



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

Para:  | **MADRID**

Ref.: 17150-17200

Madrid, enero de 2018

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M^ª Soledad Torres Acosta, 2 - 4^º C. 28004 Madrid

Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com

Índice

- Ficha técnica
- Perfil de la persona usuaria
- La experiencia con el Sistema
 - Conocimiento del servicio
 - Seguimiento
- Valoración y expectativas
 - Con el servicio global
 - Con los aspectos del servicio
- Otros indicadores
 - Fidelidad
 - Recomendación
 - Utilidad
- Comparación con el servicio de otras Administraciones Públicas
- Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora
- Evolución de los indicadores

1

Ficha técnica

Características técnicas del estudio

Ámbito poblacional y temporal	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas 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: <ul style="list-style-type: none">✓4.922 entrevistas autoadministradas online.✓432 entrevistas telefónicas.
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: <ul style="list-style-type: none">✓Encuesta telefónica: a personas usuarias del teléfono 010 Línea Madrid/presencial.✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias de la página web.
Supervisión	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 20,83% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
Equilibraje	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%: <ul style="list-style-type: none">✓Para datos globales: $\pm 1,3\%$✓Para muestra online: $\pm 1,4\%$✓Para muestra telefónica: $\pm 4,8\%$

2

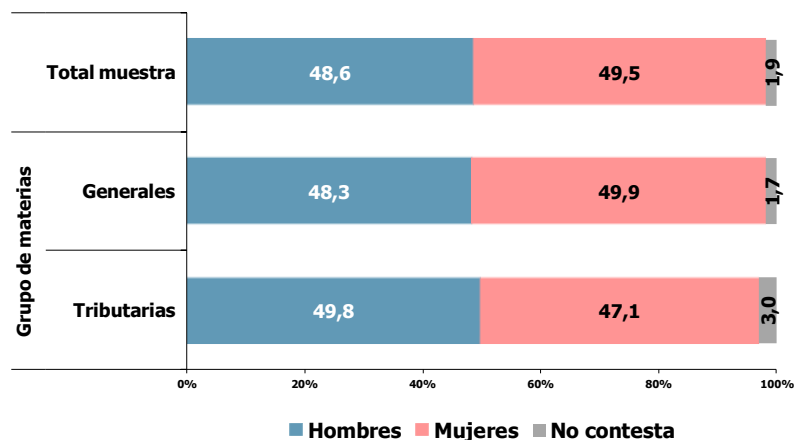
Perfil de la persona usuaria

Sexo

Prácticamente la mitad de las personas usuarias del Sistema son hombres (48,6%) y la otra mitad mujeres (49,5%). No obstante:

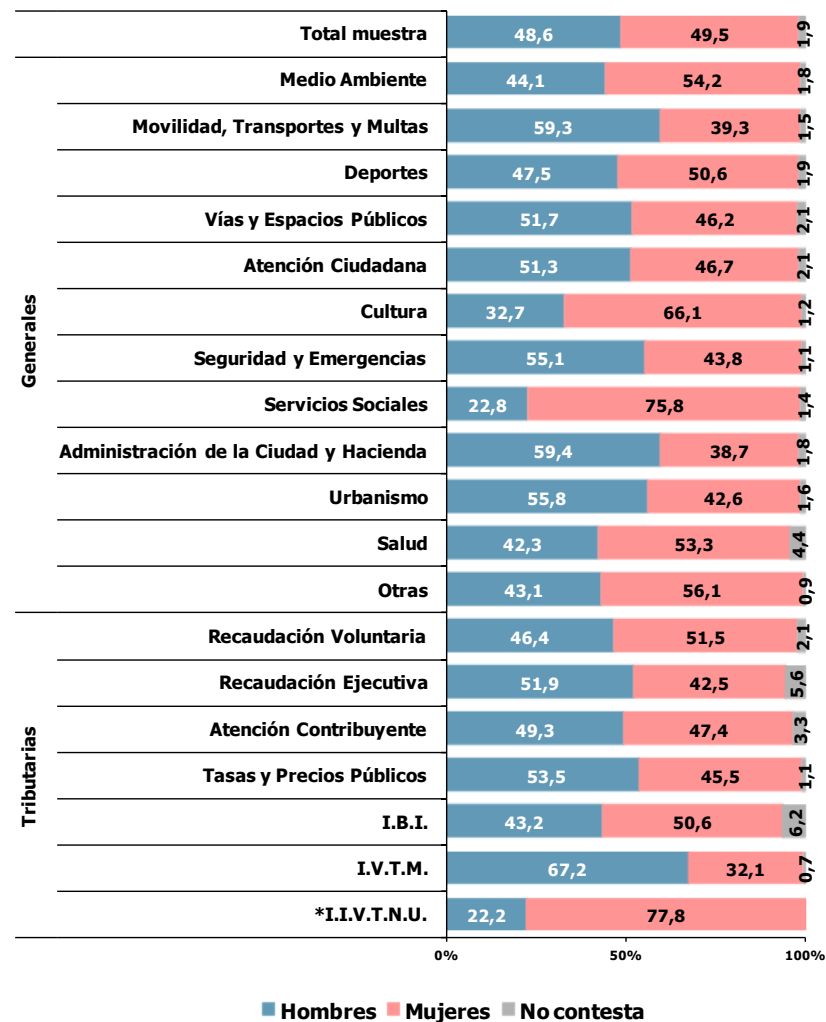
- Destaca el porcentaje de hombres en materias tales como la Movilidad, Transporte y Multas (59,3%) y la Tributaria I.V.T.M. (67,2%).
- Mientras que el porcentaje de mujeres destaca en las materias de Cultura (66,1%), Medio Ambiente (54,2%), Servicios Sociales (75,8%) y la Tributaria I.I.V.T.N.U. (77,8%).

Sexo según el grupo de materias



Base: Total muestra.

Sexo según materias



Base: Total muestra.

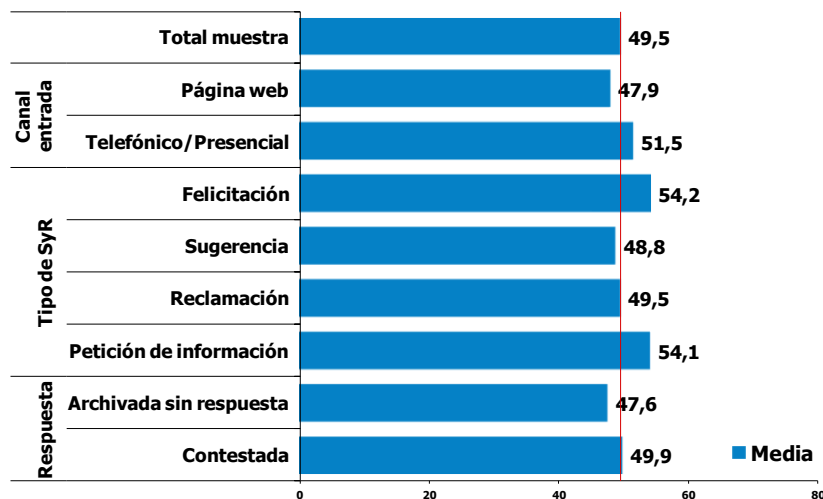
*Base muestral reducida.

Edad

La media de edad es de 49 años y medio.

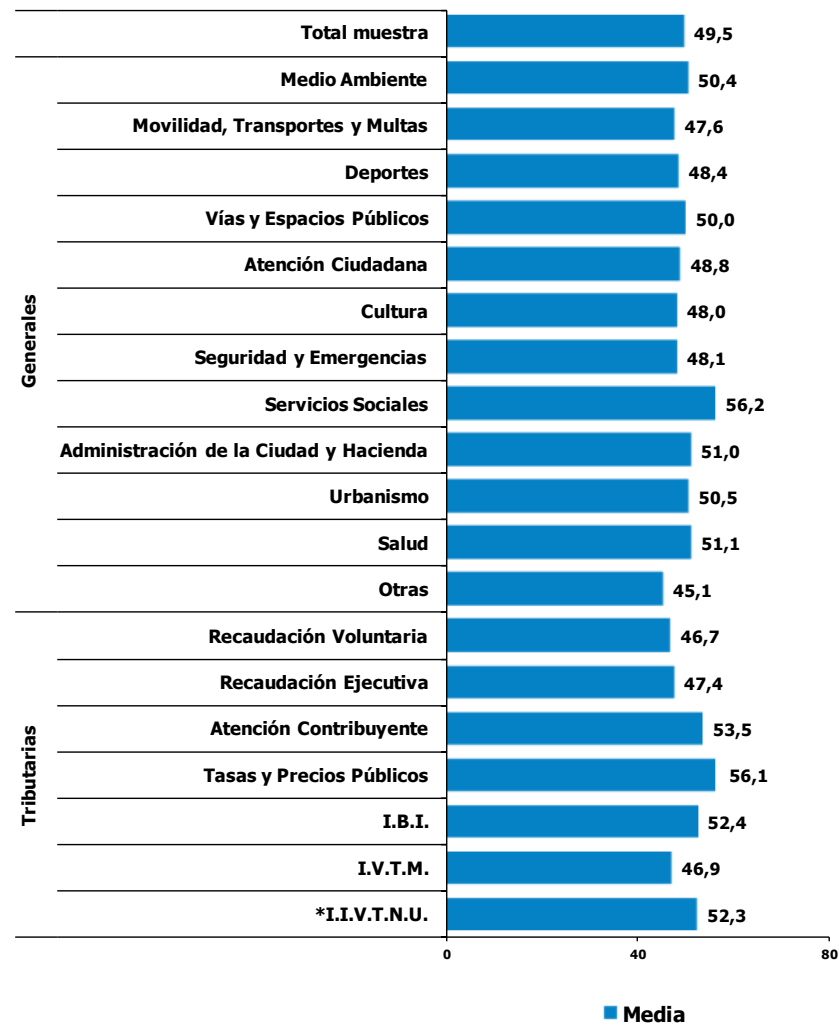
- La edad media registrada es mayor entre los de Servicios Sociales (56), Atención al Contribuyente (53 y medio) y Tasas y Precios Públicos (56). También entre quienes entran telefónica o presencialmente (51 y medio) y entre los que realizan felicitaciones o peticiones de información (>54).
- En Movilidad, Transportes y Multas (47 y medio), I.V.M.T. (47), Recaudación Voluntaria o Ejecutiva (≤ 47 y medio), página web (48), sugerencias o reclamaciones (≤ 49) y solicitudes sin respuesta (47 y medio) se registran los menores promedios de edad.

Edad según canal de entrada, tipo de SyR y respuesta (Media)



Base: Total muestra.

