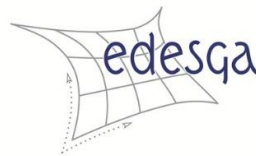


# Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2025

Madrid, noviembre de 2025



EMPRESA DE ESTUDOS SOCIAIS DE GALICIA SLU  
[www.edesga.com](http://www.edesga.com)

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Características técnicas .....</b>	<b>5</b>
2.1. Objetivos .....	5
2.2. Ficha técnica.....	7
<b>3. Resultados.....</b>	<b>12</b>
3.1. Perfil de la persona usuaria .....	15
3.2. La experiencia con el Sistema SyR.....	53
A) Conocimiento del servicio y los canales.....	53
B) Uso de los canales de acceso .....	58
C) Seguimiento .....	71
3.3. Valoración .....	79
A) Satisfacción global.....	79
B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio .....	89
B)1. Facilidad en la presentación.....	93
B)2. Funcionamiento del Sistema.....	95
B)3. Tiempo de respuesta.....	96
B)4. Claridad de la respuesta .....	97
B)5. Personalización de la respuesta.....	98
3.4. Expectativas.....	99
A) Con el servicio global .....	99
B) Con los aspectos del servicio.....	106
B)1. Facilidad de presentación .....	107
B)2. Funcionamiento del Sistema.....	108
B)3. Tiempo de respuesta.....	110
B)4. Personalización de la respuesta.....	111
B)5. Claridad de la respuesta .....	113
3.5. Otros aspectos del servicio .....	115

A) Fidelidad .....	115
B) Recomendación .....	125
C) Utilidad .....	135
3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones .....	153
3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora .....	157
A) Fortalezas .....	158
B) Debilidades .....	159
C) Propuestas de mejora .....	161
<b>4. Evolución de los indicadores .....</b>	<b>164</b>
<b>5. Conclusiones .....</b>	<b>167</b>
<b>6. Cuestionario .....</b>	<b>176</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"* realizada por EDESGA (Empresa de Estudios Sociales de Galicia, S.L.U.).

El trabajo se corresponde con la ejecución del servicio publicada en el perfil del contratante a fecha 17 de junio de 2025, del Expediente N.º: 300/2025/00723 por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid y cuyo contrato se adjudicó en fecha 26 de septiembre de 2025.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global y los datos más relevantes de los diferentes aspectos específicos del estudio, la evolución de los indicadores y todos aquellos gráficos y tablas necesarias para una mejor visualización del análisis.
- Las conclusiones generales.
- El cuestionario utilizado para obtener los datos del estudio.

## 2. Características técnicas

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

### 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. A continuación, detallamos 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 incluye específicamente en el capítulo de resultados de este informe.

## 2.2. Ficha técnica

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

- **Universo de estudio:** El universo de referencia lo constituyen las personas usuarias que han presentado una sugerencia, queja, reclamación o felicitación (o una petición de información tributaria) a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid entre el 1 de septiembre de 2024 y el 31 de agosto de 2025.
- **Marco muestral:** El marco muestral (base de datos proporcionada por el Ayuntamiento de Madrid) está formado por las solicitudes SyR tramitadas en dicho periodo que disponen de datos de contacto válidos (correo electrónico y/o teléfono), lo que permite invitar a sus personas titulares a participar en la encuesta.
- **Muestra obtenida:** Sobre este marco se ha obtenido una muestra de 6.136 personas usuarias, seleccionadas aleatoriamente y según cuotas por materias específicas Generales y Tributarias. Éstas son las personas que han respondido al cuestionario (5.551 mediante encuesta autoadministrada online y 585 mediante entrevista telefónica), por lo que los resultados reflejan la opinión de este subconjunto de personas usuarias que han sido contactadas, y no de la totalidad de las solicitudes tramitadas.

