



## Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2024

Ref.: M2253928

Madrid, junio de 2025



# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Características técnicas .....</b>	<b>5</b>
2.1. Objetivos.....	5
2.3. Ficha técnica.....	7
<b>4. Resultados .....</b>	<b>10</b>
4.1. Perfil de la persona usuaria.....	13
4.2. La experiencia con el Sistema SyR .....	20
A) Conocimiento del servicio y los canales.....	20
B) Uso de los canales de acceso.....	24
C) Seguimiento .....	30
4.3. Valoración .....	32
A) Satisfacción global .....	32
B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio.....	37
B)1. Facilidad en la presentación .....	42
B)2. Funcionamiento del Sistema .....	43
B)3. Tiempo de respuesta .....	44
B)4. Claridad de la respuesta .....	46
B)5. Personalización de la respuesta .....	47
4.4. Expectativas .....	49
A) Con el servicio global .....	49
B) Con los aspectos del servicio .....	53
4.5. Otros aspectos del servicio .....	55
A) Fidelidad .....	55
B) Recomendación .....	59
C) Utilidad .....	64
4.7. Comparación con el servicio de otras Administraciones.....	71
4.8. Fortalezas y debilidades.....	76
A) Fortalezas .....	77
B) Debilidades.....	78



<b>6. Evolución de los indicadores .....</b>	<b>80</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>83</b>
<b>9. Cuestionario .....</b>	<b>94</b>

## 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”*, que ha sido realizada con medios propios de la Dirección General de Transparencia y Calidad y analizada por Amber Marketing Solutions.

El trabajo se corresponde con la ejecución del servicio contratado en la adjudicación del contrato en fecha 4 de abril de 2022, publicada en el perfil del contratante de fecha 9 de abril de 2025, del Expediente N.º: 300/2025/00778 por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, las principales diferencias de ese dato entre los distintos segmentos del estudio, la evolución de los indicadores y los gráficos o tablas necesarias para visualizar este análisis.
- Las conclusiones generales y ejes prospectivos.
- Las preguntas del cuestionario utilizado para programación CAWI y obtener los datos del estudio.

## 2. Características técnicas

El presente capítulo contiene la descripción de las características técnicas del estudio.

### 2.1. Objetivos

El propósito principal de este estudio es obtener la opinión y valoraciones de las personas que utilizan el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) en relación con varios aspectos que se evalúan a través de indicadores específicos.

En este análisis se exploran diversos parámetros que están vinculados a la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones. Algunos de estos parámetros se miden mediante indicadores que se corresponden con los compromisos asumidos por el Ayuntamiento de Madrid en el marco de la implementación 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 completan la encuesta junto con otros parámetros relacionados con la prestación del servicio y con otros indicadores como la valoración media global, la del tiempo de respuesta y el funcionamiento del Sistema SyR, todos relacionados también con los compromisos adquiridos.

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, según el carácter de las materias (que se desglosan en: Tributarias/Generales y en cada grupo en una relación de las principales), el canal de entrada y el tipo de solicitud de las SyR.

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

## 2.3. 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 ha realizado sobre el total de solicitudes tramitadas por el Sistema SyR que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024, siendo un total de 53.684 personas.
- **Muestreo:** Censal sobre el total de personas que presentaron una SyR en el periodo considerado. A todos se les envió un correo electrónico de invitación a participar con el enlace al cuestionario de la encuesta Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y Generales.
- **Procedimiento de recogida de información:** La recogida de información se ha realizado mediante encuestas online de cumplimentación voluntaria. La recogida de información se ha realizado mediante sistema CAWI, enviando por correo electrónico el cuestionario de la encuesta a quienes accedieron al Sistema SyR a través del formulario electrónico disponible en la página web municipal o a quienes accedieron por otros canales pero proporcionaron un correo electrónico de contacto.
- **Diseño de la muestra:** El diseño muestral que se aplica desde hace cinco años atiende a criterios para establecer una cuota mínima por materias y una parte proporcional, utilizando la raíz cuadrada del peso de cada materia. Con

ello, se mantiene la jerarquía según el peso que cada materia tiene en el conjunto de solicitudes, reduciendo de forma ponderada las diferencias.

- **Tamaño de la muestra:** Se han realizado un total de 5.397 encuestas:
  - 586 sobre materias tributarias
  - 4.811 sobre materias generales

La distribución, según las distintas materias, ha sido la que se muestra en la siguiente tabla (muestra real, sin ponderar):

MATERIAS		Total
TRIBUTARIAS	Atención al contribuyente	63
	IBI	247
	IIVTNU	71
	IVTM	61
	Precios Públicos	20
	Recaudación ejecutiva y sanciones	55
	Tasas	38
	Sede electrónica	31
GENERALES	Administración de la Ciudad	166
	Atención a la Ciudadanía	384
	Cultura	354
	Deporte	616
	Educación y Juventud	95
	Medio Ambiente	1.046
	Movilidad	863
	Salud	89
	Seguridad y Emergencias	207
	Servicios Sociales y Cohesión	344
	Urbanismo	206
	Vías y Espacios Públicos	320
	Otras (Economía, Empleo, Vivienda y Turismo)	121
TOTAL		5.397



- **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 y el tipo de solicitud según se distribuyen en las bases de datos facilitadas por el Ayuntamiento de Madrid.
- **Error muestral:** Para datos globales, calculado partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, en el caso de mayor incertidumbre posible; p y q =50%. Al 95,5% de margen de confianza y en un entorno de universo infinito:  $\pm 1,36\%$  Resultados

## 4. Resultados

Toda la información recabada se trató y analizó con el propósito de atender los objetivos del estudio y en este capítulo se presentan los resultados.

En cada apartado se aborda en primer lugar el análisis descriptivo del dato global y su comparación con el año anterior. Además, se ha incluido el análisis de la evolución de los indicadores más relevantes a partir de la información disponible en informes anteriores. Examinar el comportamiento histórico de cada indicador enriquece el análisis y permite comprobar el modo en que evoluciona tanto la satisfacción global como la percepción de cada uno de los aspectos evaluados en el estudio.

Posteriormente, se analizan los distintos segmentos de análisis para comprobar si existen diferencias significativas en el dato recabado en cada segmento. Para ello los datos han sido sometidos a la prueba de significación estadística *Jhi- cuadrado* (o chi-cuadrado) que pone en contraste el dato de cada segmento con el total.

Los segmentos de análisis utilizados responden a las características de las SyR. Así, se aborda el análisis de las diferencias según el tipo de reclamación por materias, por canales de entrada y por tipo de solicitud. El análisis se centra en los resultados por materias y sólo se amplía a canales y tipo cuando se encuentran hallazgos relevantes o diferencias significativas.

En cuanto a la presentación en el informe de los resultados por segmentos, al existir diferentes variables de clasificación, se han marcado en los gráficos aquellos que presentan diferencias significativas y/o reseñables que se explican en el texto.

Aclaración para la correcta interpretación: el lector deberá saber que los porcentajes acompañados del signo + en verde indican que el porcentaje registrado en ese segmento destaca significativamente con respecto al total, mientras que los acompañados del signo - en rojo son significativamente inferiores. En este punto, es preciso aclarar que la significación de la diferencia no se establece estrictamente por la mayor o menor diferencia entre los dos datos, sino que la prueba tiene en cuenta otros aspectos como el tamaño muestral de cada segmento, el margen de error, etc. Por lo tanto, algunos gráficos mostrarán que la diferencia con respecto al total es significativa en algunos casos (por ejemplo, en dos puntos porcentuales) y no en otros (por ejemplo, tres), debido a que cada segmento tendrá un tamaño muestral y un margen de error distinto, aspectos que la prueba tiene en cuenta antes de establecer, desde el punto de vista estadístico, si las diferencias son significativas o no. Haremos alusión a alguno de estos ejemplos para ilustrar esta aclaración previa.

Así, los resultados se presentan 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 la facilidad de presentación.
- Del tiempo de respuesta.
- De la personalización de la respuesta.
- De la claridad de la respuesta.
- Del funcionamiento del Sistema.

Expectativas:

- En general.
- Con la facilidad de presentación.
- Con el tiempo de respuesta.
- Con la personalización de la respuesta.
- Con la claridad de la respuesta.
- Con el funcionamiento del Sistema.

Otros aspectos del servicio:

- Intención de volver a usarlo.
- Intención de recomendarlo.
- Utilidad del servicio.

Comparación con el servicio de otras Administraciones:

- Uso e identificación de otros servicios similares.
- Comparación.

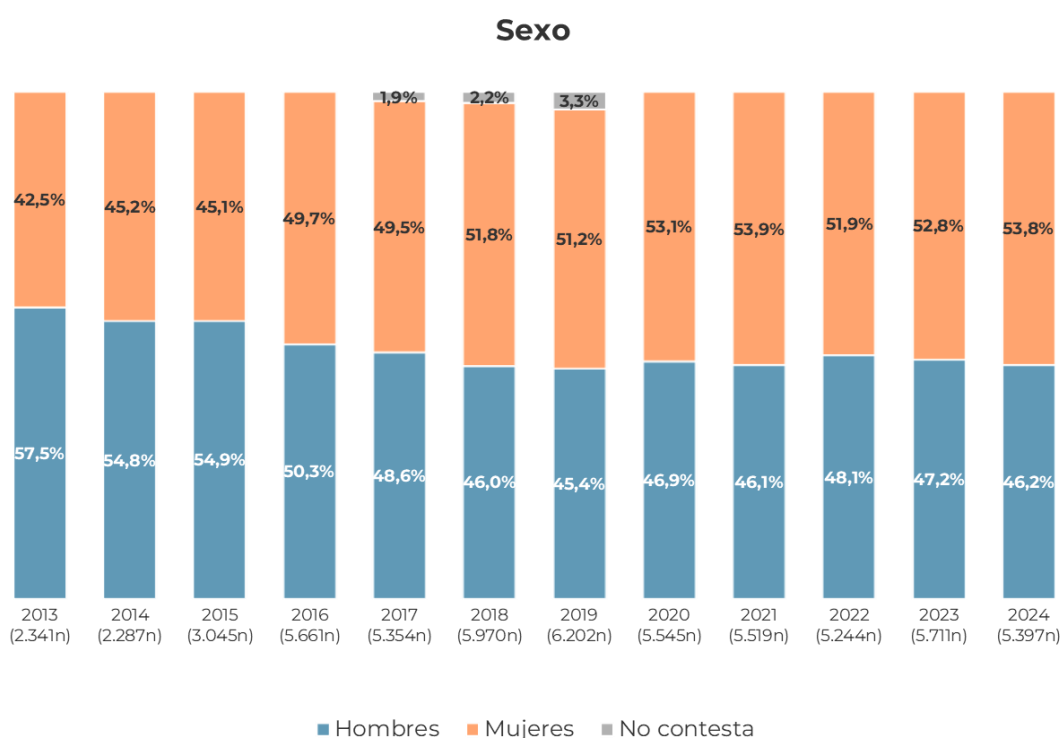
Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

- Fortalezas y debilidades del servicio.

#### 4.1. Perfil de la persona usuaria

Abordamos el análisis inicial centrándonos en las características sociodemográficas de las personas entrevistadas que utilizan el servicio.

En esta fase, evaluamos la evolución de los datos en el tiempo y mencionamos si existe alguna diferencia significativa entre segmentos según las distintas características de las SyR.



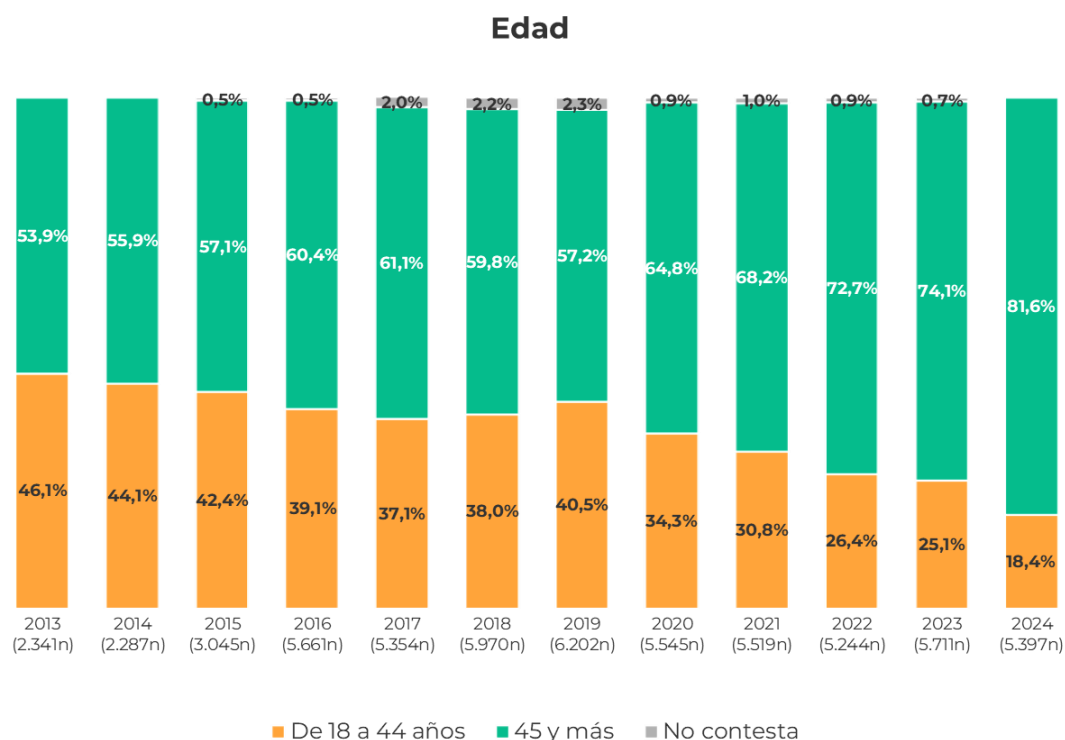
Base: Total muestra.

Más de la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son mujeres (53,8%) mientras que el porcentaje de hombres se sitúa en el 46,2%.

La proporción de mujeres usuarias crece en las dos últimas consultas y se sitúa cerca de su mayor registro, destacando significativamente en el conjunto de materias Generales (54,8%), específicamente en Cultura (68,1%), Deporte (59,3%),

Educación y Juventud (79,4%), Salud (68,6%) y Servicios Sociales y Cohesión (68,7%).

El porcentaje de hombres destaca, sin embargo, en el grupo de materias Tributarias (53,3%), de forma específica en dos de carácter impositivo (IIVTNU con 69,5% y IVTM con 65,5%) y entre las Generales, sólo en movilidad (54,4%).



Base: Total muestra.

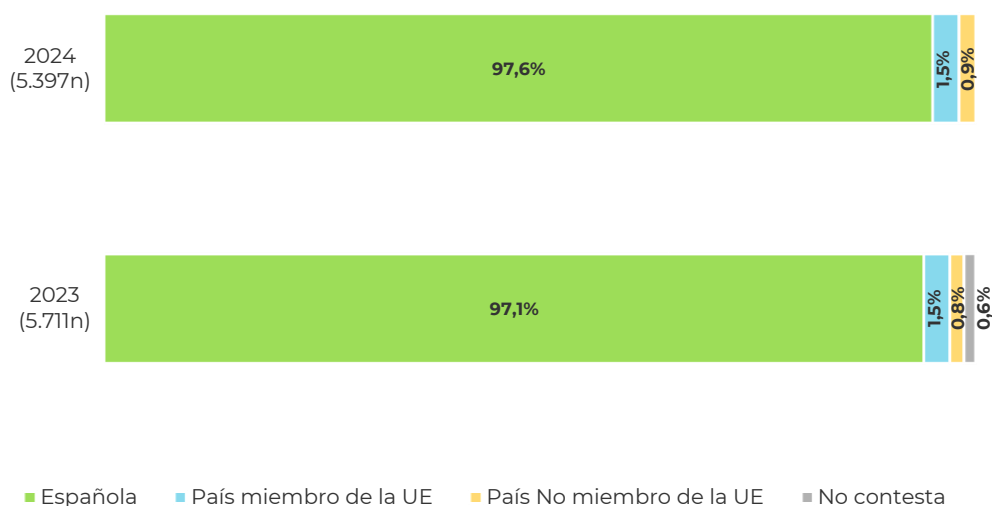
En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR, el peso de personas de 45 y más años continúa aumentando, creciendo en esta ocasión 7,5 puntos porcentuales hasta alcanzar el 81,6% de las personas usuarias, más de 8 de cada diez. Y es que la media se sitúa por encima de los 55 años, dos más que el año anterior.

La proporción de mayores de 45 años es significativamente superior en el conjunto de materias Tributarias (87,2%),

específicamente en Atención al Contribuyente (90,1%), IBI (89,6%) y IIVTNU (93,4%) pero también en dos de las materias Generales como son Medio Ambiente (85,7%) y Servicios Sociales y Cohesión (86,1%).

Por su parte, la minoritaria proporción de jóvenes (<45 años) aumenta sin embargo en tres de las materias generales que están más relacionadas con ellos: Deporte (22,9%), Educación y Juventud (49,9%) y Movilidad (21,7%).

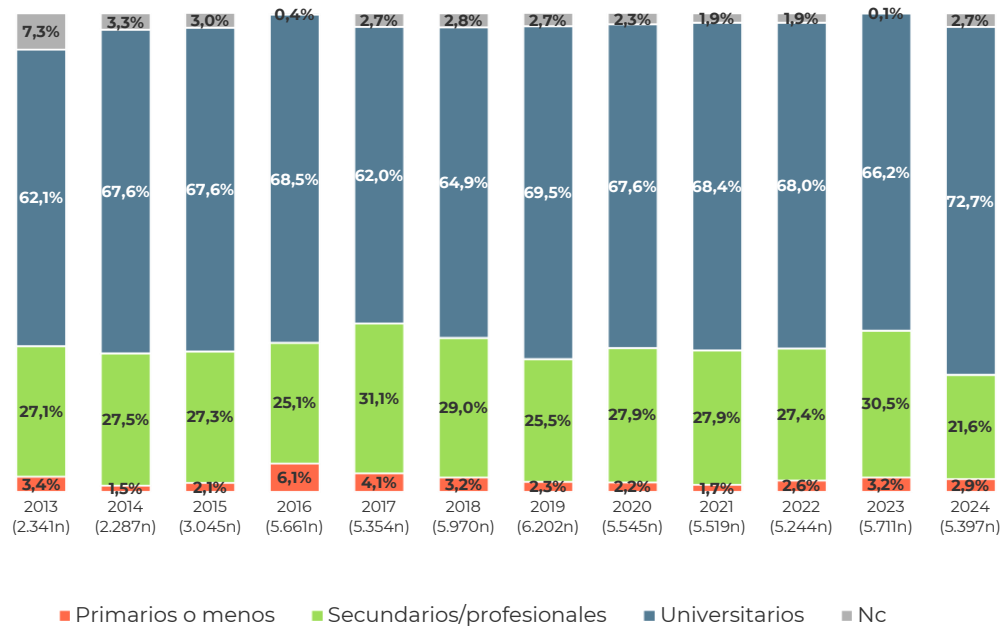
### Nacionalidad



Base: Total muestra.

La práctica totalidad de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,6%), el 1,5% son de un país miembro de la UE y el 0,9% de un país no miembro de la UE. Atendiendo a la evolución interanual, la distribución de las personas usuarias según nacionalidad es prácticamente idéntica a la de 2023.

## Estudios



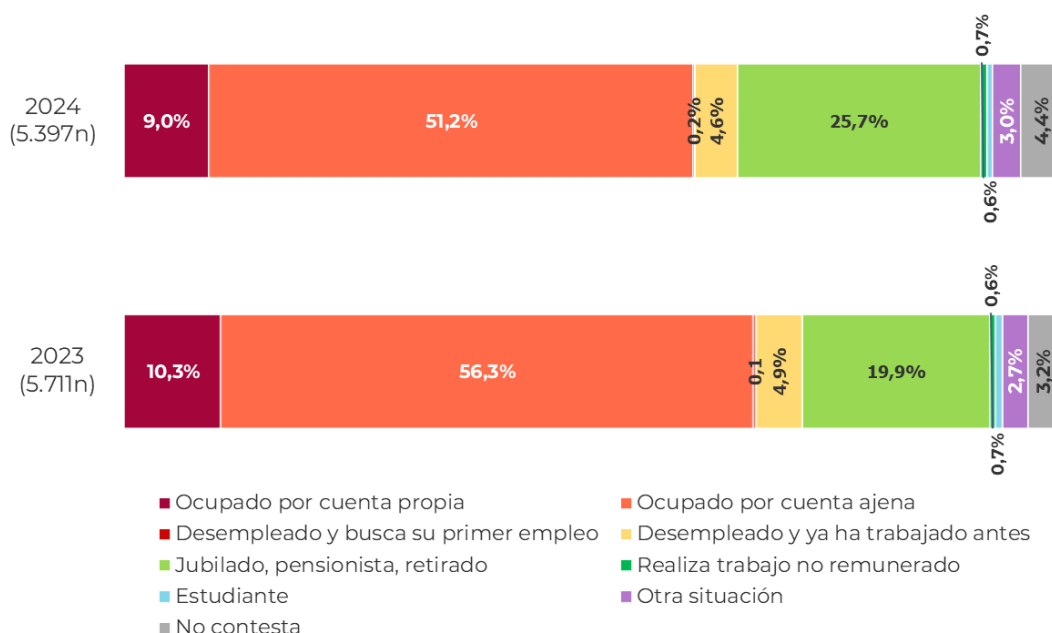
La distribución por nivel de estudios muestra la consolidación del alto nivel formativo de las personas usuarias, lo cual se viene corroborando en la estructura educativa de la muestra a lo largo del tiempo.

De hecho, con respecto a 2023, se produce el mayor aumento en el porcentaje de personas usuarias con estudios universitarios; situándolo en el 72,7%, máxima puntuación de la serie.

Por otra parte, se observa un descenso de casi 9 puntos porcentuales en la proporción de personas usuarias con nivel de estudios secundarios (21,6%).



