

# RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS/AS DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR) POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

El informe, presenta los resultados de los datos recogidos de las encuestas realizadas a las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, sobre el servicio prestado por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, durante el año 2020

*Resumen año 2020*

## **INFORME RESULTADOS de la ENCUESTA a personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2020)**

---

La encuesta se realiza a las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) del Ayuntamiento de Madrid por alguna cuestión relacionada con el servicio que presta la Policía Municipal. (Metodología, Anexo I)

El periodo de estudio corresponde al comprendido entre los días 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. El número de encuestas remitidas ha sido de 2103.

Las respuestas obtenidas ascienden a 530 (25,20%), de las que el 12,45% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 19,06% con la seguridad vial, un 44,34% se refería a temas de convivencia, el 13,77% a la calidad del servicio prestado y por último, un 22,64% con otras situaciones no clasificadas.

Cabe destacar, que en este apartado los usuarios del sistema tienen la posibilidad de marcar más de un motivo, por lo que la suma de los porcentajes supera el 100%.

Se realiza una batería de preguntas comenzando por el nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido en recibir la respuesta. El 45,65% puntúa entre 7 y 10, el 18,30% entre 5 y 6, mientras que el 36,05% otorga una nota inferior a 5.

Con objeto de contextualizar los resultados, los porcentajes de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido del 60,24% en 15 días o menos, del 33,38% entre 16 y 31 días, y del 6,39% entre 31 y 90 días.

A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 45,44% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10, el 17,39% entre 5 y 6 y el 37,18% entre 0 y 4.

Sobre la claridad en la contestación, utilizando un vocabulario comprensible, el 54,54% la valora entre 7 y 10, el 15,73% entre 5 y 6 y el 29,73%, por debajo de 5.

La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 38,72% puntúa entre 7 y 10 y el 14,27% entre 5 y 6, mientras que el 47,01% se manifiesta entre 0 y 4.

De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 83,21% manifiesta que se ha resuelto total o parcialmente. Conviene resaltar que la actuación policial no puede solucionar totalmente un problema cuando su competencia es solo parcial.

La percepción que la ciudadanía tiene en la utilidad del sistema SyR para las solicitudes a Policía Municipal ha sido la siguiente:

- El 44,61% reconoce su utilidad, otorgando una puntuación de 7 a 10 y el 16,34% otorga entre 5 y 6. En sentido contrario, el 39,05% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4.
- Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 31% la contemplan entre 0 y 4, el 23,04 entre el 5 y el 6 y el 45,96%, por encima de 7.

En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen más respuestas positivas que negativas: 59,65% *versus* 40,35%.

Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR, en cuanto a su funcionamiento, mejora en el 34,68% de los casos, en el 38,37% fue la esperada, mientras que se muestra peor en el 26,95%.

Por lo que respecta al plazo de contestación, un 40,40% aprecia una mejora, el 36,70% lo encuentra predecible y el 22,90% esperaba una más pronta respuesta.

En cuanto a la explicación obtenida, el 24,52% manifiesta que es mejor de la esperada, el 26,99% opina que igual y el 48,50%, peor.

Cuando la cuestión es: “El servicio recibido en el SyR de la Policía Municipal”, la respuesta ha sido mejor, igual o peor en el 30,14%, 26,34% y 43,52% respectivamente.

Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 43,61% manifiesta su intención de hacerlo, el 13,34% probablemente si lo realice, el 14,25% no está seguro, el 16,98% probablemente no y el 11,83% no tiene intención de hacerlo.

Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 50,46% manifiesta su intención de hacerlo, el 15,28% probablemente si lo realice, el 14,48% no está seguro, el 10,53% probablemente no y el 9,25 no tiene intención de hacerlo.

Respecto al género de los encuestados, el 59,06% han sido hombres y el 40,94% han sido mujeres.

En cuanto al rango de edad de los participantes, el 0,94% se encuentra entre los 18 y 24 años, el 33,21% se encuentra entre los 25 y 44 años, el 54,91% entre los 45 y 64 años, y el 10,94% son mayores de 65 años.