- **Procedimiento de recogida de información:** La recogida de información se ha realizado por dos canales:
  - **Encuesta telefónica:** Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes han llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado y han proporcionado su teléfono de contacto.
  - **Encuesta por correo electrónico:** La recogida de información se ha realizado mediante encuestas online de cumplimentación voluntaria, enviando por correo electrónico un enlace personalizado del cuestionario a quienes han accedido al Sistema SyR a través de formulario disponible en la página web municipal u otros canales y han proporcionado un correo electrónico de contacto.
- **Diseño de la muestra:** El diseño muestral aplicado se basa en criterios que establecen una cuota mínima por materia y una parte proporcional, calculada mediante el promedio entre la raíz cuadrada del peso de cada materia y su peso porcentual. De esta manera, se mantiene la jerarquía según la importancia de cada materia en el conjunto de solicitudes, reduciendo las diferencias de forma ponderada.
- **Tamaño de la muestra:** Se han realizado un total de 6.136 encuestas válidas mediante los dos canales:
  - 5.551 entrevistas autoadministradas online.
  - 585 entrevistas telefónicas.
- **Procedimiento:** Las encuestas realizadas en cuanto al procedimiento son:



- 581 del procedimiento tributario
- 5.555 del procedimiento general
- La distribución de la muestra sin ponderar, según las distintas materias, ha sido la que se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1: Encuestas según materias**

<b>MATERIAS</b>		<b>Total</b>
TRIBUTARIAS	Atención al contribuyente	114
	IBI	236
	IIVTNU	51
	IVTM	55
	Precios Públicos	3
	Recaudación ejecutiva y sanciones	68
	Tasas	33
	Sede electrónica	6
	Resoluciones no ejecutadas TEAMM	13
	Otros impuestos	2
	<i>Subtotal Tributarias</i>	<b>581</b>
GENERALES	Administración de la Ciudad	109
	Atención a la Ciudadanía	237
	Cultura	319
	Deporte	1.275
	Educación y Juventud	103
	Medio Ambiente	1.292
	Movilidad	1.078
	Salud	62
	Seguridad y Emergencias	142
	Servicios Sociales y Cohesión	322
	Urbanismo	146
	Vías y Espacios Públicos	377
	Otras (Economía, Empleo, Vivienda y Turismo)	93
	<i>Subtotal Generales</i>	<b>5.555</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6.136</b>

- **Supervisión:** Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Se supervisaron el 100% de los encuestadores participantes y el 31% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente. En el caso de las entrevistas online, se llevó a cabo un control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación.

- **Equilibraje:** Para asignar a cada entrevista el peso real que tiene cada SyR sobre la que se realizó la encuesta, se aplicó un procedimiento de equilibraje y ponderación basado en sus características. Como variables de ponderación se utilizaron las materias de las reclamaciones, tal como se distribuyen en las bases de datos proporcionadas por el Ayuntamiento de Madrid. Salvo que se indique lo contrario, todas las cifras, porcentajes y medias que se presentan en el informe están calculadas aplicando los factores de ponderación descritos en la ficha técnica.
- **Error muestral:** El cálculo se efectuó conforme a los principios del muestreo aleatorio simple, adoptando el supuesto de máxima varianza ( $p = 0,5$ ;  $q = 0,5$ ). Se estableció un nivel de confianza del 95,5% y se consideró un universo finito compuesto por 39.979 registros<sup>1</sup> del Sistema SyR:
  - Para datos globales:  $\pm 1,15\%$
  - Para muestra online:  $\pm 1,17\%$
  - Para muestra telefónica:  $\pm 3,96\%$

---

<sup>1</sup> Se trata del número de registros total depurado, eliminando duplicados, personas sin medio de contacto, etc. El total de contactos sin depurar proporcionado por SyR fue de 56.110.