## Situación laboral



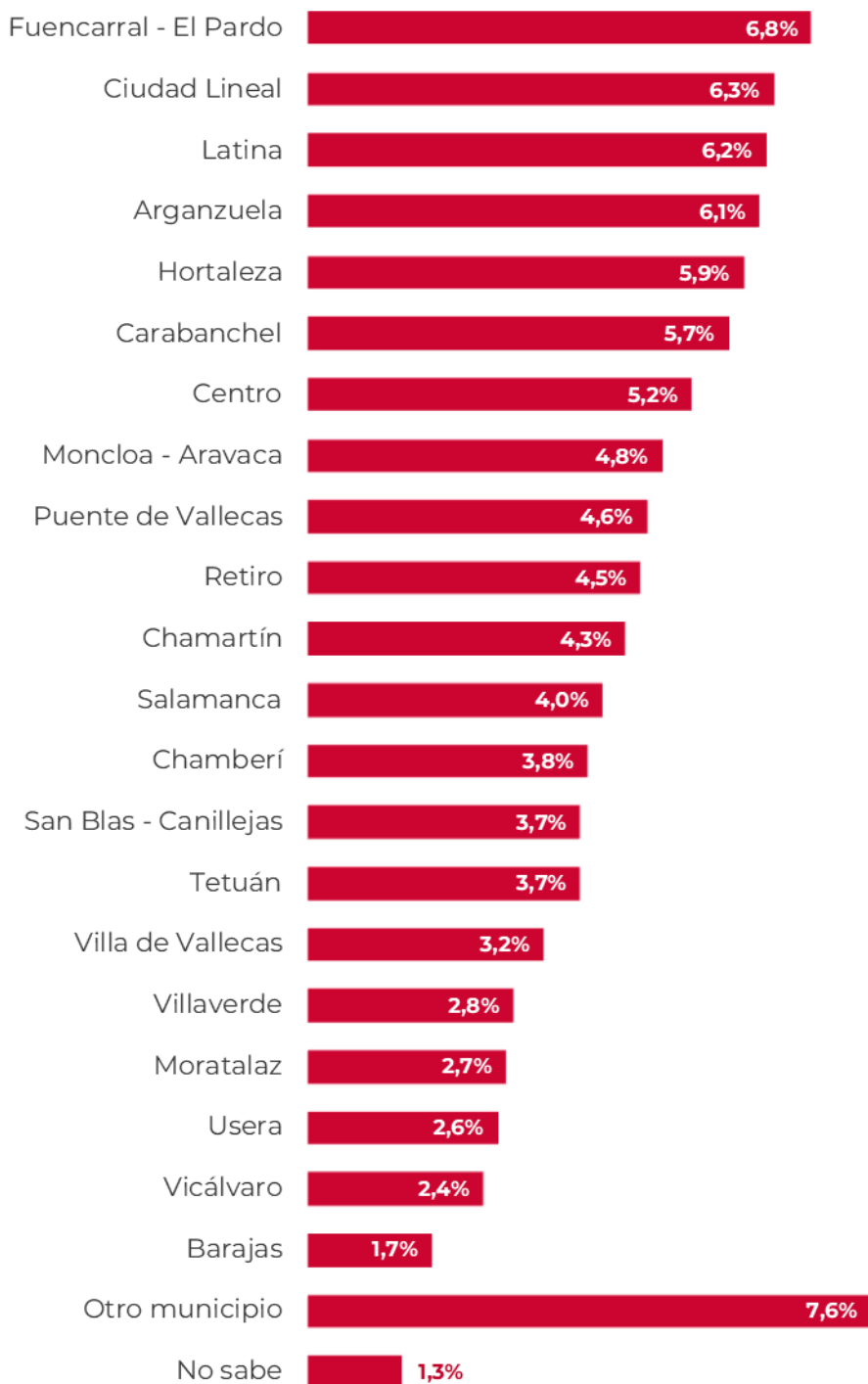
Base: Total muestra.

Las personas ocupadas representan a 6 de cada 10 personas usuarias del Sistema SyR (60,2%), siendo mayoritariamente empleadas por cuenta ajena (51,2%) y, en menor medida, por cuenta propia (9,0%).

En segundo lugar, destaca el grupo de los jubilados y pensionistas (25,7%) que aumentan 5,8 puntos con respecto al año anterior, manteniendo un crecimiento sostenido desde 2021.

La evolución desde el año pasado presenta ligeros cambios que no alteran sustancialmente la estructura ocupacional de las personas usuarias.

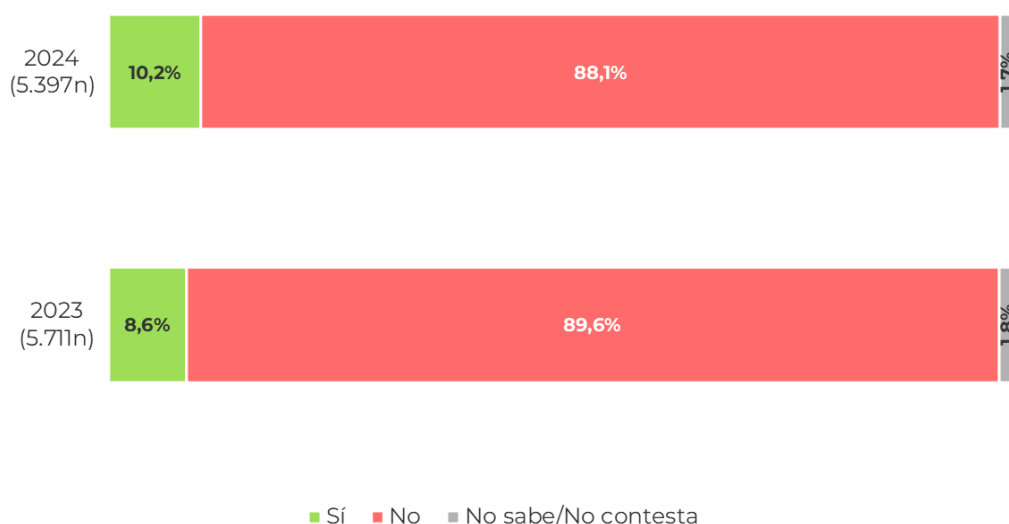
## Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.

El mayor porcentaje de personas usuarias del servicio por distritos de residencia se registra en los distritos con más del 6%: Fuencarral-El Pardo (6,8%), Ciudad Lineal (6,3%), Latina (6,2%) y Arganzuela (6,1%). Mientras que el menor, con menos del 3% se registra en Barajas (1,7%), Vicálvaro (2,4%), Usera (2,6%), Moratalaz (2,7%) y Villaverde (2,8%).

### Discapacidad reconocida



Base: Total muestra.

El 10,2% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada). Este porcentaje ha aumentado en 1,6%, consolidando una tendencia creciente que se observa desde 2021.

## 4.2. La experiencia con el Sistema SyR

En este apartado, nos enfocamos en los aspectos fundamentales de la vivencia de las personas usuarias con el Sistema SyR y las vías de acceso disponibles.

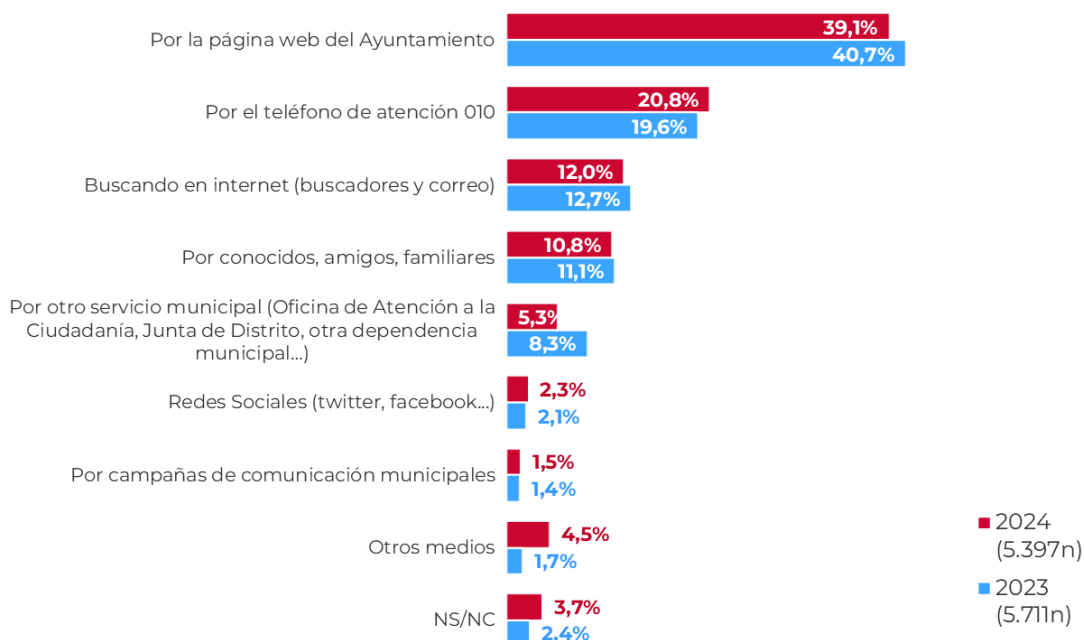
Específicamente, examinamos los medios mediante los cuales la población tomó conocimiento del servicio, la cantidad total de canales que reconocen, los canales que utilizaron para acceder al Sistema SyR y para dar seguimiento a sus trámites, así como el porcentaje de aquellos que llevaron a cabo dicho seguimiento y la calidad de las respuestas recibidas.

### A) Conocimiento del servicio y los canales

El Ayuntamiento de Madrid tiene abiertos varios canales de acceso al Sistema SyR: su página web, el teléfono 010 Línea Madrid y de manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR).

Desde la oleada de 2019, se añadieron al cuestionario dos opciones de respuesta más para recoger directamente la penetración de otros canales relacionados con las nuevas tecnologías (redes sociales, aplicaciones y buscadores de internet) entre el conjunto de las personas usuarias, ante un apreciable aumento de menciones que aluden principalmente a estos canales en las consultas precedentes.

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



Base: Total muestra.

Casi cuatro de cada diez personas usuarias conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (39,1%). Al igual que el año pasado este es el canal principal, aunque esta incidencia decrece 1,6 puntos porcentuales.

En segundo lugar, dos de cada diez personas usuarias (20,8%) mencionan que conocieron el servicio de sugerencias y reclamaciones a través del teléfono 010 Línea Madrid, canal cuyo peso porcentual aumenta 1,2 puntos.

La búsqueda digital mediante buscadores y correo electrónico (12,0%) continúa disminuyendo<sup>1</sup> pero ocupa el tercer lugar del ranking.

El acceso mediante personas conocidas, amigas o familiares (10,8%) disminuye 0,3 puntos en el último año, mientras que quienes lo hicieron por otro servicio municipal (5,3%) caen 3 puntos. Ambos canales mantienen la cuarta y quinta plaza respectivamente.

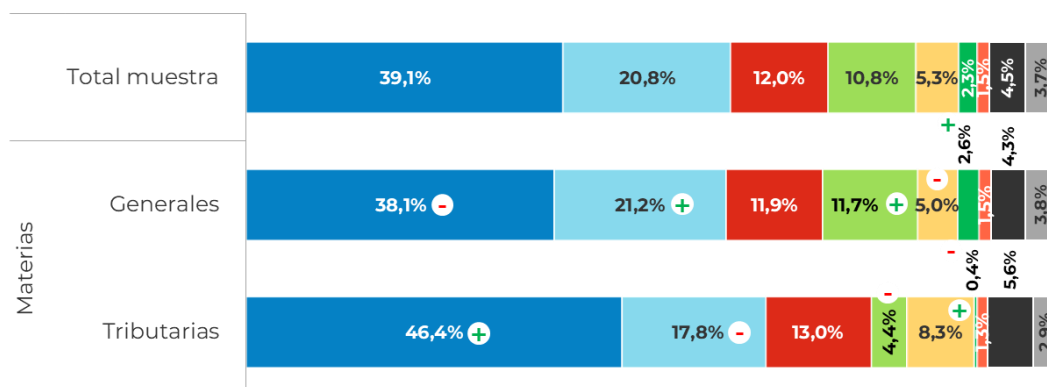
En cuanto al conocimiento a partir de redes sociales como Twitter o Facebook, este crece 0,2 puntos porcentuales hasta situarse en el 2,3%. Por su parte, a través de campañas municipales crece 0,1 puntos hasta alcanzar al 1,5% de las personas usuarias. De este modo, las redes sociales se mantienen por encima en notoriedad a las campañas municipales que descienden un puesto.

Finalmente, se registra un 4,5% de personas usuarias que conocieron el servicio por otros medios.

---

<sup>1</sup> En 2021 un 15,1% de las personas usuarias conocieron el Sistema SyR a través de la búsqueda digital.

## ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones? (Según el carácter de las materias)

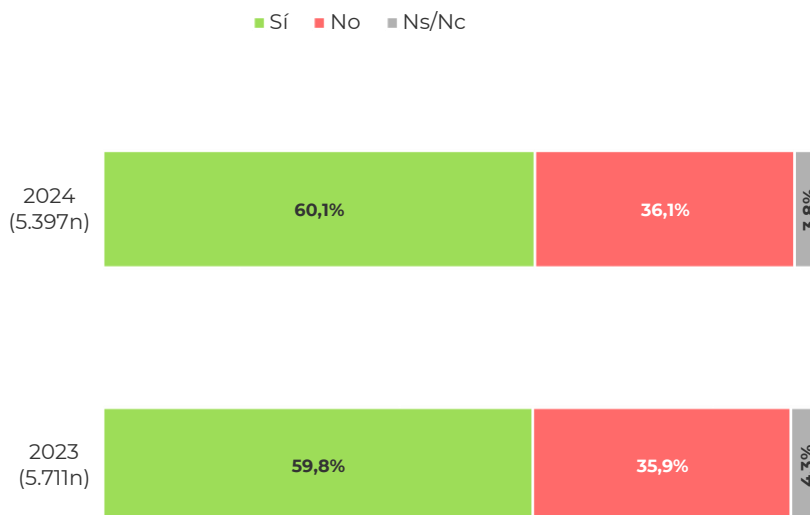


- Por la página web del Ayuntamiento
- Por el Teléfono de Atención 010
- Buscando en internet (buscadores y correo)
- Por conocidos, amigos, familiares
- Por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...)
- Redes Sociales (twitter, facebook...)
- Por campañas de comunicación municipales
- Otros medios
- NS/NC

Base: Total muestra.

Entre quienes realizaron una gestión relativa al bloque de materias Generales, destaca el porcentaje de personas que conocieron el Sistema SyR a través del teléfono de Atención 010 (21,2%) y por conocidos o familiares (11,7%).

Por el contrario, entre quienes presentaron solicitudes de materias Tributarias, destaca el porcentaje de personas que lo conocieron a través de la web (46,4%) y también por otros servicios municipales (8,3%).

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

Base: Total muestra

Seis de cada diez personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación (60,1%), muy similar al porcentaje registrado un año antes. Por su parte, el 36,1% asegura que no conoce otra manera.

**B) Uso de los canales de acceso**

Una vez analizado el conocimiento de los canales de acceso por parte de las personas usuarias, la siguiente etapa en el “viaje de la persona usuaria” del servicio de sugerencias y reclamaciones es la entrada efectiva al Sistema SyR.

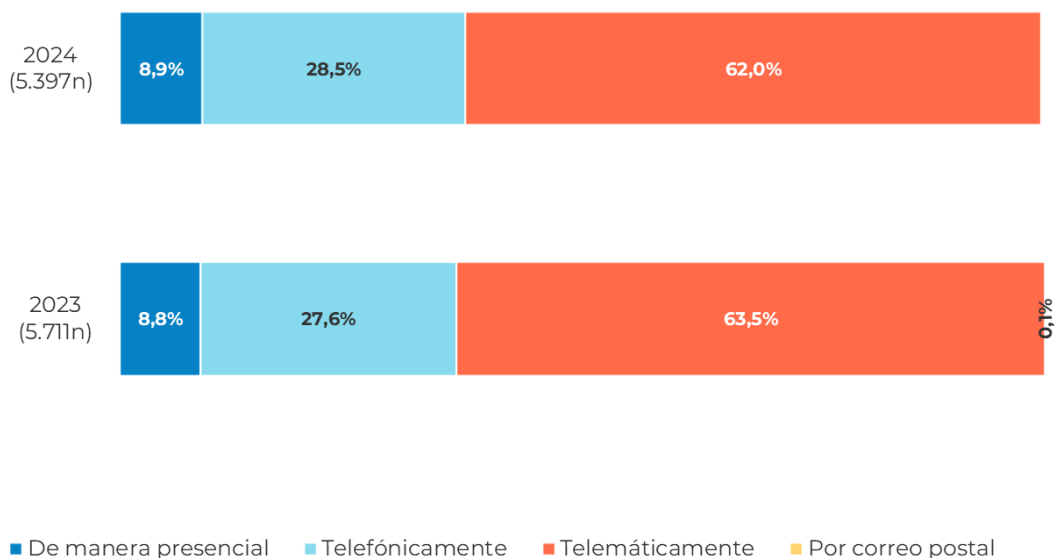
Por lo tanto, el siguiente paso consiste en abordar el análisis de uno de los indicadores preestablecidos para el estudio: la distribución de las sugerencias, reclamaciones



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 sin tener la necesidad de preguntarlo.

### Acceso al Sistema SyR

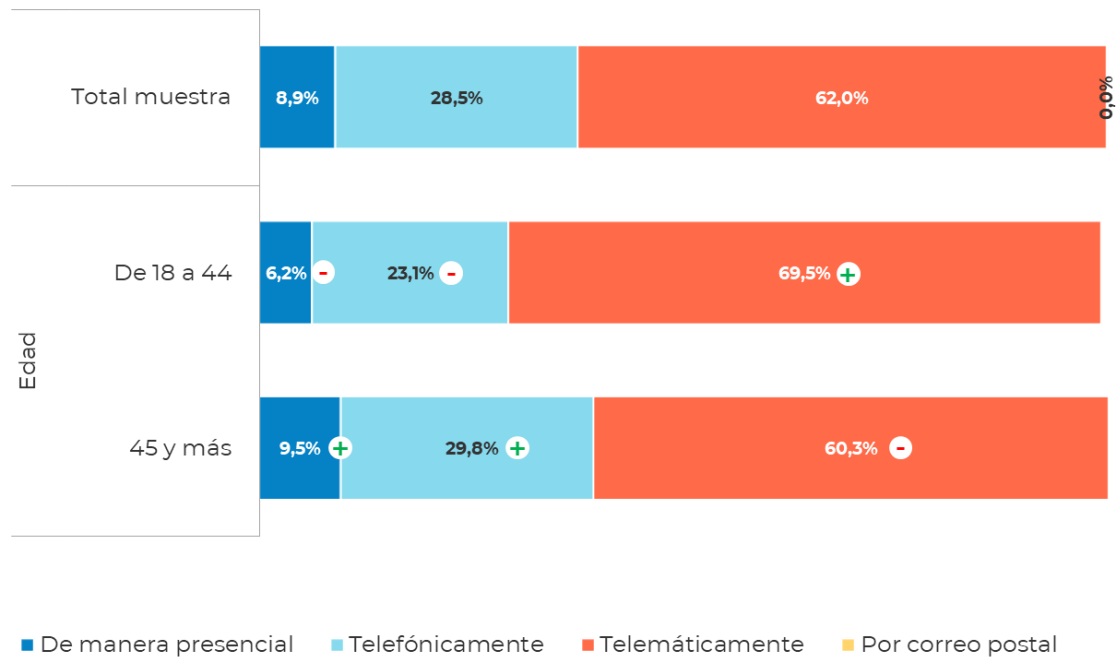


Base: Total muestra.

Más de seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (62,0%), canal mayoritario, que se mantiene en registros similares a los años precedentes.

Por otro lado, el 28,5% accede telefónicamente, porcentaje que aumenta 0,9 puntos porcentuales con respecto al año anterior (27,6%). El 8,9% lo hace de manera presencial, valor que se mantiene constante (8,8% en 2023).

## Acceso al Sistema SyR según edad



Base: Total muestra.

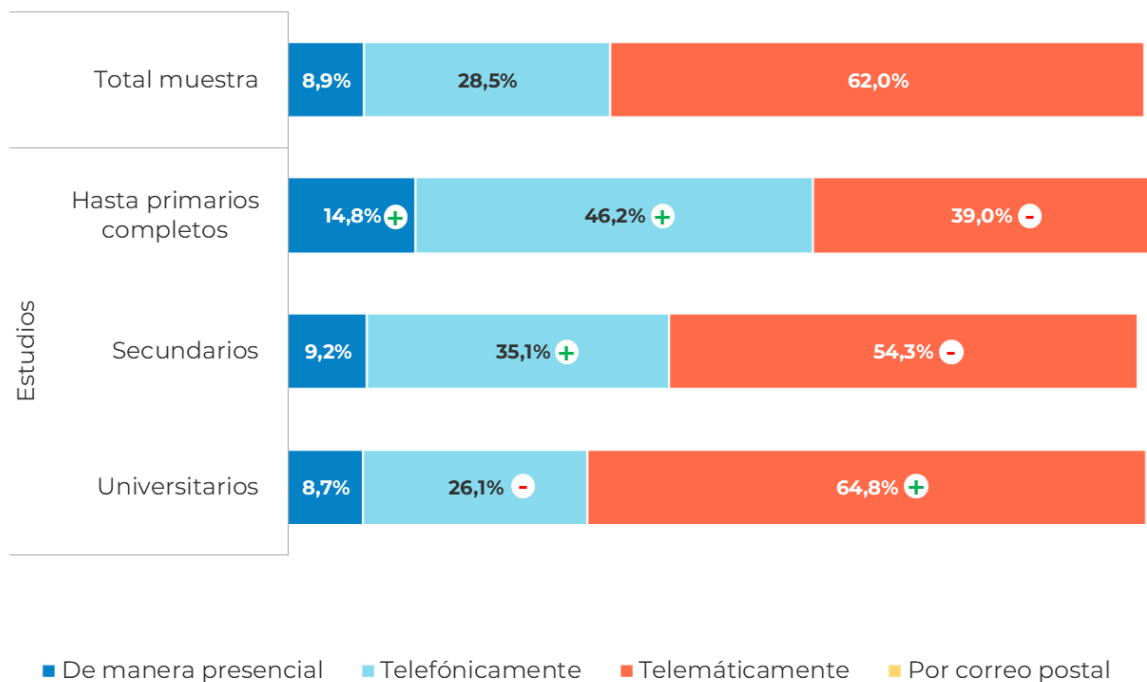
Atendiendo a la edad, existe una clara relación con el canal de entrada al Sistema SyR, que vincula a los jóvenes con el acceso digital y a los mayores con el telefónico y presencial.

En primer lugar, el uso del canal presencial destaca significativamente entre las personas de 45 y más años (9,5%) con respecto al valor registrado para el total (8,9%). Al contrario, entre los jóvenes de hasta 44 años el uso del canal presencial es significativamente inferior (6,2%).

En cuanto al canal telefónico, a partir de los 45 años se observa un uso también significativamente superior (29,8%) al total (28,5%) mientras que entre los menores de 45 años ese peso es significativamente inferior (23,1%).

Finalmente, el canal digital destaca entre los 18 y los 44 años (69,5%), porcentaje significativamente superior al registrado en la muestra total (62,0%).

### Acceso al Sistema SyR según estudios



Base: Total muestra.

El nivel de estudios también se encuentra relacionado con el uso de la vía telemática.