Edad según materias (Media)



Base: Total muestra.

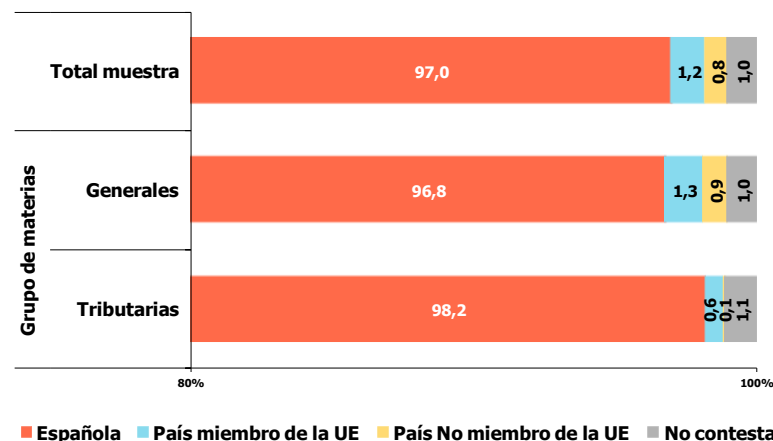
*Base muestral reducida.

Nacionalidad

La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema 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 materias 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.T.M. (4,4%) y entre aquellas cuyas solicitudes fueron 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 presencial o telefónicamente (1,4%) y quienes hacen reclamaciones (0,9%).

Nacionalidad según el grupo de materias



Base: Total muestra.

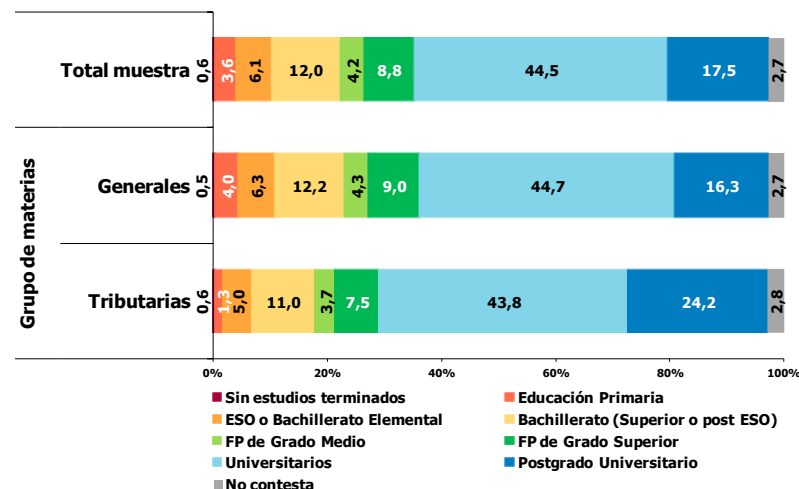
Nacionalidad por canal, tipo y respuesta	Total	Canal entrada		Tipo de SyR				Respuesta	
		Página web	Telefónico/ Presencial	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información	Archivada sin respuesta	Contestada
Total Muestra real	5.354 5.354	2.960 4.823	2.394 531	172 150	957 1.451	4.194 3.705	31 48	755 782	4.599 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

Estudios y actividad

El alto nivel formativo y la ocupación son situaciones predominantes entre las personas que utilizan el Sistema, relacionándose claramente éste con el nivel de estudios y la actividad.

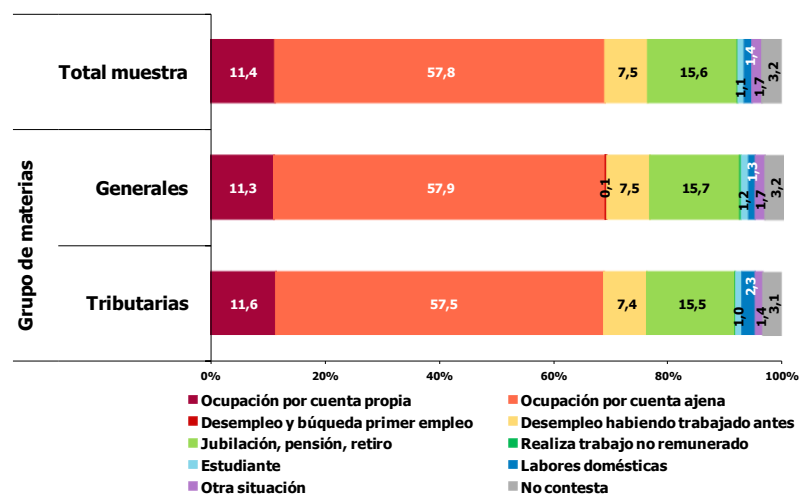
- El nivel formativo es algo superior cuando se trata de materias Tributarias que cuando son Generales. Pero hay que señalar algunos matices: El 3,7% de quienes usaron el servicio en materia de Recaudación Ejecutiva –Tributaria- no tienen estudios terminados y el porcentaje de Universitarios entre los de Atención Ciudadana (53,4%), ambos son porcentajes que destacan significativamente.
- Siete de cada diez personas usuarias están ocupadas (69,2%), el 57,8% por cuenta ajena y el 11,4% por cuenta propia. 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.
- La mayoría de personas con Estudios Superiores, lo es significativamente más entre quienes entran al Sistema 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.

Estudios según el grupo de materias



Base: Total muestra.

Situación laboral actual según el grupo de materias



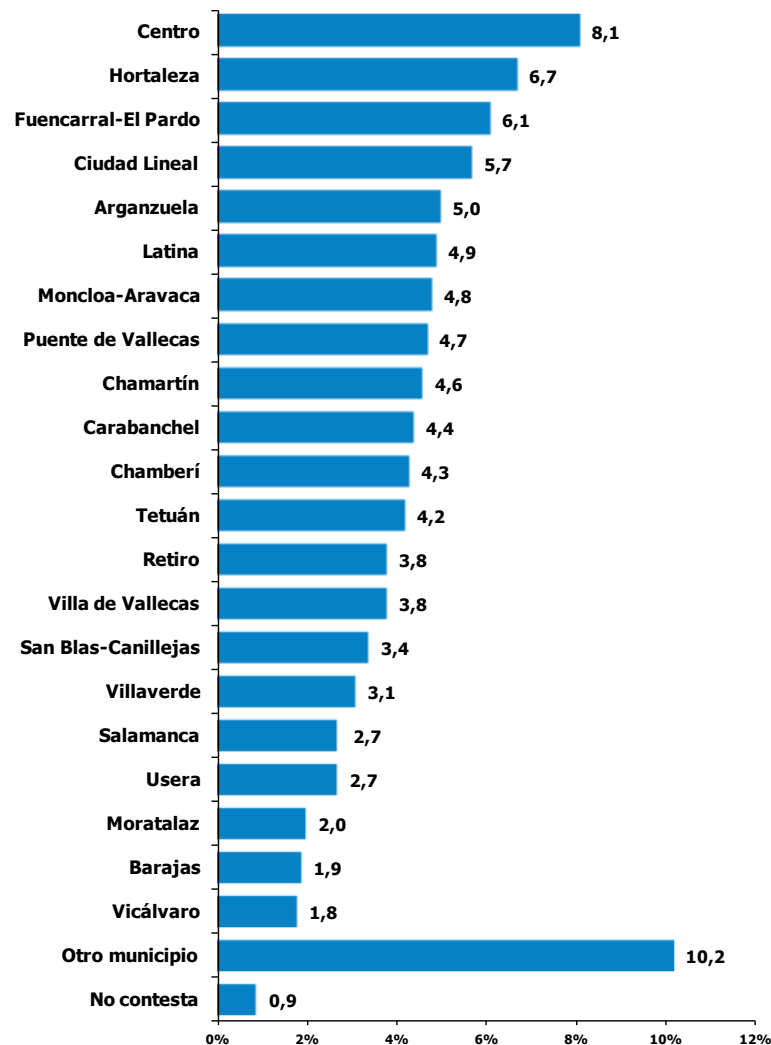
Base: Total muestra.

Residencia y discapacidad

Los distritos de Madrid en los que más se utiliza el Sistema son Centro, Hortaleza, Fuencarral-El Pardo y Ciudad Lineal. Mientras que los que menos son Vicálvaro, Barajas, Moratalaz, Salamanca y Usera. El 10,2% residen en otros municipios distintos de Madrid.

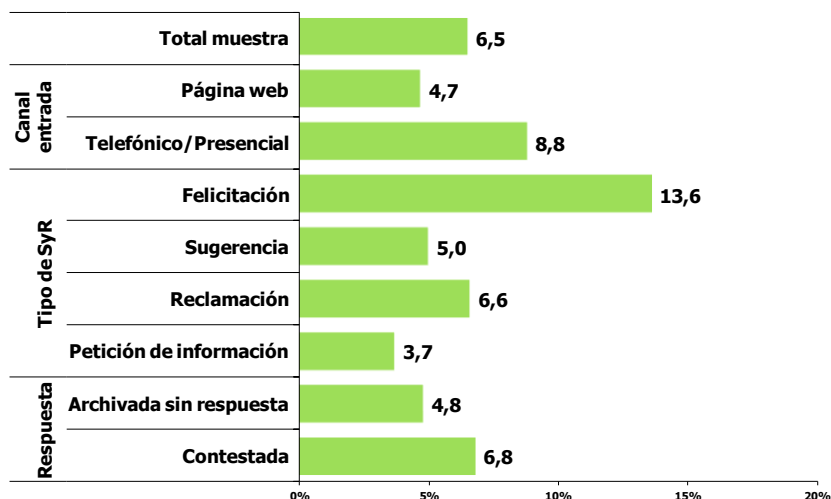
El 6,5% de quienes entraron al Sistema tienen alguna discapacidad reconocida (certificada). Destacando entre quienes accedieron por canal presencial o telefónico (8,8%), realizaron una felicitación (13,6%) y entre quienes fueron contestados por el Sistema (6,8%).

Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.