### 3. Resultados

Toda la información recabada se trató y analizó con el propósito de atender todos 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 previos. 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 analizaron los distintos segmentos con el fin de identificar diferencias significativas en su comportamiento respecto al esperado para el total de la muestra. Para ello, los datos fueron sometidos a una prueba de independencia mediante el estadístico chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) y, a continuación, se examinaron los residuos tipificados corregidos de cada celda. Estos residuos permiten detectar qué categorías se desvían de los valores esperados bajo el supuesto de independencia, y muestran tanto la dirección como la intensidad de esas diferencias. En otras palabras, indican en qué categorías las respuestas fueron más altas o bajas de lo esperado.

Los segmentos de análisis utilizados responden a dos cuestiones principales: las características de las SyR y las características sociodemográficas de las personas usuarias.

Así, primero se aborda el análisis de las diferencias según el tipo de reclamación por materias, por las submaterias con más solicitudes recabadas, por canales de entrada, y por tipo de solicitud. Y en segundo lugar se abordan las diferencias según el sexo, la edad, los estudios, la

ocupación, la nacionalidad, el distrito o lugar de residencia y el reconocimiento o no de alguna discapacidad.

En cuanto a la presentación en el informe de los resultados por segmentos, al existir distintas 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 una correcta interpretación: los porcentajes resaltados en verde indican que ese porcentaje es significativamente superior al que se esperaría en el caso de independencia, mientras que los resaltados en rojo son significativamente inferiores.

La significación no depende únicamente de que la diferencia entre dos porcentajes sea mayor o menor, sino que el test estadístico tiene en cuenta factores como el tamaño muestral de cada segmento y la variabilidad asociada.

Por este motivo, en algunos gráficos pueden aparecer segmentos con valores aparentemente altos que, sin embargo, no resultan estadísticamente significativos. Por ejemplo, en algún gráfico el porcentaje de "Administración de la ciudad" puede ser visualmente elevado, pero no alcanza el umbral de significación debido al tamaño del segmento u otros factores estadísticos.

Así, los resultados se presentan a través de la siguiente estructura de contenidos:

**Tabla 2: Estructura de contenidos**

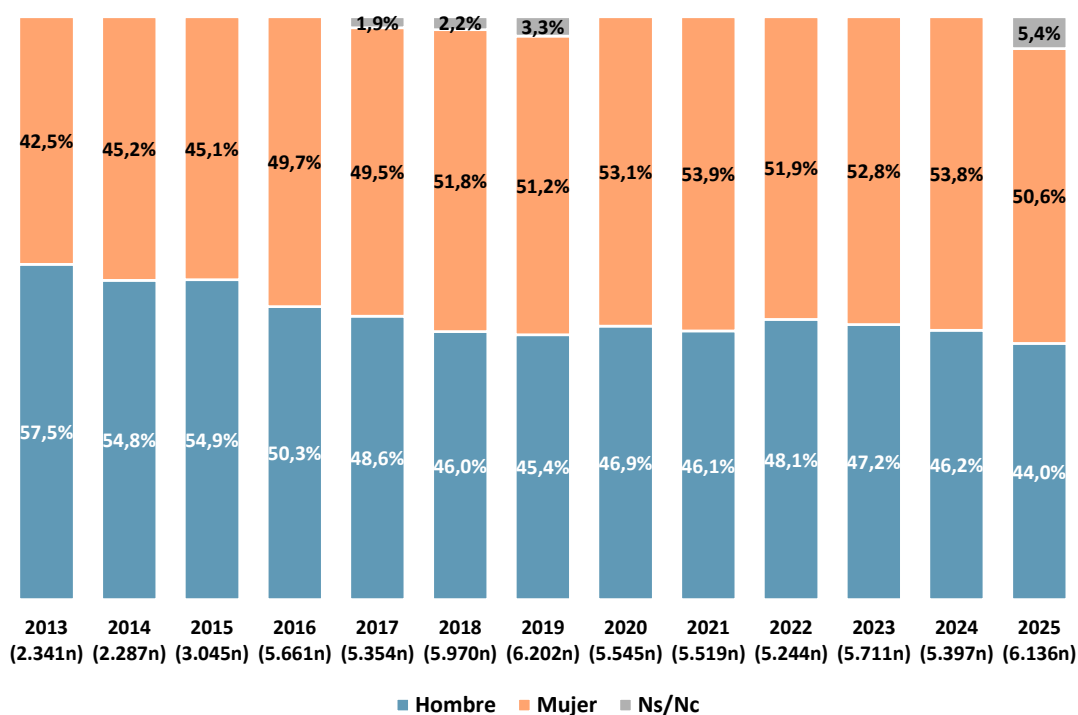
PERFIL DE LA PERSONA USUARIA	Sexo
	Edad
	Nacionalidad
	Estudios
	Situación laboral
	Distrito/lugar de residencia
	Discapacidad
EXPERIENCIA CON EL SERVICIO	Canales conocidos del servicio
	Canales de entrada al Sistema SyR
	Seguimiento de la SyR
VALORACIÓN	De la satisfacción global con el servicio en su 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
	Sugerencias de mejora