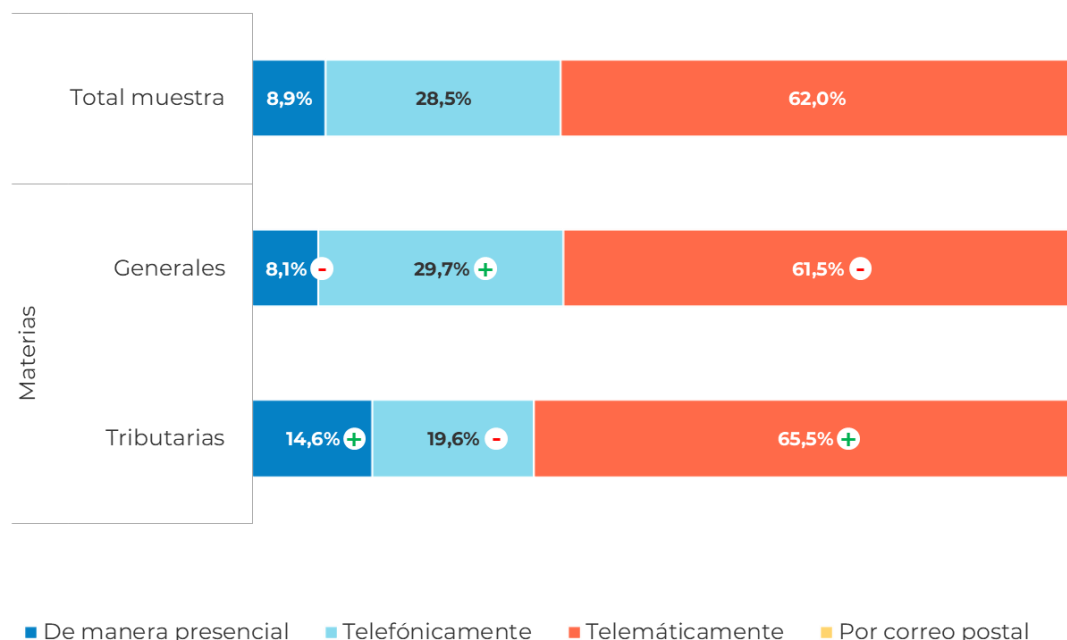
A mayor nivel de estudios, mayor acceso al canal digital del Sistema SyR. Así, entre las personas con estudios universitarios las personas usuarias del canal digital representan un 64,8%, porcentaje significativamente superior al valor registrado para el total (62,0%).

De manera inversa, quienes utilizan el canal telefónico aumentan significativamente a medida que el nivel de estudios disminuye, registrándose entre quienes tienen

estudios hasta primarios un 46,2% y secundarios un 35,1%, frente al 28,5% total.

En cuanto al uso del canal presencial es significativamente superior entre quienes tienen estudios hasta primarios (14,8%) respecto al valor registrado para el total (8,9%).

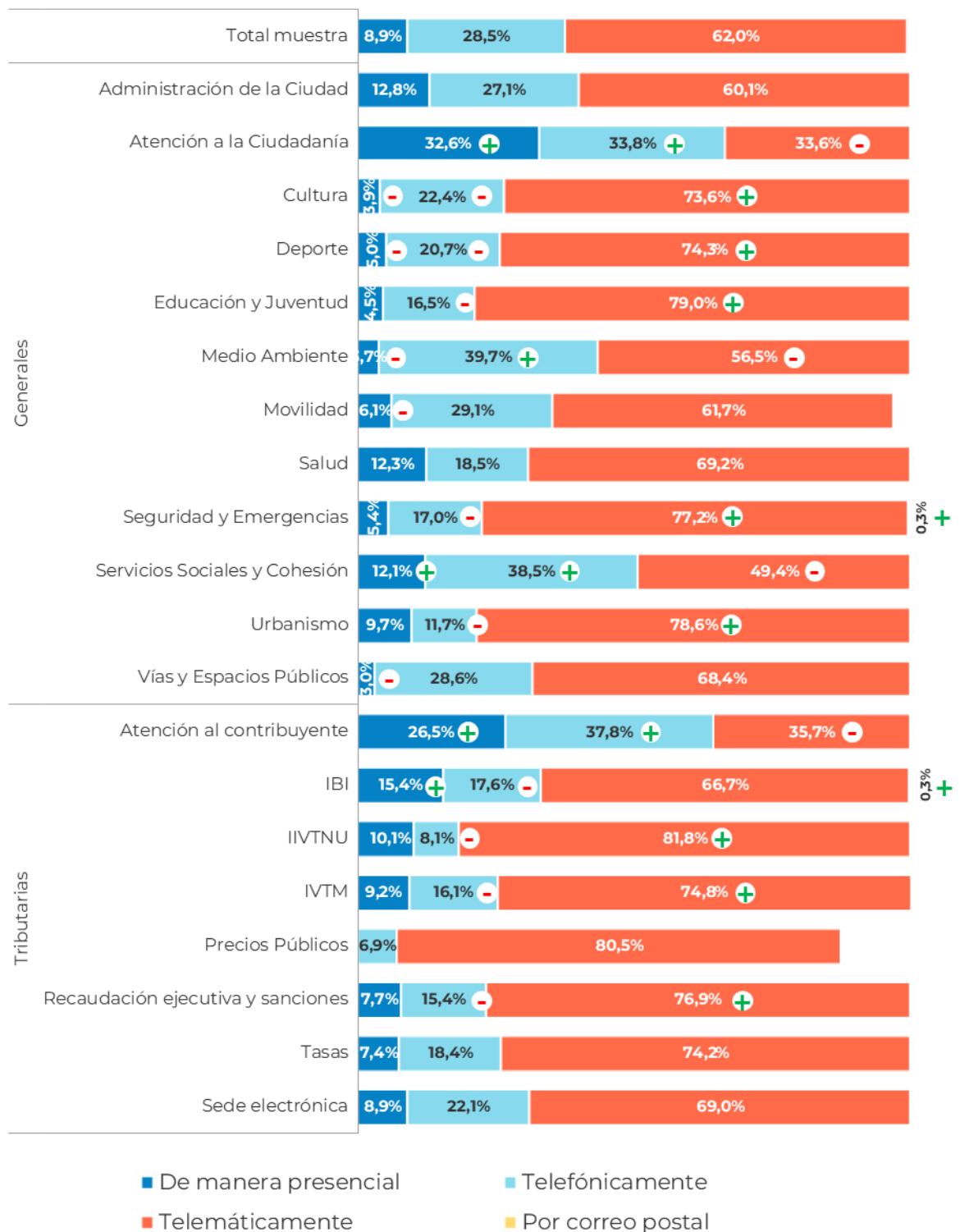
### Acceso al Sistema SyR según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Según el tipo de materias, entre quienes utilizan el Sistema SyR en el ámbito de las materias Tributarias un 14,6% opta por el canal presencial y un 65,5% por el telemático, siendo estos porcentajes significativamente superiores a los observados para el total (8,9% y 62,0% respectivamente). Por su parte, entre quienes realizaron su solicitud sobre materias de carácter general, el acceso telefónico (29,7%) es significativamente superior al registrado en el total muestral (28,5%).

## Acceso al Sistema SyR según materias



Base: Total muestra.

Si se observa más en detalle el análisis por materias, se comprueba que no existe una homogeneidad en cuanto al grupo de materias y el canal de acceso. El porcentaje de personas usuarias que accedieron de manera presencial destaca cuando se trata de dos materias Generales: Atención a la Ciudadanía (32,6%) y Servicios Sociales y Cohesión (12,1%) y otras dos Tributarias: Atención al contribuyente (26,5%) e IBI (15,4%), todos ellos significativamente superiores al 8,9%.

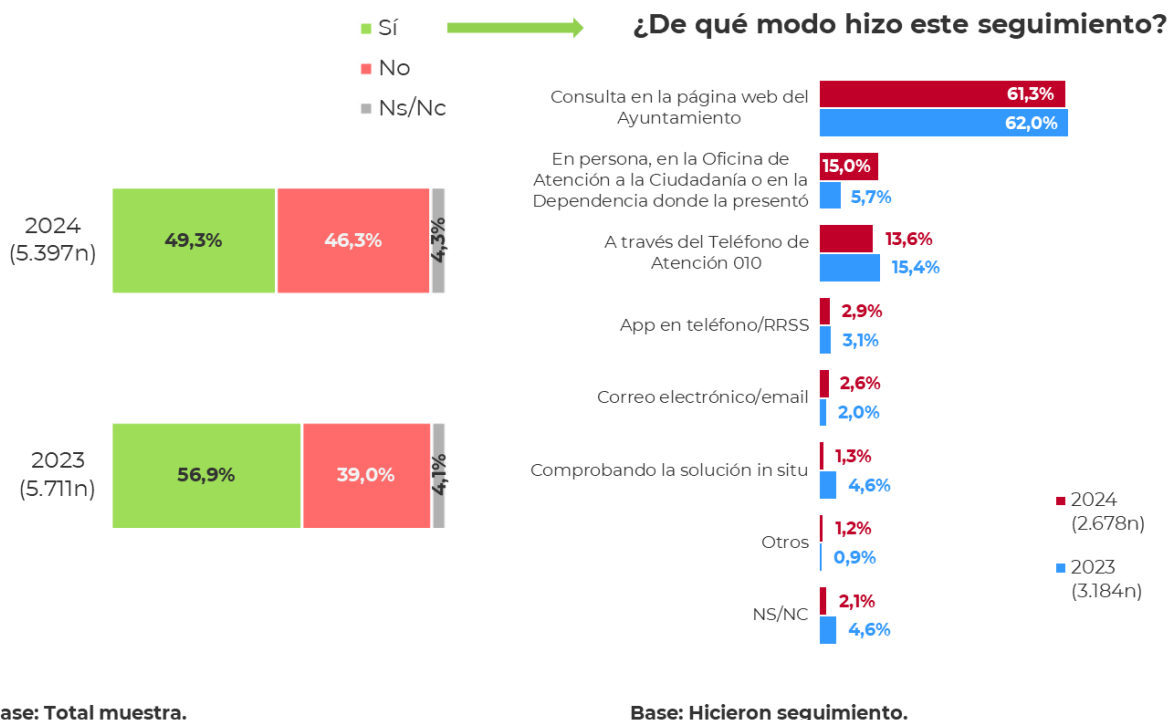
En cuanto a la vía telefónica, destacan los porcentajes registrados en Atención a la Ciudadanía (32,6%) Servicios Sociales y Cohesión (38,5%) y Atención al Contribuyente (37,8%) esta última de carácter Tributario, con porcentajes significativamente superiores respecto al total (28,5%).

Las materias en las que el acceso telemático destaca significativamente respecto al valor total (62,0%) son: Cultura (73,6%), Deporte (74,3%), Educación y Juventud (79,0%), Seguridad y Emergencias (77,2%) y Urbanismo (78,6%) todas ellas de carácter General, a las que se suman tres más de carácter Tributario: IIVTNU (81,8%), IVTM (74,8%) y Recaudación ejecutiva y sanciones (76,9%).

### 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.

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



El 49,3% de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, porcentaje que disminuye 7,6 puntos con respecto al registrado en el 2023.

En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el 61,3% de quienes lo hicieron afirman que usaron la página web del Ayuntamiento, este porcentaje es claramente mayoritario y similar al registrado el año anterior (62%).

Por otra parte, el 15,0% hicieron el seguimiento en persona y el 13,6% a través del teléfono 010 Línea Madrid, la importancia del primero aumenta considerablemente respecto al valor del año pasado (5,7%) y el seguimiento telefónico disminuye 1,8 desde el 2023.

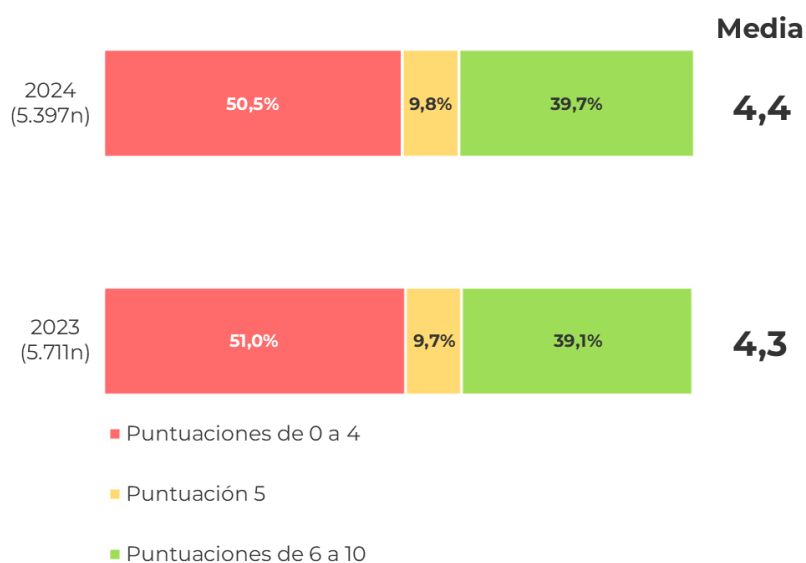
### 4.3. Valoración

La valoración que las personas usuarias otorgan globalmente a la prestación de un servicio es, naturalmente, un aspecto fundamental en toda encuesta de satisfacción.

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

#### A) Satisfacción global

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



Base: Total muestra.

La puntuación media registrada es de  $X=4,4$  sobre 10, una décima por encima de la registrada en 2023.

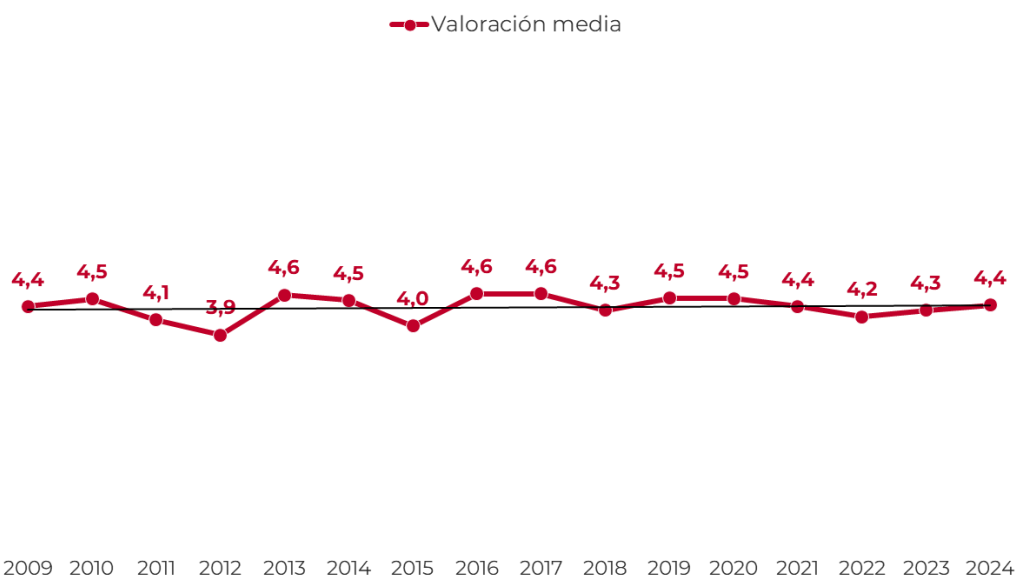
El porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (50,5%) es medio punto inferior al que se registró el año pasado (51,0%), mientras que el de personas usuarias que se muestran satisfechas valorando



el servicio con puntuaciones de 6 a 10 (39,7%) se sitúa 0,6 puntos por encima del registrado el año anterior (39,1%).

Ambas variaciones provocan el leve crecimiento de 0,1 puntos en la valoración media con respecto al año pasado (4,3). Veamos la evolución de esa media en toda la serie histórica recabada.

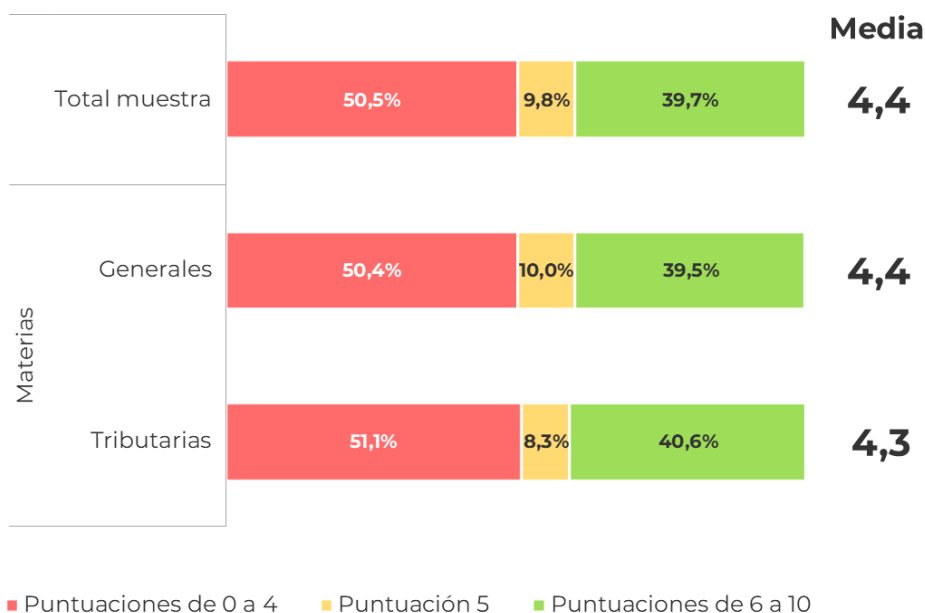
### Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas y dibuja una trayectoria que se mantiene constante. Además, cabe destacar que el valor de este año encadena una tendencia creciente desde 2022.

### Satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según el carácter de las materias

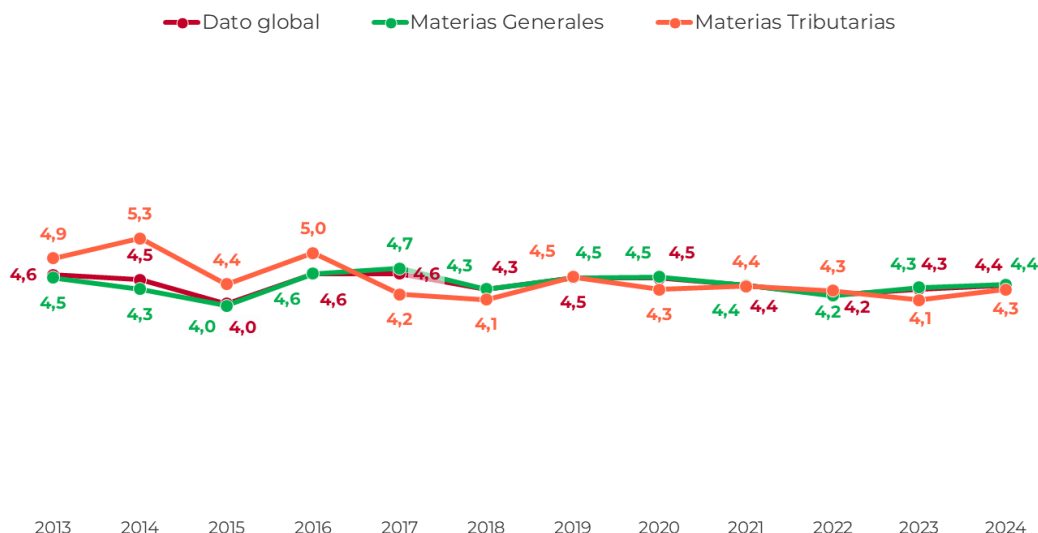


Base: Total muestra.

La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Generales ( $X=4,4$ ) es tan sólo una décima superior a la registrada entre las materias Tributarias ( $X=4,3$ ). Respecto a 2023, la valoración media de la satisfacción global entre personas usuarias en materias Generales aumenta una décima y entre las relativas a materias Tributarias aumenta dos décimas.

No existen diferencias significativas entre los porcentajes recabados entre las personas usuarias de cada grupo de materias.

### Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (valoraciones medias)

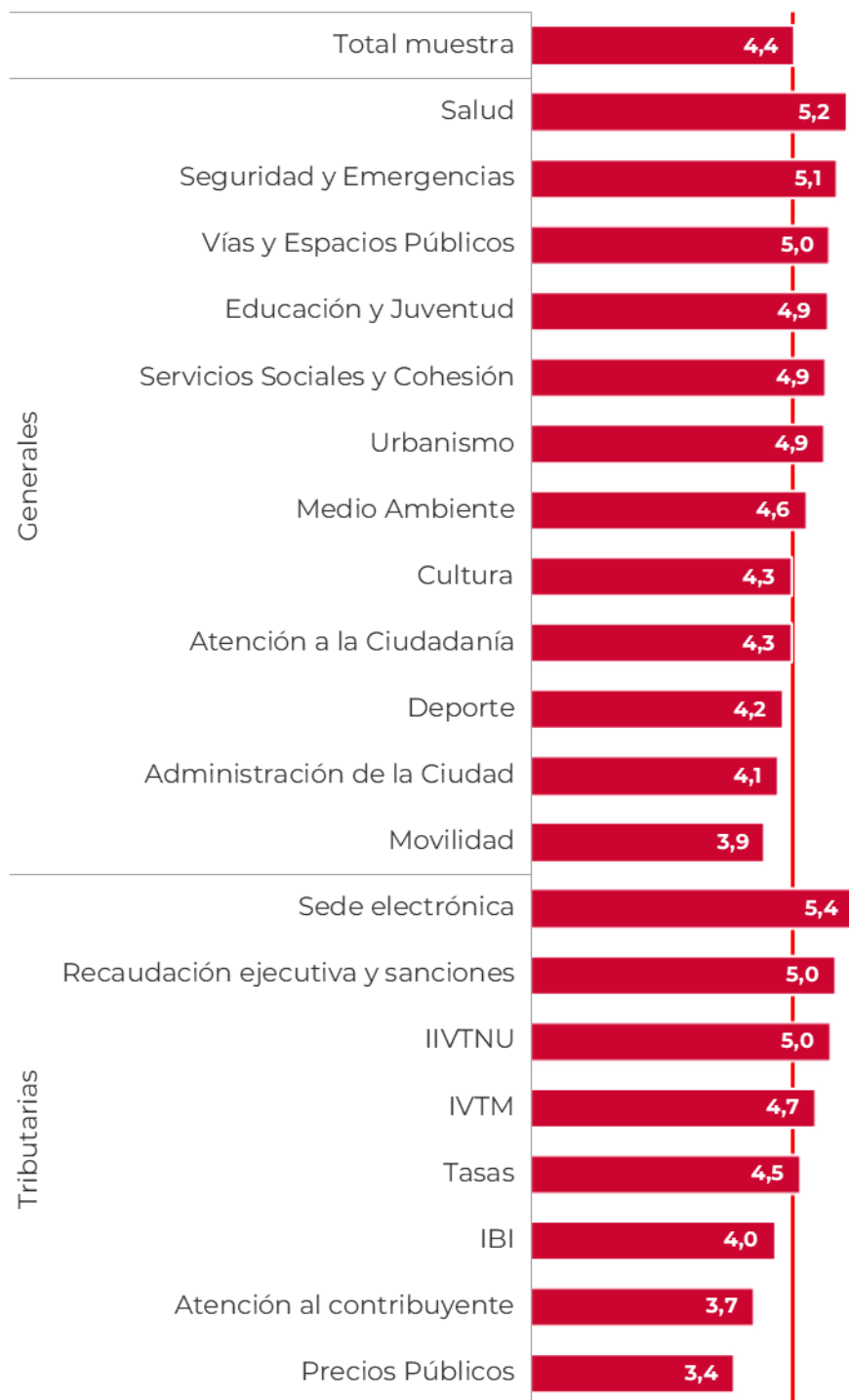


Base: Total muestra.

Se puede observar que la evolución del indicador de materias Generales se comporta de forma muy similar al del dato global, lo cual es lógico por el peso que suponen éstas entre el conjunto.

Sin embargo, la evolución de la media entre las personas usuarias de materias Tributarias refleja una tendencia en la satisfacción global del servicio de dos fases, una primera más fluctuante hasta el año 2018, y otra desde 2018 hasta 2024 con claros indicios de estabilización y solapamiento con el comportamiento global.

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



Base: Total muestra.

Si atendemos a la valoración media obtenida en cada materia, se pueden comprobar que existen contrastes entre algunas materias Generales y entre las Tributarias.

