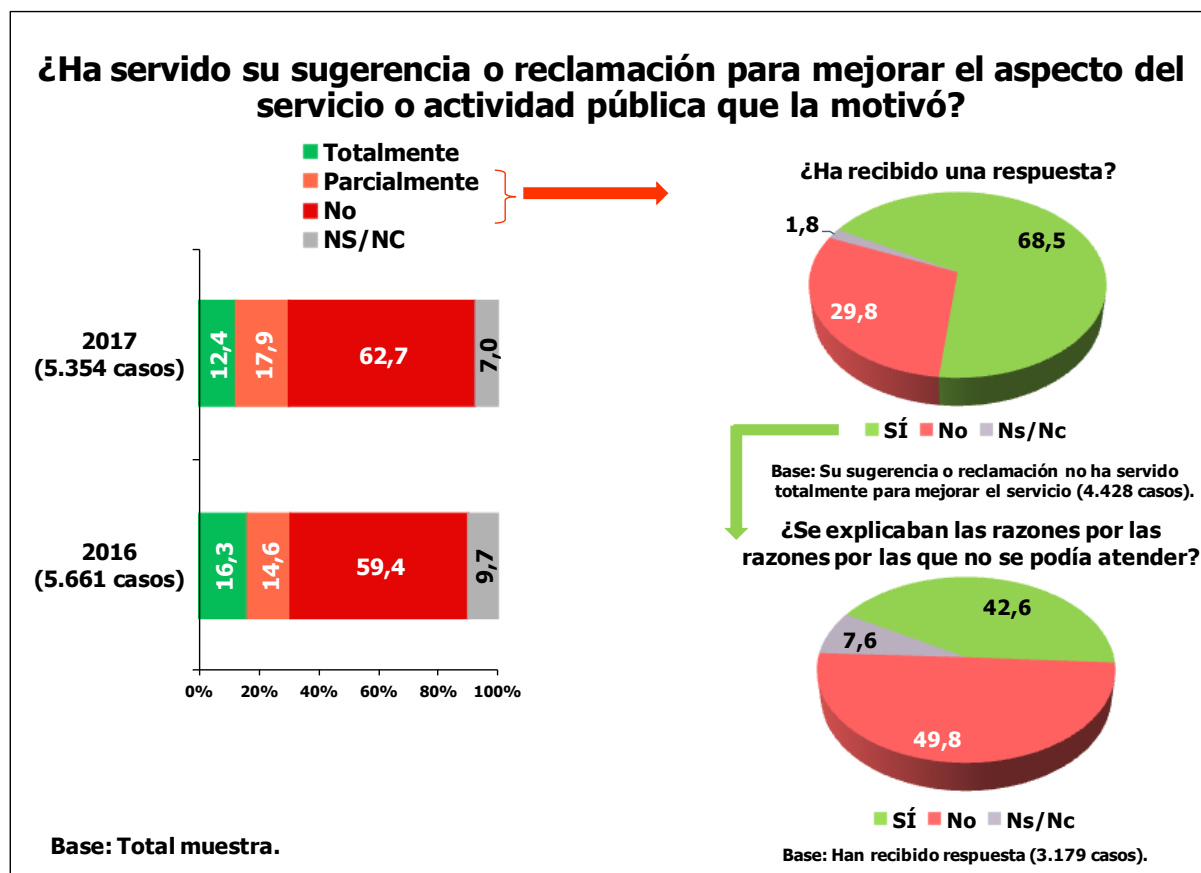


Base: Total muestra.

Los distritos que “aprueban” la utilidad del servicio según la media registrada son Arganzuela ($X=5,2$), Latina ($X=5,6$), Usera ($X=5,1$), Puente de Vallecas ($5,1$), Moratalaz ($X=6,1$), Villa de Vallecas ($X=5,5$), San Blas-Canillejas ($X=5,7$) y los residentes en otros municipios ($X=5,0$).

Por su parte, los distritos que peor valoran la utilidad según la media obtenida son Moncloa-Aravaca ($X=4,3$), Vicálvaro ($X=4,5$) y Chamberí ($X=4,5$).

Hasta aquí el análisis de la valoración de la utilidad, pero además se quiso profundizar en la forma en la que esa utilidad se materializaba para las personas usuarias del servicio. Para ello se realizaron varias preguntas más que tenían que ver con la percepción y medida en la que su sugerencia, reclamación o felicitación había mejorado el aspecto que la motivó, si se había recibido respuesta entre quienes no vieron resuelto el aspecto en su totalidad y si esa respuesta explicada satisfactoriamente las razones de su “no atención”.

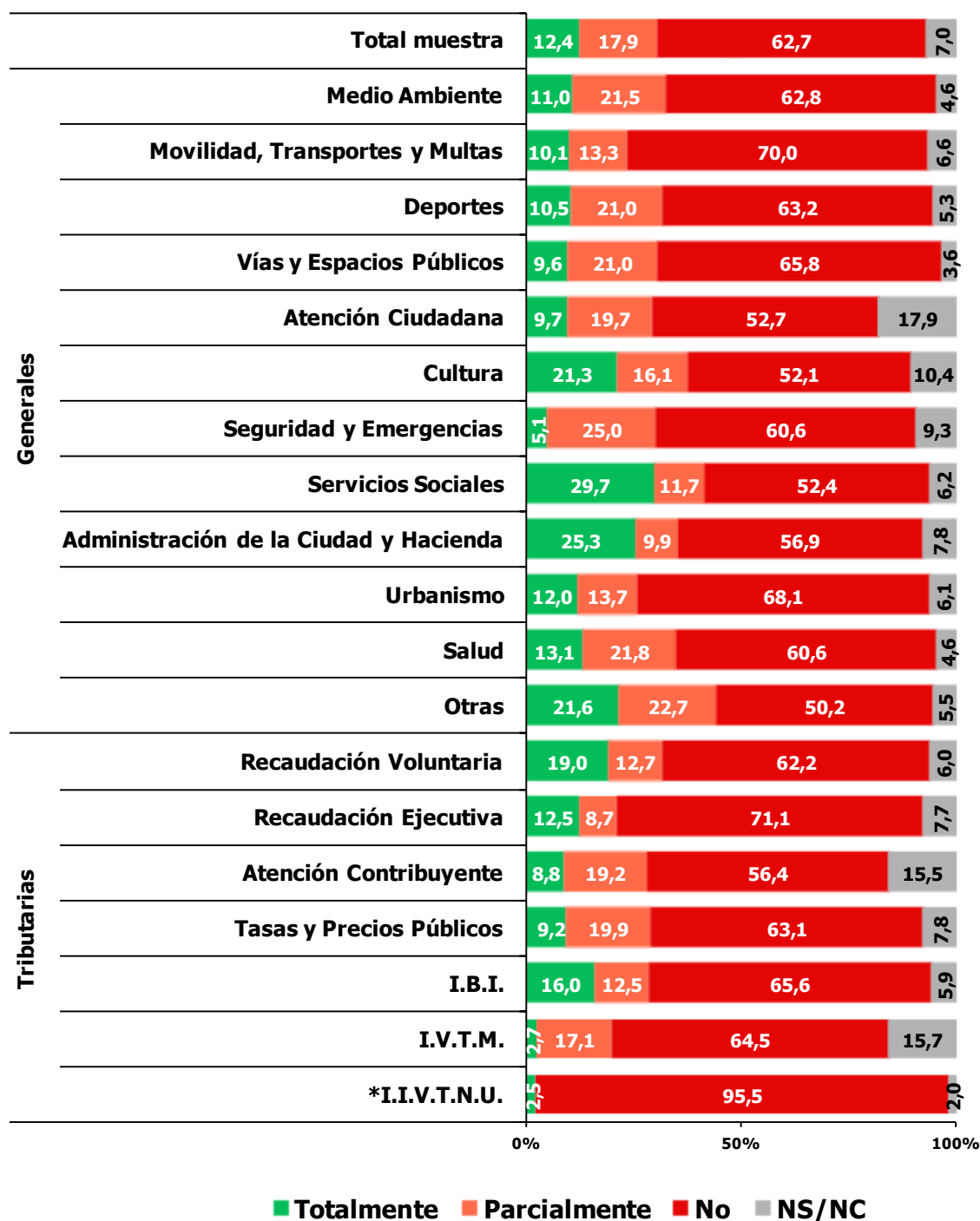


Con respecto a la pregunta sobre si la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó, tan sólo el 12,4% aseguran que así fue en su totalidad, el 17,9% afirman que se solucionó parcialmente y seis de cada diez aseguran que no se había solucionado (62,7%) representando la opinión claramente mayoritaria.

Con respecto al año anterior, el porcentaje de personas usuarias que aseguraron que no se había solucionado el aspecto que motivó su SYR aumenta más de tres puntos (59,4%). Por su parte, disminuye casi cuatro el porcentaje de quienes ven solucionado el problema en su totalidad (pasando del 16,3% el año anterior al 12,4% actual) mientras que el porcentaje de quienes lo ven mejorado parcialmente aumenta del 14,6% al 17,9%.

Entre quienes afirmaron que su sugerencia o reclamación no había servido totalmente para mejorar el aspecto, siete de cada diez recibieron respuesta (68,5%), entre los cuales representan un 42,6% quienes consideran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se atendió su petición y un 49,8% los que afirman que no.

¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?

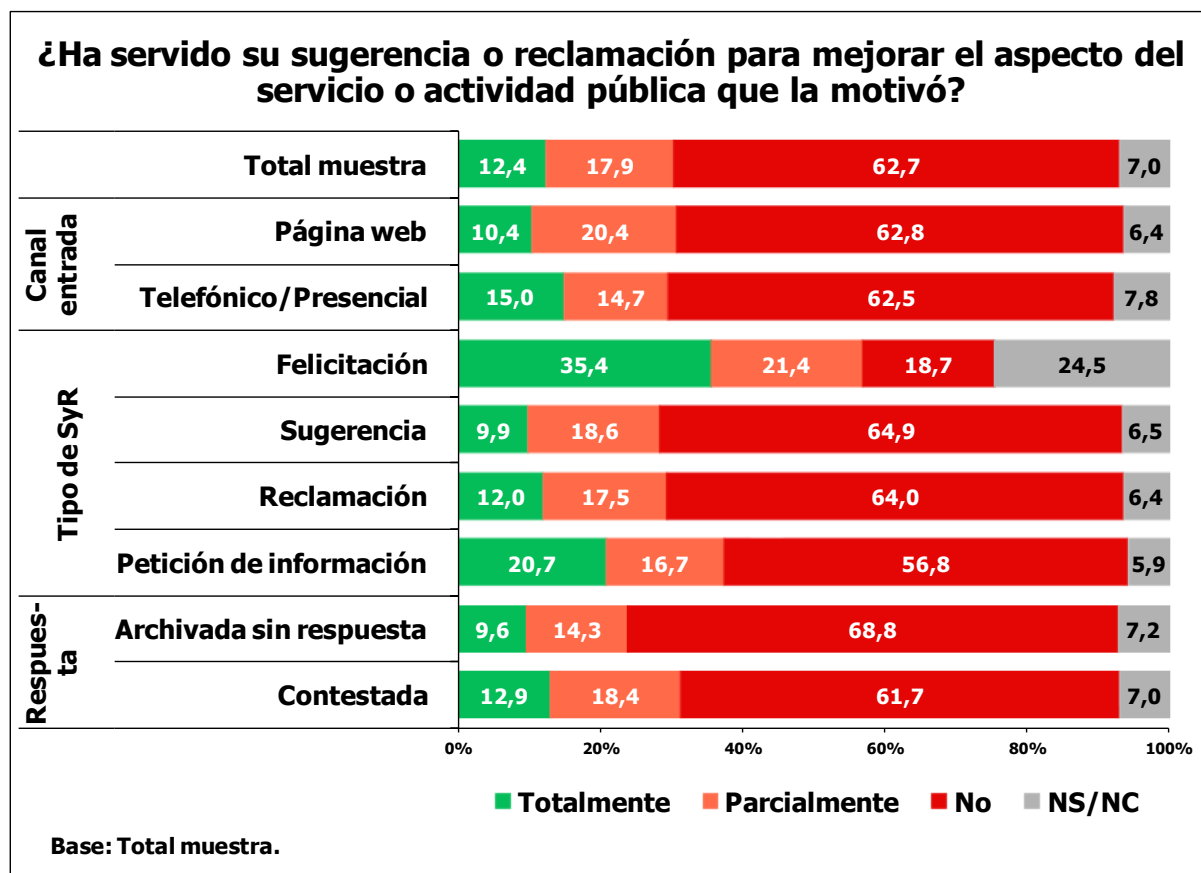


Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Atendiendo a cada materia específica y tomando el porcentaje que es significativamente superior al registrado entre el total, se observan las siguientes diferencias:

- Las materias sobre las que el porcentaje de quienes han visto resuelto el problema original representan un porcentaje significativamente superior al 12,4% registrado entre el conjunto son: Administración de la Ciudad y Hacienda (25,3%), Cultura (21,3%), Servicios Sociales (29,7%) y Recaudación Voluntaria (19,0%), esta última la única materia tributaria.
- Destaca el porcentaje de quienes vieron solucionado su problema original sólo parcialmente entre quienes usaron el servicio en materia de Medio Ambiente (21,5%) y Seguridad y Emergencias (25,0%).
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 62,7% registrado entre el total, cuando las materias fueron: Movilidad, Transportes y Multas (70,0%) e I.I.V.T.N.U. (95,5%) aunque este último porcentaje hay que tomarle con prudencia pues tiene como base un muestra reducida de informantes (n=27).