Discapacidad reconocida según canal de entrada, tipo de SyR y respuesta (% Sí)



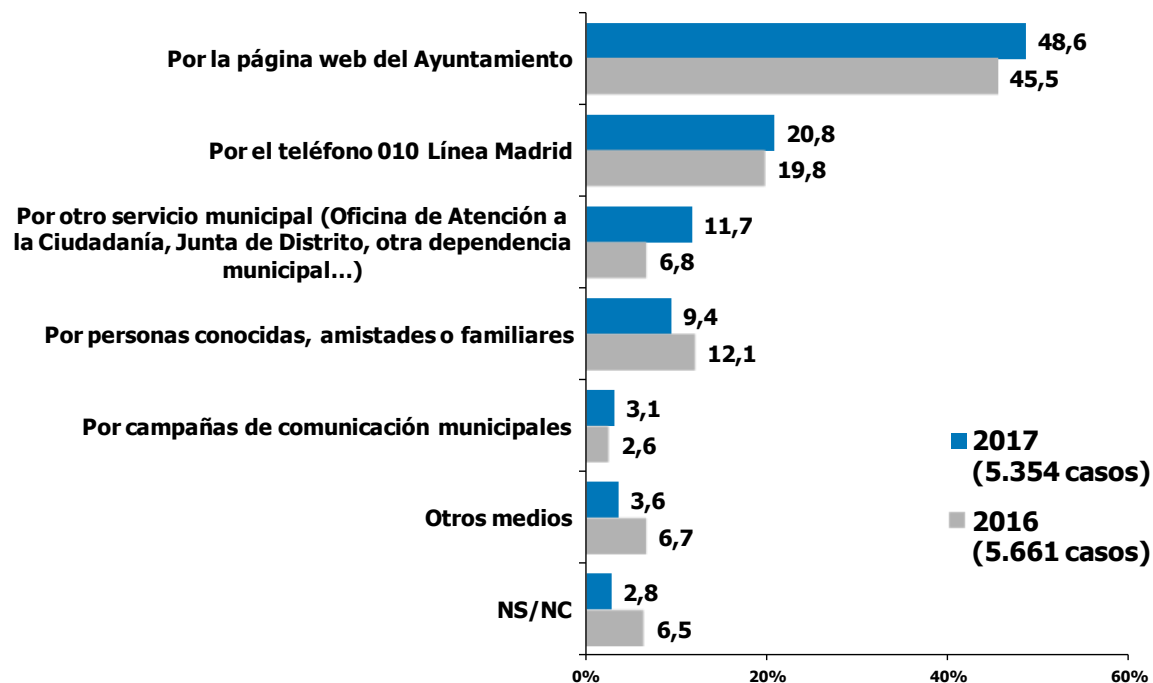
Base: Total muestra.

3

La experiencia con el Sistema

Conocimiento de los canales de acceso al servicio

¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones?



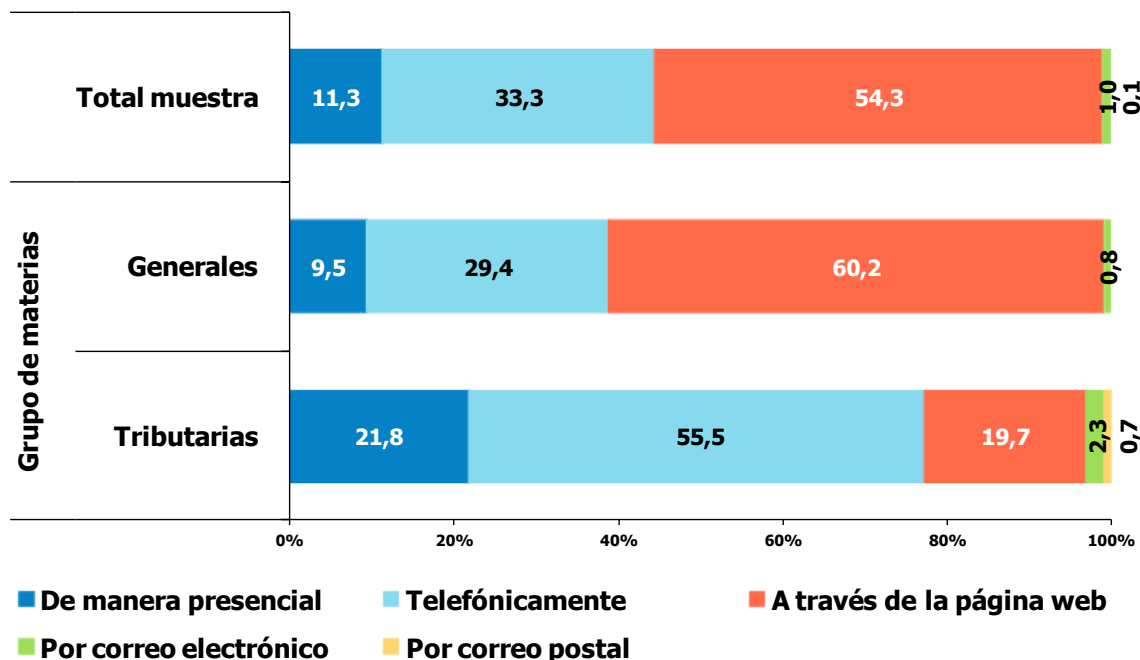
Base: Total muestra.

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 al Ciudadano, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), el 9,4% lo conocieron por personas conocidas, amistades o familiares y un 3,1% por campañas de comunicación municipales.

Utilización de los canales por parte de las personas usuarias

Acceso al Sistema SyR según el grupo de materias



Base: Total muestra.

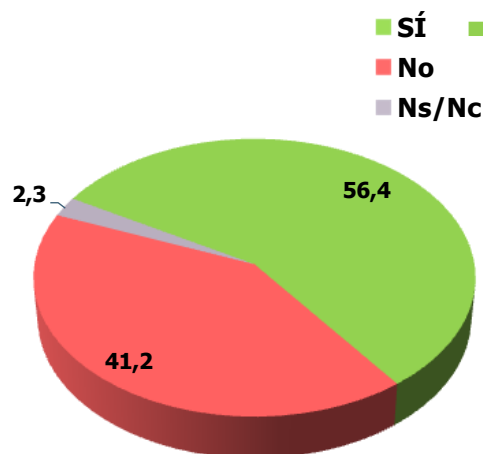
Más de la mitad de las personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (54,3%). Uno de cada tres acceden telefónicamente (33,3%) y el 11,1% de manera presencial, registrándose tan sólo un 1,0% que acceden por correo electrónico y un 0,1% por correo postal.

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 las sugerencias con el canal digital (página web) y a las materias Tributarias y las reclamaciones con los canales telefónico y presencial**, que en general son percibidos como más cercanos, directos o seguros.

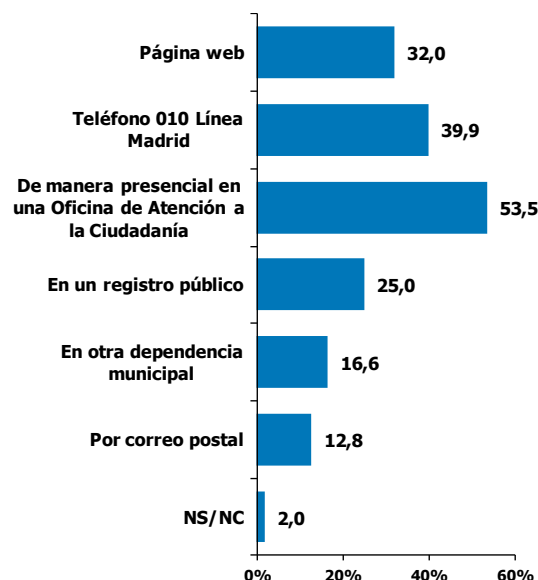
Conocimiento de canales alternativos

Además de la forma en que presentó su sugerencia, reclamación o felicitación ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?



Base: Total muestra: 5.453 casos.

¿Cuál de estas?



Base: Conocen otra manera: 3.032 casos.

El 56,4% de las personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar la sugerencia, reclamación o felicitación.

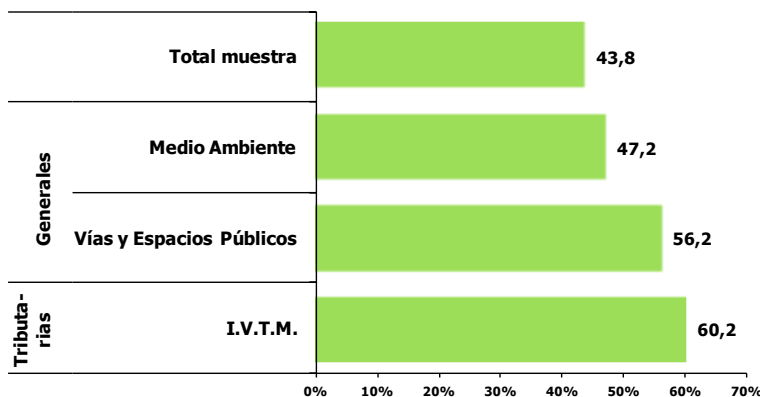
De las cuales, más de la mitad señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (53,5%), cuatro de cada diez el teléfono 010 Línea Madrid (39,9%), tres de cada diez la página web (32,0%), el 25,0% indicaron que en un registro público, el 16,6% en otra dependencia municipal y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

Seguimiento

El 43,8% de las personas usuarias sí realizaron un seguimiento desde que iniciaron su sugerencia o reclamación hasta su resolución. Para ello, la página web fue el canal mayoritario (65,2%).

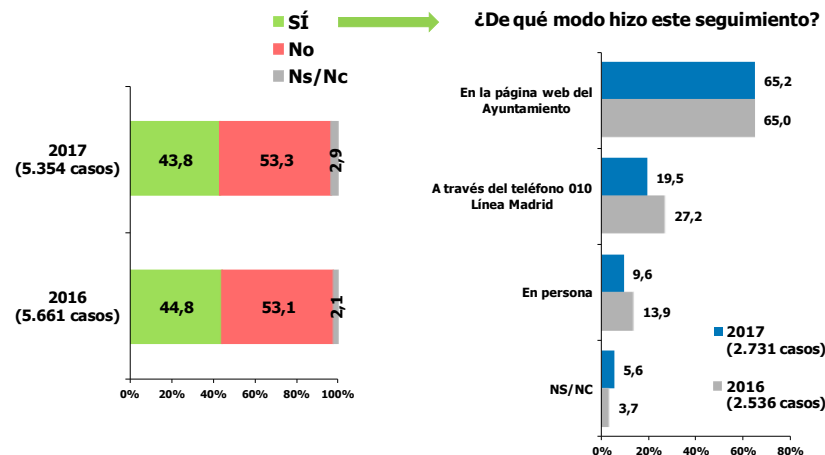
- Quienes hicieron seguimiento destacan significativamente cuando las materias fueron Medio Ambiente (47,2%), Vías y Espacios Públicos (56,2%) y la Tributaria I.V.T.M. (60,2%), también entre quienes entraron por la página web (52,5%) y quienes vieron sus solicitudes archivadas sin respuesta (48,0%).

Desde que realizó su Sugerencia o Reclamación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)



Base: Total muestra.