En primer lugar, hay que señalar que las mejores valoraciones medias en materias Generales corresponden a las obtenidas en Salud ( $X=5,2$ ) y Seguridad y Emergencias ( $X=5,1$ ). Por el contrario, las valoraciones medias que se obtienen entre las personas usuarias del Servicio de SyR en Movilidad ( $X=3,9$ ), Deporte ( $X=4,2$ ) y Administración de la Ciudad ( $X=4,1$ ) son las más bajas entre las recabadas en materias Generales. Esta clasificación es muy similar a la registrada en 2023.

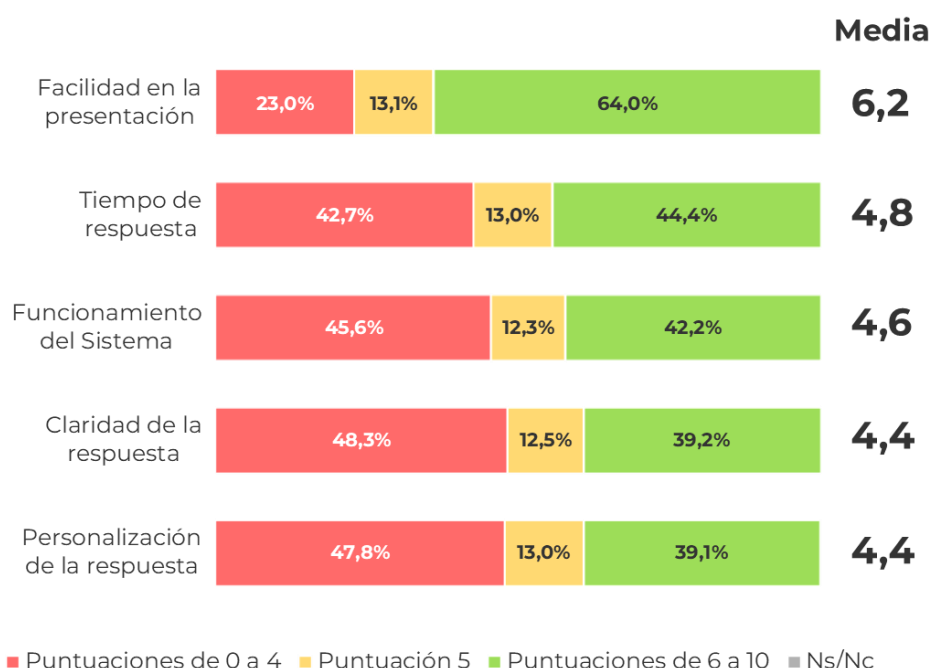
Por su parte, dentro de las valoraciones de las materias Tributarias, dos logran situarse por encima del 5: la Sede electrónica ( $X=5,4$ ) y Recaudación Ejecutiva y Sanciones ( $X=5,0$ ). Por el contrario, las peores valoradas dentro de estas son: precios públicos ( $X=3,4$ ), Atención al Contribuyente ( $X=3,7$ ) y el IBI ( $4,0$ ). De esta forma, la diferencia en esta categoría entre la materia mejor valorada y la peor valorada es de 1,4 puntos.

## B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio

De los aspectos estudiados del servicio que se estudian a continuación, tres de estos se relacionan con la respuesta obtenida: el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta. Los otros dos están más vinculados 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.

Además, es preciso señalar 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.

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

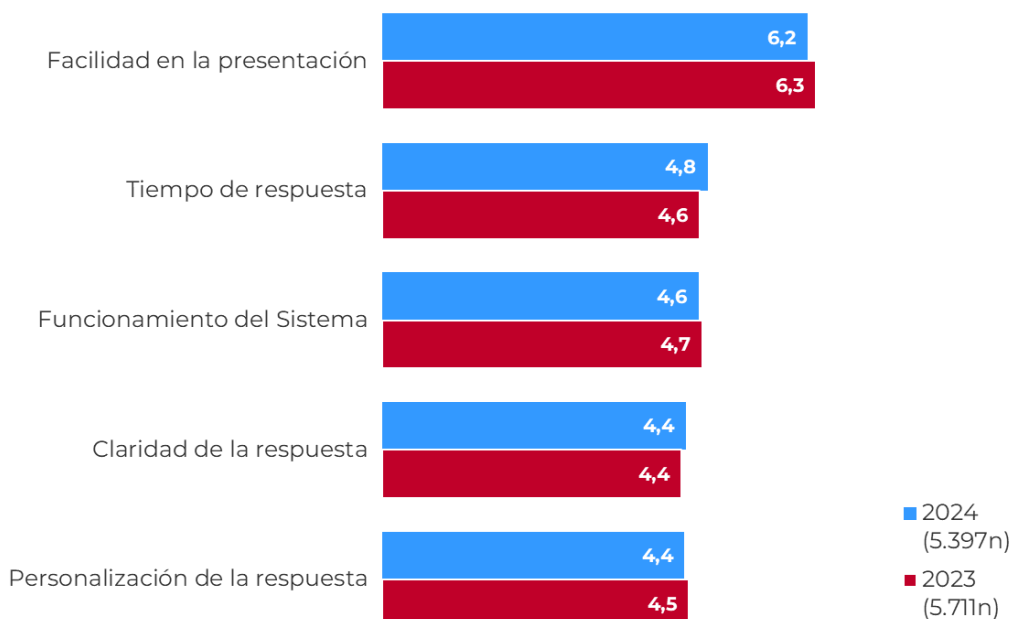


Base: Total muestra (5.397 casos).

Si observamos el porcentaje registrado según las agrupaciones de valoraciones (puntuaciones de 0 a 4, puntuación de 5 y puntuaciones de 6 a 10), **la facilidad en la presentación** de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones registra el mayor porcentaje de personas usuarias que otorgan las puntuaciones más altas (64,0%), claramente superior al porcentaje de insatisfechos (23,0%), lo que le convierte en el único aspecto “aprobado” (X=6,2) de los cinco.

El segundo aspecto mejor valorado con una puntuación media cercana al 5 ( $X=4,8$ ) es el **tiempo de respuesta**, para el que el porcentaje de personas satisfechas (44,4%) supera al de insatisfechas (42,7%). Mientras que los otros tres aspectos presentan un porcentaje de personas insatisfechas ( $\geq 45,6\%$ ) superior al de satisfechas ( $\leq 42,2\%$ ). Los porcentajes más similares se dan en los aspectos relativos a la **personalización** y la **claridad** de las respuestas, registrando una mayor diferencia entre insatisfechos ( $\geq 48,3\%$ ) y satisfechos ( $\leq 39,2\%$ ) que se concreta en una puntuación media inferior ( $X=4,4$ ).

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



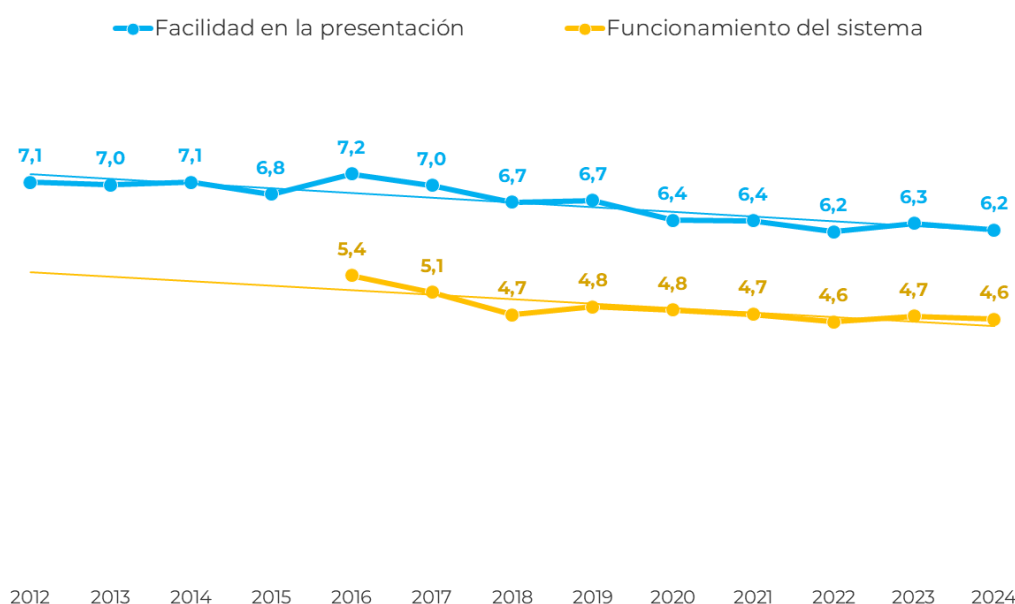
Base: Total muestra.

Con respecto al año anterior, se detectan pocas diferencias. Aumenta dos décimas la valoración del tiempo de respuesta, se mantiene en 4,4 la claridad y las

otras tres (facilidad, funcionamiento y personalización) disminuyen una décima.

No obstante, para observar de forma más detallada la evolución se han tomado todos los valores de cada indicador disponibles en años anteriores, que presentamos a continuación diferenciando un gráfico para los aspectos relacionados con la interacción con el sistema y otro para los relacionados con la respuesta recibida.

### Grado de satisfacción con la facilidad en la presentación y con el funcionamiento del sistema (valoraciones medias)



Base: Total muestra.

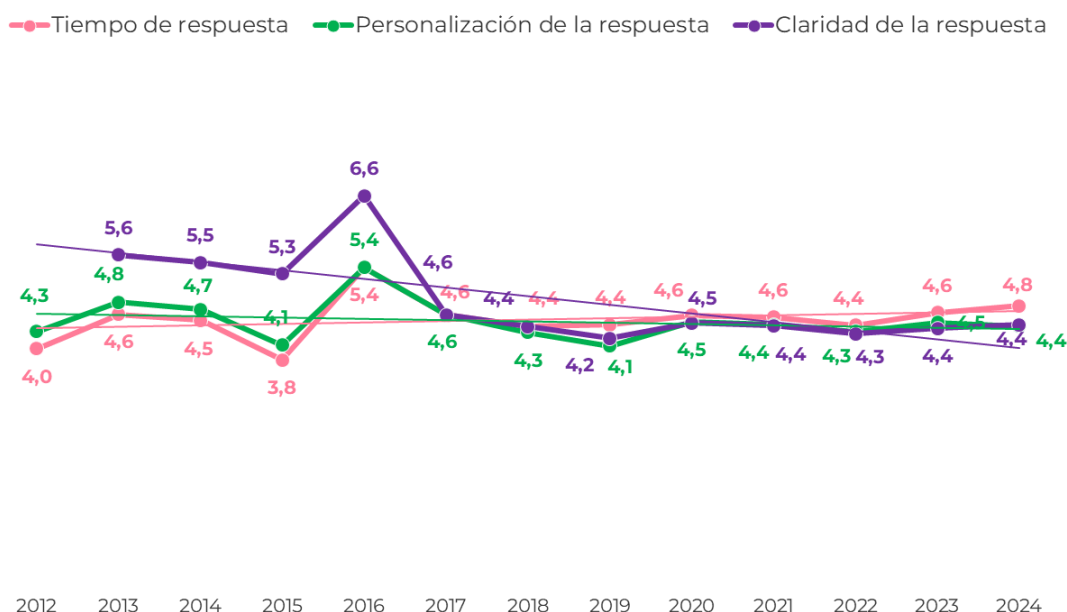
En cuanto a los aspectos relacionados con la interacción con el sistema se dispone de datos desde 2012 sobre facilidad y desde 2016 sobre funcionamiento.

En ambos casos, la línea de tendencia refleja una tenue inclinación descendente que se modera a partir de 2022. En este punto, es preciso indicar que la Subdirección



General de Calidad y Evaluación implantó ese año una nueva plataforma para el acceso al Sistema SyR con la finalidad de mejorar su facilidad, medida que podría estar detrás de este cambio de tendencia.

### Grado de satisfacción con los aspectos relacionados con la respuesta (valoraciones medias)

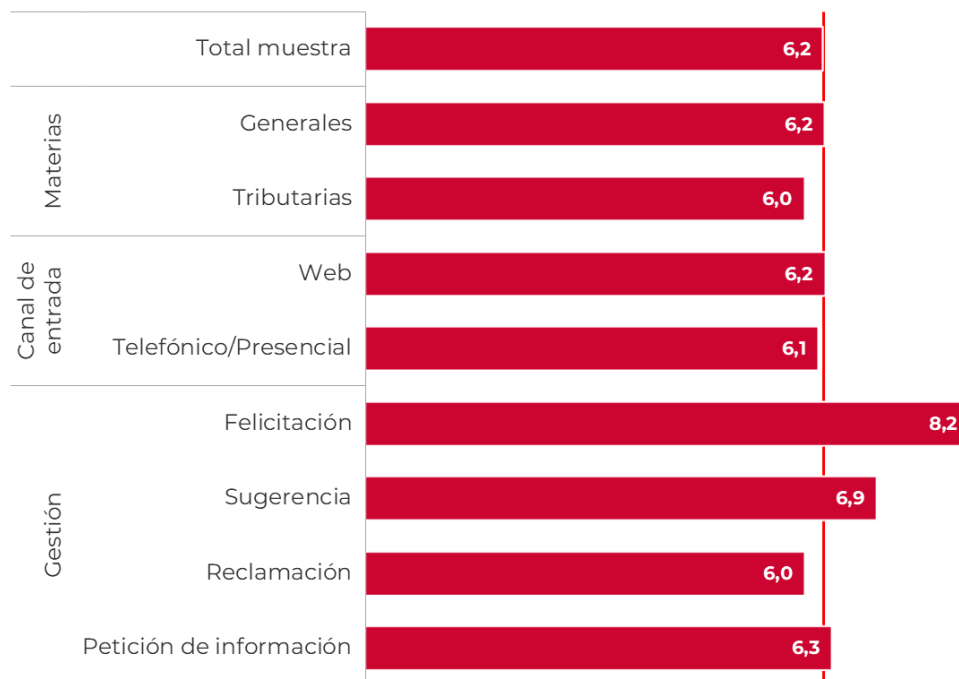


Base: Total muestra.

En cuanto a los aspectos referentes a la respuesta, la evolución de los dos últimos años indica una tendencia al alza, que lidera el tiempo de respuesta pero que se observa también en la personalización y la claridad.

## B)1. Facilidad en la presentación

**Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con: Facilidad en la presentación (Media)**



Base: Total muestra.

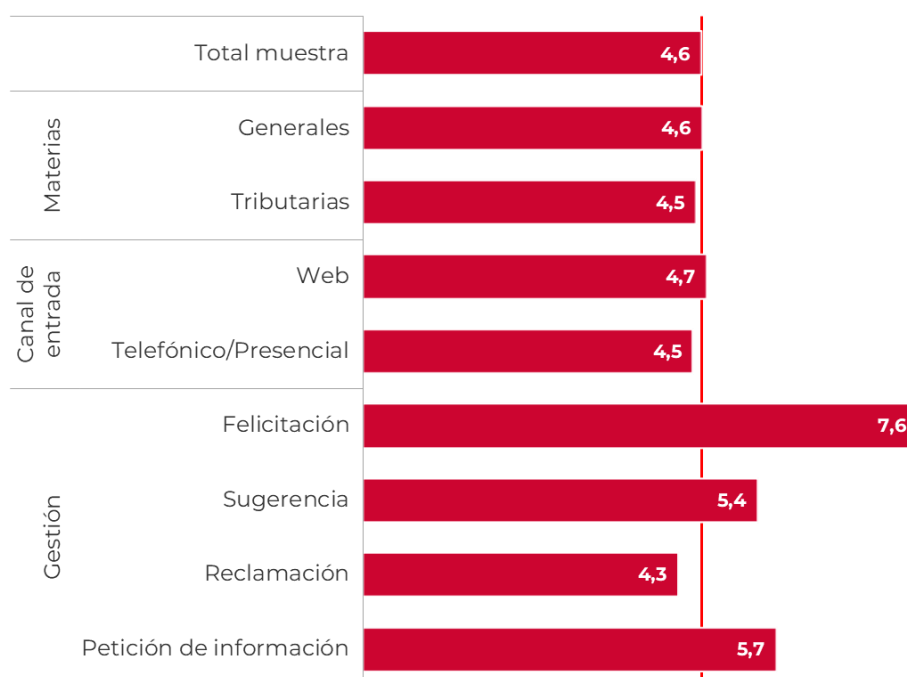
Si observamos la valoración media de la facilidad en la presentación según el carácter de la materia, el canal de entrada y la gestión comprobamos lo siguiente:

- La media registrada entre las materias de carácter General ( $X=6,2$ ) es algo superior a la registrada entre las de carácter Tributario ( $X=6,0$ ).
- Entre quienes entraron al Sistema por el canal digital la valoración ( $X=6,2$ ) es sólo una décima superior a la registrada entre los que entraron por los canales telefónico y presencial ( $X=6,1$ ).
- Según el tipo de solicitud, la puntuación media de aquellas personas usuarias que realizaron

felicitaciones ( $X=8,2$ ) fue superior a la obtenida entre quienes realizaron otras gestiones ( $X\leq 6,9$ ). Además, las valoraciones medias ofrecidas por quienes realizaron sugerencias ( $X=6,9$ ) es también superior a la otorgada entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=6,0$ ).

## B)2. Funcionamiento del Sistema

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



Base: Total muestra.

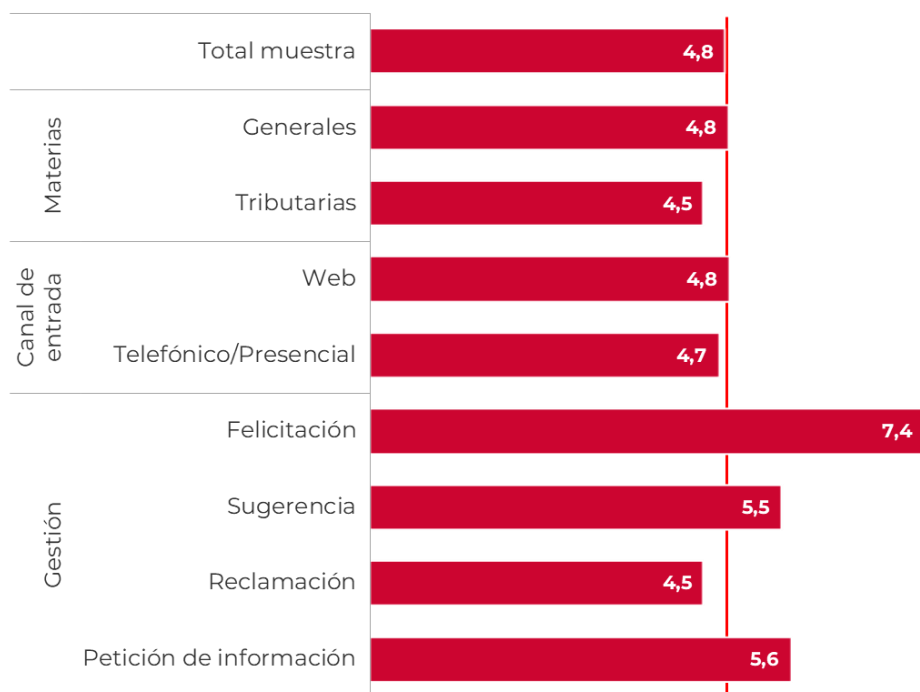
En cuanto a la valoración media del funcionamiento del Sistema, la valoración de quienes tramitaron su sugerencia o reclamación en el bloque de materias Generales ( $X=4,6$ ) fue sólo una décima superior a la de quienes lo hicieron en el bloque de Tributarias ( $X=4,5$ ). En relación con el canal de entrada, la media registrada entre quienes entraron al sistema vía web

( $X=4,7$ ) es algo superior a la registrada entre quienes entraron de forma presencial o telefónica ( $X=4,5$ ).

En función del tipo de solicitud, se puede observar que la valoración media de quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,6$ ) es significativamente superior a la de quienes realizaron otro tipo de gestiones ( $X\leq 5,7$ ).

### B)3. Tiempo de respuesta

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



Base: Total muestra.

Al referirse al tiempo de respuesta, la valoración de quienes presentaron su solicitud en una materia perteneciente al bloque de Generales ( $X=4,8$ ) fue 0,3

puntos superior a la de quienes lo hicieron en el bloque de Tributarias ( $X=4,5$ )<sup>2</sup>.

En función del canal de entrada, la valoración media se ubica en  $X=4,8$  entre quienes acceden vía web y 4,7 para quienes lo hacen telefónico o presencial, sin presentar diferencias significativas.

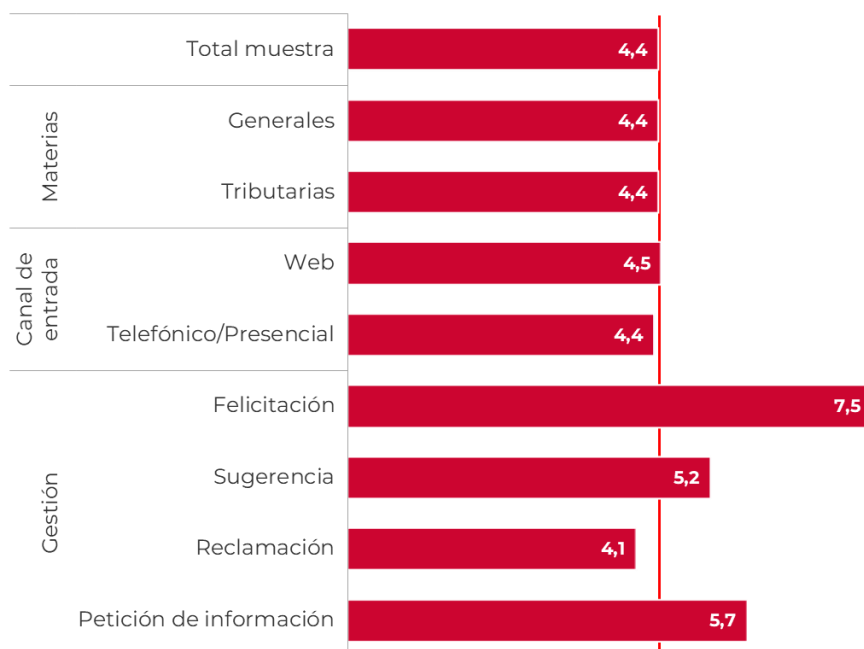
Finalmente, observando el tipo de solicitud, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,4$ ) es significativamente superior a la registrada al resto de categorías ( $X \leq 5,6$ ). Por su parte, la valoración media registrada de las personas usuarias que realizaron sugerencias ( $X=5,5$ ) o peticiones de información ( $X=5,6$ ) es superior de la de aquellas que realizaron reclamaciones ( $X=4,5$ ).

---

<sup>2</sup> Los parámetros objetivos en el tiempo de respuesta de las solicitudes de la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid indican que el tiempo de respuesta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es inferior para las materias Tributarias que para las Generales. Como se ha ido explicando en las oleadas anteriores, esta aparente discordancia, tiene una explicación de carácter cualitativo comprobada en otros estudios similares: la percepción subjetiva de los individuos en torno a unas expectativas que se generan a partir de sus necesidades puntuales y prioritarias, afectan negativamente a sus valoraciones.