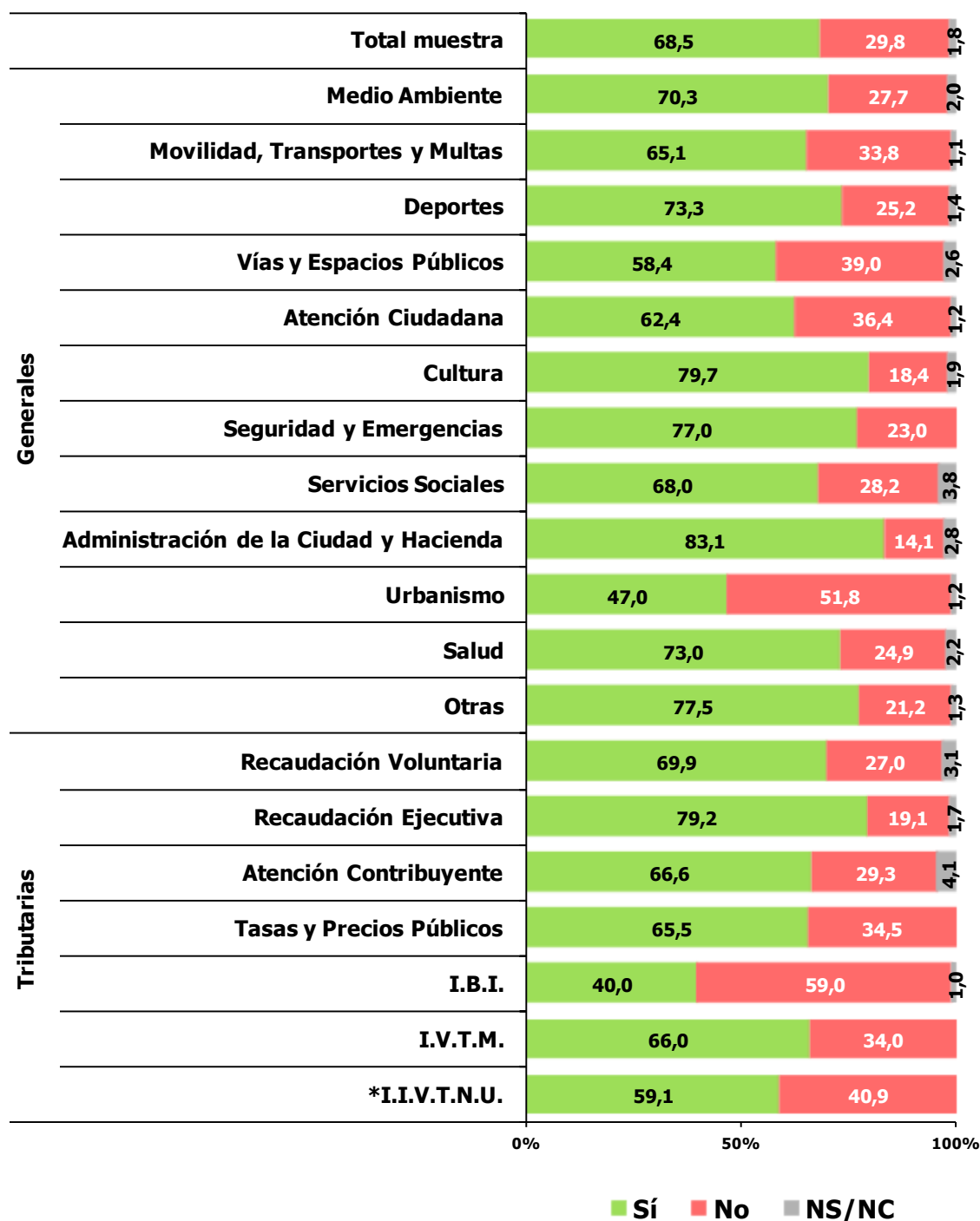
El porcentaje de quienes vieron totalmente mejorado el aspecto que originó su trámite es, entre quienes entraron al Sistema SyR presencial o telefónicamente (15,0%), quienes realizaron felicitaciones (35,4%) y quienes vieron contestada su sugerencia o reclamación (12,9%) significativamente superior a la registrada entre quienes entraron por la página web (10,4%), realizaron sugerencias o reclamaciones ($\leq 12,0\%$) y no obtuvieron contestación (9,6%) respectivamente, siéndolo los dos primeros también con respecto al 12,4% registrado entre el total.

Quienes vieron mejorado el aspecto sólo parcialmente entre quienes entraron por la página web (20,4%) y obtuvieron contestación (18,4%) representan un porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre los que entraron por los canales telefónico

y presencial (14,7%) y no obtuvieron información (14,3%) respectivamente, el primero también destaca con respecto al 17,9% registrado entre el total.

Por su parte, el porcentaje de quienes no han visto mejora alguna del aspecto que originó el trámite es, entre quienes realizaron sugerencias, reclamaciones o peticiones de información ($\geq 56,8\%$), significativamente superior al 18,7% registrado entre los que hicieron felicitaciones. Y entre quienes no obtuvieron respuesta del Sistema SyR (68,8%) el porcentaje es significativamente superior al registrado entre quienes sí la obtuvieron (61,7%) y entre el total (62,7%).

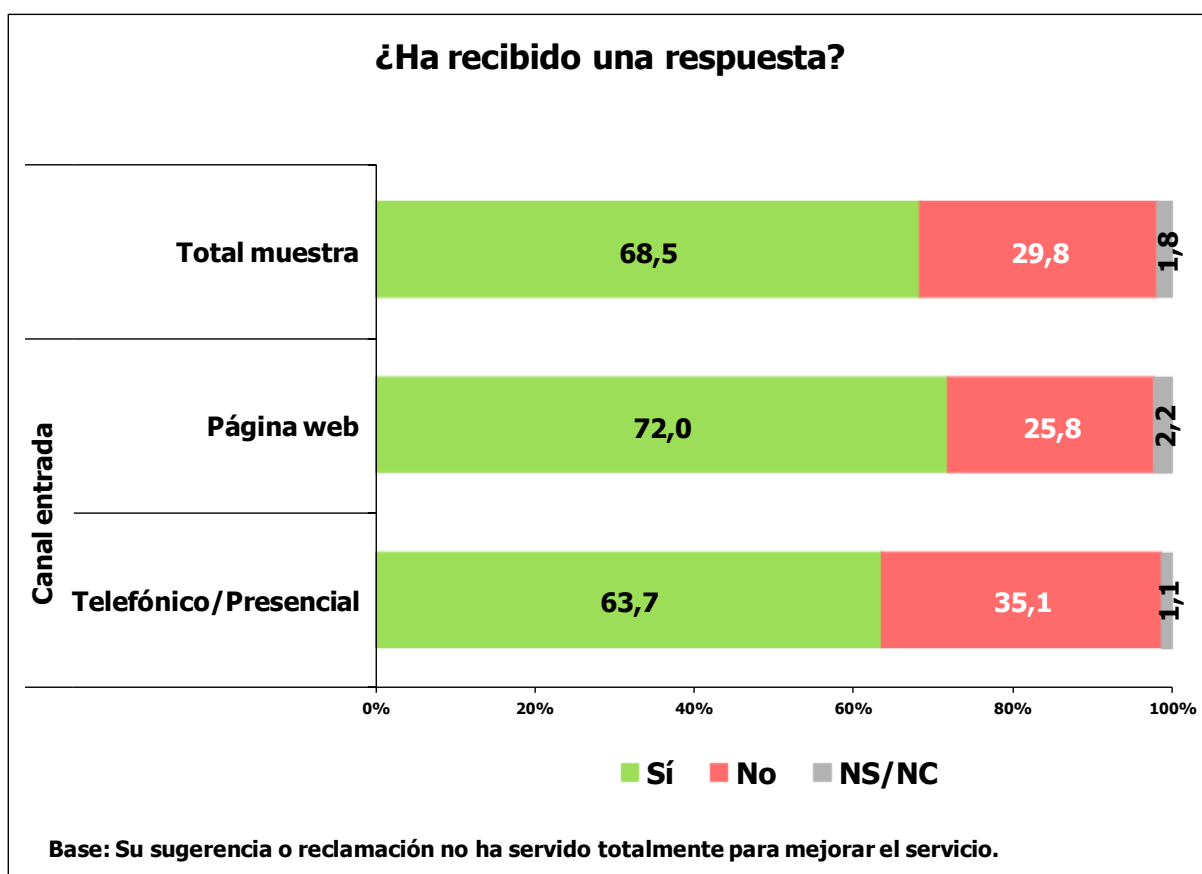
¿Ha recibido una respuesta?



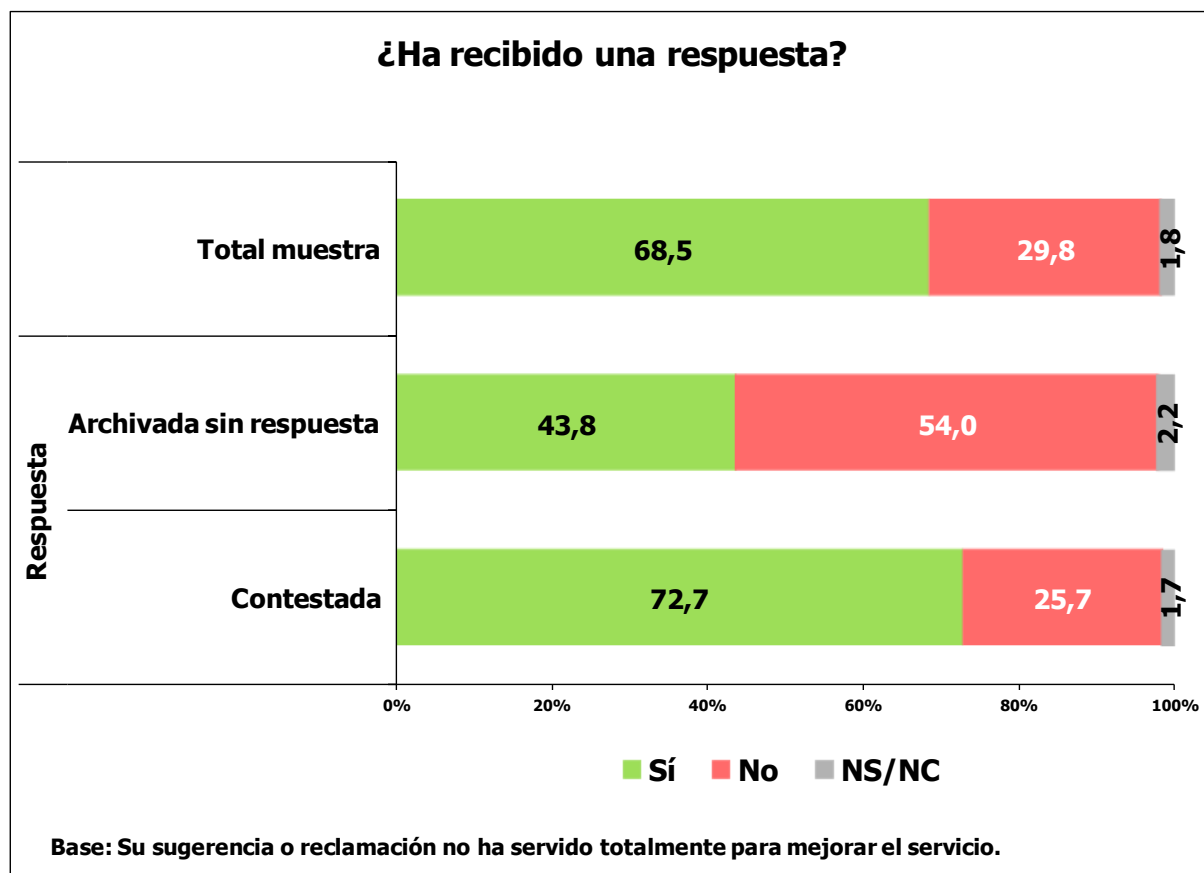
Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio.