Respecto a la nacionalidad, el 96,23% han manifestados ser españoles, el 2,45% son de un país miembro de la UE, mientras que el 1,32% pertenece a algún país fuera de la UE.

Sobre el distrito de residencia en Madrid, el orden de mayor a menor participación ha sido el siguiente:

Latina	9 %	San Blas - Canillejas	5 %
Carabanchel	9 %	Chamartín	4 %
Centro	6 %	Chamberí	4 %
Arganzuela	6 %	Usera	4 %
Puente de Vallecas	6 %	Retiro	3 %
Ciudad Lineal	6 %	Villa de Vallecas	3 %
Salamanca	5 %	Otros municipios	3 %
Tetuán	5 %	Moratalaz	2 %
Fuencarral – El Pardo	5 %	Hortaleza	2 %
Moncloa – Aravaca	5 %	Barajas	2 %
Villaverde	5 %	Vicálvaro	1 %

Sobre los comentarios y/o propuestas de mejora recibidas de quienes han participado, se observan desde felicitaciones por el funcionamiento de la aplicación, hasta peticiones para mejorar la respuesta, rechazos por actuaciones de tráfico (accidentes, cortes, estacionamientos, aceras) y observaciones sobre asuntos genéricos como falta de capacidad, no funcionamiento del sistema, solicitud de más efectivos policiales, descoordinación, gestión política y limpieza de calles entre otros.

#### ANEXO I

METODOLOGÍA: Encuesta a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) los días 1 y 16 de cada mes.

Se invita a participar a todas las personas que han recibido una respuesta SyR desde Policía Municipal en los quince días inmediatamente anteriores, a través de internet.

El cuestionario consta de 21 preguntas:

- 7 con valoraciones de 0 a 10 (0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho)
  - De 0 a 5, se evalúan como áreas de mejora
  - De 5 a 7, se evalúan como indiferente
  - De 7 a 10, se evalúan como punto fuerte
- 4 con valoraciones de mejor, igual o peor.
- 1 de texto libre y
- 9 para datos estadísticos

ANEXO II

PLANTILLA DE LA ENCUESTA

**Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid sobre el servicio de la Policía Municipal en 2020**

Le invitamos a participar en el estudio promovido por la Dirección General de la Policía Municipal entre quienes utilizaron el sistema de Sugerencias y Reclamaciones a lo largo de 2020 en asuntos relacionados con la seguridad, disciplina vial y la convivencia.

La forma de responder este breve cuestionario es sencilla **y le llevará menos de tres minutos. Tras determinar el tema principal de su queja, encontrará:**

- Cuatro cuestiones con una escala del 0 al 10 para que puntúe su grado de satisfacción.
- Siete preguntas cerradas que sólo admiten una respuesta.
- Una abierta, para que opine usted libremente sobre el servicio recibido a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, en lo relativo a la Policía Municipal
- Por último, otras cuatro para el análisis sociodemográfico, también cerradas.

Le aseguramos la confidencialidad de sus respuestas según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos que le solicitamos se tratarán de una forma totalmente ANÓNIMA pero nos ayudarán a seguir mejorando el compromiso de la Policía Municipal para con la ciudadanía de nuestra ciudad.



**1 Indique, si lo recuerda, el aspecto principal de la reclamación sobre Policía Municipal que efectuó:**

- Seguridad ciudadana (aparcacoches, robos, prostitución, vandalismo...)
- Disciplina vial (doble fila, atascos, invasión de aceras, estacionamiento indebido...)
- Convivencia (ruidos, limpiezas, mascotas, vecinos, indigentes, locales...)
- Calidad (trato recibido, servicio prestado, atención telefónica...)
- Otros motivos

**2 Por favor, indique su NIVEL DE SATISFACCIÓN, con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que ha recibido del sistema de Sugerencias y Reclamaciones en lo relacionado con la Policía Municipal \***