## B)4. Claridad de la respuesta

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



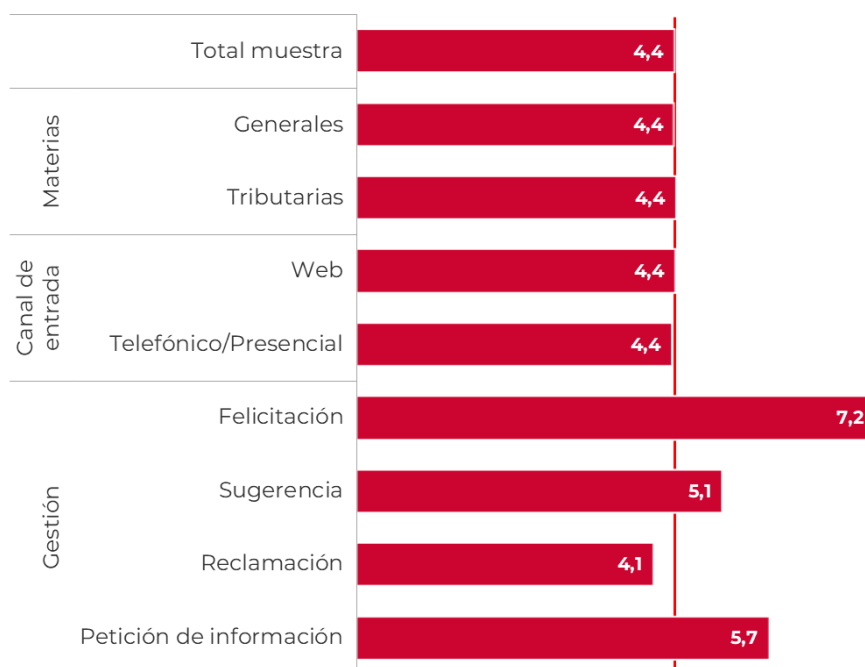
Base: Total muestra.

A propósito de la claridad de la respuesta, no existen diferencias entre el tipo de materias. En cuanto al canal de entrada, la valoración media de la claridad entre quienes entraron por la web ( $X=4,5$ ) es sólo una décima superior a la de quienes accedieron telefónica o presencialmente ( $X=4,4$ ).

En cuanto al tipo de solicitud, quienes felicitaron otorgan una valoración media a la claridad de la respuesta ( $X=7,5$ ), significativamente superior al resto de categorías ( $X \leq 5,7$ ). Además, las valoraciones por parte de quienes pidieron información ( $X=5,7$ ) y quienes realizaron una sugerencia ( $X=5,2$ ) fueron significativamente superiores a la expresada por quienes reclamaron ( $X=4,1$ ).

## B)5. 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 atendiendo al carácter de las materias, tampoco existen diferencias entre las personas usuarias de materias Generales y las de materias Tributarias ni tampoco cuando se atiende al canal de entrada entre quienes accedieron por la web y la de quienes accedieron presencial o telefónicamente ( $X=4,4$  en todos los casos).

Si atendemos al tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones, la valoración media de la personalización de la respuesta ( $X=7,2$ ) es significativamente superior a la valoración de quienes realizaron cualquier otro tipo de solicitud ( $X \leq 5,7$ ). Por su parte, la media registrada entre quienes realizaron



sugerencias (X=5,1) o peticiones de información (X=5,7) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones (X=4,1).

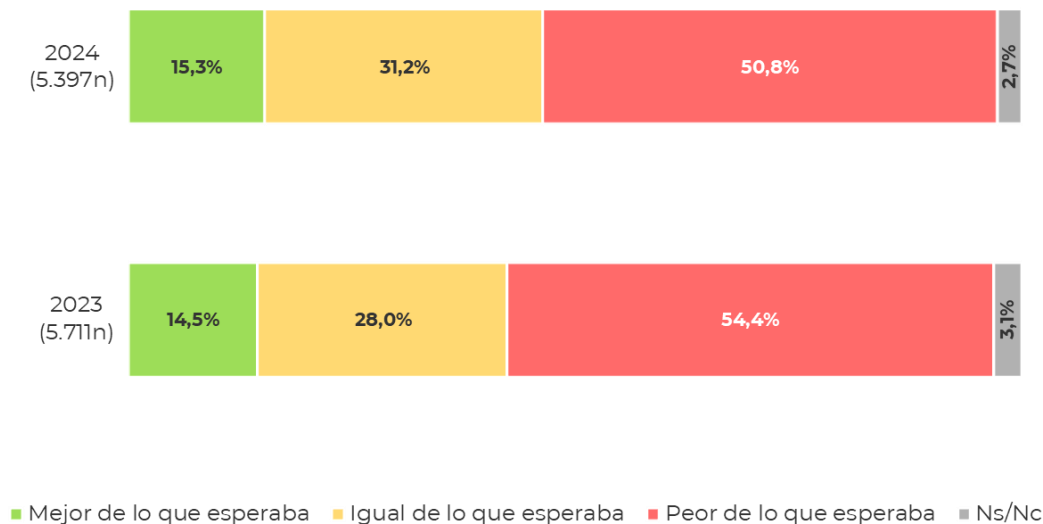


#### 4.4. Expectativas

En el presente capítulo abordamos 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 de este.

##### A) Con el servicio global

**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?**



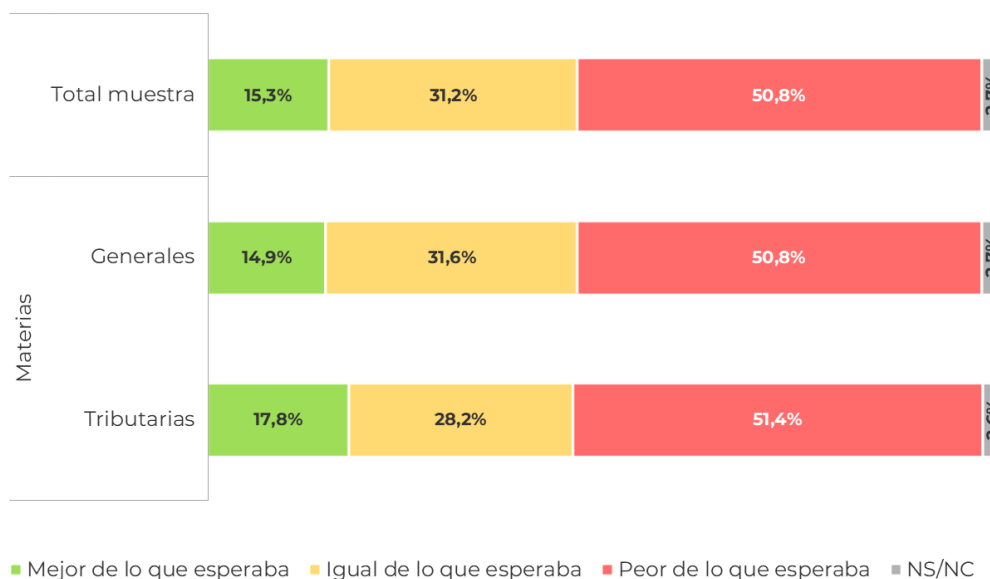
Base: Total muestra.

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 (50,8%). El 31,2% afirma que el servicio ha sido igual a lo que esperaba y el 15,3% que ha sido mejor. Por tanto, la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria.

Si observamos la evolución con respecto al año pasado, se observa una mejora en el cumplimiento de las

expectativas. Disminuye 3,6 puntos el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado y aumenta 0,8 el de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio, también aumenta el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido como esperaban, pasando del 28% al 31,2%, lo cual reduce la polaridad entre las dos opciones contrarias, fenómeno que ya se viene observando en olas precedentes.

**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?  
(Según el carácter de las materias)**



Base: Total muestra.

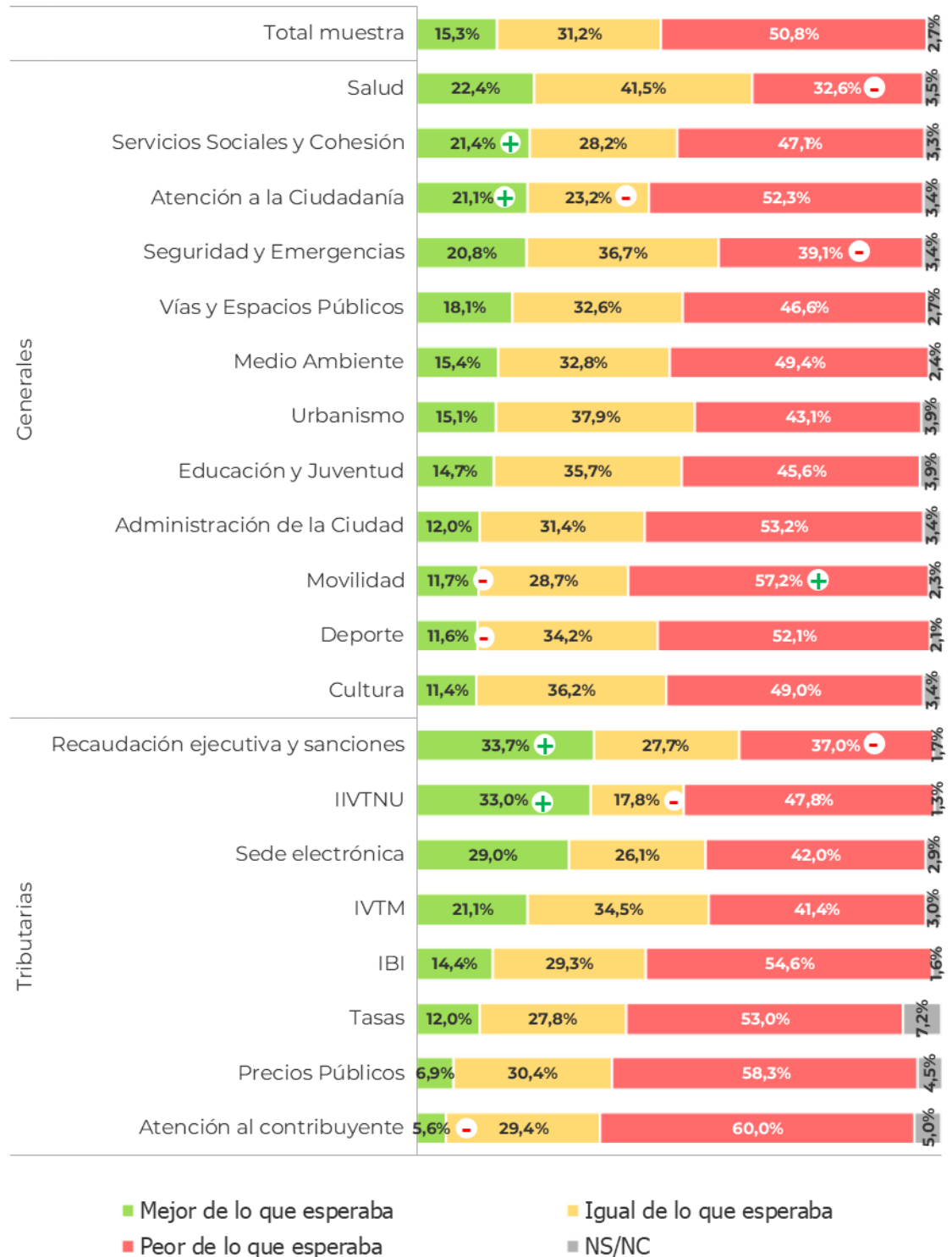
En el caso de quienes perciben haber empeorado sus expectativas puestas en el servicio, entre las personas usuarias de materias tributarias se registra un 51,4%, sólo un poco superior al registrado entre quienes gestionaron materias generales (50,8%).



En el caso de quienes consideran que ha sido como esperaban o mejor de lo que esperaban, el 17,8% registrado entre personas usuarias de materias Tributarias es 2,9 puntos superior al 14,9% registrado en Generales, lo que indica una mejoría en este grupo de materias, que tradicionalmente se valora más negativamente.



## 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? (Según materias)



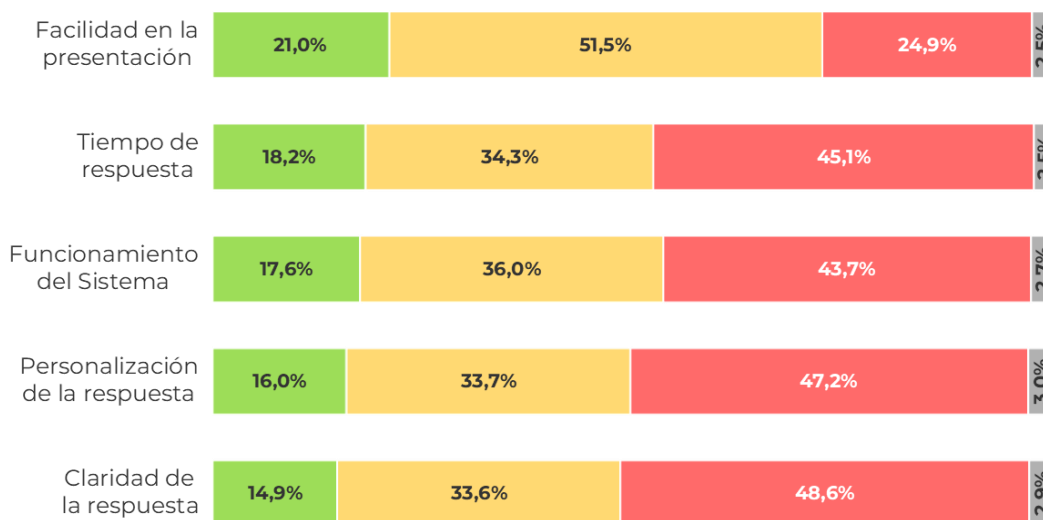
Base: Total muestra.

El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue mejor de lo que esperaba destaca significativamente cuando se trata de las materias Generales de Servicios Sociales y Cohesión (21,4%) y Atención a la Ciudadanía (21,1%) y de las Tributarias Recaudación ejecutiva y Sanciones (33,7%) y IIVTNU (33,0%) con respecto al 15,3% registrado entre el total.

En cuanto a las personas usuarias que consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, cuando se trata de la materia General de Movilidad representan un porcentaje (57,2%) que es significativamente superior al 50,8% registrado entre el total.

## B) Con los aspectos del servicio

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



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

Base: Total muestra (5.397 casos).

Al analizar las expectativas de las personas usuarias relacionadas con los cinco aspectos del servicio que venimos analizando, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones es el aspecto mejor valorado en cuanto a las expectativas (21,0%) aunque ese porcentaje es inferior al 24,9% que opinan que el servicio fue peor de lo esperado.

Por su parte, en los otros cuatro aspectos, se refleja un porcentaje minoritario de expectativas mejoradas ( $\leq 18,2\%$ ). Y de forma inversa, los cuatro aspectos registran los porcentajes más elevados de quienes consideran que han empeorado ( $\geq 45,1\%$ ).

El aspecto peor valorado del servicio es la claridad de la respuesta, que cuenta con 48,6% de valoraciones sobre que el servicio ha sido peor a lo que esperaba y solo 14,9% que ha superado sus expectativas.

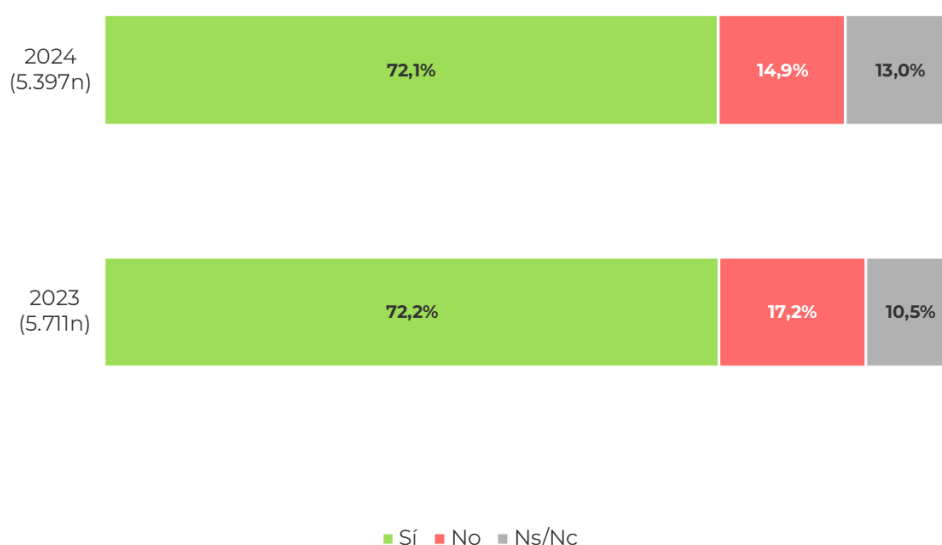
#### 4.5. Otros aspectos del servicio

A continuación, se abordan tres aspectos más que constituyen 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

**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. En ese sentido, preguntamos si volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.

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

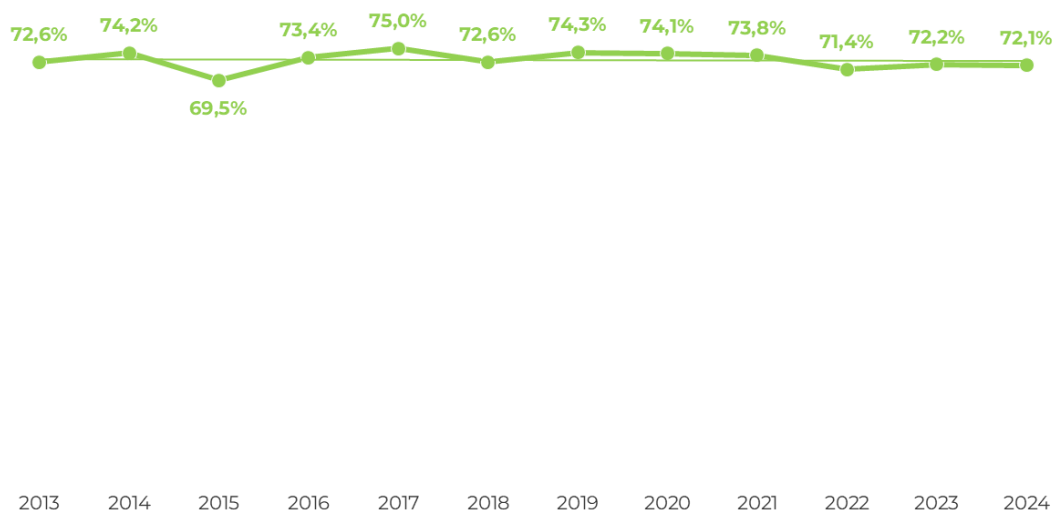


Base: Total muestra.

Más de siete de cada diez personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,1%) mientras que el 14,9% aseguran que no.

En comparación con el año anterior, este porcentaje se mantiene, aunque el de quienes aseguran que no, disminuye 2,3 puntos, manteniendo una tendencia decreciente.

### Indicador de fidelidad: Porcentaje de personas usuarias que volverían a usar el Sistema SyR



Base: Total muestra.

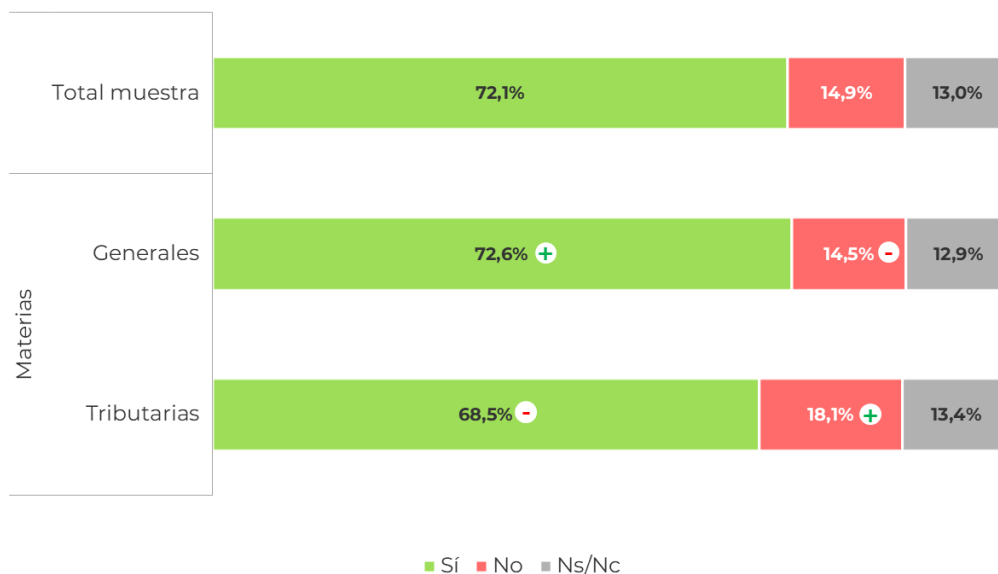
Si contextualizamos con el conjunto de toda la serie histórica, se observa que el indicador mantiene una tendencia constante desde el año 2013, con un valor que tan sólo quedó por debajo del 71% en 2015 (69,5%).

Por su parte, el valor máximo en todo el histórico fue el 75,0% registrado en 2017. Así, el intervalo en el que se sitúa el indicador en los siete años registrados tiene un margen



máximo de 5,5 puntos, lo que le confiere la estabilidad que se refleja en el gráfico. El valor del indicador este año (72,1%) refleja una evolución constante.