**Base muestral reducida.*

El porcentaje de quienes no recibieron respuesta a su petición, entre los que la hicieron sobre Movilidad, Transportes y Multas (33,8%), Urbanismo (51,8%), Vías y Espacios Públicos (39,0%) e I.B.I. (59,0%) es significativamente superior al registrado entre el total (29,8%).



Existe vinculación entre la obtención de respuesta y el tipo de canal utilizado: Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto, el porcentaje de quienes obtuvieron respuesta entre quienes accedieron por la página web (72,0%) es significativamente superior al registrado entre quienes entraron telefónica o presencialmente (63,7%). Mientras que entre estos últimos se registra un porcentaje de quienes no obtuvieron respuesta (35,1%) significativamente superior al registrado entre aquellos (25,8%), siendo en todos los casos esa diferencia significativa con respecto a los porcentajes registrados entre el total.

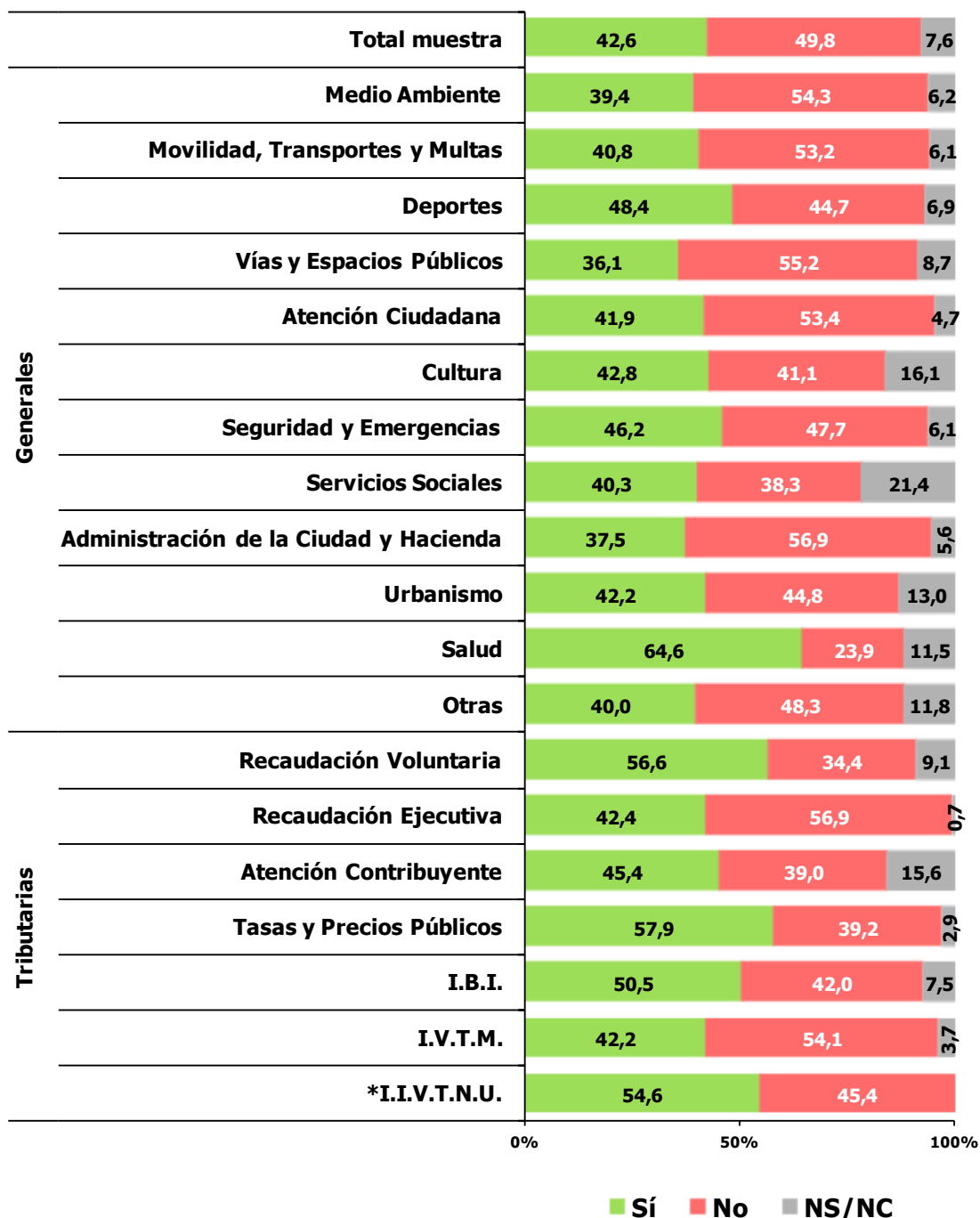


Incluimos los resultados obtenidos en función de la respuesta del Sistema (dato objetivo) con la respuesta a esta pregunta (percepción subjetiva), para hacer constar la confusión de las personas usuarias entre la respuesta de Sistema SyR, la solución a su problema y cualquier otra interacción con el Ayuntamiento de Madrid.

Así, entre quienes fueron contestados por el Sistema, el 25,7% no tiene esa percepción, lo que refleja que están contestando sobre la resolución de su solicitud y no sobre la contestación objetiva del Sistema SyR.

Además, entre quienes el Sistema archivó sin respuesta la solicitud, el 43,8% afirman que sí obtuvieron respuesta, confundiendo la respuesta del Sistema SyR con cualquier otra interacción con el Ayuntamiento de Madrid.

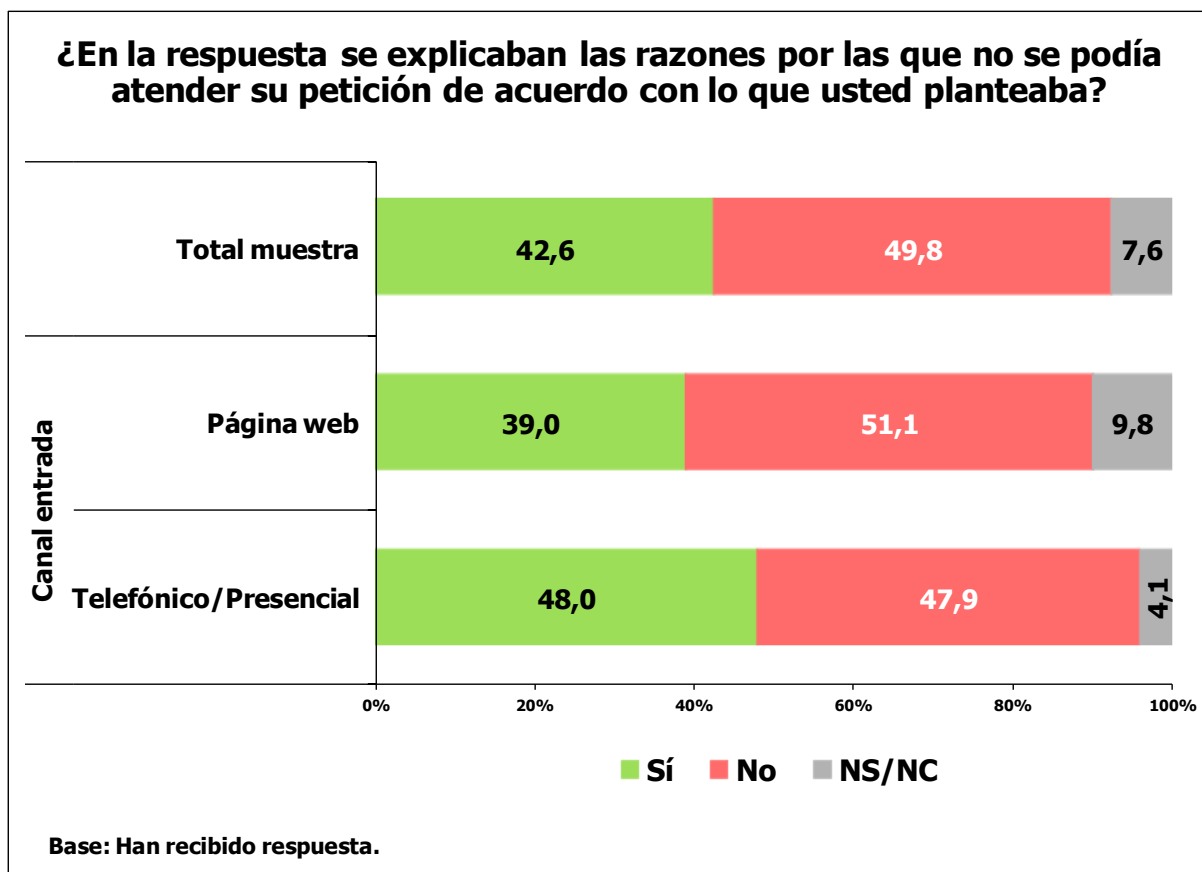
¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?



Base: Han recibido respuesta.

*Base muestral reducida.

La eficacia de la respuesta recibida para explicar los motivos de la no atención a la petición, según las personas que la recibieron, destaca cuando se trata de materias como la Salud (64,6%) y la Recaudación Voluntaria (56,6%), porcentajes significativamente superiores al 42,6% registrado entre el total.

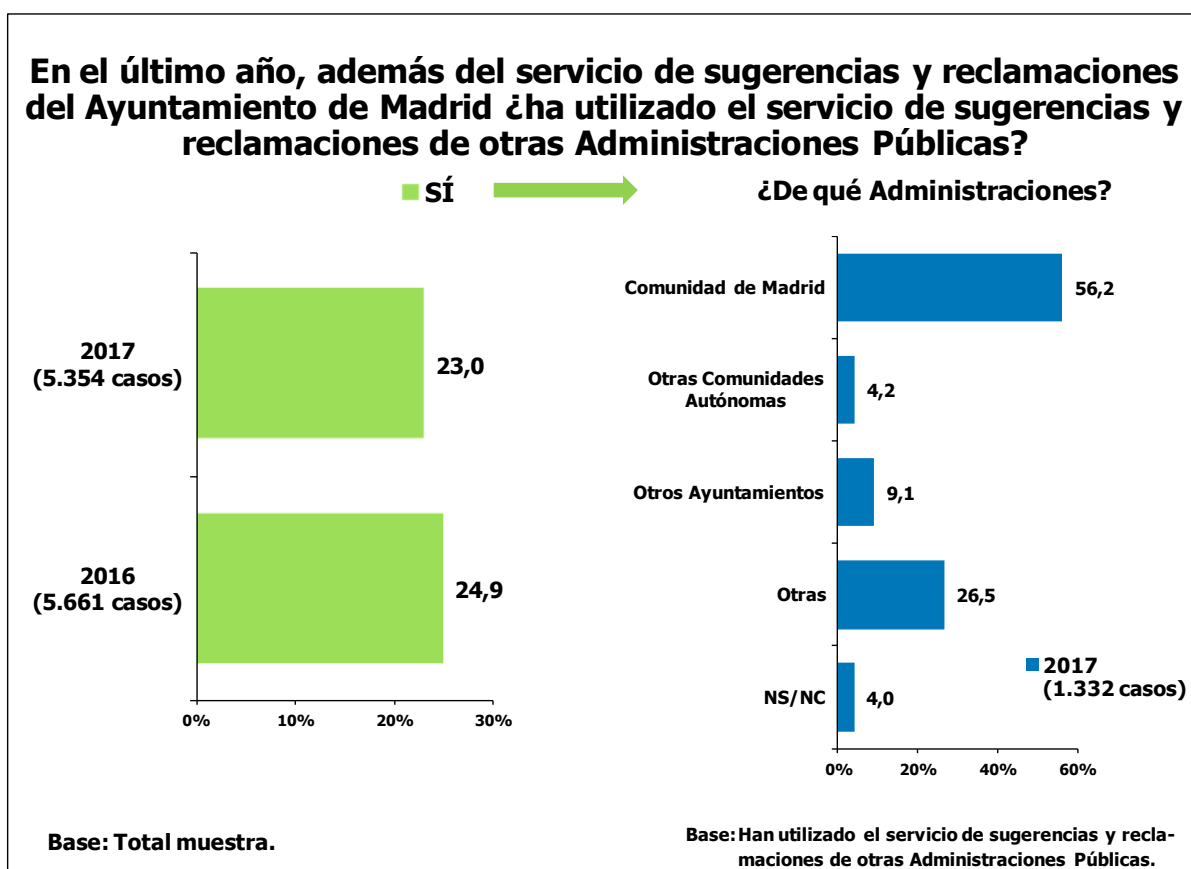


También destaca la eficacia de la respuesta recibida entre quienes realizaron su petición por los canales telefónico y presencial (48,0%) con respecto a la que recibieron los que usaron la página web (39,0%) y también con respecto al conjunto de quienes recibieron respuesta (42,6%).