### 3.1. Perfil de la persona usuaria

A continuación, se categorizan a las personas usuarias del SyR, y que han respondido a la encuesta, según los principales aspectos sociodemográficos.

Además del dato descriptivo de las distintas variables, también se analizará la evolución temporal siempre que aporte información de interés.

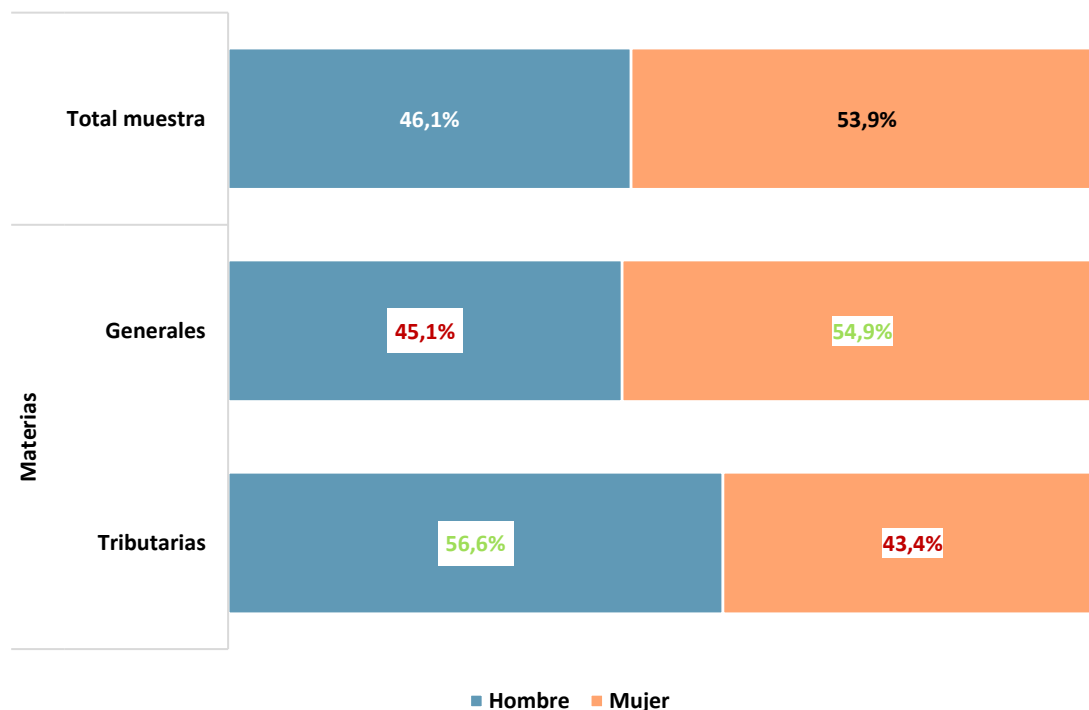
**Gráfico 1: Sexo**



**Base: Total muestra.**

En torno a la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son mujeres, mientras que el porcentaje de hombres se sitúa en el 44,0%.