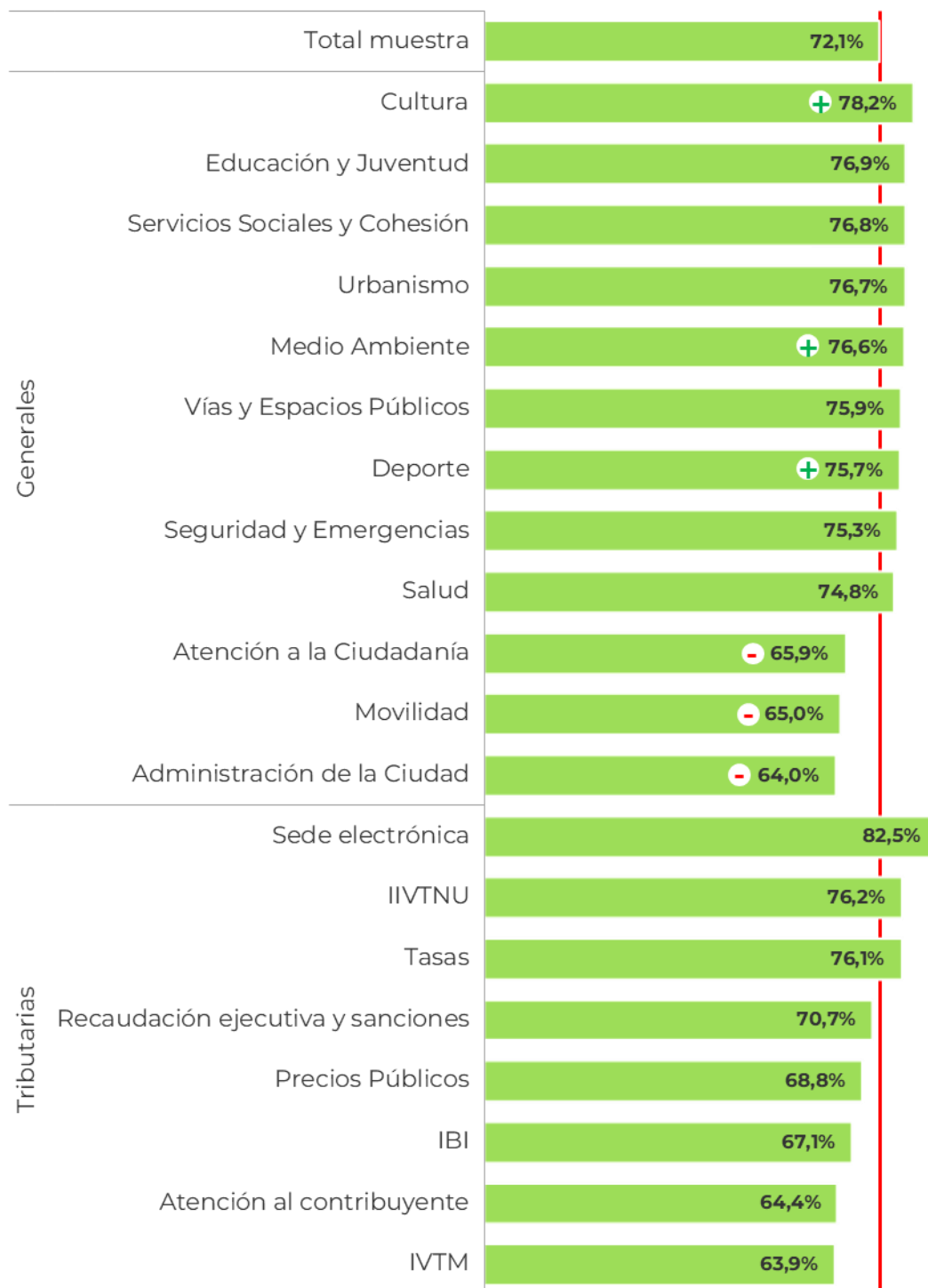
### ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el carácter de las materias)



Base: Total muestra.

Se observan diferencias significativas en el indicador de fidelidad registrado en función del carácter de las materias. Así, el 72,6% de las personas usuarias de materias Generales afirman que volverían a utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y este porcentaje destaca significativamente respecto al registrado en el total (72,1%). Mientras que el 18,1% de personas usuarias de materias Tributarias niega la posibilidad de volver a usar el servicio, siendo este porcentaje significativamente superior al 14,9% registrado entre el total.

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



Base: Total muestra.

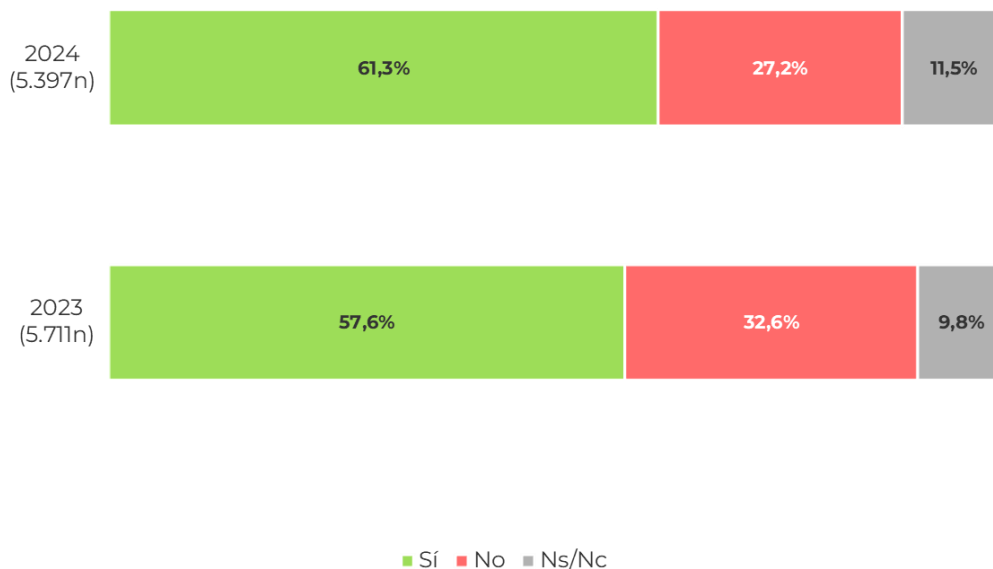
Si consultamos el valor del indicador en función de las materias, se advierte que las personas usuarias de materias Generales como Cultura (78,2%), Medio Ambiente (76,6%) y Deporte (75,7%) presentan valores significativamente más altos que el total de la muestra (72,1%). Mientras que Atención a la Ciudadanía (65,9%), Movilidad (65%) y Administración de la Ciudad (64%) tienen porcentajes significativamente inferiores.

## 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.

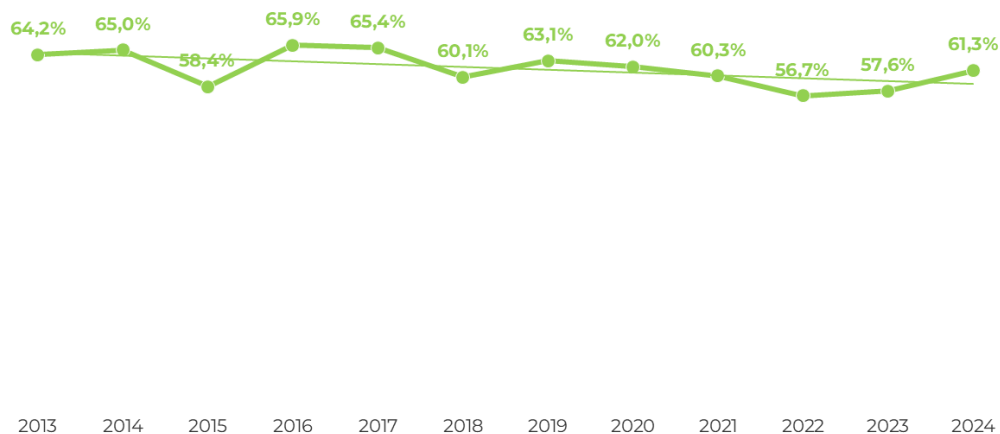
### ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?



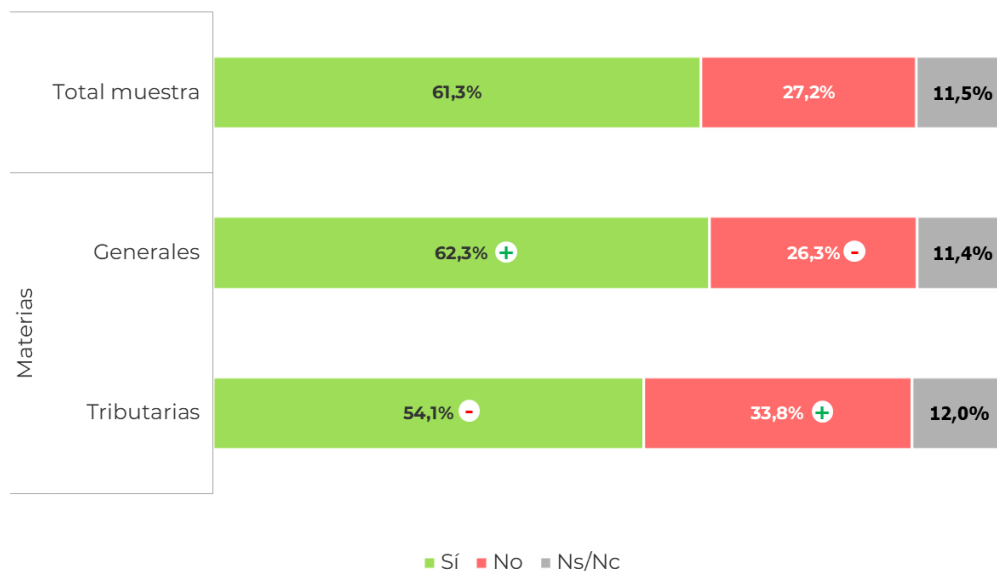
Base: Total muestra.

Más de seis de cada diez personas usuarias (61,3%) sostienen que sí recomendarían el servicio a otras personas, mientras que algo más de la cuarta parte afirman que no (27,2%).

Se observa una mejora en la recomendación con respecto al 2023 que además responde a una tendencia creciente. El porcentaje de aquellas personas usuarias que recomendaría el Sistema SyR aumentó 3,7 puntos, incremento que se combina con la disminución del porcentaje de quienes afirman que no lo recomendarían, que pasa del 32,6% al 27,2% actual. Veamos a continuación la tendencia a través de la serie histórica.

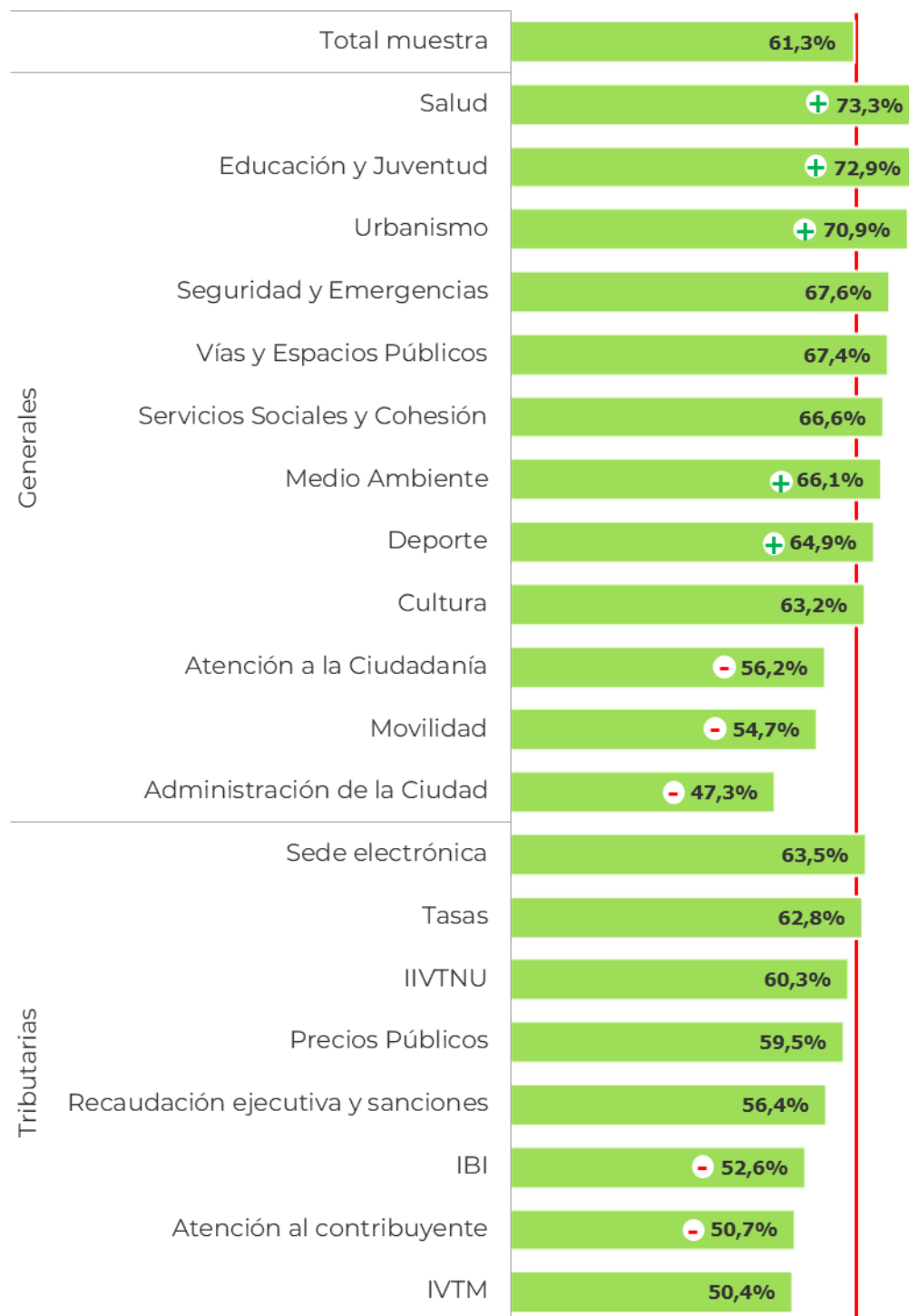
**Indicador de recomendación: Porcentaje de personas usuarias que recomendarían el Sistema SyR a otras personas****Base: Total muestra.**

Tomando la serie histórica desde 2013 se observa una tendencia estable en general. Tras la recuperación del período 2018-2019 se inicia un progresivo declive de la recomendación hasta 2022, a partir del cual comienza otro ciclo de recuperación hasta hoy.

**¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el carácter de las materias)****Base: Total muestra.**

Si observamos los niveles de recomendación según el carácter de las materias, se observa que el 62,3% de aquellas personas que usaron el servicio para materias Generales lo recomendaría, proporción significativamente superior al registrado en el total (61,3%). En Tributarias, sin embargo, se registra un porcentaje significativamente inferior (54,1%).

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



Base: Total muestra.

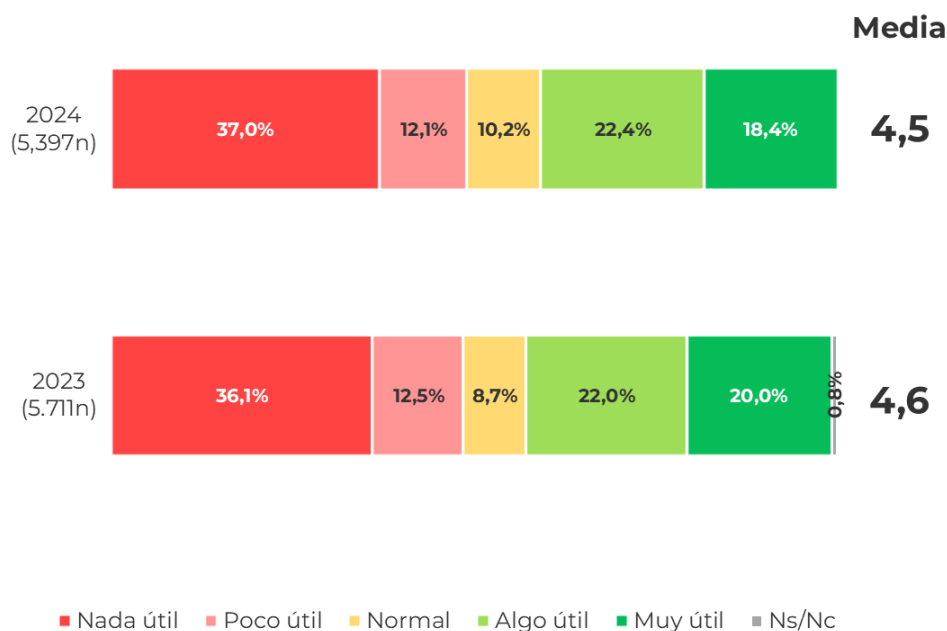
Atendiendo a la diferencia en la proporción de personas que recomendaría el Sistema de SyR con respecto al total, se observa que entre las personas usuarias de Salud (73,3%), Educación y Juventud (72,9%), Urbanismo (70,9%), Medio Ambiente (66,1%) y Deporte (64,9%) se registra un porcentaje de personas que sí recomendaría el servicio significativamente superior al 61,3% registrado entre el total; en sentido inverso, hallamos una proporción significativamente inferior al total en las materias de: Atención a la Ciudadanía (56,2%), Movilidad (54,7%) y Administración de la Ciudad (47,3%) entre las materias Generales; y Atención al contribuyente (50,7%) e IBI (52,6%) entre las Tributarias.

### C) Utilidad

El tercer y último aspecto del servicio tiene que ver con la utilidad que éste tiene para la ciudadanía. Hay que señalar que **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.



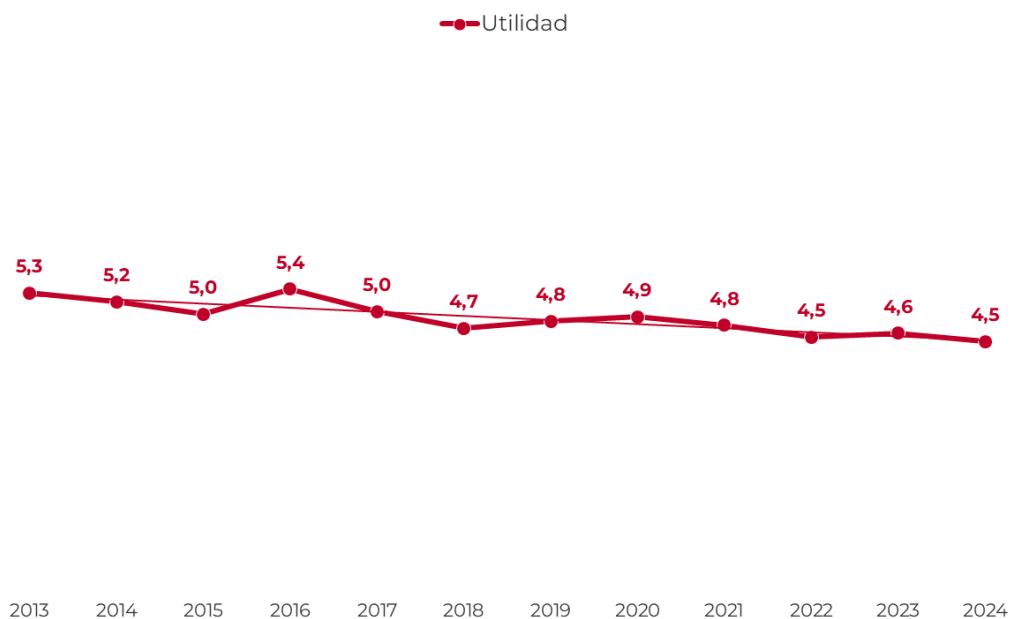
## Valoración de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

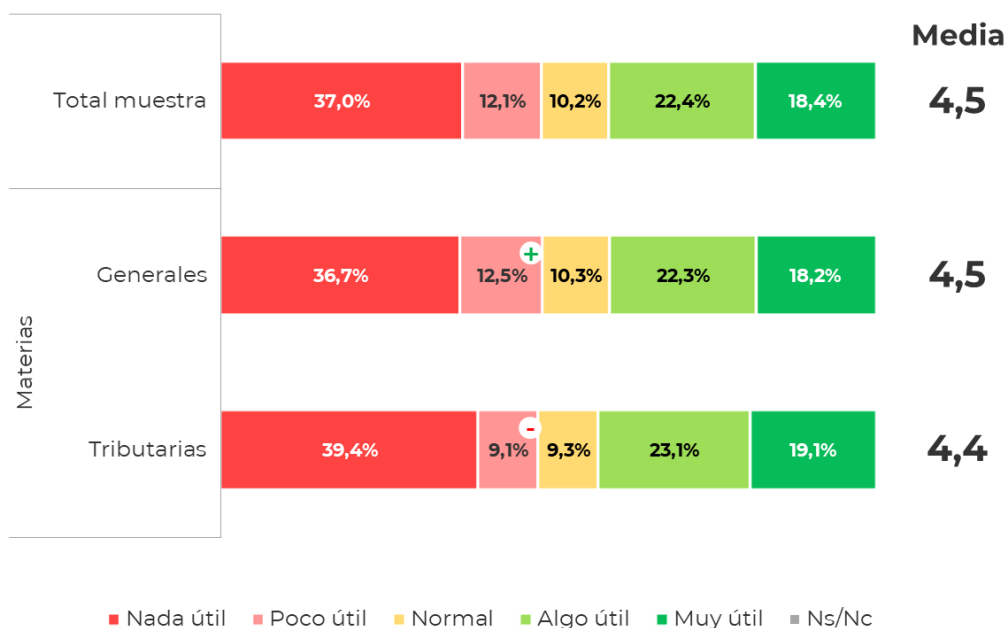
Así, el valor del indicador es 40,8% formado por quienes consideran útil (22,4%) o muy útil (18,4%) este servicio. Frente a estos encontramos a un 49,1% que valoran la utilidad por debajo del 5 y un 10,2% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de  $X=4,5$ , media muy similar a la registrada en 2023 ( $X=4,6$ ).

### Valoración media de la utilidad del servicio



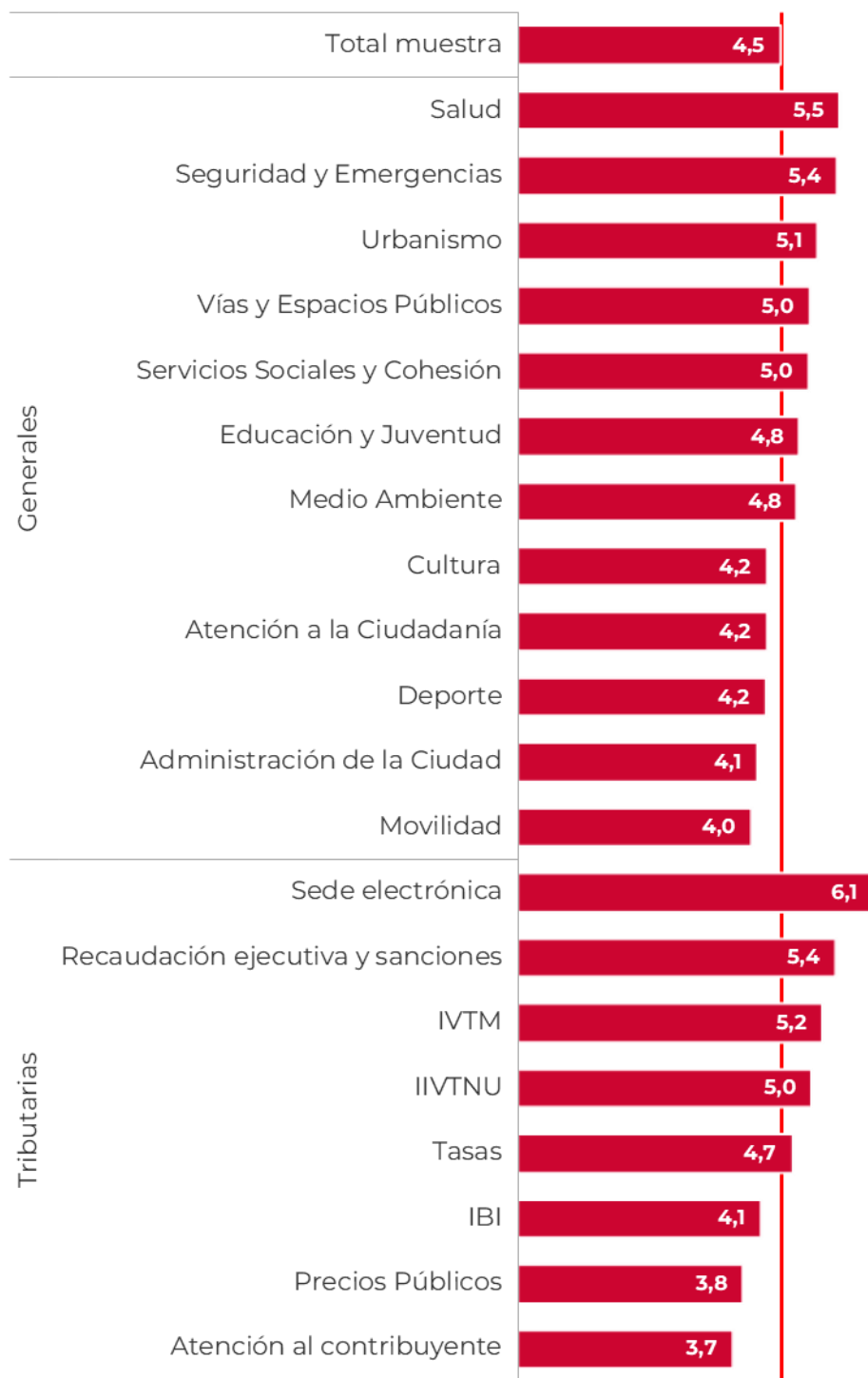
Base: Total muestra.