3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones

El último de los indicadores relacionados con el compromiso del Ayuntamiento con la ciudadanía abordado en la encuesta que nos queda por analizar es **el porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.**

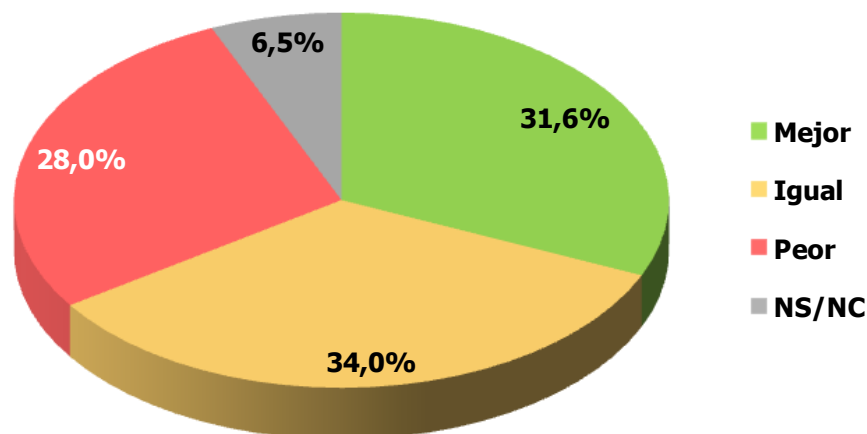
Para llegar a esta comparación, era preciso en primer lugar identificar a aquellas personas usuarias que habían utilizado en el último año algún otro servicio de sugerencias y reclamaciones, lo cual se preguntó directamente y se aprovechó para identificar también la Administración u organismo titular del servicio que habían utilizado.



El 23,0% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje desciende casi dos puntos porcentuales con respecto al año anterior (24,9%).

Algo más de la mitad de quienes usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (56,2%), el 4,2% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 9,1% el de otros Ayuntamientos. Representan un 26,5% aquellos que habían utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.

Si compara el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas, indique si considera el del Ayuntamiento de Madrid mejor, igual o peor

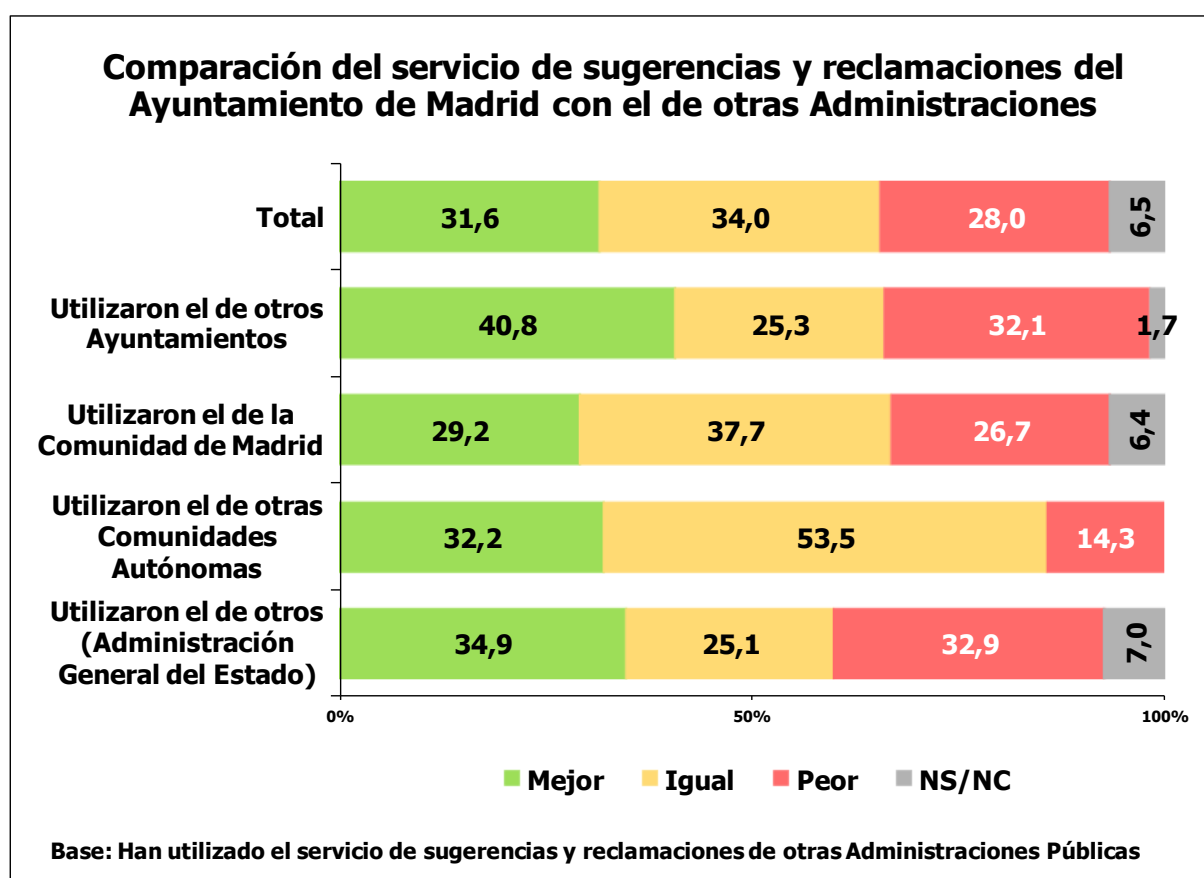


Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas (1.332 casos).

Cuando al colectivo de personas con la doble experiencia se les pregunta sobre la comparación entre el servicio del Ayuntamiento de Madrid y el de la otra Administración que usaron, el 31,6% afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 34,0% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 65,6%.

Por su parte, representan casi tres de cada diez quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (28,0%).

Para profundizar en este análisis y posicionar al Ayuntamiento de Madrid con respecto a las otras Administraciones, veamos las diferencias de estos porcentajes en función de cuál es la competencia, tomando a las personas usuarias específicos que comparten la experiencia con cada una de las otras Administraciones (o grupos de ellas).



No se observan grandes diferencias en la comparación del servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid cuando se segmentan las personas usuarias en función de las otras Administraciones que también han utilizado.

De hecho, las diferencias no son significativas en el porcentaje de quienes consideran el servicio del Ayuntamiento de Madrid mejor que el otro ni tampoco en el de los que consideran que es peor.

Tan sólo cabe señalar el 53,5% de quienes afirman que el servicio recibido es igual, porcentaje significativamente superior al registrado entre el total (34,0%) y también entre las personas usuarias de servicio de otros Ayuntamientos (25,3%) y organismos de la Administración General del Estado (25,1%), posicionándose como el colectivo de Administraciones que tienen el servicio más parecido al del Ayuntamiento de Madrid, seguido del de la Comunidad de Madrid, entre quienes el 37,7% lo consideran igual.

Por lo tanto **El servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid se parece más al de la Comunidad de Madrid y otras Comunidades Autónomas que al que prestan otros Ayuntamientos y otros organismos de la Administración General del Estado.**

Así pues cabe preguntarse ¿Cuál es la posición del Ayuntamiento de Madrid con respecto a otras Administraciones si las diferencias en el porcentaje que refleja la ventaja o desventaja con cada colectivo no son significativas?

En todos los casos, el porcentaje de aquellas personas que a partir de su doble experiencia consideran mejor el servicio recibido por el Ayuntamiento de Madrid, es superior al de quienes afirman que es peor, llegando a ser esa diferencia de 8,7 puntos en el caso de la comparación con otros Ayuntamientos (40,8% frente a 32,1%) y doblando el

porcentaje cuando se compara con otras Comunidades Autónomas (32,2% frente a 14,3%). Por lo tanto, en general los datos apuntan a una ligera ventaja del servicio del Ayuntamiento de Madrid con respecto al resto.

3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

El cuestionario contaba además con dos preguntas en las que las personas usuarias podían expresarse abierta y espontáneamente sobre su opinión. Todas estas menciones fueron clasificadas en bloques temáticos que tenían que ver con el nexo entre los temas mencionados y los aspectos identificados en los informes de encuestas precedentes.

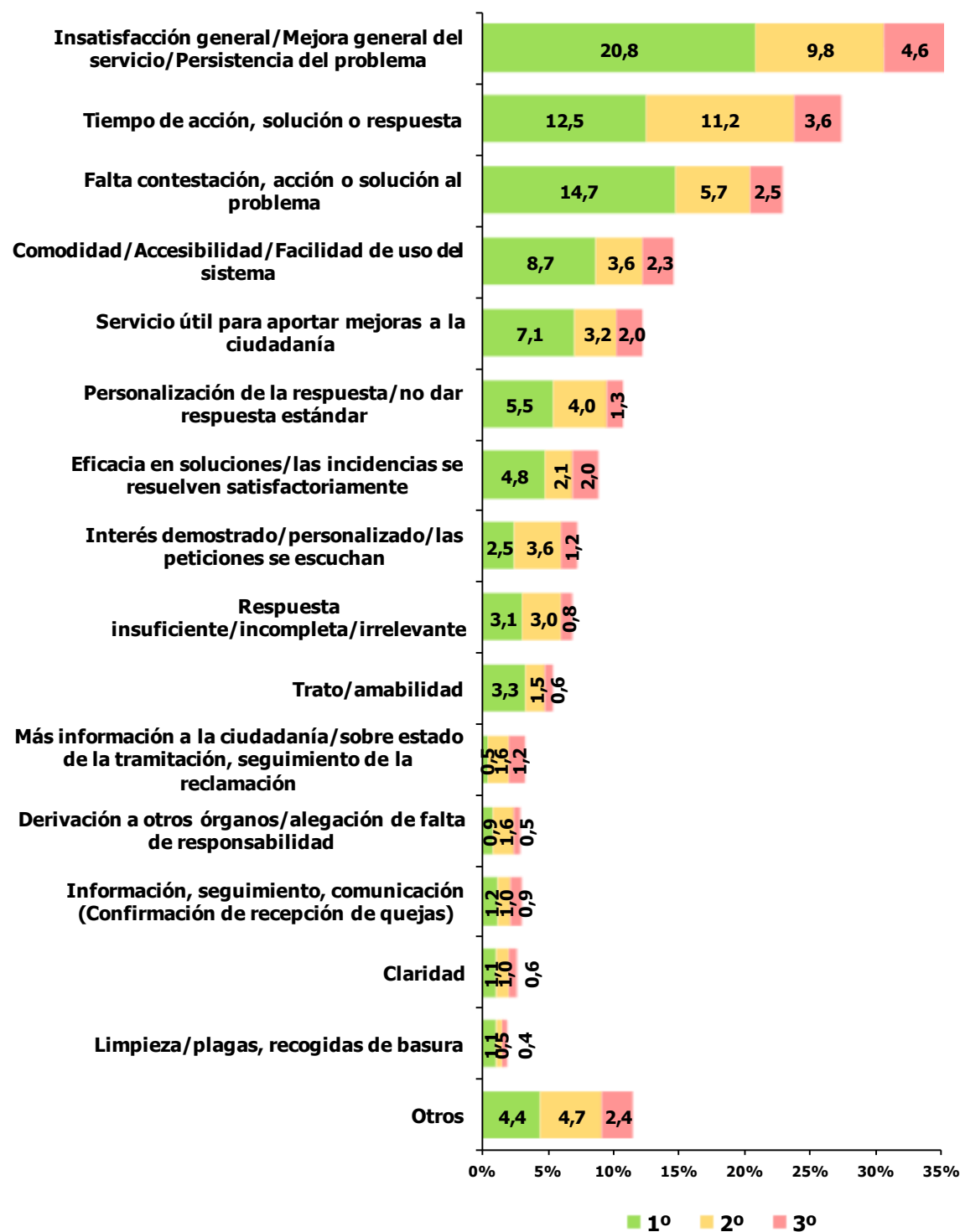
Una de esas preguntas, que se realizó inmediatamente después de solicitarles la valoración de la satisfacción con el conjunto global del servicio recibido, tenía que ver con los principales motivos de esa valoración. A través de su análisis se pueden identificar –a partir de la opinión de la persona usuaria- las principales fortalezas y debilidades de la prestación.