Desde el año 2022 el porcentaje de mujeres seguía una línea ascendente hasta 2025, momento en el que ha descendido un 3,2% respecto al año anterior. Aun así, la proporción de mujeres continúa siendo superior a la de hombres, manteniendo la tendencia desde 2017.

**Gráfico 2: Sexo según el carácter de las materias**


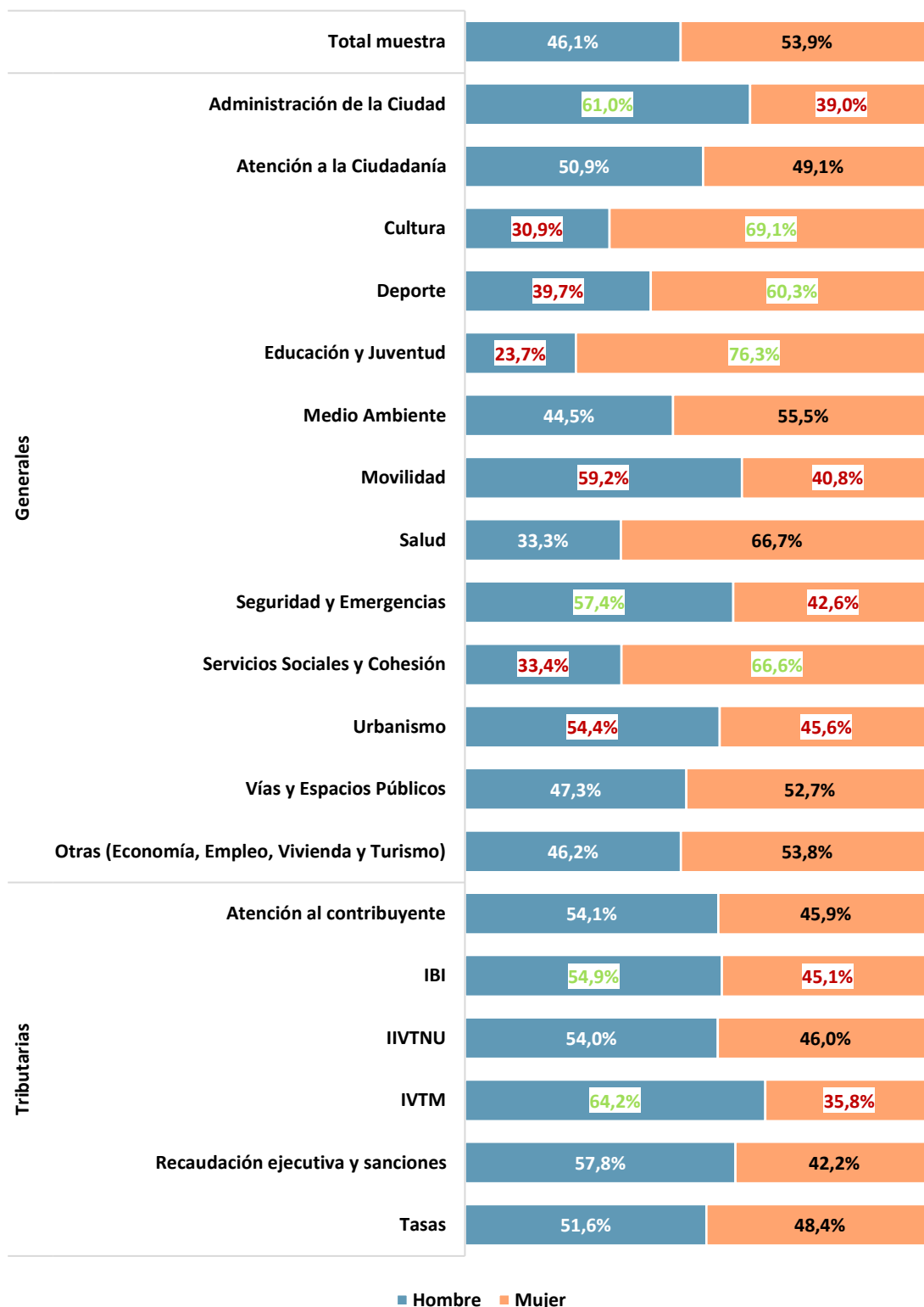
Base: Total muestra.