Si observamos la evolución de la valoración media de la utilidad desde 2013, se infiere una tendencia con leve inclinación al descenso. Desde el 2016 se observa un progresivo descenso hasta la actualidad, en la que se vuelve a registrar el valor más reducido de la serie (4,5).

**Valoración de la utilidad del servicio según el carácter de las materias****Base: Total muestra.**

Al igual que en 2023, no existen diferencias significativas en función del carácter de las materias ni en los porcentajes ni en las medias registradas.

### Valoración de la utilidad del servicio según materias (Media)

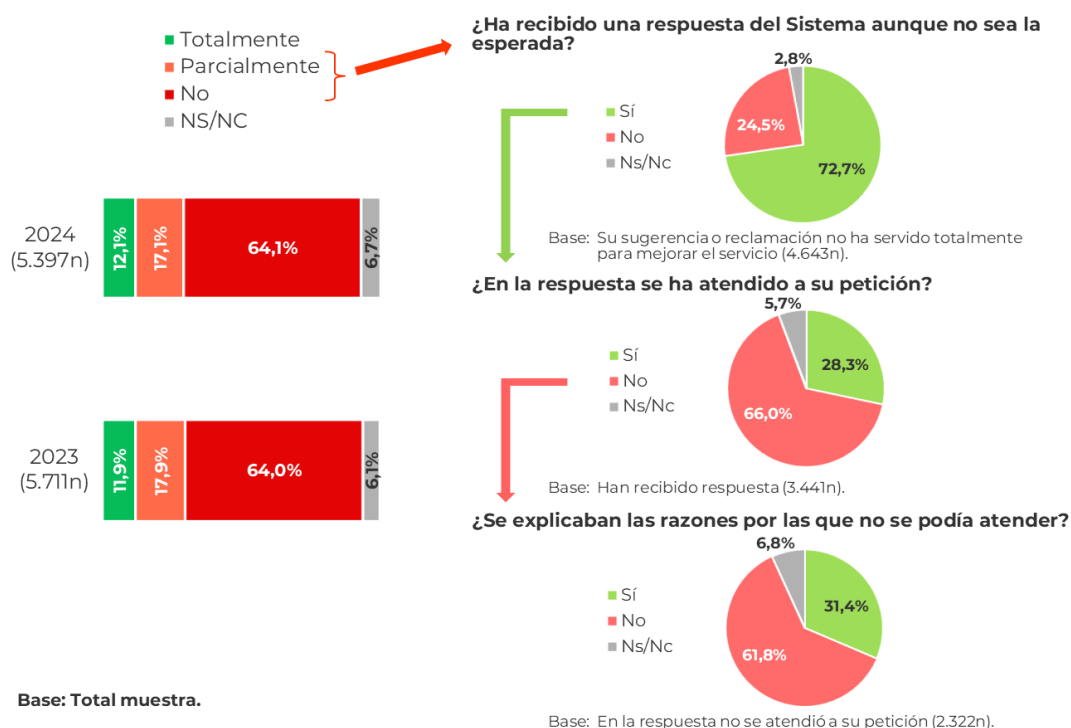


Base: Total muestra.

Las personas usuarias que “aprueban” la utilidad del servicio son quienes usaron el servicio para las materias Generales de Salud (X=5,5), Seguridad y Emergencias (X=5,4), Urbanismo (X=5,1), Vías y Espacios Públicos (X=5,0) y Servicios Sociales y Cohesión (X=5,0). Entre las materias Tributarias, “aprueban” la utilidad del servicio las personas usuarias en materia de Sede Electrónica (X=6,1), Recaudación Ejecutiva y Sanciones (X=5,4), IVTM (X=5,2) y IIVTNU (X=5,0).

Las materias con valoración media más negativa son del grupo de materias Tributarias: Atención al Contribuyente (X=3,7) y Precios públicos (X=3,8).

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



El 12,1% de las personas usuarias aseguran que su sugerencia a o reclamación mejoró totalmente el aspecto

del servicio que la motivó. Por su parte, un 17,1% de las mismas afirman que su sugerencia o reclamación tuvo efecto parcialmente. Por último, representando la opinión claramente mayoritaria, casi dos tercios (64,1%) de las personas usuarias opinan que su sugerencia o reclamación no mejoró en absoluto el aspecto que la motivó.

Estos porcentajes son muy similares a los registrados el año anterior.

Entre quienes afirmaron que su sugerencia o reclamación no había servido totalmente para mejorar el aspecto, el 72,7% dicen haber recibido una respuesta, aunque no fuera la esperada<sup>3</sup>.

Casi tres de cada diez personas usuarias que aseguran haber recibido respuesta, afirman que en la respuesta se ha atendido su petición (28,3%).

Representan un 31,4% quienes consideran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se atendió su petición.

---

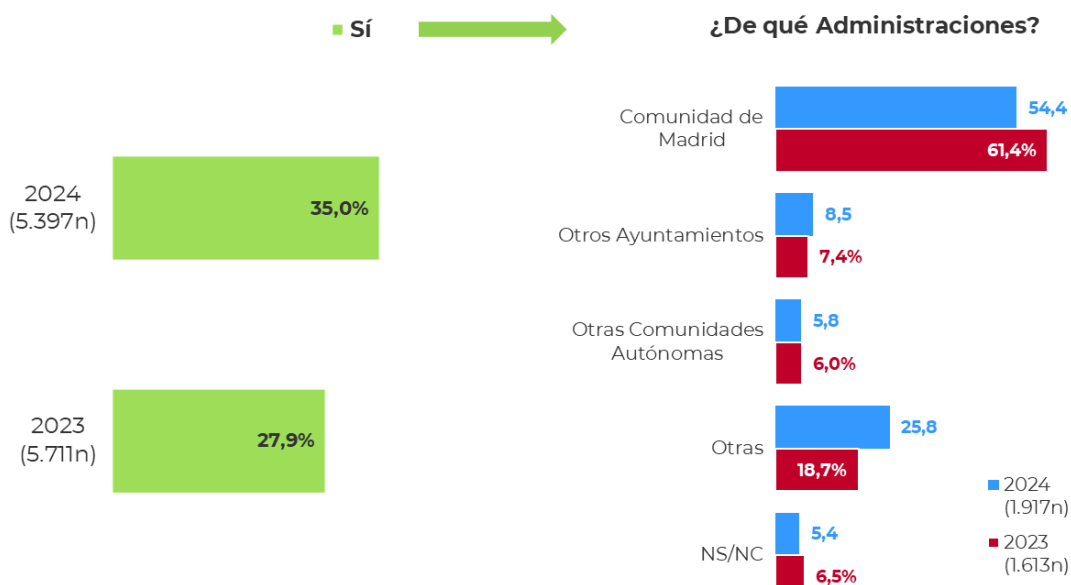
<sup>3</sup> *Se trata de porcentajes de valoración subjetiva (objetivamente la tasa de respuesta del sistema es superior) ya que quienes manifiestan no haber recibido respuesta se están refiriendo a toda respuesta considerada vacía o no válida de acuerdo con sus expectativas, se podría decir que se refieren a una falta de respuesta no sólo material, sino también conceptual.*

#### 4.7. 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 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.

**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.



Una de cada tres personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de SyR de otras Administraciones Públicas (35,0%). Este porcentaje aumenta 7,1 puntos con respecto al año anterior (27,9%).

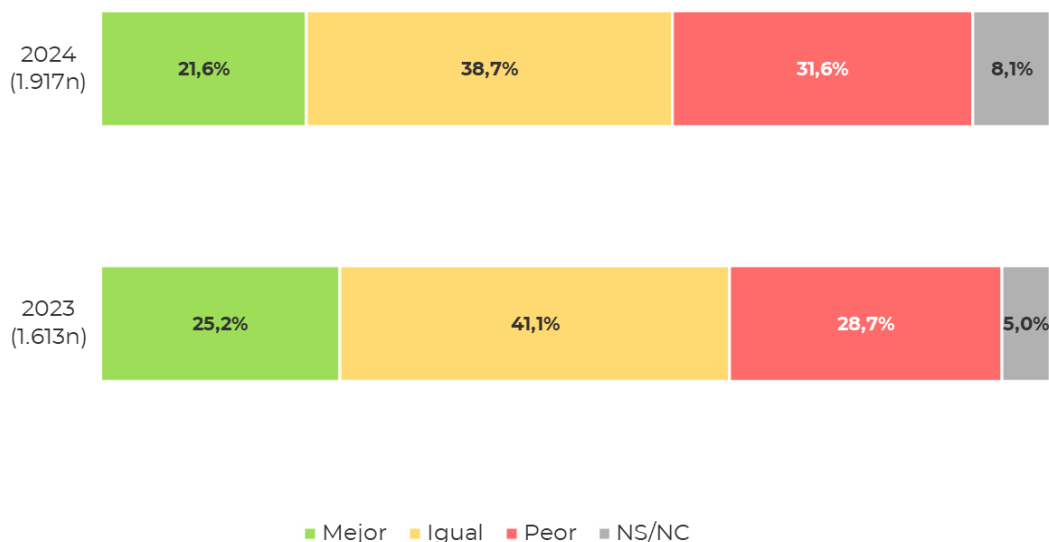
Preguntados por las otras Administraciones, algo más de la mitad dijeron haber empleado el servicio de la Comunidad de Madrid (54,4%), el 5,8% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 8,5% el de otros Ayuntamientos. Por último, un 25,8% expresaron haber utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.

Respecto a 2023, disminuye la doble experiencia con la Comunidad de Madrid (-7 puntos porcentuales), mientras que el grupo de personas usuarias del servicio de SyR de Ministerios y otros Organismos de la AGE aumenta prácticamente en la misma proporción (+7,1).





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



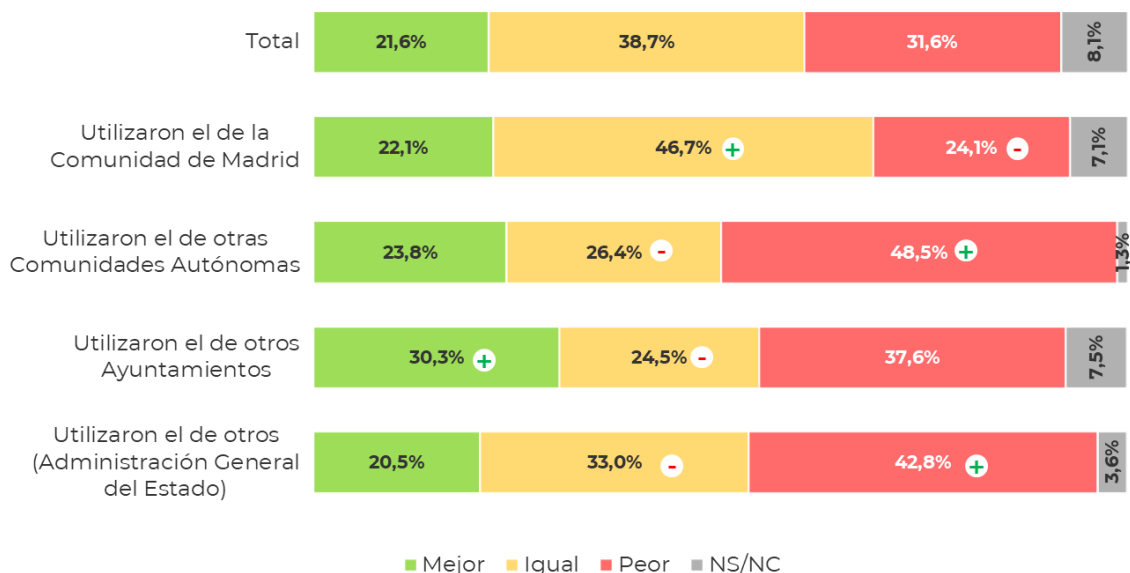
**Base:** Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

Tras solicitar que comparasen el servicio de SyR del Ayuntamiento con el de la otra Administración, se obtuvieron los siguientes resultados: un 21,6% de las personas usuarias opinaron que este era mejor, un 38,7% que era igual y un 31,6% estimaron que era peor.

Con respecto al año pasado, el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor que el de otras Administraciones disminuye 3,6 puntos y el de quienes consideran que es igual disminuye 2,4 puntos. Por su parte, aumenta casi 3 puntos (2,9) el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid fue peor.

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 otra Administración.

## 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.

Diferenciando las personas usuarias en función de las otras Administraciones que también han utilizado, se comprueban las siguientes diferencias:

Entre las personas usuarias del Sistema SyR de otros Ayuntamientos destaca el porcentaje de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor (30,3%) siendo esta proporción significativamente superior a la observada para el total (21,6%).

Con respecto a las personas que fueron usuarias también del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, el porcentaje de quienes consideran el servicio del Ayuntamiento de Madrid igual (46,7%) es significativamente superior al 38,7% registrado entre el total.

En sentido contrario, destacan los porcentajes de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es



peor que el de otras comunidades (48,5%) y el de otros organismos (42,8%) con respecto al 31,6% registrado entre el total.

De esta comparación se puede concluir que el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es mejor al prestado por otros Ayuntamientos, similar al que ofrece la Comunidad de Madrid y peor que el de otras CCAA y Administraciones, misma conclusión que la obtenida en oleadas precedentes.



#### 4.8. Fortalezas y debilidades

Para analizar las fortalezas y debilidades, se han utilizado dos preguntas diseñadas para entender la valoración global del servicio.

De oleadas anteriores, se viene observando que, al justificar su valoración, las personas usuarias responden aspectos negativos incluso cuando la valoración no lo era, encontrando una mayoría de explicaciones negativas en puntuaciones de hasta 8 en la escala de 0 a 10. De ese modo, sólo entre el grupo de quienes realizaban las valoraciones más altas de la escala (9 y 10) se interpretaba su valoración con aspectos positivos del servicio.

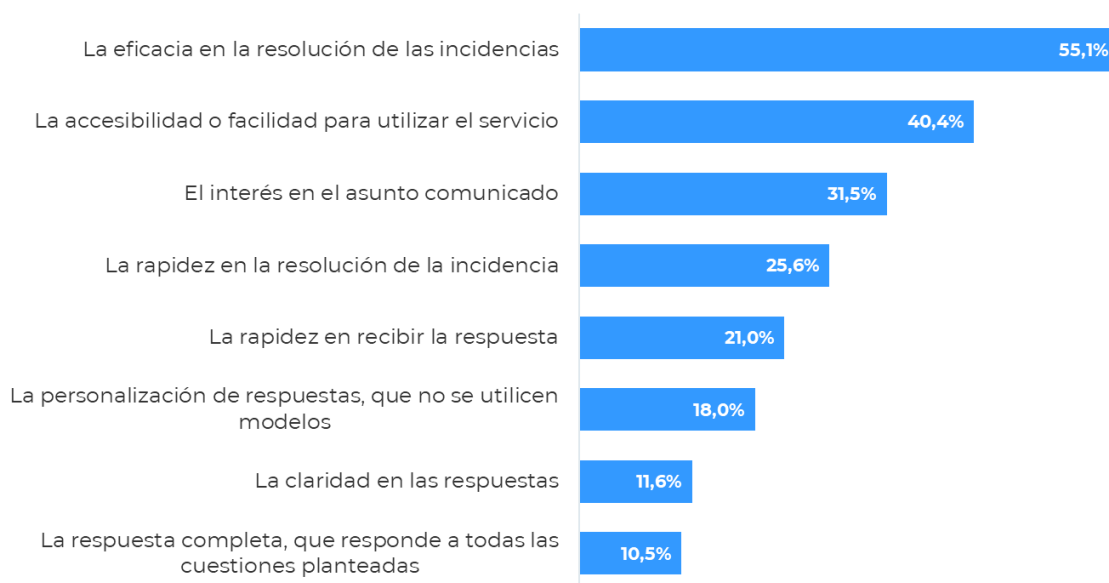
En este escenario, se consultó a todos las personas que valoraban hasta 8 el motivo o motivos por los que no han valorado mejor su satisfacción; y a quienes valoraban el servicio con 9 y 10 por las principales razones para otorgar su valoración.

El análisis de estas dos preguntas permite clasificar las razones en función de su incidencia entre las personas usuarias, correspondiéndose el desglose de motivos de mejora como las principales debilidades y los de puntuación máxima como las principales fortalezas.

## A) Fortalezas

En este apartado se analizan las menciones positivas entre aquellos que valoraron como excelente ( $\geq 9$ ) su satisfacción con el servicio.

### ¿Cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)



Base: Satisfacción global 9 y 10 (720n)

La eficacia en la resolución de las incidencias fue el principal motivo, alcanzado a dos tercios (55,1%) de las personas usuarias que se mostraron ampliamente satisfechas con el servicio. En segundo lugar y alcanzando a cuatro de cada diez personas ampliamente satisfechas, aparece la accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (40,4%).

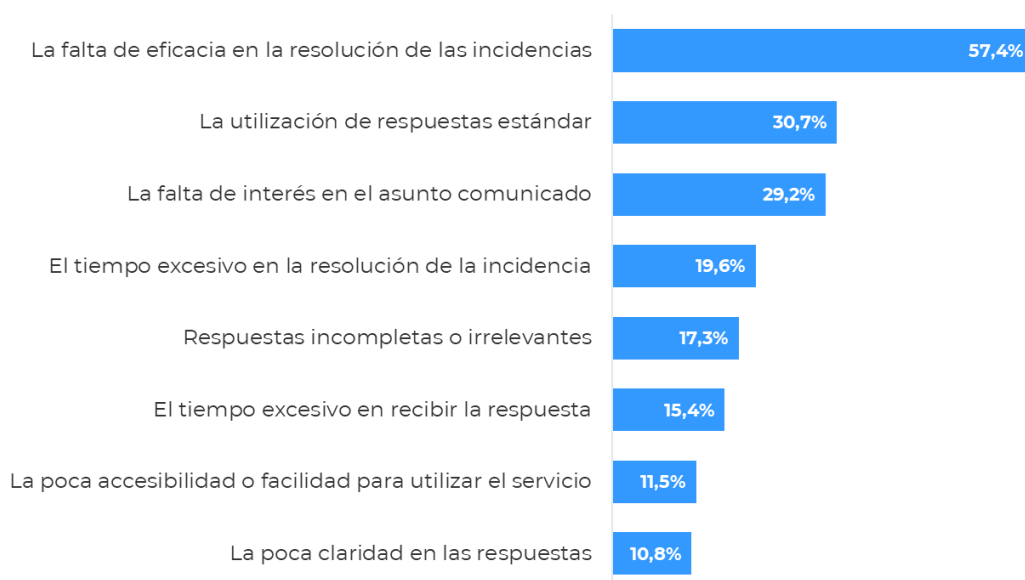
En menor medida, le siguen los siguientes aspectos: el interés en el asunto comunicado (31,5%), la rapidez en la resolución de la incidencia (25,6%), la rapidez en recibir la respuesta (21%) y la personalización de respuestas (18%).

Finalmente, por debajo del 20% de menciones aparecen: la claridad en las respuestas (11,6%) y el recibir una respuesta completa (10,5%).

## B) Debilidades

Para el análisis de las debilidades, analizamos las menciones negativas de aquellas personas usuarias que no habían puntuado al servicio como excelente, es decir, por debajo de 9.

### ¿Por qué motivo o motivos no ha valorado mejor la satisfacción global del servicio? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)



Base: Satisfacción global hasta 8 (4.677n)

La falta de eficacia en la resolución de las incidencias fue el motivo predominante para no valorar como excelente el servicio, representando al 57,4%.

En segundo y tercer lugar, aunque a gran distancia respecto a la falta de eficacia, se sitúa la utilización de respuesta estándar (30,7%) y la falta de interés en el asunto comunicado (29,2%).



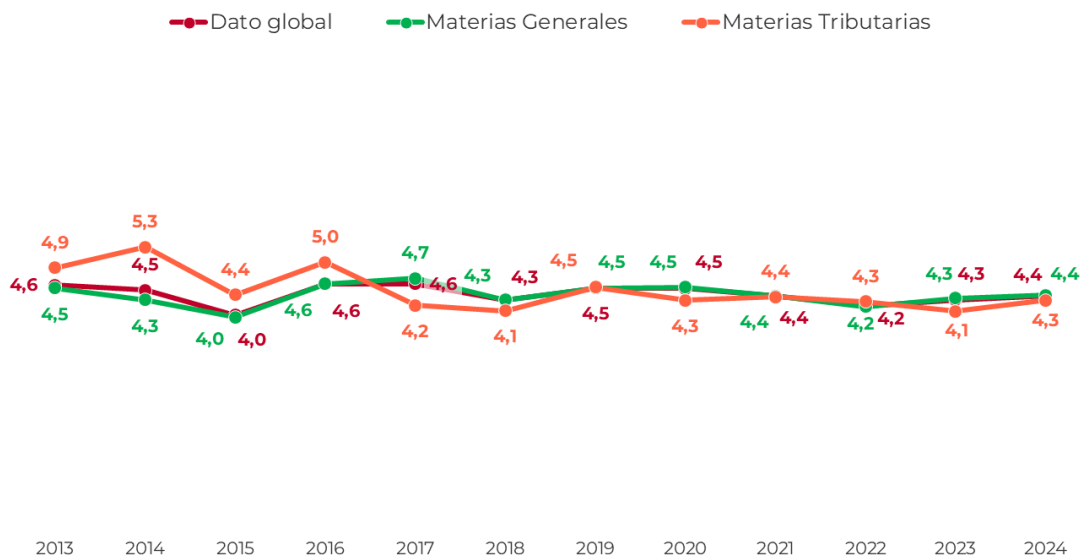
En un nivel de incidencia menor a una de cada tres menciones y por encima del 20% se encuentran: el tiempo excesivo en la resolución de la incidencia (19,6%), las respuestas incompletas o irrelevantes (17,3%) y el tiempo excesivo en recibir la respuesta (15,4%).

Finalmente, por debajo del 15% figuran la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (11,5%) y la poca claridad en las respuestas (10,8%).