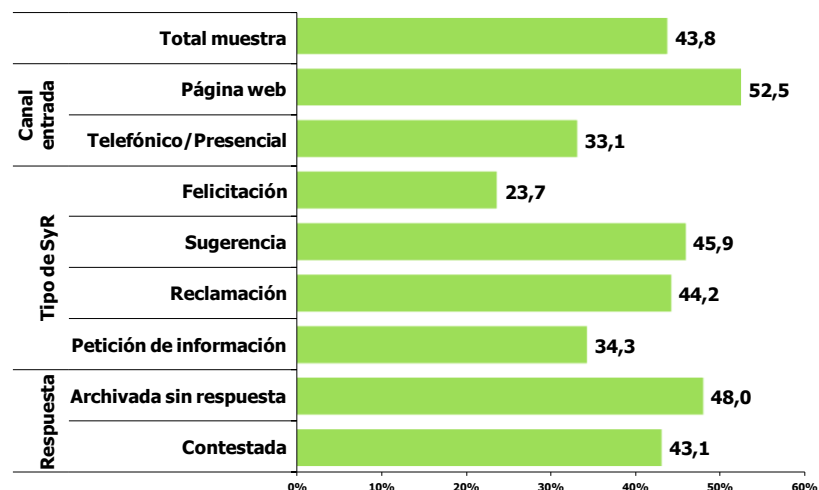
Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?



Base: Total muestra.

Base: Hicieron seguimiento.

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



Base: Total muestra.

4

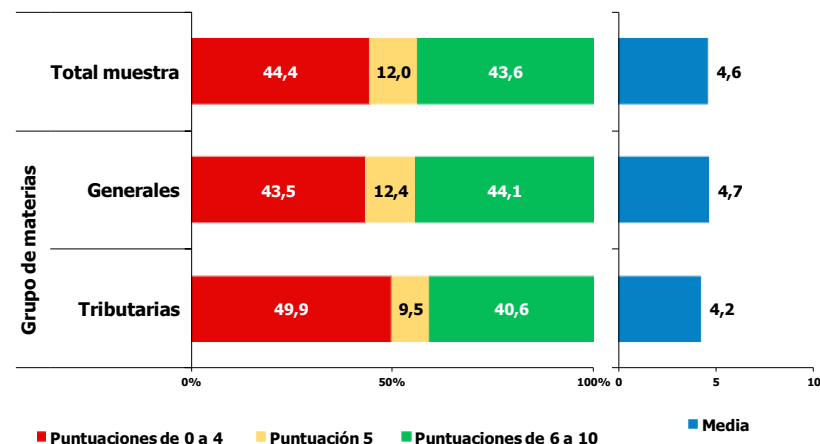
Valoración y expectativas

Valoración global

La valoración media de la satisfacción global con el Sistema SyR en su conjunto es de $X=4,6$ sobre 10, manifestándose un cierto equilibrio entre el porcentaje de las personas que declaran estar insatisfechas o muy insatisfechas con puntuaciones inferiores al 5 (44,4%) y el de las que se muestran satisfechas o muy satisfechas, con puntuaciones superiores a 5 (43,6%). Esta media se mantiene constante con respecto a la registrada en 2016.

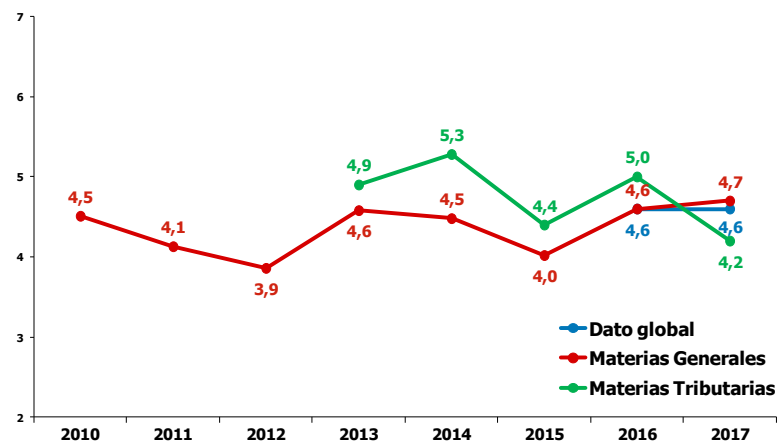
- Sin embargo, la valoración media otorgada para las materias Generales ($X=4,7$) es significativamente superior a la registrada para las Tributarias ($X=4,2$).
- Observando la evolución de ambos indicadores, se experimenta un cambio en el orden con respecto a la tendencia que se había registrado hasta ahora, pues hasta 2016 la valoración de materias Tributarias había estado por encima de la registrada para materias Generales.

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

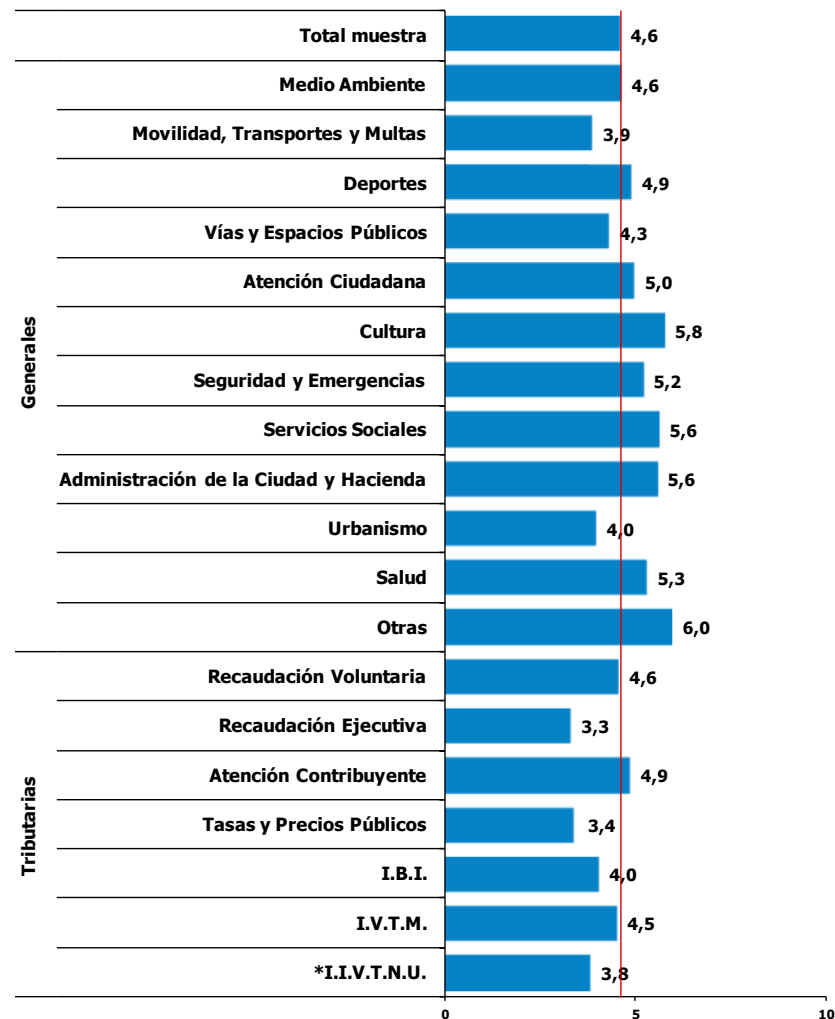
Valoración según materias

Las personas usuarias de materias generales que valoran el Sistema SyR por encima del 5 son las de 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 ninguna Tributaria llega a una media de $X=5$, registrándose las valoraciones más bajas en Recaudación Ejecutiva ($X=3,3$) y de Tasas y Precios Públicos ($X=3,4$).

Esta diferencia entre los dos grupos de materias debe matizarse con algunas excepciones:

- La valoración significativamente alta que se obtiene cuando se valora la 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-.
- También, aunque en este caso no sean diferencias significativas, la valoración de Vías y Espacios Públicos ($X=4,3$), por debajo de la registrada entre el total; y la de Recaudación Voluntaria ($X=4,6$) que es igual a la registrada entre el total.

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



Base: Total muestra.

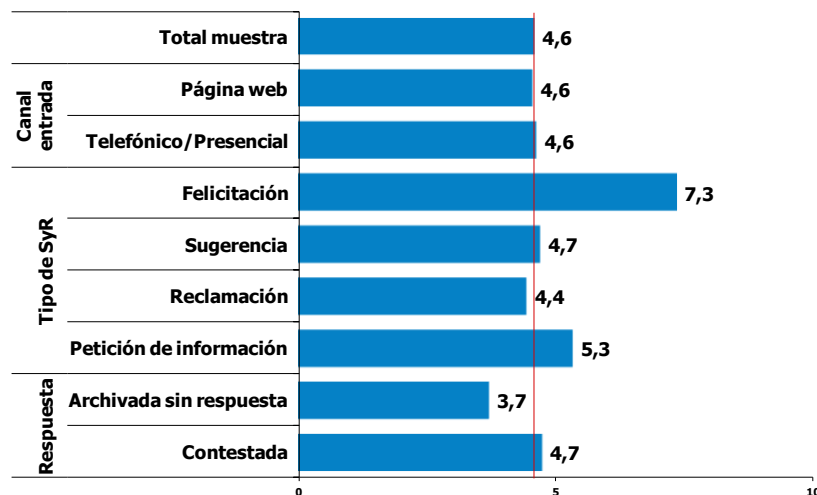
*Base muestral reducida.

Valoración global por segmentos

La valoración media destaca entre quienes hicieron felicitaciones ($X=7,3$). También entre los que realizaron sugerencias ($X=4,7$) y fueron contestados ($X=4,7$) con respecto a los que realizaron reclamaciones ($X=4,4$) y no lo fueron ($X=3,7$) respectivamente.