En cuanto al tipo de materias, el porcentaje de mujeres que se registra entre quienes realizaron solicitudes sobre aspectos Generales (54,9%) es ligeramente superior al total de la muestra.

Por su parte, del total de personas que realizaron una queja o sugerencia en materias Tributarias, el 56,6% son hombres, lo que supone una cifra significativamente superior al total de la muestra.



**Gráfico 3: Sexo según el carácter de las materias**



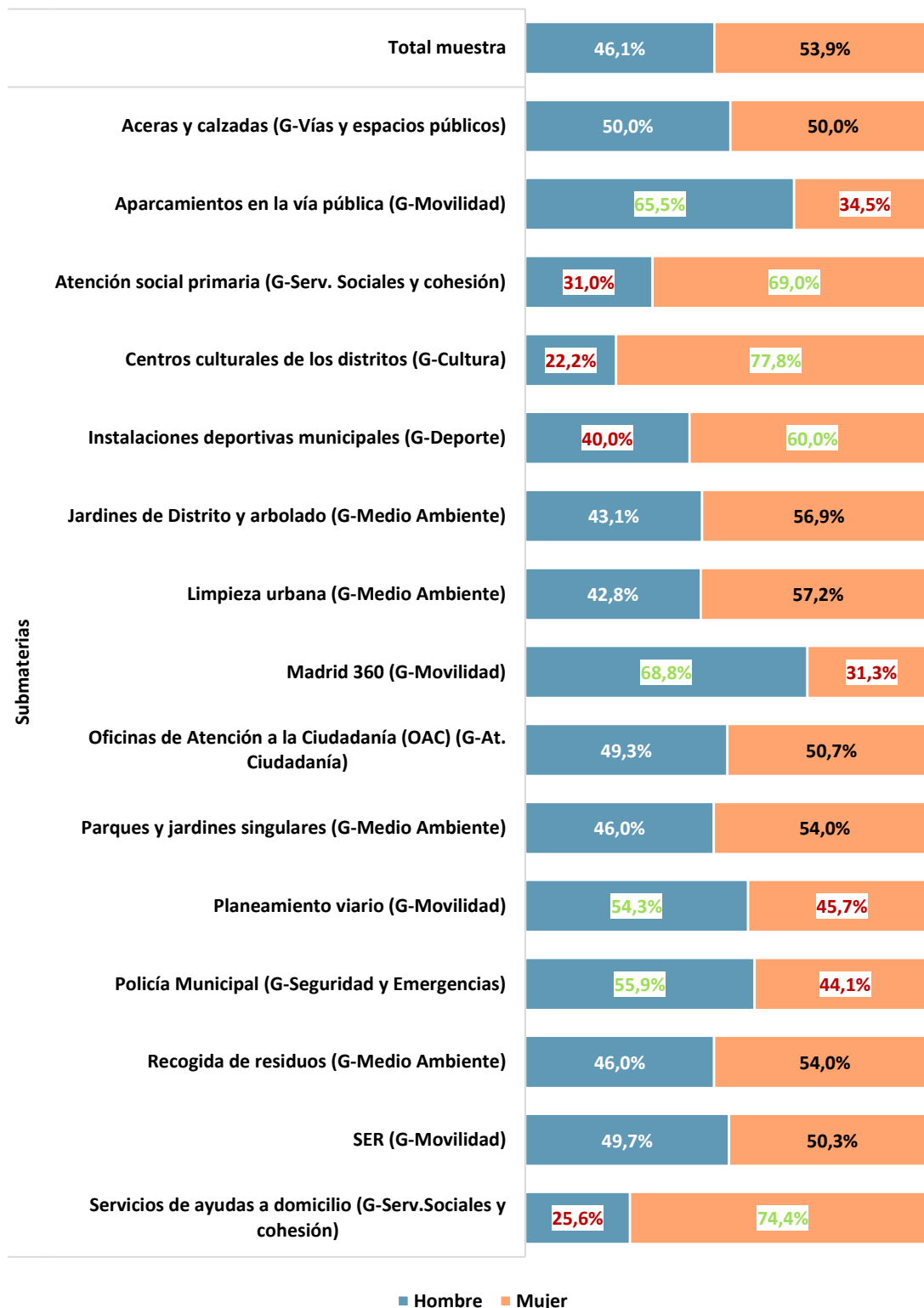
Base: Total muestra.