La otra cerraba el cuestionario y consistió en invitar a todos los participantes, aprovechando su experiencia, a realizar abierta y espontáneamente algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

A) Fortalezas y debilidades

Analizamos en primer lugar la primera de ellas: el conjunto de menciones realizadas sobre los motivos que produjeron su valoración global con el servicio recibido.

Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración



Base: Total muestra (5.354 casos).

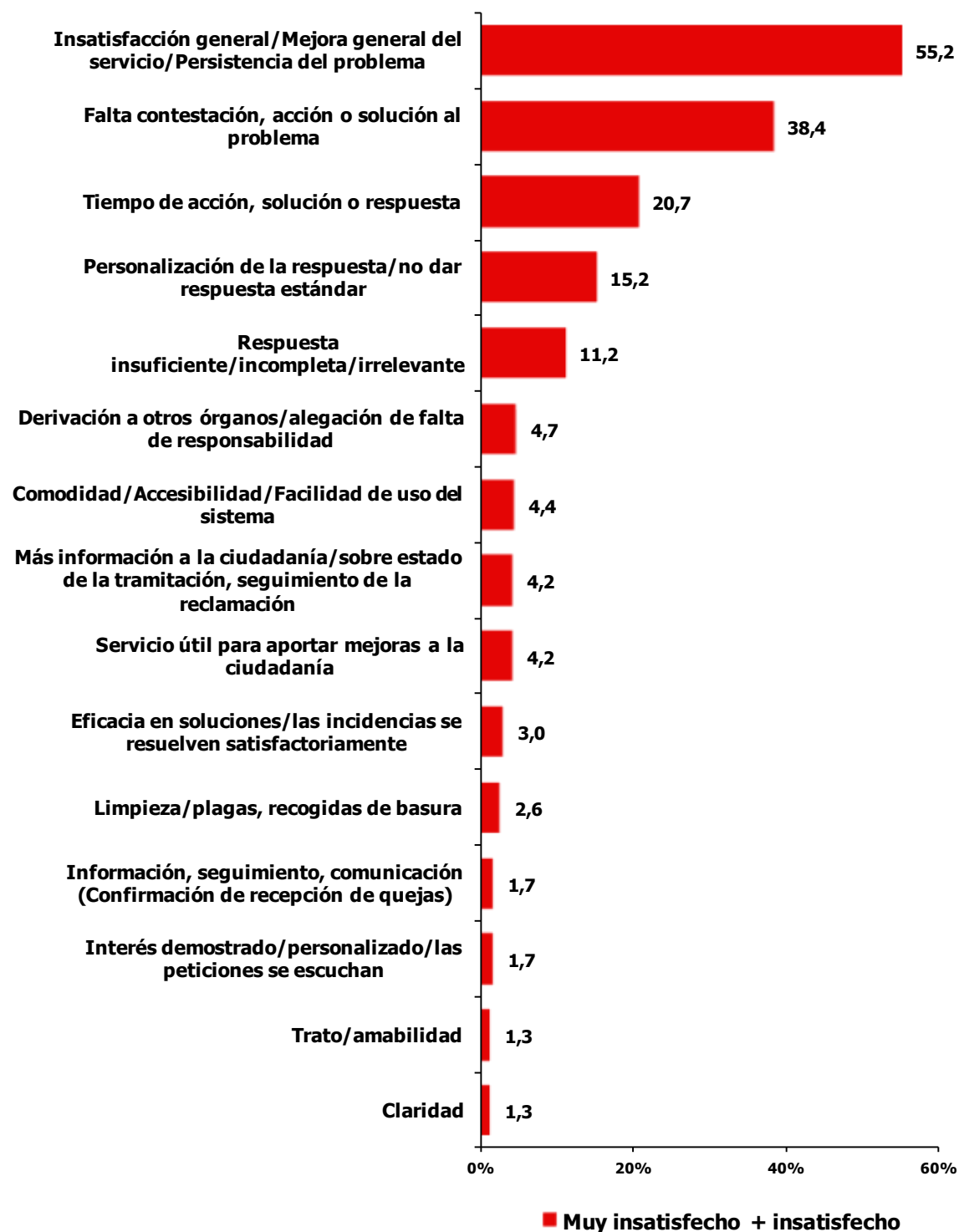
El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre quienes usaron el Sistema SyR, tenían que ver con la insatisfacción general con el servicio, la mejora del mismo o la persistencia del problema, algo que mencionaron espontáneamente el 35,2%, representando a dos de cada diez quienes lo situaron como primer motivo (20,8%).

Los otros dos aspectos más mencionados fueron comentarios sobre el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (27,3%) y la falta de contestación, acción o solución al problema (22,9%), tema este último que fue señalado como primer motivo por un porcentaje (14,7%) mayor que el que representa a quienes mencionaron el otro en primer lugar (12,5%).

A estas le siguen otras menciones tales como la comodidad (14,5%), la utilidad (12,2%), la personalización de la respuesta o no dar respuestas estándar (10,8%), la eficacia en las soluciones (9,0%), el interés mostrado (7,2%), respuesta insuficiente, incompleta o irrelevante (7,0%), el trato o amabilidad recibido (5,3%), más información sobre el estado de la tramitación, seguimiento de la reclamación (3,3%), la derivación a otros organismos (3,1%) la información, seguimiento o comunicación, confirmación de recepción de quejas (3,1%), la claridad (2,7%) o temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (2,0%).

El segundo paso que dimos, fue segmentar los motivos en función del sentido positivo o negativo de la valoración, lo que nos permite establecer dos escalas diferenciadas de menciones, 1) la relación de motivos de las personas insatisfechas con el servicio, algo que permite identificar las debilidades del mismo desde el punto de vista de las personas usuarias. Y 2) la misma relación entre las personas que se mostraron satisfechas, lo que permite identificar las fortalezas.

Escala de motivos para identificar debilidades



Base: Personas insatisfechas (2.473 casos).

Los motivos más mencionados entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 5 fueron, en primer lugar, los que se reflejan de las menciones sobre la insatisfacción general con el servicio o la persistencia del problema de origen, lo cual afecta de alguna manera a más de la mitad de las personas insatisfechas (55,2%) y se perfila como la debilidad más presente del servicio.

A este le siguen, en segundo lugar, menciones sobre la falta de contestación, acción o solución al problema (38,4%) son menciones que denuncian la falta de comunicación o la ausencia de respuesta, *hemos observado que sobre materias Tributarias el porcentaje de menciones es significativamente menor (30,8%)*. Y en tercer puesto motivos relacionados con el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución (20,7%) *que llega a ser 27,5% entre las personas usuarias "digitales"*. Entre estos tres conjuntos de motivos tendríamos el grueso de las debilidades del servicio.

También se registró entre las personas insatisfechas un 15,2% de menciones sobre la personalización de la respuesta o uso de respuestas estandarizadas, un 11,2% de menciones sobre la calidad de la respuesta (insuficiente, incompleta o irrelevante), la derivación a otros órganos (4,7%), la comodidad o facilidad del Sistema SyR (4,4%), información/seguimiento sobre la tramitación (4,2%), la utilidad del servicio (4,2%), su eficacia (3,0%), temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (2,6%), información/confirmación de quejas (1,7%), interés (1,7%), trato (1,3%) y claridad (1,3%).

Escala de motivos para identificar fortalezas



Base: Personas satisfechas (2.282 casos).

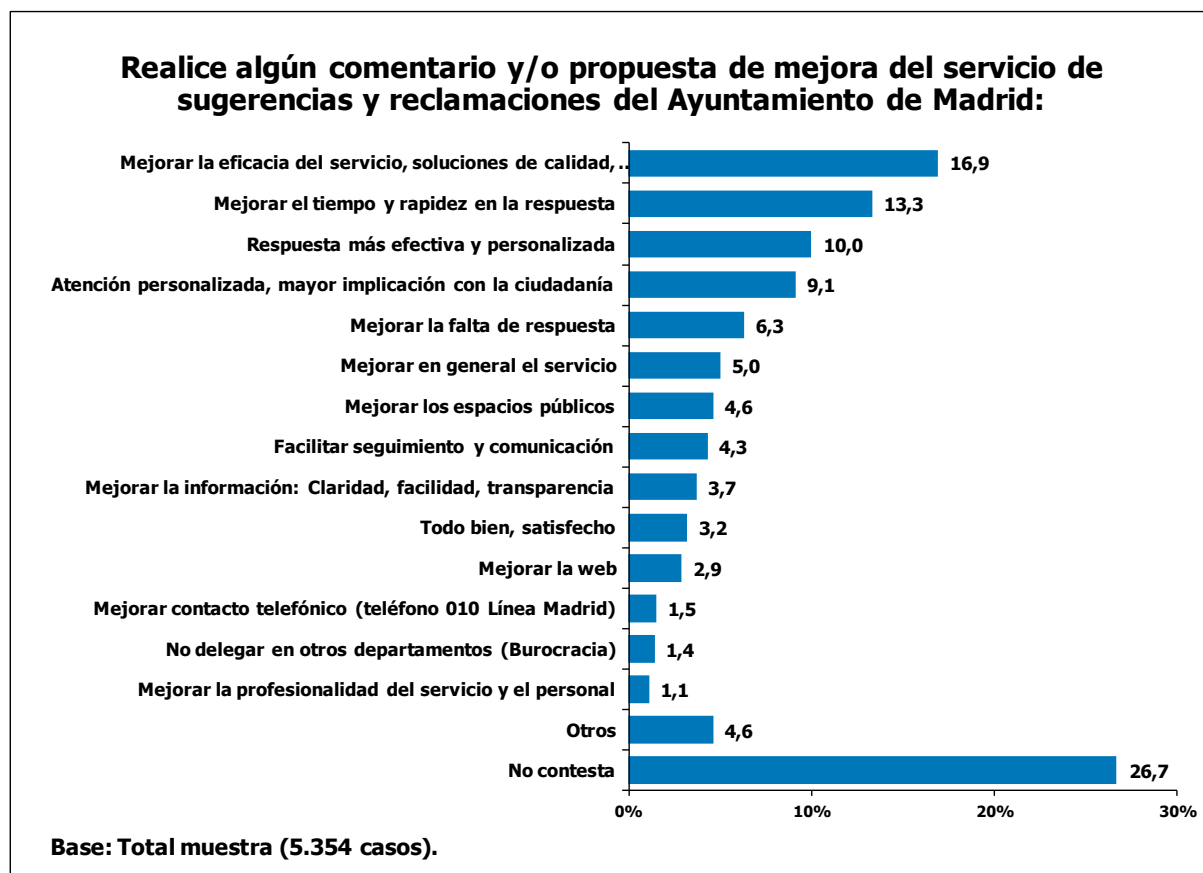
Por su parte, entre quienes valoraron la satisfacción global del servicio recibido al usar el Sistema SyR por encima del 5, o personas usuarias “satisfechas”, los principales motivos mencionados fueron los relacionados con la rapidez o el tiempo de contestación (34,8%), con la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (25,5%) y la utilidad del mismo para aportar mejoras a la ciudadanía (21,2%), aspectos que pueden ser tomados como las principales fortalezas, junto con otras menciones como las relacionadas con la eficacia del Sistema SyR para solucionar problemas (15,9%). *Los dos primeros y el cuarto destacan significativamente entre las personas usuarias “digitales”: 40,9%, 34,7% y 20,1% respectivamente.*

B) Propuestas de mejora

Como adelantamos anteriormente, el cuestionario se cerraba con la invitación a realizar algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Casi tres de cada cuatro personas usuarias mencionaron o redactaron comentarios para contribuir al servicio con las propuestas de mejora que consideraban oportunas o para hacer llegar su satisfacción con el servicio recibido (73,3%).