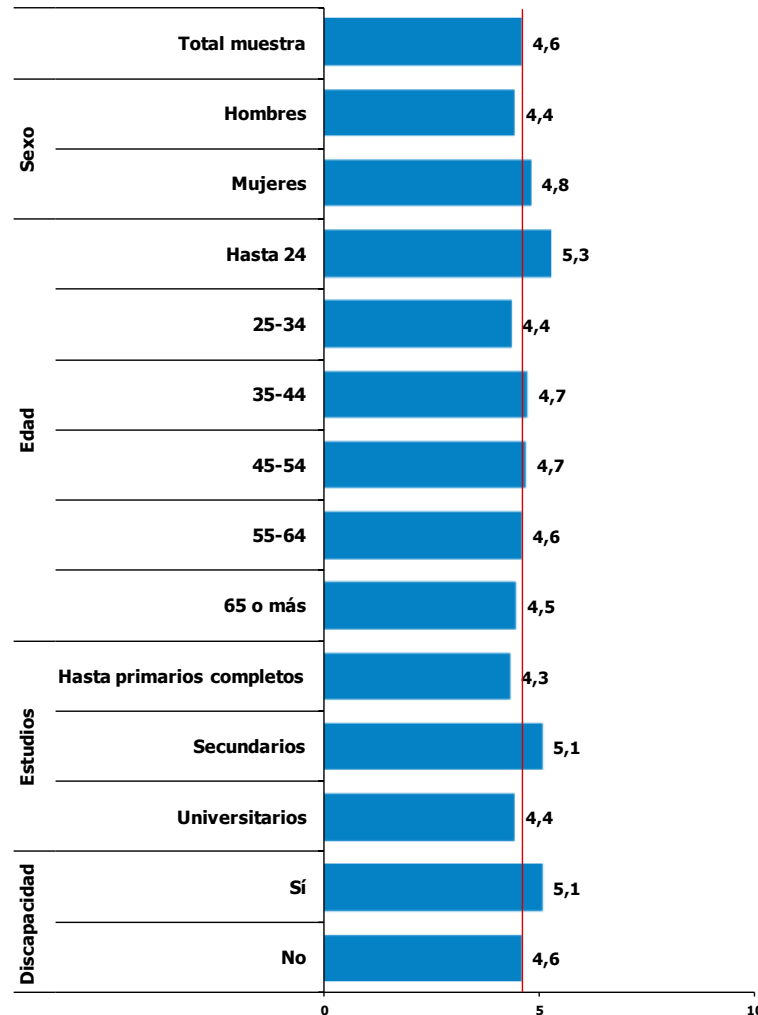
La media registrada entre las mujeres ($X=4,8$) destaca con respecto a los hombres ($X=4,4$). Los únicos colectivos que valoran el Sistema SyR por encima del 5 son: menores de 25 años ($X=5,3$), Estudios Secundarios ($X=5,1$) y tienen alguna discapacidad reconocida ($X=5,1$).

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



Base: Total muestra.

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



Base: Total muestra.

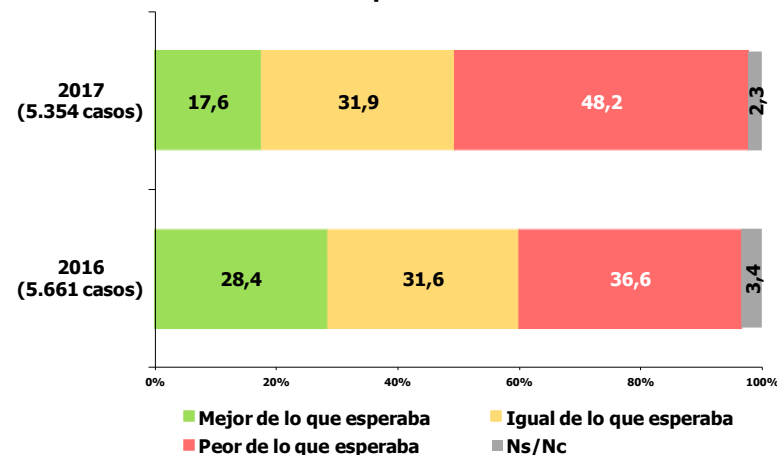
Expectativas

La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria: 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%), tres de cada diez afirman que ha sido igual (31,9%) y el 17,6% que ha sido mejor.

Con respecto a 2016, el porcentaje de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio disminuye casi once puntos porcentuales. 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.

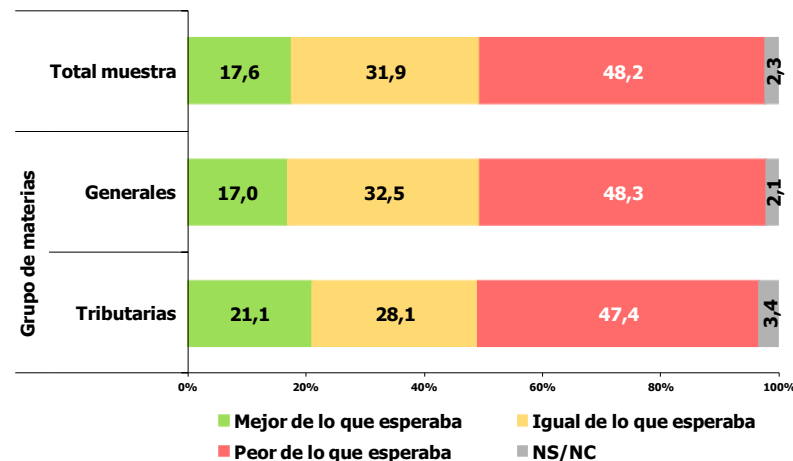
- El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca en el bloque de Tributarias (21,1%).
- Por su parte, en el bloque de materias Generales destaca el porcentaje de quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban (32,5%).

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.

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.

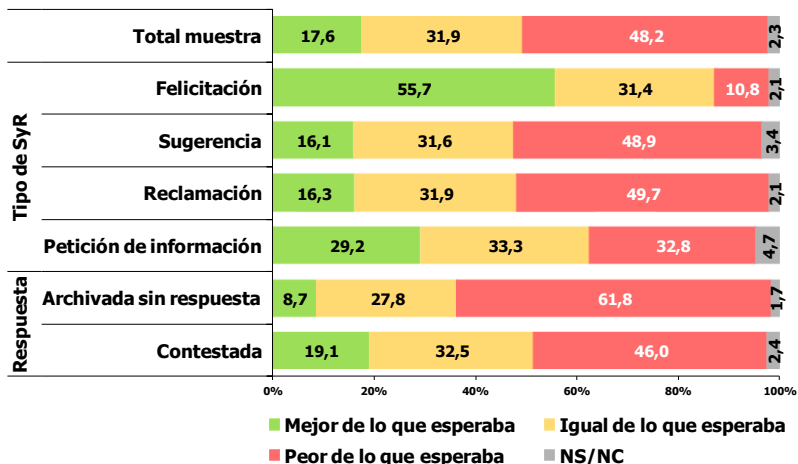
Expectativas por segmentos

El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de los que esperaba destaca:

- 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.
- Entre los que realizaron felicitaciones (55,7%) y entre los que fueron contestados por el Sistema (19,1%).

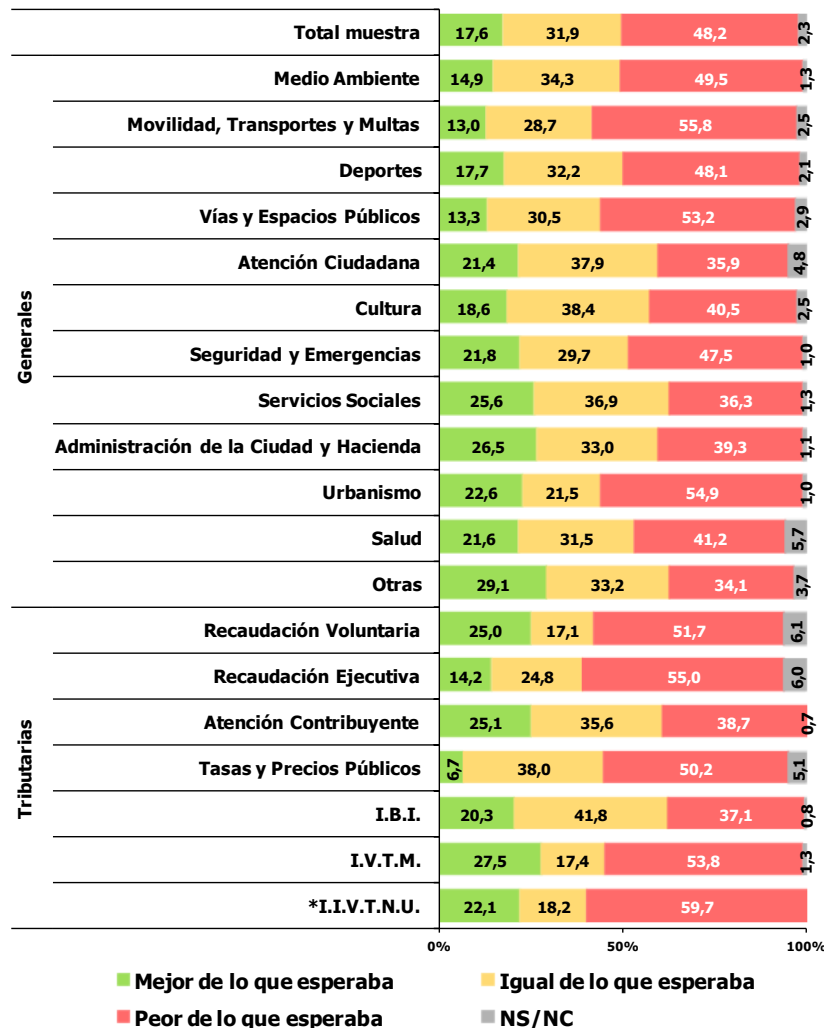
En materia de Movilidad, Transportes y Multas destaca el porcentaje de los que afirman que fue peor (55,8%).

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.

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?