Centrándonos en las materias, hay seis categorías en las que el porcentaje de hombres es significativamente mayor al total y otras cuatro en las que son las mujeres las que presentan estas cifras. Así, en

cuanto a las materias Generales, los hombres destacan en: Administración de la Ciudad (61,0%), Movilidad (59,2%), Seguridad y Emergencias (57,4%) y Urbanismo (54,4%). Las otras tres son Tributarias. Concretamente: IBI (54,9%), IVTM (54,0%), Resoluciones no ejecutadas TEAMM (84,6%).

Por su parte, las materias en las que las mujeres presentan una proporción significativamente superior a la muestra son todas Generales. Estas son: Cultura (69,1%), Deporte (60,3%), Educación y Juventud (76,3%) y Servicios Sociales y Cohesión (66,6%).

**Gráfico 4: Sexo según submaterias**



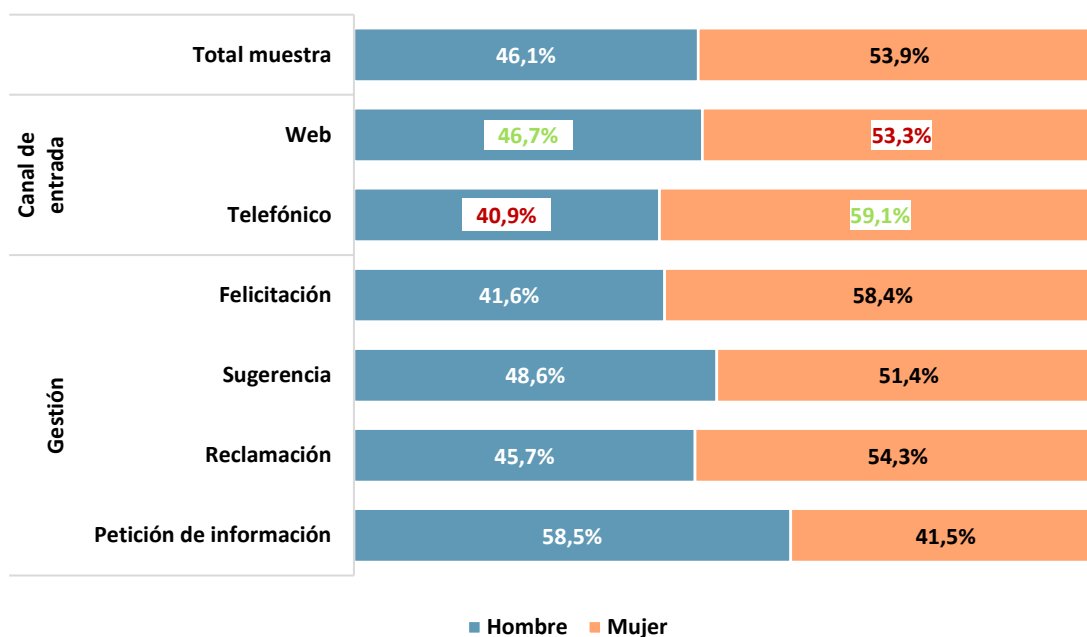
Base: Total muestra.