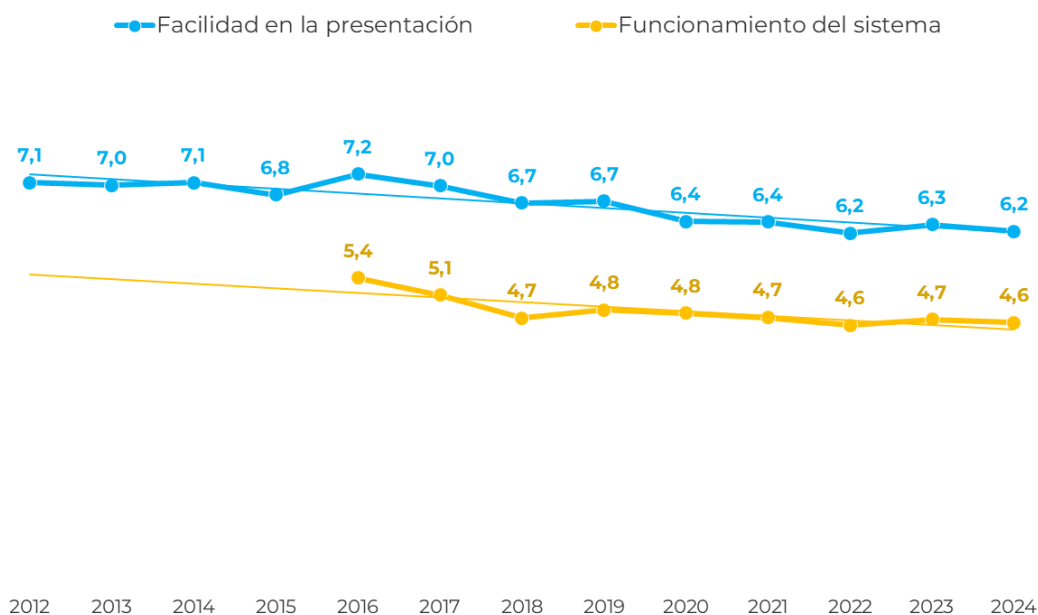
## 6. Evolución de los indicadores

### Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (valoraciones medias)



Base: Total muestra.

### Grado de satisfacción con la facilidad en la presentación y con el funcionamiento del sistema (valoraciones medias)

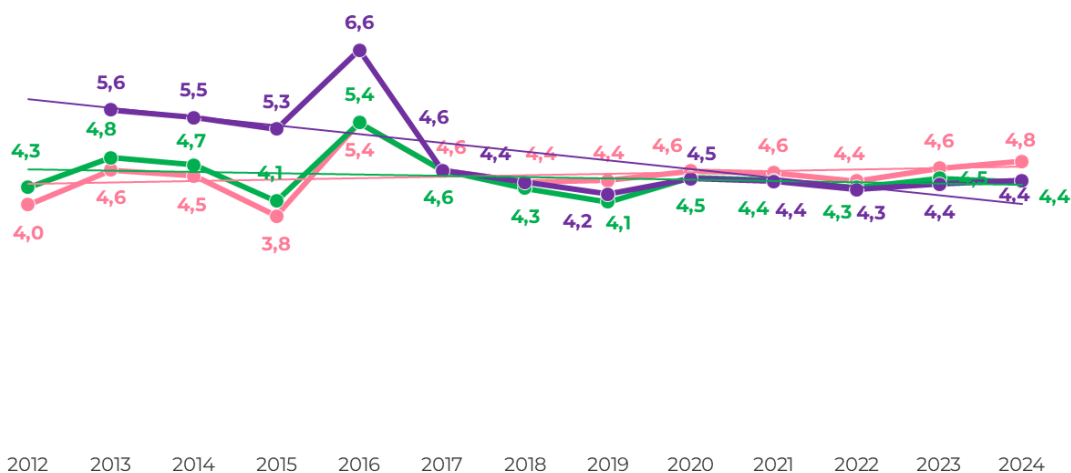


Base: Total muestra.



## Grado de satisfacción con los aspectos relacionados con la respuesta (valoraciones medias)

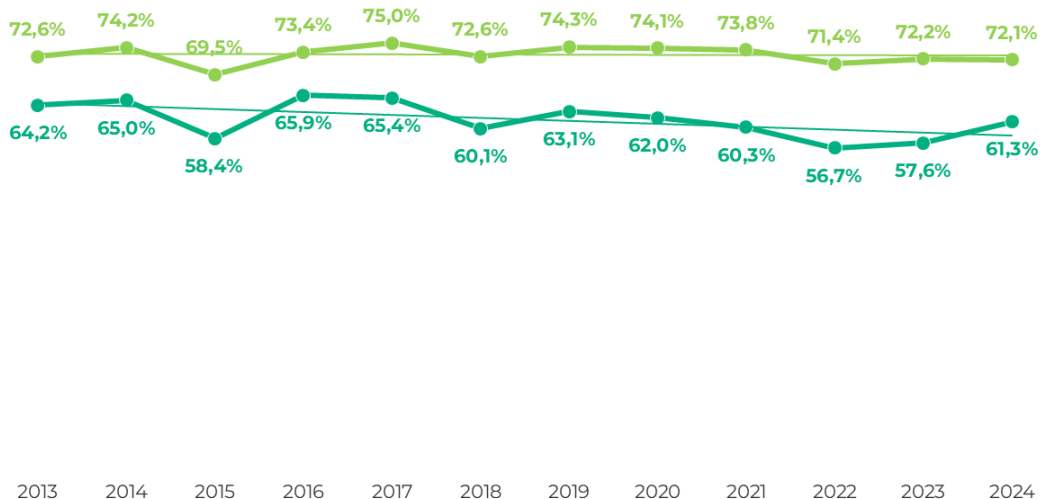
—●— Tiempo de respuesta —●— Personalización de la respuesta —●— Claridad de la respuesta



Base: Total muestra.

## Indicadores de fidelidad y recomendación (Porcentaje de personas que volverían a usar y que recomendarían el Sistema SyR)

—●— Fidelidad —●— Recomendación

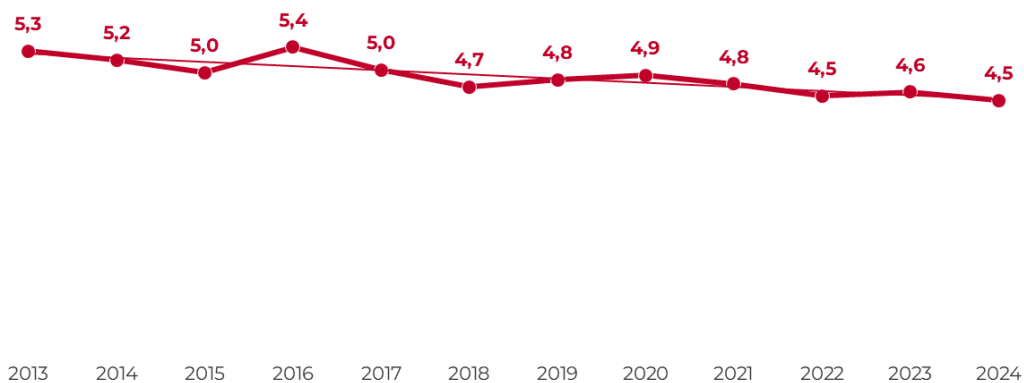


Base: Total muestra.



## Valoración media de la utilidad del servicio

● Utilidad



Base: Total muestra.



## 8. Conclusiones

### **Características de las personas usuarias**

- En función del sexo de las personas usuarias, aunque se mantiene cierto equilibrio, el peso de mujeres es superior al de hombres, creciendo además en las dos últimas consultas.
  - El porcentaje de mujeres destaca en las materias Generales (54,8%), concretamente en las de naturaleza social: Cultura (68,1%), Deporte (59,3%), Educación y Juventud (79,4%), Salud (68,6%) y Servicios Sociales y Cohesión (68,7%).
  - Por su parte, el porcentaje de hombres destaca en el bloque de materias Tributarias (53,3%), de forma específica en dos de carácter impositivo (IIVTNU con 69,5% y IVTM con 65,5%) y entre las Generales, sólo en movilidad (54,4%).
- La media de edad se sitúa por encima de los 55 años, dos más que en la oleada anterior. Esta media continua su tendencia al alza y el peso de personas de 45 y más años alcanza ya al 81,6% de las personas usuarias. O los jóvenes no son conscientes de la existencia del servicio, o el universo de personas usuarias se mantiene constante.
  - La proporción de mayores de 45 años es significativamente superior en el conjunto de materias Tributarias (87,2%), específicamente en Atención al Contribuyente (90,1%), IBI (89,6%) y IIVTNU (93,4%) pero también en dos de las materias Generales como son Medio Ambiente (85,7%) y Servicios Sociales y Cohesión (86,1%).
  - Por su parte, la minoritaria proporción de jóvenes (<45 años) aumenta sin embargo en tres de las materias

generales que están más relacionadas con ellos: Deporte (22,9%), Educación y Juventud (49,9%) y Movilidad (21,7%).

- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,6%), el 1,5% son de un país miembro de la UE y el 0,9% de un país no miembro de la UE.
- El alto nivel formativo es predominante entre las personas usuarias del servicio. Se produce el mayor aumento en el porcentaje de personas usuarias con estudios universitarios (72,7%), 6,5 puntos superior al año anterior.
- Las personas ocupadas representan a 6 de cada 10 personas usuarias del Sistema SyR (60,2%), siendo mayoritariamente empleadas por cuenta ajena (51,2%) y, en menor medida, por cuenta propia (9,0%). En segundo lugar, destaca el grupo de los jubilados y pensionistas (25,7%) que aumentan 5,8 puntos con respecto al año anterior, manteniendo un crecimiento sostenido desde 2021.
- El mayor porcentaje de personas usuarias del servicio por distritos de residencia se registra en los distritos con más del 6%: Fuencarral-El Pardo (6,8%), Ciudad Lineal (6,3%), Latina (6,2%) y Arganzuela (6,1%). Mientras que el menor, con menos del 3% se registra en Barajas (1,7%), Vicálvaro (2,4%), Usera (2,6%), Moratalaz (2,7%) y Villaverde (2,8%).
- El 10,2% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada). Este porcentaje ha aumentado un 1,6%, consolidando una tendencia creciente que se observa desde 2021.

### **La experiencia con el servicio**

- Casi cuatro de cada diez personas usuarias conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (39,1%). Al igual que el año pasado este es el canal principal, aunque esta incidencia decrece 1,6 puntos porcentuales. Seguidamente, dos de cada diez personas usuarias (20,8%) mencionan que conocieron el servicio de sugerencias y reclamaciones a través del teléfono 010 Línea Madrid, canal cuyo peso porcentual aumenta 1,2 puntos.
  - Entre quienes realizaron una gestión relativa al bloque de materias Generales, destaca el porcentaje de personas que conocieron el Sistema SyR a través del teléfono de Atención 010 (21,2%) y por conocidos o familiares (11,7%).
  - Por el contrario, entre quienes presentaron solicitudes de materias Tributarias, destaca el porcentaje de personas que lo conocieron a través de la web (46,4%) y también por otros servicios municipales (8,3%).
- Seis de cada diez personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación (60,1%), muy similar al porcentaje registrado un año antes. Por su parte, el 36,1% asegura que no conoce otra manera.
- Más de seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (62,0%), canal mayoritario, que se mantiene en registros similares a los años precedentes. El 28,5% accede telefónicamente, porcentaje que aumenta 0,9 puntos porcentuales y el 8,9% lo hace de manera presencial.

- A la hora de seleccionar un canal, la naturaleza del asunto y el tipo de solicitud son factores que se suman a las tendencias sociodemográficas:
  - Según las características sociodemográficas, quienes acceden de manera telemática al Sistema SyR destacan significativamente entre quienes tienen de 18 a 44 años (69,5%) y entre quienes tienen un mayor nivel formativo / universitarios (64,8%).
  - Mientras que el canal telefónico y presencial destacan entre las personas de 45 y más años (29,8% y 9,5% respectivamente) y quienes tienen estudios hasta primarios (46,2% y 14,8% respectivamente).
  - En función del tipo de materia, se comprueba que existe una relación que vincula el acceso presencial y telemático con la gestión de materias Tributarias (14,6% y 65,5% respectivamente) y el telefónico con las Generales (29,7%). Aunque profundizando en el análisis por materias no existe una homogeneidad en el comportamiento de las personas usuarias, destacan el canal presencial y el telemático en algunas materias Generales y el telefónico en algunas Tributarias.
- La mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (49,3%), porcentaje que disminuye 7,6 respecto a 2023. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario (62%).

### **Valoración y expectativas del servicio y sus atributos**

- La **valoración global del servicio encadena 2 años de crecimiento sostenido**, lo cual se manifiesta tanto en el bloque de materias Generales como en el de Tributarias, que aumentan con respecto al año anterior.
- La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de  $X=4,4$  sobre 10. El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante, si bien en los dos últimos años se aprecia una ligera subida que rompe con la tendencia a la baja del período 2019-2022.
- La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Generales ( $X=4,4$ ) es tan sólo una décima superior a la registrada entre las materias Tributarias ( $X=4,3$ ). Respecto a 2023, la valoración media de la satisfacción global entre personas usuarias en materias Generales aumenta una décima y entre las relativas a materias Tributarias aumenta dos, reduciendo la diferencia observada un año antes con claros indicios de estabilización y solapamiento con el comportamiento global.
  - Hay que señalar la buena valoración media ( $>5$ ) que se obtiene entre las personas usuarias de Salud ( $X=5,2$ ) y Seguridad y Emergencias ( $X=5,1$ ) que son materias Generales; y la Sede electrónica ( $X=5,4$ ) y Recaudación Ejecutiva y Sanciones ( $X=5,0$ ) que son Tributarias.
- En cuanto a la satisfacción sobre aspectos específicos del Sistema SyR, destaca la consolidación de la mejora en los aspectos históricamente peor valorados (los relacionados con la respuesta: tiempo, claridad y personalización), así como un nuevo crecimiento en estos durante el último año. Si bien, la

facilidad en la presentación continúa siendo el único aspecto “aprobado” por las personas usuarias ( $X=6,2$ ).

- Si observamos el porcentaje registrado de personas satisfechas con la **facilidad en la presentación** de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con puntuaciones de 6 a 10 (64,0%) es claramente superior al porcentaje de insatisfechos (23,0%), además se modera una evolución levemente descendente desde 2022. **El cambio de plataforma de acceso al sistema podría estar detrás de esta mejora.**
- El segundo aspecto mejor valorado con una puntuación media cercana al 5 ( $X=4,8$ ) es el **tiempo de respuesta**, para el que el porcentaje de personas satisfechas (44,4%) supera al de insatisfechas (42,7%)
- Mientras que los otros tres aspectos presentan un porcentaje de personas insatisfechas ( $\geq 45,6\%$ ) superior al de satisfechas ( $\leq 42,2\%$ ). Los porcentajes más similares se dan en los aspectos relativos a la **personalización** y la **claridad** de las respuestas, con una mayor diferencia entre insatisfechos ( $\geq 47,8\%$ ) y satisfechos ( $\leq 39,2\%$ ) que se concreta en una puntuación media inferior ( $X=4,4$ ). Por su parte, el **funcionamiento del sistema** consigue una media que se sitúa en un término intermedio ( $X=4,6$ ).
- Al analizar la valoración por los distintos segmentos, se observan menos diferencias entre Generales y Tributarias y también entre los distintos canales, lo que indica una **mayor homogeneización de la valoración**. Dicho de otra manera, el canal y la materia ya no son aspectos diferenciales, mientras que sí lo es el tipo de gestión, ya que



quienes reclaman valoran de manera significativamente inferior que quienes hacen otro tipo de SyR (felicitación, sugerencia o petición de información).

- La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria, 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 (50,8%), aunque este porcentaje disminuye 3,6 puntos. El 31,2% afirma que el servicio ha sido igual a lo que esperaba y el 15,3% que ha sido mejor (+0,8%).
  - La proporción de quienes consideran que fue mejor de lo esperado aumenta y no destaca entre ninguno de los dos bloques de materias.
  - El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, cuando se trata de la materia General de Movilidad representan un porcentaje (57,2%) que es significativamente superior al 50,8% registrado entre el total.
- En cuanto a las expectativas relacionadas con los aspectos del servicio, **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 (21,0%). El aspecto peor valorado del servicio es la **claridad de la repuesta**, que cuenta con 48,6% de valoraciones sobre que el servicio ha sido peor a lo que esperaba y solo 14,9% que ha superado sus expectativas.

### **Fidelidad, recomendación y utilidad**

- Más de siete de cada diez personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,1%) y Más de seis de cada diez personas usuarias (61,3%) sostienen que sí recomendarían el servicio a otras personas. Estos indicadores mantienen una evolución constante desde el año 2013, que en el caso de recomendación parece iniciar un ciclo de tendencia creciente.
  - El indicador de fidelidad destaca significativamente entre las personas usuarias del bloque de materias Generales (72,6%) y en materias como Cultura (78,2%), Medio Ambiente (76,6%) y Deporte (75,7%)
  - Por su parte, el indicador de recomendación destaca significativamente también entre las personas usuarias del bloque de materias Generales (62,3%), específicamente Salud (73,3%), Educación y Juventud (72,9%), Urbanismo (70,9%), Medio Ambiente (66,1%) y Deporte (64,9%)
- En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 40,8% formado por quienes consideran útil (22,4%) o muy útil (18,4%) este servicio. Frente a estos encontramos a un 49,1% que valoran la utilidad por debajo del 5 y un 10,2% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de  $X=4,5$ , media muy similar a la registrada en 2023 ( $X=4,6$ ). Si observamos la evolución de la valoración media de la utilidad desde 2013, se infiere una tendencia con leve inclinación al descenso.
  - La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en las materias Generales de Salud ( $X=5,5$ ), Seguridad y Emergencias ( $X=5,4$ ), Urbanismo ( $X=5,1$ ), Vías y Espacios

Públicos (X=5,0) y Servicios Sociales y Cohesión (X=5,0). Entre las materias Tributarias, “aprueban” la utilidad del servicio las personas usuarias en materia de Sede Electrónica (X=6,1), Recaudación Ejecutiva y Sanciones (X=5,4), IVTM (X=5,2) y IIVTNU (X=5,0).

- Sin embargo, las materias con valoración media más negativa son del grupo de materias Tributarias: Atención al Contribuyente (X=3,7) y Precios públicos (X=3,8).
- El 12,1% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 17,1% afirman que se solucionó parcialmente y más de seis de cada diez personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (64,1%), representando la opinión claramente mayoritaria.

### **Comparación con el servicio de otras Administraciones**

- Una de cada tres personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de SyR de otras Administraciones Públicas (35,0%). Este porcentaje aumenta 7,1 puntos con respecto al año anterior (27,9%).
- Más de la mitad dijeron haber empleado el servicio de la Comunidad de Madrid (54,4%), el 5,8% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 8,5% el de otros Ayuntamientos. Representan un 25,8% quienes han utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.
- El 21,6% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor, un 38,7%

que era igual y un 31,6% estimaron que era peor. Con respecto al año pasado, el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor que el de otras Administraciones disminuye 3,6 puntos y el de quienes consideran que es igual disminuye 2,4 puntos. Por su parte, aumenta casi 3 puntos (2,9) el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid fue peor.

- Según las diferencias significativas entre las personas usuarias con una doble experiencia en servicios de este tipo, se puede concluir que el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es mejor que el prestado por otros Ayuntamientos, similar al que ofrece la Comunidad de Madrid y peor que el de otras CCAA y Administraciones.

### **Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

- Tras preguntar a quienes calificaron el Sistema SyR como excelente (valoración igual o superior a 9), destaca notoriamente la eficacia en la resolución de las incidencias (55,1%) como principal fortaleza y la accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (40,4%) como la segunda. Por debajo se encuentran otras razones como el interés en el asunto comunicado (31,5%), la rapidez en la resolución de la incidencia (25,6%), la rapidez en recibir la respuesta (21%), la personalización de las respuestas (18%), la claridad en las respuestas (11,6%) y el carácter completo de la respuesta (10,5%).
- En cuanto a las debilidades, la falta de eficacia en la resolución de incidencias se consolida como la debilidad más reconocida del servicio, siendo el motivo más mencionado entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 9 (57,4%). En segundo lugar y tercer, aunque a gran

distancia de la principal debilidad, aparecen la utilización de respuestas estándar (30,7%) y la falta de interés en el asunto comunicado (29,2%). Por debajo del 20% de menciones, encontramos otros motivos como, el tiempo excesivo en la resolución de la incidencia (19,6%), las respuestas incompletas o irrelevantes (17,3%), el tiempo excesivo en recibir la respuesta (15,4%), la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (11,5%) y la poca claridad en las respuestas (10,8%).

- Al igual que en los dos años anteriores, **la eficacia** representa el atributo más importante del servicio; siendo el motivo principal tanto de la excelencia percibida como de la falta de ella.

## 9. Cuestionario

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 a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...	3
Por conocidos, amigos, familiares	4
Por campañas de comunicación municipales	5
Redes Sociales (Twitter, Facebook...)	6
Buscando en internet (buscadores y correo)	7
Otros medios (ESPECIFICAR: _____)	8
NS/NC	99

P.2.- Usted presentó -al menos- una sugerencia /reclamación/felicitación (personalizar según campo Tipo Solicitud -columna D- de la BBDD) de manera presencial/ por teléfono/ telemáticamente/ por correo postal (personalizar según campo Tipo Canal Entrada -columna F- de la BBDD). Además de esta forma ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?

Si	1
No (PASA A P3)	2
NS/NC (PASA A P3)	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 registro electrónico	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	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Tiempo 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 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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN ≤4 EN P3.1 (Facilidad)

P.3.a.- ¿Cuál es el principal motivo por el que no le resultó fácil acceder al sistema SxR?

Por favor, indique brevemente  
PREGUNTA ABIERTA

A TODOS

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 del Sistema, aunque no sea la esperada?

(Nos referimos a la respuesta del Sistema SxR, no si en ella se solucionó de la manera que usted deseaba el asunto que motivó realizar la sugerencia/reclamación).

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 ha atendido a su petición?

Si	1
No	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 (NO) EN P4b

P.4.c.- ¿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 Solicitud -columna D- 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 la Dependencia en donde presentó la solicitud	3
Otros (ESPECIFICAR: _____)	97
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.- A QUIENES CONTESTAN P9<9 ¿Por qué no ha valorado mejor la satisfacción del servicio?

A QUIENES CONTESTAN P9≥9 ¿Cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración?

Por favor, lee con atención la lista siguiente y puntúa las 3 razones principales para su valoración, 1 para la más importante, 2 para la segunda y 3 para la tercera.

Listado para quienes P9<9

	1ª RAZÓN	2ª RAZÓN	3ª RAZÓN
La falta de eficacia en la resolución de las incidencias	1	2	3
La falta de interés en el asunto comunicado	1	2	3
La poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio	1	2	3
El tiempo excesivo en la resolución de la incidencia	1	2	3
El tiempo excesivo en recibir la respuesta	1	2	3
La utilización de respuestas estándar	1	2	3
Respuestas incompletas o irrelevantes	1	2	3
La poca claridad en las respuestas	1	2	3
Otra razón (ESPECIFICAR: _____)	1	2	3

Listado para quienes P9≥9

	1ª RAZÓN	2ª RAZÓN	3ª RAZÓN
La eficacia en la resolución de las incidencias	1	2	3
El interés en el asunto comunicado	1	2	3
La accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio	1	2	3
La rapidez en la resolución de la incidencia	1	2	3
La rapidez en recibir la respuesta	1	2	3
La personalización de respuestas, que no se utilicen modelos	1	2	3
La respuesta completa, que responde a todas las cuestiones planteadas	1	2	3
La claridad en las respuestas	1	2	3
Otra razón (ESPECIFICAR: _____)	1	2	3

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
Personalización 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

#### 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
- No contesta

#### 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).

- Si
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.