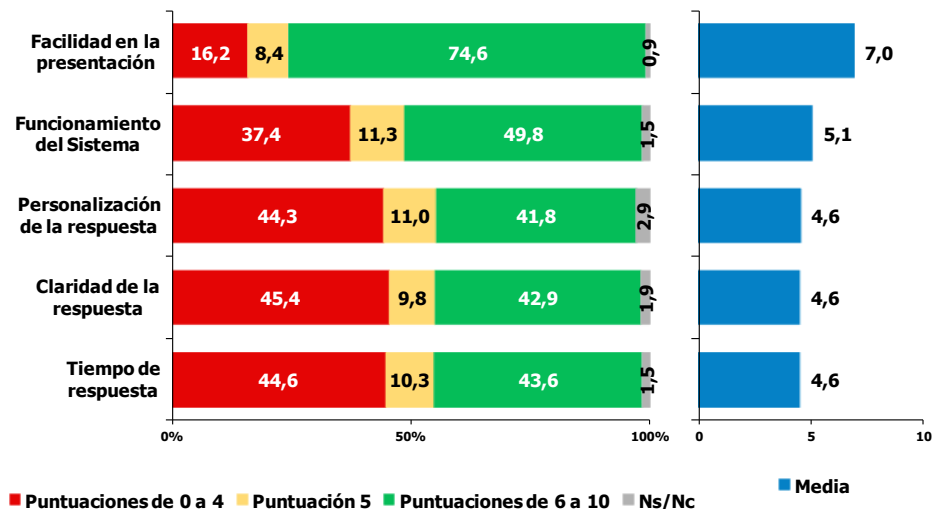
Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Valoración y expectativas sobre los aspectos del servicio

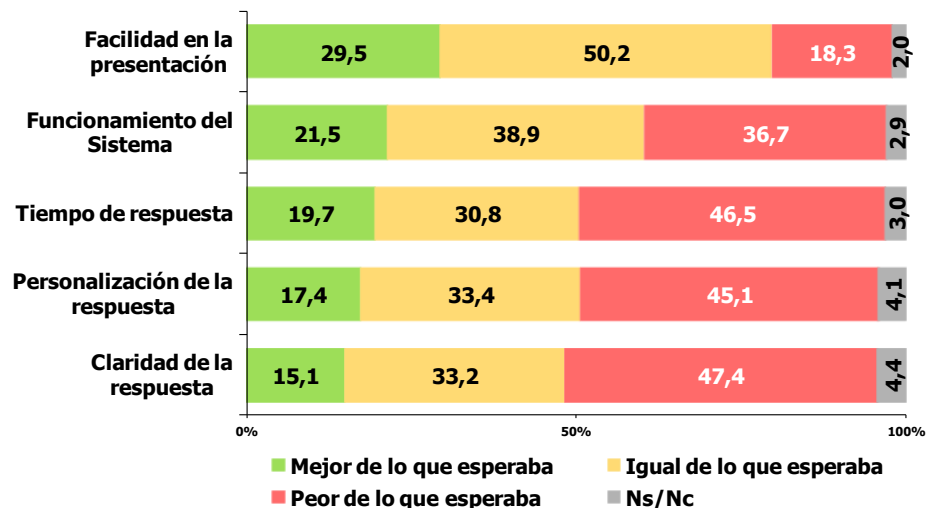
Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida.

Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...



Base: Total muestra (5.354 casos).

Indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema SyR han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba



Base: Total muestra (5.354 casos).

Valoración y expectativas sobre los aspectos del servicio

- Sobre los tres aspectos peor valorados (los relacionados con la respuesta) tan sólo son destacables las valoraciones de quienes realizaron 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 presencial y telefónico (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 quienes 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, también destaca la valoración media otorgada en el bloque de materias Generales ($X=5,2$), entre quienes realizaron felicitaciones o sugerencias ($X \geq 5,3$) y entre quienes 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%).

5

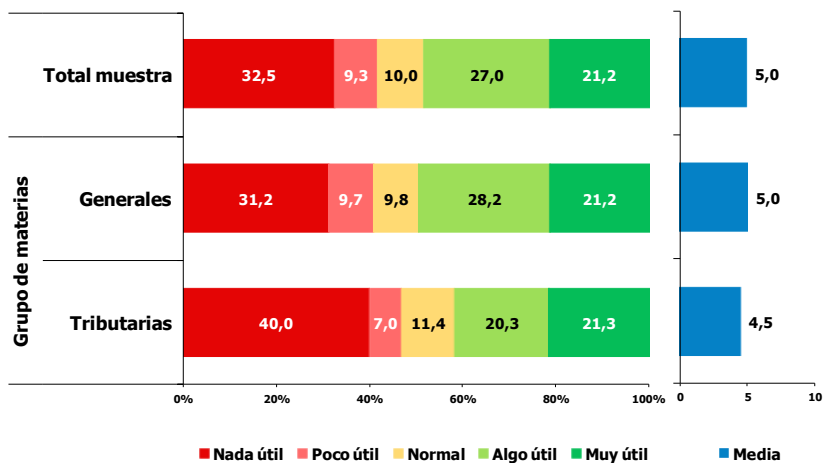
Otros indicadores del servicio

Fidelidad, recomendación y utilidad

Tres de cada cuatro personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR (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 $X=5,0$.

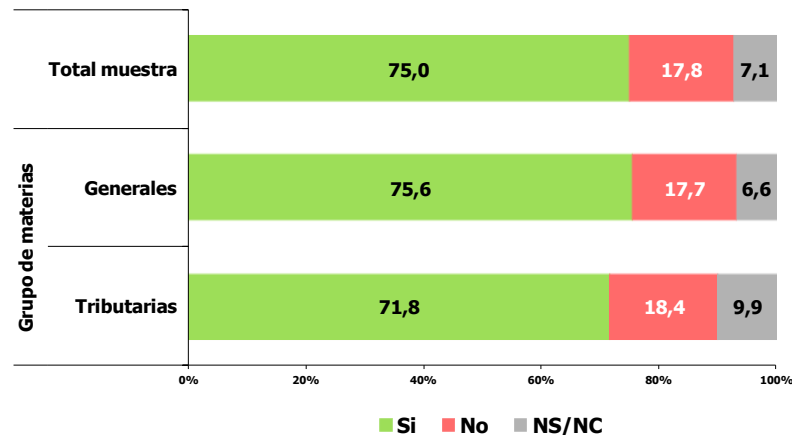
Los tres indicadores destacan significativamente entre el grupo de materias Generales (75,6%, 66,8% y $X=5,0$) con respecto al registrado entre el de Tributarias (71,8%, 57,2% y $X=4,5$).

Valoración de la utilidad del servicio según el grupo de materias



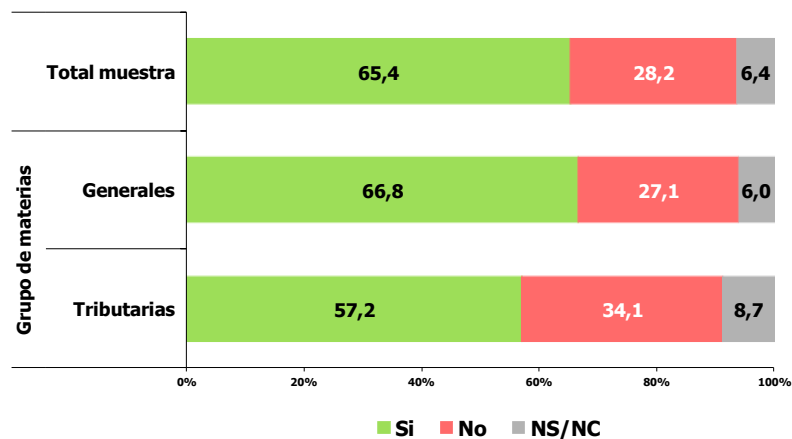
Base: Total muestra.

¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?



Base: Total muestra.

¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?



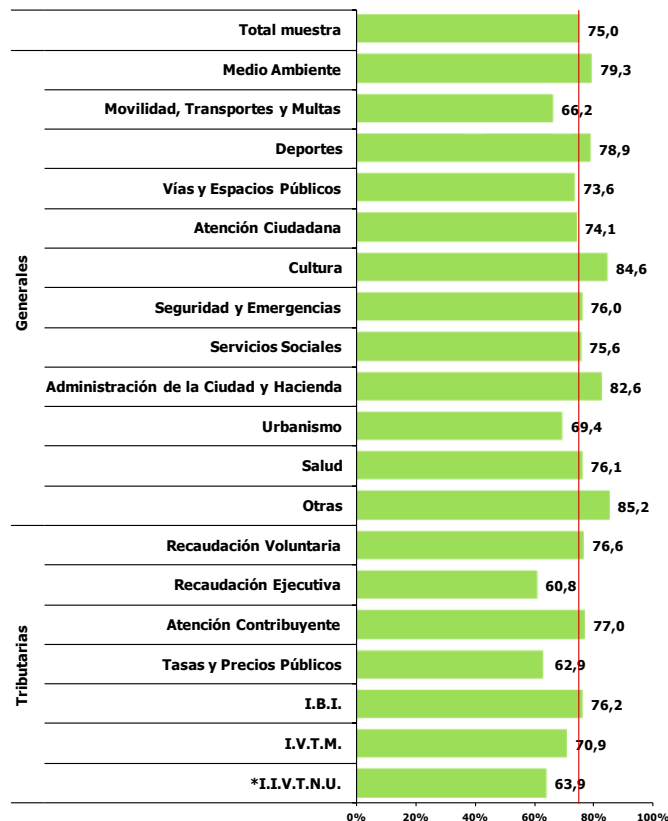
Base: Total muestra.

Excepciones de los valores del indicador según materias

En materia de Movilidad, Transporte y Multas, el valor del indicador es, en los tres casos, significativamente inferior. Lo mismo ocurre con la media registrada en Urbanismo (X=4,4) y Vías y Espacios Públicos (X=4,8) con 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.

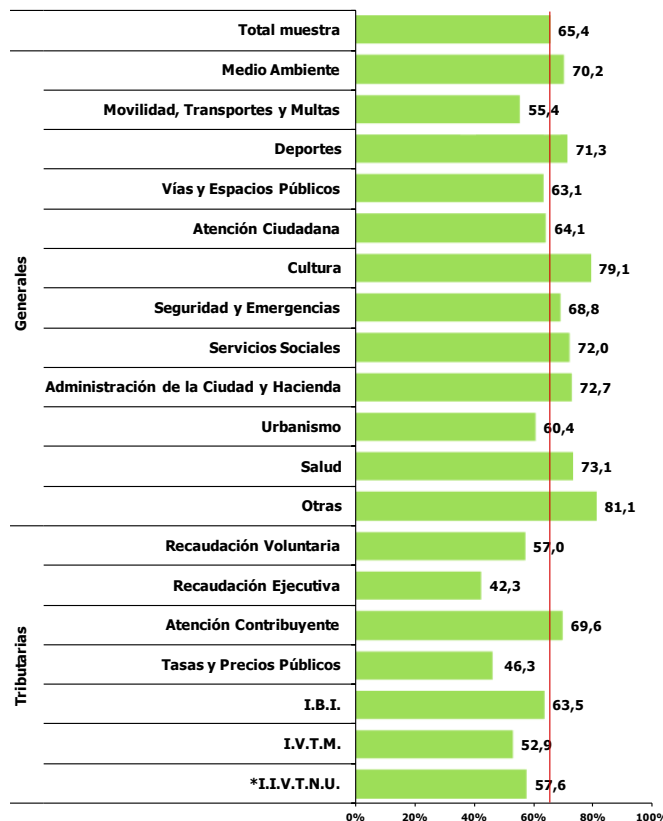
¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (% Sí)



Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

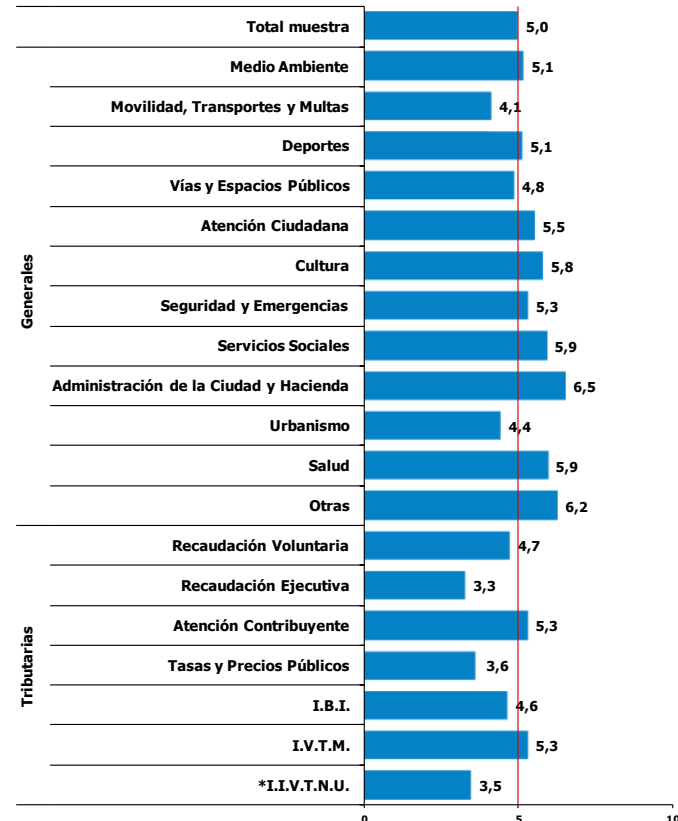
¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (% Sí)



Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Valoración de la utilidad del servicio según materias (Media)



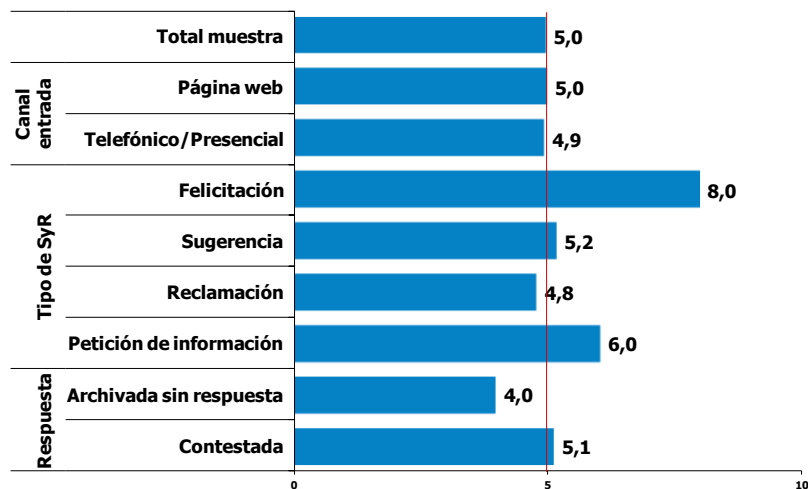
Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Los indicadores según segmentos

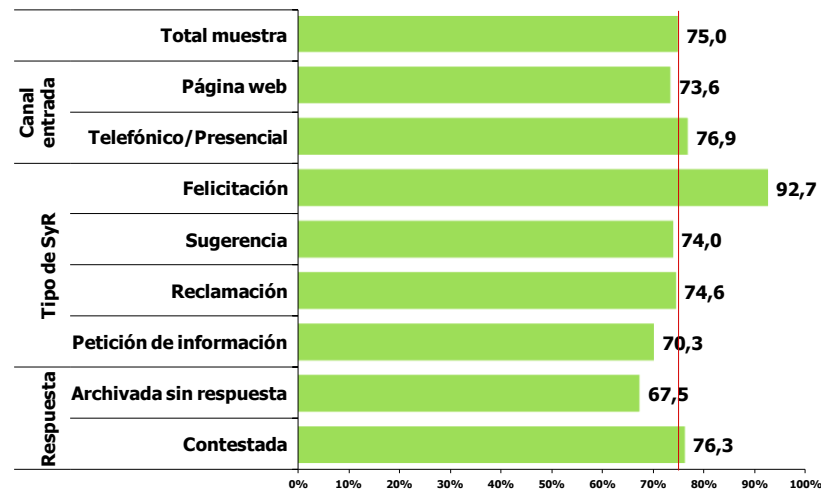
- Atendiendo al canal de entrada, entre quienes accedieron telefónica o presencialmente destacan los valores del indicador de fidelidad (76,9%) y de recomendación (67,8%).
- Según el tipo de SyR, los tres indicadores destacan entre quienes usaron el servicio para realizar felicitaciones (92,7%, 95,0% 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 (76,3%, 66,8% y X=5,1).

Valoración de la utilidad del servicio (Media)



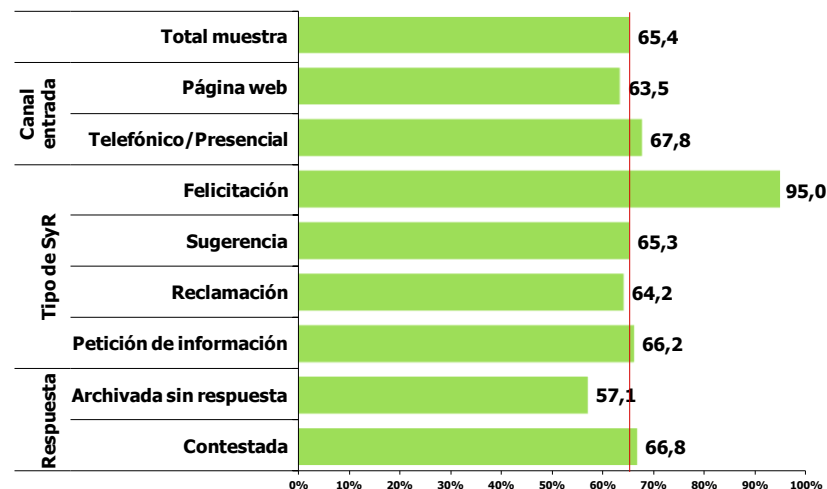
Base: Total muestra.

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



Base: Total muestra.

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



Base: Total muestra.

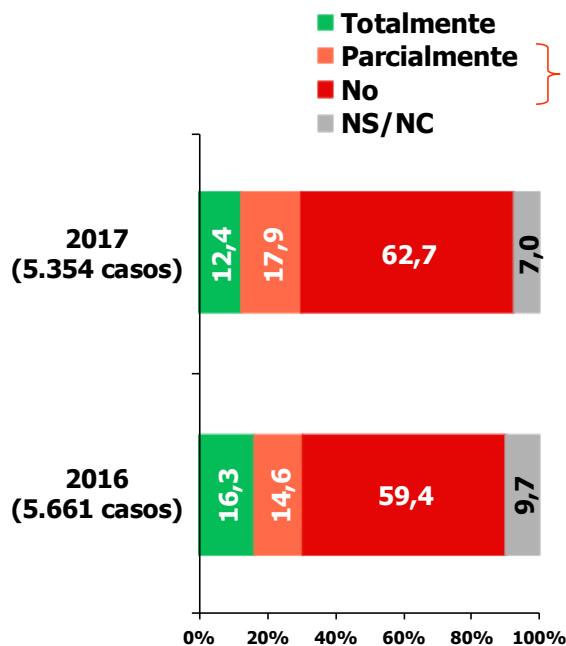
Mejora del aspecto

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% que se solucionó parcialmente y seis de cada diez que no se había solucionado (62,7%).

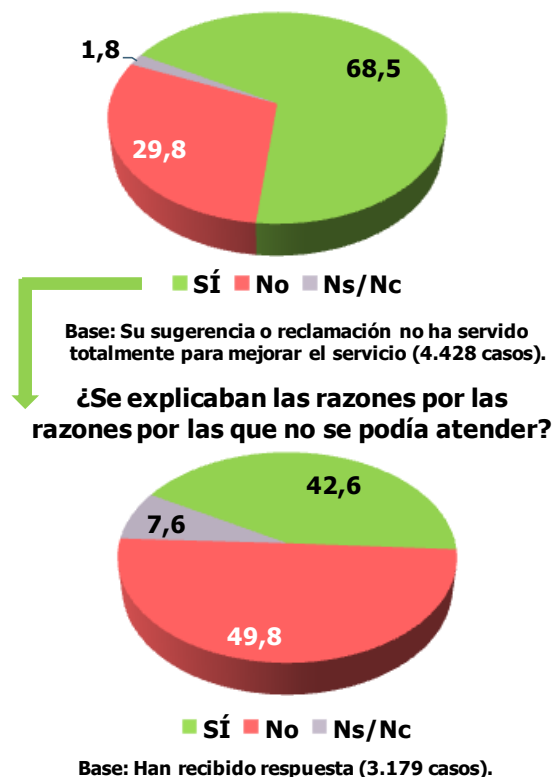
El 29,8% de quienes no vieron mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación, no recibieron respuesta.

El 42,6% de quienes recibieron respuesta, afirman que en esa respuesta sí se explicaban las razones de la "no atención".

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



Base: Total muestra.



6

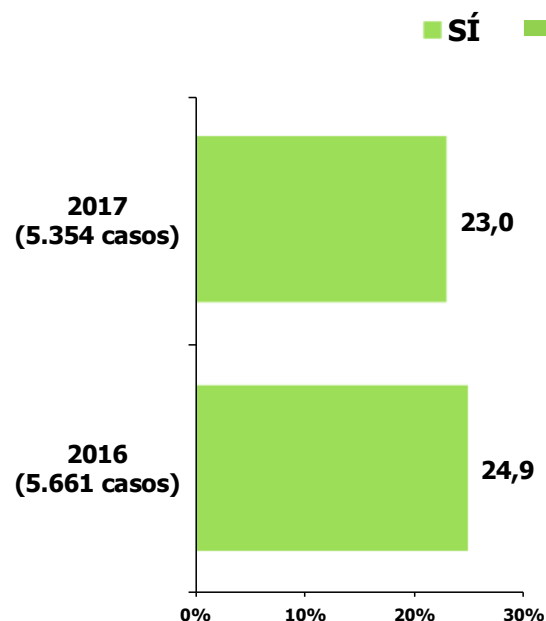
Comparación

Usuarios del servicio de otras Administraciones Públicas

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% aquellas personas que habían utilizado el servicio de otras Administraciones, que se corresponden en su mayoría con servicios de la Administración General del Estado.

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?



Base: Total muestra.