Estas menciones fueron clasificadas en función de su temática agregando aquellas que tenían un propósito común relacionado con los atributos del servicio o del servicio general. Una vez codificadas todas las menciones, se llegó a la siguiente escala:



En capítulos anteriores hemos podido comprobar que los aspectos relacionados con la respuesta recibida eran peor valorados en general que los relacionados con el propio funcionamiento del Sistema SyR.

En la escala elaborada a partir de las propuestas de mejora aportadas por las propias personas usuarias se puede comprobar que los cinco primeros puestos son asuntos relacionados con la respuesta, lo cual pone de manifiesto la demanda de mejora en ese sentido.

El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio, se trata de un 16,9% de menciones que reflejan la demanda de soluciones de calidad a las peticiones realizadas.

En segundo lugar, un 13,3% de menciones están directamente relacionadas con la mejora del tiempo y rapidez de la respuesta recibida, se trata de uno de los aspectos del servicio que peor había sido valorado cuando se consultó específicamente por él. Así como el que le sigue, el 10,0% de las menciones trataban sobre recibir una respuesta más efectiva y personalizada en relación con el asunto propuesto en sus sugerencias o reclamaciones.

En cuarto lugar, las personas usuarias demandan una mejor atención personal (9,1%), se incluyen aquí aspectos como el trato y la mayor implicación que debiera suponer para el Ayuntamiento de Madrid las preocupaciones de la ciudadanía.

Mejorar la falta de respuesta es un asunto que reúne al 6,3% de las menciones, alude aquí la ciudadanía a la no atención de sus demandas.

A estas les siguen otras propuestas como la mejora en general del servicio (5,0%), mejorar los espacios públicos (4,6%), facilitar un mejor seguimiento y comunicación sobre el trámite iniciado en el Sistema SyR (4,3%) y mejorar la información y la forma en que se produce: claridad, facilidad de comprensión, transparencia (3,7%).

En la siguiente posición se registraron un 3,2% de menciones que reflejaban la satisfacción con el servicio tal y como lo habían recibido, por tanto no sugieren mejoras, sino el mantenimiento de las condiciones en las que se está prestando.

El resto de menciones versaron sobre mejorar la página web (2,9%), mejorar el contacto a través del teléfono 010 Línea Madrid (1,5%), no delegar en otros departamentos (1,4%), mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (1,1%) y otras menciones de asuntos de diversa

naturaleza que quedaron sin clasificar por su incidencia residual (4,6%).

P14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	Total	Grupo de materias	
		Generales	Tributarias
Total	5.354	4.566	788
Muestra real	5.354	4.887	467
	%	%	%
Mejorar la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia	16,9	16,5	19,0
Mejorar el tiempo y rapidez en la respuesta	13,3	13,7	10,9
Respuesta más efectiva y personalizada	10,0	10,4	7,1
Atención personalizada, mayor implicación con la ciudadanía	9,1	9,1	8,8
Mejorar la falta de respuesta	6,3	6,8	3,4
Mejorar en general el servicio	5,0	5,0	5,4
Mejorar los espacios públicos	4,6	4,9	2,8
Facilitar seguimiento y comunicación	4,3	4,5	3,1
Mejorar la información: Claridad, facilidad, transparencia	3,7	3,8	3,1
Todo bien, satisfecho	3,2	2,7	6,0
Mejorar la página web	2,9	3,2	1,5
Mejorar contacto teléfono 010 Línea Madrid	1,5	1,4	2,2
No delegar en otros departamentos (Burocracia)	1,4	1,2	2,1
Mejorar la profesionalidad del servicio y el personal	1,1	0,9	2,0
Otros	4,6	4,2	7,0
No contesta	26,7	26,5	27,4

No existen muchas diferencias según los dos grandes bloques de materias, pero sí cabe señalar algunas:

Entre quienes trataron materias Generales, el porcentaje de menciones sobre la falta de respuesta (6,8%) es significativamente superior al registrado entre quienes trataron materias Tributarias (3,4%), ya vimos cómo estos valoraban mejor el tiempo de respuesta que aquellos.

Sin embargo, entre quienes gestionaron materias Tributarias se registra un porcentaje de menciones que reflejan la satisfacción con el Sistema SyR tal cual está (6,0%) significativamente superior al registrado entre los de materias Generales (2,7%) y también un porcentaje de quienes demandan mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (2,0%) significativamente superior al 1,1% registrado entre el total.

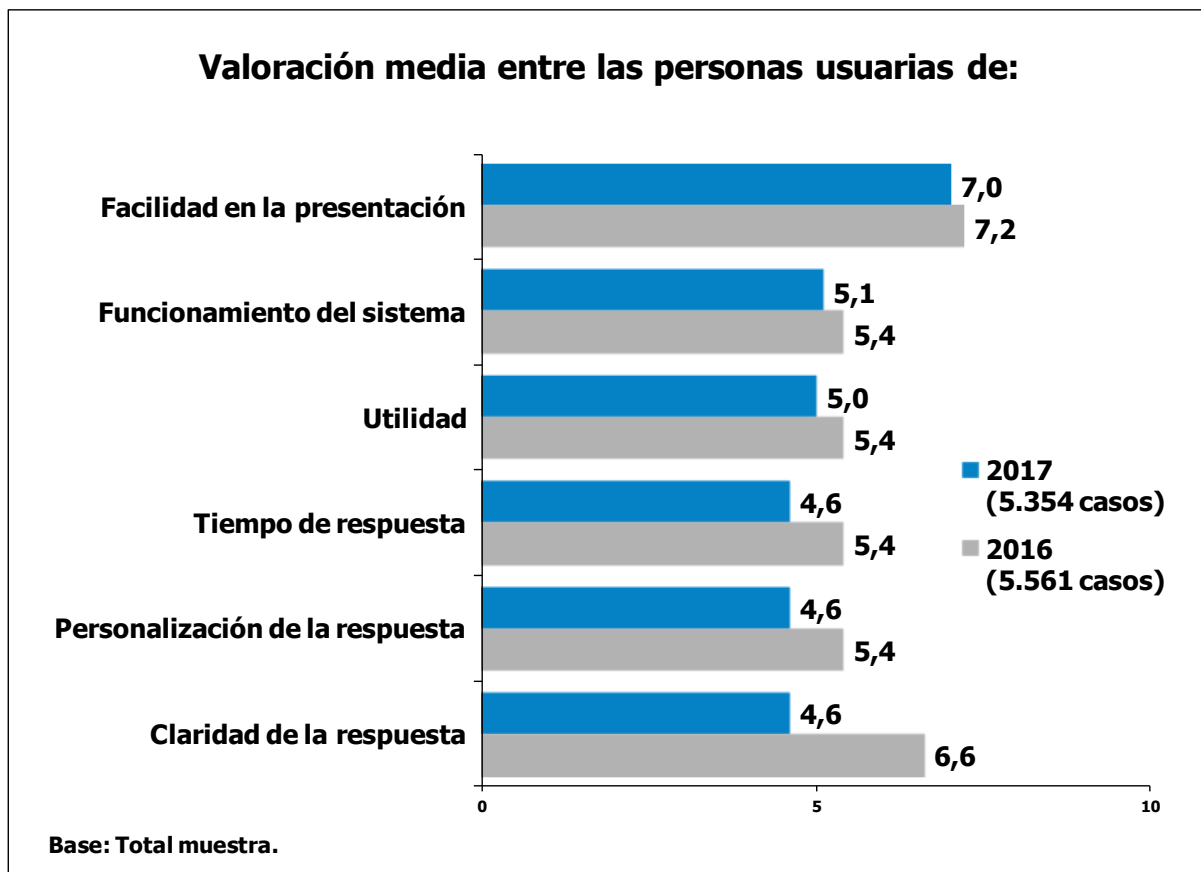
P14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	Total	Canal entrada	
		Página web	Telefónico/ Presencial
Total	5.354	2.960	2.394
Muestra real	5.354	4.823	531
	%	%	%
Mejorar la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia	16,9	16,7	17,1
Mejorar el tiempo y rapidez en la respuesta	13,3	13,4	13,1
Respuesta más efectiva y personalizada	10,0	12,2	7,1
Atención personalizada, mayor implicación con la ciudadanía	9,1	10,7	7,1
Mejorar la falta de respuesta	6,3	5,7	6,9
Mejorar en general el servicio	5,0	2,5	8,1
Mejorar los espacios públicos	4,6	6,0	2,8
Facilitar seguimiento y comunicación	4,3	5,1	3,4
Mejorar la información: Claridad, facilidad, transparencia	3,7	5,4	1,5
Todo bien, satisfecho	3,2	3,6	2,6
Mejorar la página web	2,9	3,1	2,6
Mejorar contacto teléfono 010 Línea Madrid	1,5	0,6	2,5
No delegar en otros departamentos (Burocracia)	1,4	1,5	1,2
Mejorar la profesionalidad del servicio y el personal	1,1	0,7	1,5
Otros	4,6	4,1	5,3
No contesta	26,7	31,5	20,7

Atendiendo al canal de entrada también se observan diferencias en las demandas de las personas usuarias.

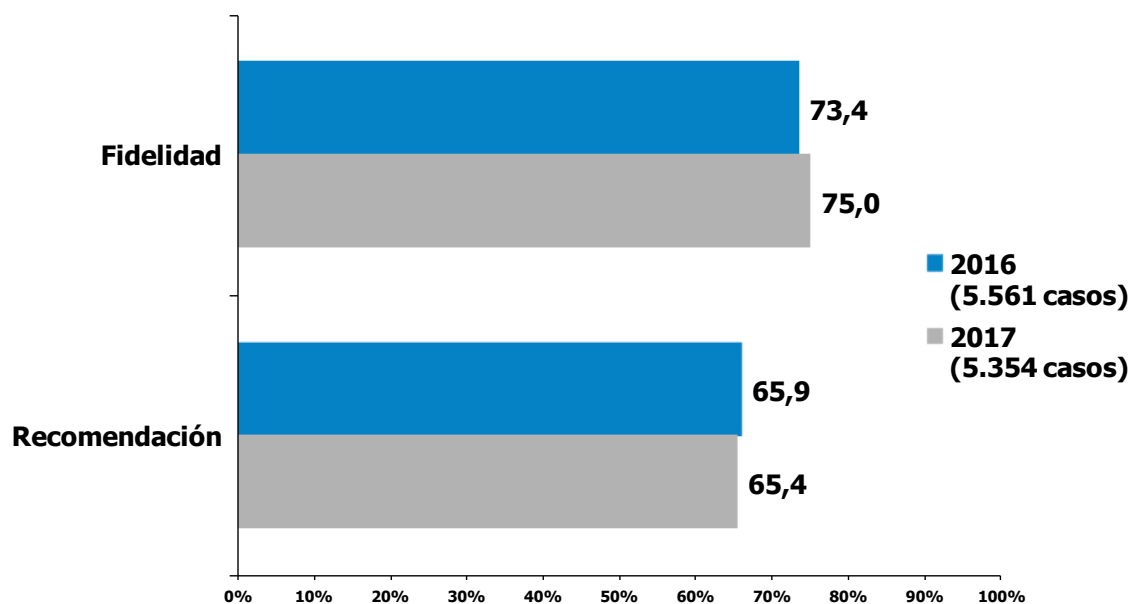
Así, entre quienes entraron al Sistema SyR por la página web destaca significativamente con respecto al total y entre quienes entraron telefónica o presencialmente, el porcentaje de menciones sobre asuntos que están más relacionados con la respuesta: Respuesta más efectiva y personalizada (12,2%), atención personalizada (10,7%), mejorar los espacios públicos (6,0%), facilitar el seguimiento y la comunicación (5,1%) y mejorar la información: claridad, facilidad, transparencia (5,4%).

Mientras que entre quienes entraron al servicio presencial o telefónicamente los asuntos que destacan con respecto al total y a los “digitales” son: la mejora general del servicio (8,1%), mejorar el contacto telefónico 010 (2,5%) y mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (1,5%).

4. Evolución de los indicadores



Porcentaje de personas usuarias que volverían a utilizar el servicio/ lo recomendarían a otros



Base: Total muestra.