	0 (Muy insatisfecho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Muy satisfecho)	Ns/Nc
Tiempo que ha tardado en recibir una respuesta	<input type="radio"/>											
Personalización de la respuesta recibida	<input type="radio"/>											
Claridad de la respuesta, utilizando un vocabulario comprensible	<input type="radio"/>											
Respuesta recibida ha sido fiable y correcta	<input type="radio"/>											

**3 Podría indicar si su sugerencia/reclamación/felicitación ha SERVIDO PARA MEJORAR el aspecto del servicio o de la atención policial que la motivó? \***

- Totalmente
- Parcialmente
- Nada ha mejorado
- Ns/Nc



**4 En caso de que haya respondido 'Nada ha mejorado' ¿Recibió usted alguna EXPLICACIÓN DE POR QUÉ NO SE PUDO RESOLVER su petición? \***

- Sí
- No
- Ns/Nc

**5 Por favor, valore la UTILIDAD del sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre sus solicitudes a la Policía Municipal: \***

0 (Muy insatisfecho) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Muy satisfecho) Ns/Nc

Utilidad de este servicio	<input type="radio"/>											
---------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**6 Por favor, valore la EFICACIA del servicio de Sugerencias y Reclamaciones sobre sus solicitudes a la Policía Municipal \***

0 (Muy insatisfecho) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Ns/Nc 10 (Muy satisfecho)

Utilidad de este servicio	<input type="radio"/>										
---------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**7 Teniendo en cuenta toda su experiencia con el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre la Policía Municipal ¿cuál es SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL? \***

2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Muy satisfecho) Ns/Nc 0 (Muy insatisfecho) 1

Satisfacción global	<input type="radio"/>											
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**8 Por favor, indique si cada uno de los siguientes aspectos del servicio recibido en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre Policía Municipal ha sido MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA. \***

	Mejor	Igual	Peor	Ns/Nc
El funcionamiento del sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La respuesta que ha obtenido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**9** Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que el servicio recibido en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre Policía Municipal ha sido: \*

- Mejor de lo que esperaba
- Igual que lo que esperaba
- Peor de lo que esperaba
- Ns/Nc

**10** ¿Recomendaría la utilización del sistema de sugerencias y reclamaciones de la Policía Municipal a otras personas? \*

- Sí
- Probablemente sí.
- No estoy seguro.
- Probablemente no.
- No

**11** ¿Volvería a utilizar el sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Policía Municipal de Madrid? \*

- Sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- No

**12** Género \*

- Hombre
- Mujer

**13** Algún comentario y/o propuesta de mejora de la gestión policial con las solicitudes presentadas a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones:



**14 ¿Podría indicar su edad? \***

---

- Menor de 18 años
- Entre 18 y 24 años
- Entre 25 y 44 años
- Entre 45 y 64 años
- 65 ó más años

**15 Usted es de nacionalidad... \***

---

- Española
- Extranjera de país miembro de la UE
- Extranjera de país FUERA de la UE

**16 ¿En qué distrito o municipio reside? \***

---

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Fuencarral-el Pardo   | <input type="radio"/> Vicálvaro                            |
| <input type="radio"/> Hortaleza             | <input type="radio"/> Villa de Vallecas                    |
| <input type="radio"/> Latina                | <input type="radio"/> Villaverde                           |
| <input type="radio"/> Moncloa - Aravaca     | <input type="radio"/> Otros municipios distintos de Madrid |
| <input type="radio"/> Moratalaz             | <input type="radio"/> Arganzuela                           |
| <input type="radio"/> Puente de Vallecas    | <input type="radio"/> Barajas                              |
| <input type="radio"/> Retiro                | <input type="radio"/> Carabanchel                          |
| <input type="radio"/> Salamanca             | <input type="radio"/> Centro                               |
| <input type="radio"/> San Blas - Canillejas | <input type="radio"/> Chamartín                            |
| <input type="radio"/> Tetuán                | <input type="radio"/> Chamberí                             |
| <input type="radio"/> Usera                 | <input type="radio"/> Ciudad Lineal                        |