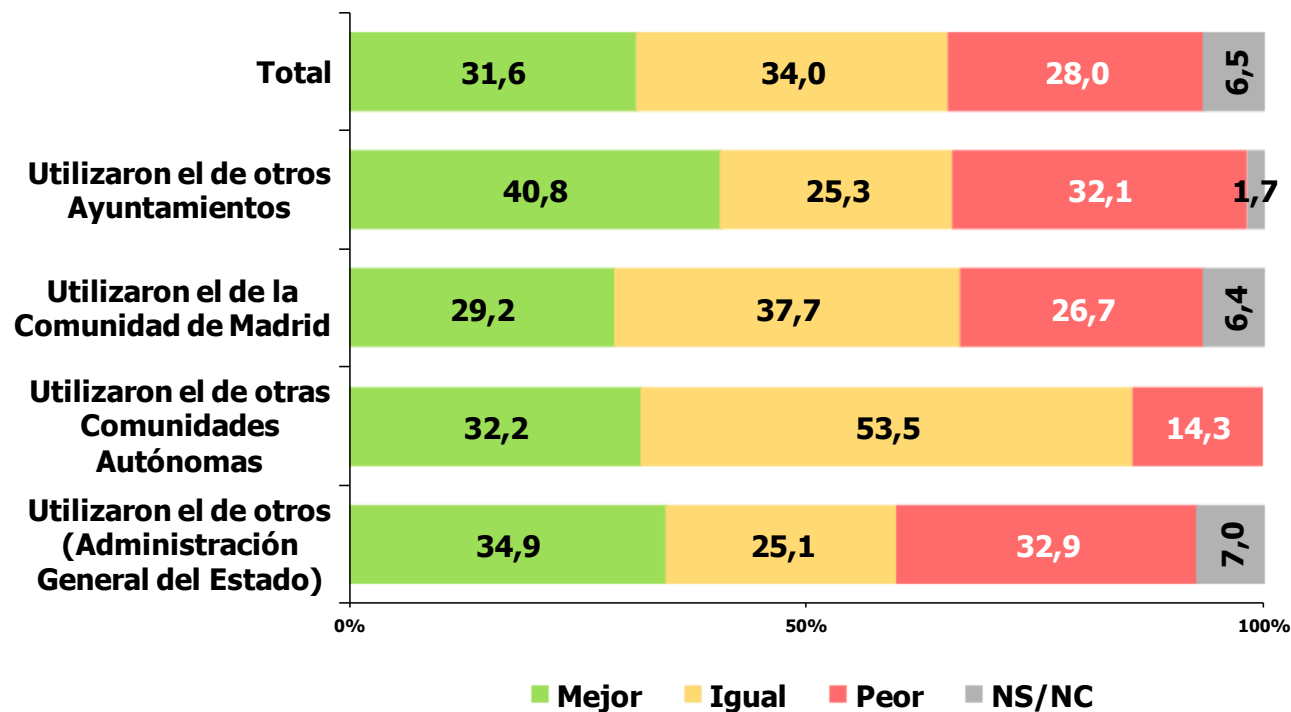
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

Comparación

El 31,6% de quienes compartieron experiencia en el uso de este tipo de servicios afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 34,0% que fue igual, lo cual agregado supone un 65,6%. Representan casi tres de cada diez quienes afirman que el servicio fue peor que el de la otra Administración (28,0%).

Tomando quienes compartieron experiencia con cada grupo de Administraciones, 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.

Comparación del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid con el de otras Administraciones



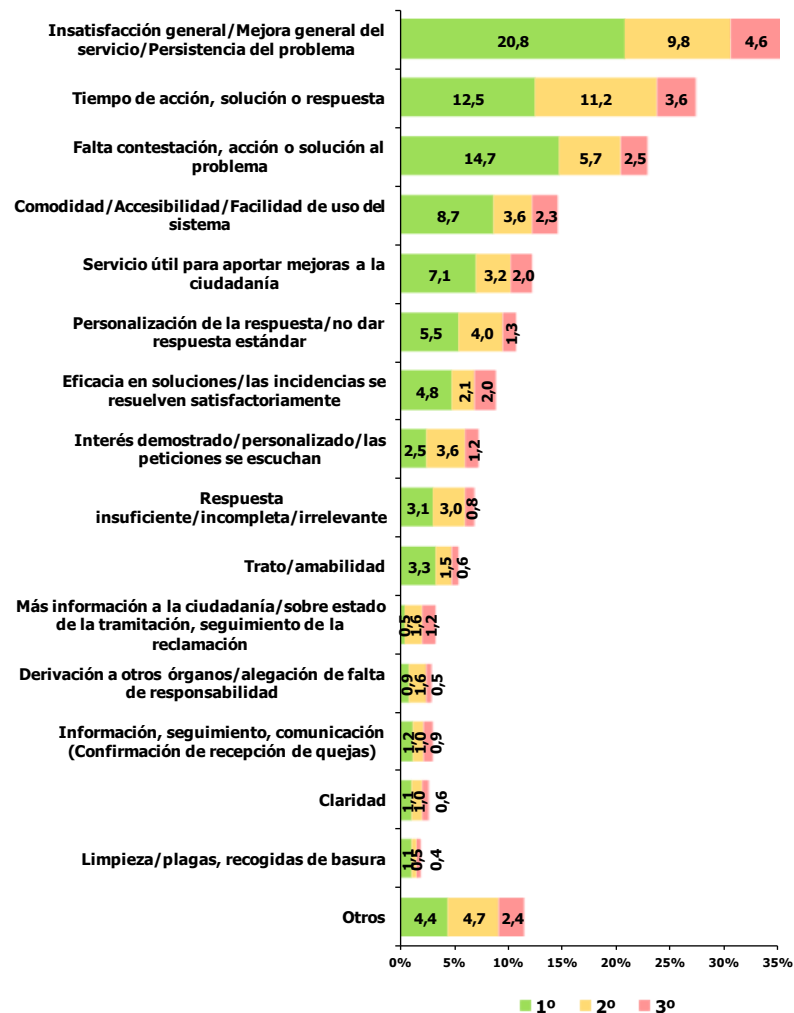
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas

7

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

Motivos de la valoración global del servicio

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 los usuarios del Sistema, 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%).

A estas le siguen otras menciones tales como la comodidad (14,5%), la utilidad para la ciudadanía (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%).

Debilidades

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 por debajo del 5 (personas usuarias insatisfechas) fueron, en primer lugar, 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 (55,2%) y se perfila como la debilidad más presente del servicio.

A esta le siguen 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 entraron por la página web es significativamente superior (27,5%).

Fortalezas

Escala de motivos para identificar fortalezas



Base: Personas satisfechas (2.282 casos).

Las principales fortalezas del servicio según indican las personas usuarias satisfechas son: la rapidez o el tiempo de contestación (34,8%), la comodidad o facilidad para usar el Sistema (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 para solucionar problemas (15,9%).

Los dos primeros y el cuarto destacan significativamente entre las personas usuarias que acceden por la página web: 40,9%, 34,7% y 20,1% respectivamente.

Propuestas de mejora

Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:



Base: Total muestra (5.354 casos).

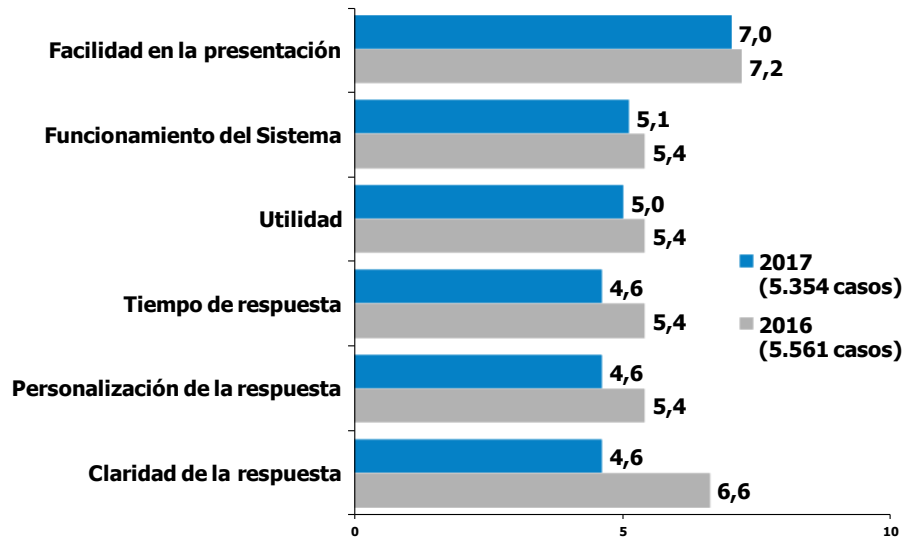
En la escala elaborada a partir de las propuestas de mejora aportadas por las propias personas usuarias del servicio, se puede comprobar que los cinco primeros puestos son asuntos relacionados con la respuesta: El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia 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%).
- Entre quienes accedieron por la página web destaca significativamente con respecto al total y a quienes acceden telefónica o presencialmente el porcentaje de menciones sobre asuntos que están más relacionados con la respuesta.

8

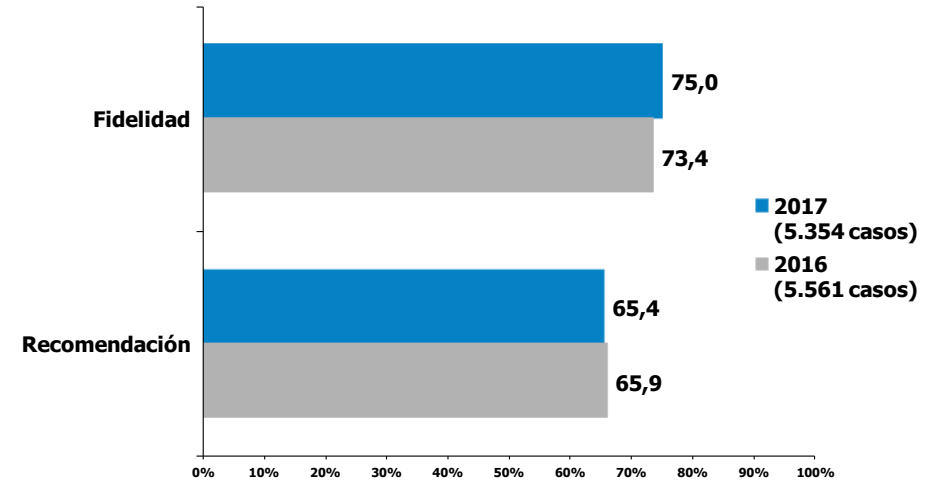
Evolución de los indicadores

Valoración media entre las personas usuarias de:



Base: Total muestra.

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



Base: Total muestra.

Responsable de la redacción:



Sergio Azañedo Sánchez
Director de Estudios

Documento revisado y verificado:



Graciano Viejo Fernández
Director Técnico



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.