5. Conclusiones

Características de las personas usuarias

- Existe paridad de género entre las personas usuarias del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, prácticamente la mitad son hombres (48,6%) y la otra mitad mujeres (49,5%). No obstante:
 - Destaca el porcentaje de hombres en materias tales como la Movilidad, Transportes y Multas (59,3%) y la Tributaria I.V.T.M. (67,2%), también entre los que realizaron sugerencias (51,9%)
 - Mientras que el porcentaje de mujeres destaca en las materias de Cultura (66,1%), Medio Ambiente (54,2%), Servicios Sociales (75,8%) y la Tributaria I.I.V.T.N.U. (77,8%). También entre quienes entraron al Sistema SyR de manera presencial o telefónica (51,8%) y entre quienes hacen felicitaciones (57,6%) o reclamaciones (50,0%)
- La media de edad es de 49 años y medio, media que supera los 50 años entre quienes gestionaron materias Tributarias.
 - La edad media registrada es mayor entre quienes trataron materias como Servicios Sociales (56 años), Atención al Contribuyente (53 años y medio) y Tasas y Precios Públicos (56 años). También entre quienes entran de forma telefónica y presencial (51 años y medio) y entre las personas usuarias que realizan felicitaciones o peticiones de información (>54 años).
 - Sin embargo, entre quienes reclaman o sugieren sobre Movilidad, Transportes y Multas (47 años y medio), I.V.M.T. (casi 47 años) y Recaudación Voluntaria o Ejecutiva (47 años y medio), quienes entran por el canal digital (Casi 48 años), hacen sugerencias o reclaman (≤ 49 y medio) y entre quienes el Sistema SyR archivó la reclamación o

sugerencia (47 años y medio) se registran las menores medias de edad.

- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,0%), el 1,2% son de un país miembro de la UE y el 0,8% de un país no miembro de la UE.
 - En general, el porcentaje de personas españolas usuarias de Tributarias (98,2%) es significativamente superior al 96,8% registrado entre las que las hicieron generales. En particular, destacan en materias tales como la Cultura (99,4%), los Servicios Sociales (99,5%), la Atención al Contribuyente (99,7%), el I.B.I. (99,2%), el I.I.V.T.N.U. (100%) y la Recaudación Voluntaria (99,7%).
 - El porcentaje de personas de un país miembro de la UE destaca entre quienes usaron el servicio en materia de Urbanismo (5,5%) e I.V.M.T. (4,4%) y entre quienes vieron sus tramitaciones archivadas sin respuesta (2,5%).
 - Por su parte, las personas de un país no miembro de la UE destacan en materia de Atención Ciudadana (3,3%) y Salud (4,8%), entre quienes entran telefónica y presencialmente (1,4%) y quienes hacen reclamaciones (0,9%).
- El alto nivel formativo es predominante entre las personas usuarias del servicio, relacionando claramente la utilización del mismo con el nivel de estudios.
 - El nivel formativo es algo superior cuando las materias son Tributarias que cuando son generales. Pero hay que señalar algunos matices que reflejan que no se produce una correspondencia homogénea: El 3,7% de quienes usaron el servicio en materia de Recaudación Ejecutiva – tributaria-, no tienen estudios terminados y el porcentaje de universitarios cuando la materia era Atención Ciudadana representa a

más de la mitad (53,4%), ambos porcentajes significativamente destacados.

- La mayoría de personas con estudios superiores, lo es significativamente más entre quienes entran al Sistema SyR por el canal digital y realizan sugerencias, mientras que entre las personas que entran por los canales telefónico/presencial y las que tramitaron reclamaciones, aumenta significativamente el porcentaje de quienes tienen un nivel formativo menor.
- Siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (69,2%), el 57,8% por cuenta ajena y el 11,4% por cuenta propia, siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria. El 15,6% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 7,5% están desempleadas, el 1,4% realizan labores domésticas, el 1,1% son estudiantes, el 0,2% realizan trabajo no remunerado y el 1,7% están en otro tipo de situación.
- Los distritos de Madrid en los que más se usa el Servicio son Centro (8,1%), Hortaleza (6,7%), Fuencarral-El Pardo (6,1%) y Ciudad Lineal (5,7%). Mientras que los que menos tienen son Vicálvaro (1,8%), Barajas (1,9%), Moratalaz (2,0%), Salamanca (2,7%) y Usera (2,7%). El 10,2% residen en otros municipios distintos de Madrid.
- El 6,5% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada). Este porcentaje representa un 6,9% entre quienes trataron materias Generales, significativamente superior al 4,8% registrado entre quienes trataron materias Tributarias. Además:
 - El porcentaje destaca entre quienes accedieron al Sistema SyR por canal presencial o telefónico (8,8%), entre quienes realizaron una felicitación (13,6%) y entre quienes realizaron tramitaciones que fueron contestadas por el Sistema SyR (6,8%).

La experiencia con el servicio

- Casi La mitad de las personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (48,6%), este canal es el más mencionado y su porcentaje aumenta 3 puntos con respecto al registrado en 2016 (45,5%). Dos de cada diez señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid (20,8%), un 11,7% conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), el 9,4% lo conocieron por conocidos, amigos o familiares y un 3,1% por campañas de comunicación municipales.
- Más de la mitad de las personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (54,3%) siendo este el canal mayoritario en su conjunto. Por su parte, uno de cada tres acceden telefónicamente (33,3%) y el 11,1% de manera presencial, registrándose tan sólo un 1,0% de quienes acceden por correo electrónico y un 0,1% por correo postal.
- Según las características sociodemográficas, el uso de unos u otros canales es un reflejo del comportamiento de la población general, relacionando el canal digital con una media de edad menor y un mayor nivel formativo y los canales telefónico y presencial con una media mayor y menor formación. No obstante, también existe una **relación que vincula a las materias Generales y la gestión de sugerencias con el canal digital y a las materias Tributarias y las reclamaciones con los canales telefónico y presencial**, que en general son percibidos como más cercanos, directos y seguros. Por tanto: a la hora de seleccionar un canal, la importancia del asunto y del tipo de SyR son factores que se suman a las tendencias sociales generales.

- El porcentaje de quienes acceden por la página web llega al 60,2% cuando las materias son generales, al 84,6% entre quienes realizaron sugerencias y al 63,4% entre los que no recibieron respuesta del Sistema SyR.
- Sin embargo, el porcentaje de quienes acceden telefónica o presencialmente destaca significativamente cuando las materias son Tributarias (55,5% y 21,8% respectivamente) y entre quienes hicieron reclamaciones (38,8% y 12,5% respectivamente).
- El 56,4% de las personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar la sugerencia, reclamación o felicitación, de las cuales más de la mitad señalaron en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (53,5%), cuatro de cada diez el teléfono 010 Línea Madrid (39,9%), tres de cada diez la página web (32,0%), el 25,0% indicaron que en un registro público, el 16,6% en otra dependencia municipal y por correo postal el 12,8%.
- El 43,8% de las personas usuarias sí habían realizado seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario (65,2%).
 - Quienes hicieron seguimiento destacan significativamente cuando las materias fueron Medio Ambiente (47,2%), Vías y Espacios Públicos (56,2%) y la tributaria I.V.T.M. (60,2%), también entre quienes entraron por el canal digital (52,5%) y quienes vieron sus sugerencias y reclamaciones archivadas sin respuesta (48,0%).

Valoración y expectativas del servicio y sus atributos

- La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de $X=4,6$ sobre 10, manifestándose un cierto equilibrio entre el porcentaje de quienes declaran estar insatisfechos o muy insatisfechos (44,4%) y el de

quienes se muestran satisfechos o muy satisfechos (43,6%). Esta media se mantiene constante con respecto a la registrada en 2016.

- La valoración media otorgada para las materias Generales ($X=4,7$) es significativamente superior a la registrada para las Tributarias ($X=4,2$). De manera que “aprueban” materias tales como Administración de la Ciudad y Hacienda ($X=5,6$), Cultura ($X=5,8$), Salud ($X=5,3$), Seguridad y Emergencia ($X=5,2$) y Servicios Sociales ($X=5,6$) mientras que no “aprueba” ninguna tributaria, registrándose las valoraciones más bajas en Recaudación Ejecutiva ($X=3,3$) y Tasas y Precios Públicos ($X=3,4$). Esta diferencia entre los dos grupos de materias debe matizarse con las siguientes excepciones: la valoración significativamente alta que se obtiene cuando se trata de Atención al Contribuyente –tributaria- ($X=4,9$) y la baja que se obtiene en Movilidad, Transportes y Multas ($X=3,9$) y Urbanismo ($X=4,0$) –generales-.
- La valoración media entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,4$) es significativamente inferior a la registrada entre los que realizaron sugerencias ($X=4,7$) y ambas lo son con respecto a la que se registra entre los que hicieron felicitaciones ($X=7,3$).
- Entre quienes fueron contestados ($X=4,7$) la media es significativamente superior a la que se obtiene entre los que no lo fueron ($X=3,7$).
- Según las características sociodemográficas de las personas usuarias:
 - La media registrada entre las mujeres ($X=4,8$) es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,4$).
 - El único colectivo de edad que “aprueba” el servicio es el de menores de 25 años ($X=5,3$).

- La mejor valoración media del servicio la otorgan quienes tienen estudios secundarios ($X=5,1$).
- La satisfacción global entre quienes tienen alguna discapacidad reconocida registra una media ($X=5,1$) que es significativamente superior a la registrada entre los quienes no la tienen ($X=4,6$).
- La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria, casi la mitad de quienes lo usaron aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (48,2%), tres de cada diez afirman que ha sido igual (31,9%) y el 17,6% que ha sido mejor.
 - El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca en el bloque de Tributarias (21,1%), concretamente en Atención al Contribuyente (25,1%), I.V.T.M. (27,5%) y Recaudación Voluntaria (25,0%), pero también en Administración de la Ciudad y Hacienda (26,5%) y Servicios Sociales (25,6%), que son generales. Por su parte, en el bloque de materias Generales destaca el porcentaje de quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban (32,5%), aunque en materia de Movilidad, Transportes y Multas lo hace el de los que afirman que el servicio fue peor (55,8%).
 - El porcentaje de quienes afirman que el servicio fue mejor de lo esperado destaca entre los que realizaron felicitaciones (55,7%) y entre los quienes fueron contestados por el Sistema SyR (19,1%). Mientras que la expectativa se vio defraudada entre quienes realizaron sugerencias, reclamaciones o peticiones de información ($\geq 32,8\%$) y entre quienes no recibieron respuesta (61,8%).
- **Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento el Sistema SyR, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida.**

- Sobre los tres aspectos peor valorados (los relacionados con la respuesta) tan sólo son destacables las valoraciones de quienes relacionaron felicitaciones y sugerencias ($X \geq 7,0$). Pero si tenemos en cuenta las expectativas, el tiempo de respuesta fue mejor de lo esperado para quienes gestionaron materias Tributarias (23,2%), así como la personalización y la claridad entre los que utilizaron los canales telefónico y presencial (19,7% y 16,9% respectivamente).
- Por su parte, destaca la valoración media sobre la facilidad de presentación en el bloque de materias Generales ($X=7,1$), quienes accedieron por la página web ($X=7,1$), quienes realizaron felicitaciones o sugerencias ($X \geq 7,4$) y entre los que recibieron contestación ($X=7,0$). Además, si tenemos en cuenta las expectativas, ha sido más difícil de lo esperado presentar las peticiones en materias Tributarias y accediendo telefónica o presencialmente que en materias Generales y accediendo por la página web.
- En cuanto al funcionamiento del Sistema SyR, también destaca la valoración media otorgada en el bloque de materias Generales ($X=5,2$), quienes realizaron felicitaciones o sugerencias ($X \geq 5,3$) y entre los que recibieron contestación ($X=5,3$). Aunque también destaca el porcentaje de quienes accedieron por los canales telefónico y presencial que vieron mejoradas sus expectativas (22,9%).

Fidelidad, recomendación y utilidad

- Tres de cada cuatro personas usuarias afirman que volverían a utilizar el servicio (75,0%), el 65,4% afirman que sí lo recomendarían a otras personas y casi la mitad lo consideran útil o muy útil (48,2%), registrándose para este último una valoración media de $X=5,0$.
 - Atendiendo a las materias, los tres indicadores destacan significativamente entre el grupo de materias Generales (75,6%, 66,8%

y $X=5,0$) con respecto al registrado entre el de Tributarias (71,8%, 57,2% y $X=4,5$). Aunque deben tenerse en cuenta los siguientes excepciones:

- En materia de Movilidad, Transporte y Multas, el valor del indicador es, en los tres casos, significativamente inferior (66,2%, 55,4% y $X=4,1$ respectivamente). Lo mismo ocurre con la media registrada en Urbanismo ($X=4,4$) y Vías y Espacios Públicos ($X=4,8$) a propósito de la valoración media de la utilidad.
- Destaca significativamente el indicador de fidelidad en materia de Recaudación Voluntaria (76,6%) y la valoración media de la utilidad en Atención al Contribuyente ($X=5,3$) e I.V.T.M. ($X=5,3$), siendo estas tres, materias Tributarias.
- Atendiendo al canal de entrada, entre quienes accedieron telefónica o presencialmente destacan los valores del indicador de fidelidad (76,9%) y de recomendación (67,8%).
- Según el tipo de SyR, los tres indicadores destacan entre quienes usaron el servicio para realizar felicitaciones (92,7%, 95,0% y $X=8,0$) en el caso de la utilidad también destaca la valoración media entre quienes realizaron sugerencias ($X=5,2$).
- Los tres indicadores aumentan significativamente entre quienes fueron contestados por el Sistema SyR (76,3%, 66,8% y $X=5,1$).
- Según las características sociodemográficas también destacan los tres indicadores registrados entre las mujeres (79,5%, 70,0% y $X=5,2$) y entre quienes tienen estudios secundarios (79,7%, 73,0% y $X=5,4$).
- El 12,4% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 17,9%

afirman que se solucionó parcialmente y seis de cada diez aseguraron que no se había solucionado (62,7%) representando la opinión claramente mayoritaria.

- El porcentaje quienes vieron satisfecha totalmente su petición destaca significativamente cuando las materias fueron Administración de la Ciudad y Hacienda (25,3%), Cultura (21,3%), Servicios Sociales (29,7%) y Recaudación Voluntaria (19,0%), esta última la única materia tributaria. También entre quienes entraron al Sistema SyR presencial o telefónicamente (15,0%), quienes realizaron felicitaciones (35,5%) y quienes vieron contestada su sugerencia o reclamación (12,9%).
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan cuando las materias fueron: Movilidad, Transportes y Multas (70,0%) e I.I.V.T.N.U. (95,5%), también entre los que realizaron sugerencias, reclamaciones o peticiones de información ($\geq 56,8\%$) y entre quienes no obtuvieron respuesta del Sistema SyR (68,8%).
- El 29,8% de quienes no vieron mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación, no recibieron respuesta.
 - Este porcentaje aumenta significativamente cuando las materias eran Movilidad, Transportes y Multas (33,8%), Urbanismo (51,8%), Vías y Espacios Públicos (39,0%) e I.B.I. (59,0%) y entre los que entraron telefónica o presencialmente (35,1%).
 - La eficacia de la respuesta recibida para explicar los motivos de la no atención a la petición, según quienes la recibieron, destaca cuando se trata de materias como la Salud (64,6%) y la Recaudación Voluntaria (56,6%) también entre los que realizaron su petición por los canales telefónico y presencial (48,0%).

Comparación con el servicio de otras Administraciones

- El 23,0% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.
- Algo más de la mitad de quienes usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (56,2%), el 4,2% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 9,1% el de otros Ayuntamientos. Representan un 26,5% aquellos que habían utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos.
- El 31,6% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 34,0% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 65,6%. Por su parte, representan casi tres de cada diez quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (28,0%).
- El servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid se parece más al de la Comunidad de Madrid y otras Comunidades Autónomas que al que prestan otros Ayuntamientos y otros organismos de la Administración Central. En todos los casos, el porcentaje de quienes consideran mejor el servicio recibido por el Ayuntamiento de Madrid, es superior al porcentaje de los que afirman que es peor.

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

- El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre las personas usuarias del Sistema SyR tenían que ver con la insatisfacción general con el servicio, la mejora del mismo o la persistencia del problema (35,2%). Los otros dos aspectos más mencionados fueron comentarios sobre el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (27,3%) y la falta de contestación, acción o solución al problema (22,9%).

- Las principales debilidades identificadas fueron: la insatisfacción general con el servicio o la persistencia del problema de origen (55,2%), la falta de contestación, acción o solución al problema (38,4%) y el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución (20,7%).
 - Entre quienes tramitaron materias Tributarias el porcentaje de menciones sobre la rapidez o el tiempo de contestación es significativamente menor (30,8%).
 - Quienes mencionan el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución entre quienes accedieron por canales digitales es significativamente superior (27,5%).
- Las principales fortalezas: la rapidez o el tiempo de contestación (34,8%), la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (25,5%) y la utilidad del mismo para aportar mejoras a la ciudadanía (21,2%) junto con otras menciones como las relacionadas con la eficacia del Sistema SyR para solucionar problemas (15,9%).
 - Los dos primeros y el cuarto destacan significativamente entre las personas usuarias “digitales”: 40,9%, 34,7% y 20,1% respectivamente.
- En el ranking elaborado a partir de las propuestas de mejora aportadas por las propias personas usuarias del servicio se puede comprobar que los cinco primeros puestos son asuntos relacionados con la respuesta: El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio (16,9%), seguido del tiempo y rapidez de la respuesta recibida (13,3%), recibir una respuesta más efectiva y personalizada (10,0%), mejor atención personal (9,1%) y mejorar la falta de respuesta (6,3%).
 - Entre el bloque de materias Generales, el porcentaje de menciones sobre la falta de respuesta (6,8%) es significativamente superior al registrado en el bloque de materias Tributarias (3,4%). Sin embargo,

en el bloque de materias Tributarias se registra un porcentaje de menciones que reflejan la satisfacción con el Sistema SyR tal cual está (6,0%) significativamente superior al registrado entre el de materias Generales (2,7%) y también un porcentaje de quienes demandan mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (2,0%).

- Entre quienes accedieron por la página web destaca significativamente con respecto al total y a quienes entraron telefónica o presencialmente el porcentaje de menciones sobre asuntos que están más relacionados con la respuesta. Mientras que entre quienes entraron al servicio presencial o telefónicamente los asuntos que destacan con respecto al total y a los "digitales" son: la mejora general del servicio (8,1%), mejorar el teléfono 010 Línea Madrid (2,5%) y mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (1,5%).

6. Cuestionario



Pl. Sta. M^a Soledad Torres Acosta, 2-4^o C
28004 Madrid
Tel.: 91 206 10 00 | Fax: 91 206 10 01

CUESTIONARIO Nº

CUESTIONARIO 17150-17200
(31/10/2017)

PRESENTACIÓN (SÓLO CATI): Buenos días/tardes, mi nombre es _____, le llamo de la empresa Simple Lógica, contratada por el Ayuntamiento de Madrid para la realización de una encuesta de satisfacción. Le informamos de que esta encuesta se realiza con la finalidad de mejorar la prestación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y se hace de forma voluntaria entre las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (generales y tributarias) cuyo dato de teléfono está recogido en dicho sistema y cuyo responsable es la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Le informamos que si no desea participar en la encuesta y no quiere seguir recibiendo llamadas, puede oponerse directamente en este momento"

¿Podría contestarme unas preguntas? Sólo serán unos minutos:

P.1.- ¿Cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

Por la página web del Ayuntamiento	1
Por el teléfono de atención 010	2
Por otro servicio municipal, por ejemplo: Oficina de Atención al Ciudadano, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...	3
Por conocidos, amigos, familiares	4
Por campañas de comunicación municipales	5
Otros medios (ESPECIFICAR: _____)	6
NS/NC	99

P.2.- Usted presentó -al menos- una sugerencia /reclamación/felicitación (personalizar según campo tipo reclamación -columna M- de la BBDD) de manera presencial/ telefónicamente/ a través de la página web/ por correo electrónico/ por correo postal (personalizar según campo canal entrada -columna Q- de la BBDD). Además de esta forma ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?

Si	1
No (PASA A P3)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P2

P.2.a.- ¿Cuál de estas? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE) (Eliminar opción campo canal entrada -columna Q- de la BBDD))

Página web	1
Teléfono de atención 010	2
De manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía	3
En un registro público	4
En otra dependencia municipal	5
Por correo postal	6
NS/NC	99

A TODOS

P.3.- Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos del mismo:
Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Facilidad en la presentación de sugerencias y reclamaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Tiempo de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Personalización de la respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Claridad de la respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Funcionamiento del sistema	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.4.- ¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?

Totalmente	1
Parcialmente	2
No	3
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4

P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta?

Si	1
No (PASA A P5)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P4a

P.4.b.- ¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?

Si	1
No	2
NS/NC	99

A TODOS

P.5.- Desde que realizó su sugerencia /reclamación/felicitación (personalizar según campo tipo reclamación -columna M- de la BBDD) hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?

Si	1
----	---

No (PASA A P6)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5

P.5.a.- ¿De qué modo hizo este seguimiento?

Consulta en la página web del Ayuntamiento	1
A través del teléfono de atención 010	2
En persona, en la oficina de Atención a la Ciudadanía o en el Registro o Dependencia en donde presentó la solicitud	3
NS/NC	99

A TODOS

P.6.- A continuación, valore la utilidad del servicio de sugerencias y reclamaciones. Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada útil y 10 muy útil

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Utilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.7.- ¿Volvería a utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

Si	1
No	2
NS/NC	99

P.8.- ¿Recomendaría el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?

Si	1
No	2
NS/NC	99

A TODOS

P.9.- Si considera toda su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, indique su grado de satisfacción global, de acuerdo con su valoración del conjunto del servicio. Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Conjunto del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.10.- Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración:
PREGUNTA ABIERTA

1ª	
2ª	
3ª	

P.11.- Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?

Mejor de lo que esperaba	1
Igual de lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	3
NS/NC	99

P.12.- En concreto, indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el sistema de sugerencias y reclamaciones han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba:

	Mejor	Igual	Peor	NS/NC
La facilidad de presentación	1	2	3	99
El tiempo de respuesta	1	2	3	99
El contenido de la respuesta	1	2	3	99
La claridad de la respuesta	1	2	3	99
El funcionamiento del sistema	1	2	3	99

P.13.- En el último año, además del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ¿ha utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras administraciones públicas?

Si	1
No (PASA A P14)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13

P.13.a.- ¿De qué Administraciones?

Comunidad de Madrid	1
Otras Comunidades Autónomas (ESPECIFICAR:___)	2
Otros Ayuntamientos (ESPECIFICAR:___)	3
Otras (ESPECIFICAR:___)	4
NS/NC	99

P.13.b.- Si compara el servicio de sugerencias con el de respuesta p13a Indique si considera el del Ayuntamiento de Madrid mejor, igual o peor

Mejor	1
Igual	2
Peor	3
NS/NC	99

A TODOS

P.14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:
PREGUNTA ABIERTA

--

PERFIL DEL ENCUESTADO**SEXO:**

- Hombre
- Mujer

EDAD:

- Menor de 18
- Entre 18 y 24
- Entre 25 y 34
- Entre 35 y 44
- Entre 45 y 54
- Entre 55 y 64
- 65 o más
- No contesta

NACIONALIDAD:

- Española
- Extranjero de país miembro de la UE
- Extranjero de país No miembro de la UE
- No contesta

ESTUDIOS:

Indicar el nivel mayor de estudios que tiene

- Sin estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o bachillerato elemental
- FP de grado medio
- Bachillerato (superior o post ESO)
- FP de grado superior
- Universitarios
- Postgrado universitario

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y busca su primer empleo
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Jubilado, pensionista, retirado
- Realiza trabajo no remunerado
- Estudiante
- Labores domésticas
- Otra situación
- No contesta

RESIDENCIA:

- MADRID (EN ESTE CASO ENUMERAR TODOS LOS DISTRITOS PARA QUE EL ENCUESTADO SEÑALE UNO)
- OTRO MUNICIPIO. Cuál:

DISCAPACIDAD

El Ayuntamiento está comprometido con adaptar sus servicios, incluidos el de sugerencias y reclamaciones, para que puedan ser usados por todas las personas. Podría indicar si tiene alguna discapacidad reconocida (certificada).

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Responsable de la redacción:	Documento revisado y verificado:
 Sergio Azañedo Sánchez Consultor Senior Jefe de Proyecto	 Graciano Viejo Fernández Director Técnico


SIMPLE LÓGICA
 Pz. Sta. M^a Soledad Torres Acosta, 2-4º C. 28004 Madrid
 Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01
www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com
 C.I.F.: A-85/119.295



Empresa adherida al código deontológico internacional **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.