En cuanto al análisis por submaterias, se ha seleccionado las 15 con más solicitudes realizadas. Así, en cuanto a las submaterias que presentan porcentajes significativamente superiores al total, en el caso

de los hombres destacan en el apartado de Movilidad: Aparcamientos en la vía pública (65,5%), Madrid 360 (68,8%) y Planeamiento viario (54,3%). Asimismo, en cuanto a Seguridad y Emergencias, la submateria estadísticamente significativa es la Policía Municipal (55,9%).

Por su parte, destaca el porcentaje de mujeres en cuatro submaterias diferentes: Centros culturales de los distritos de Cultura (77,8%), Instalaciones deportivas municipales de Deporte (60,0%) y Servicios de ayudas a domicilio y Atención social primaria, ambas de Servicios Sociales y cohesión (69,0% y 74,4%, respectivamente).

**Gráfico 5: Sexo según el canal de entrada y la gestión**

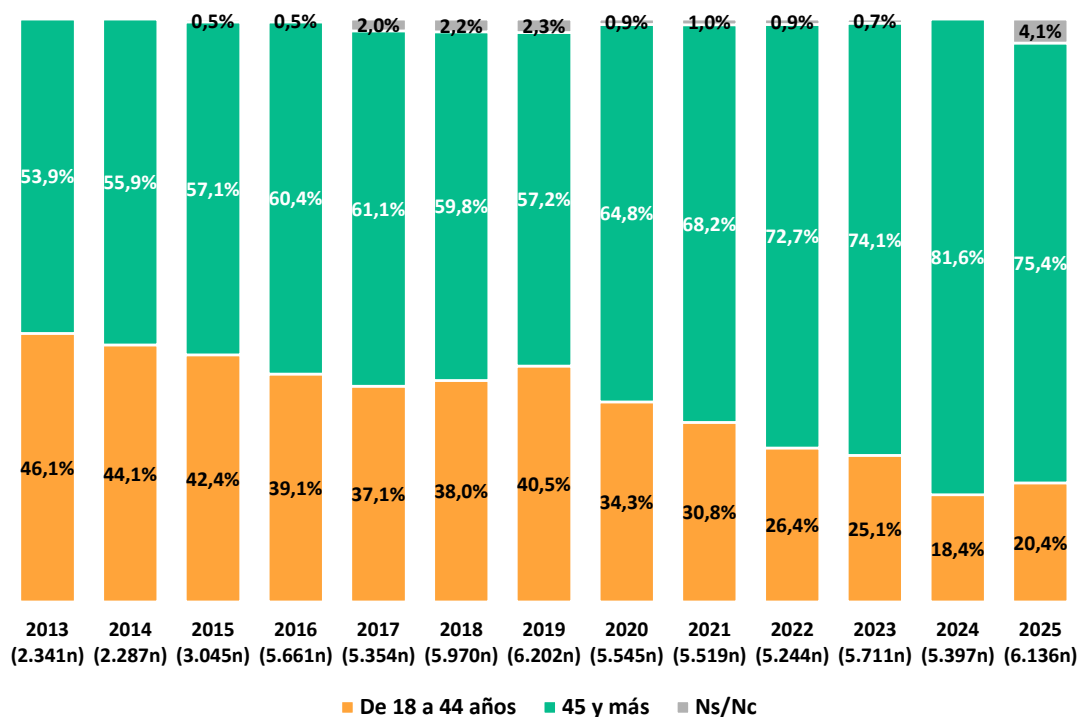


Base: Total muestra.

En lo referido al modo en el que las reclamaciones entraron en el sistema, las mujeres optan principalmente por la vía telefónica (59,1%). Por el contrario, el porcentaje de hombres entre quienes utilizaron la web como la manera de plasmar su reclamación es del 48,5%, estadísticamente superior al esperado.

Por otra parte, según el tipo de solicitud, el porcentaje de hombres destaca, únicamente, entre quienes pidieron información (58,5%). En el resto de las cuestiones (felicitaciones, sugerencias o reclamaciones), son las mujeres las que presentan una mayor proporción.

**Gráfico 6: Edad**



**Base: Total muestra.**

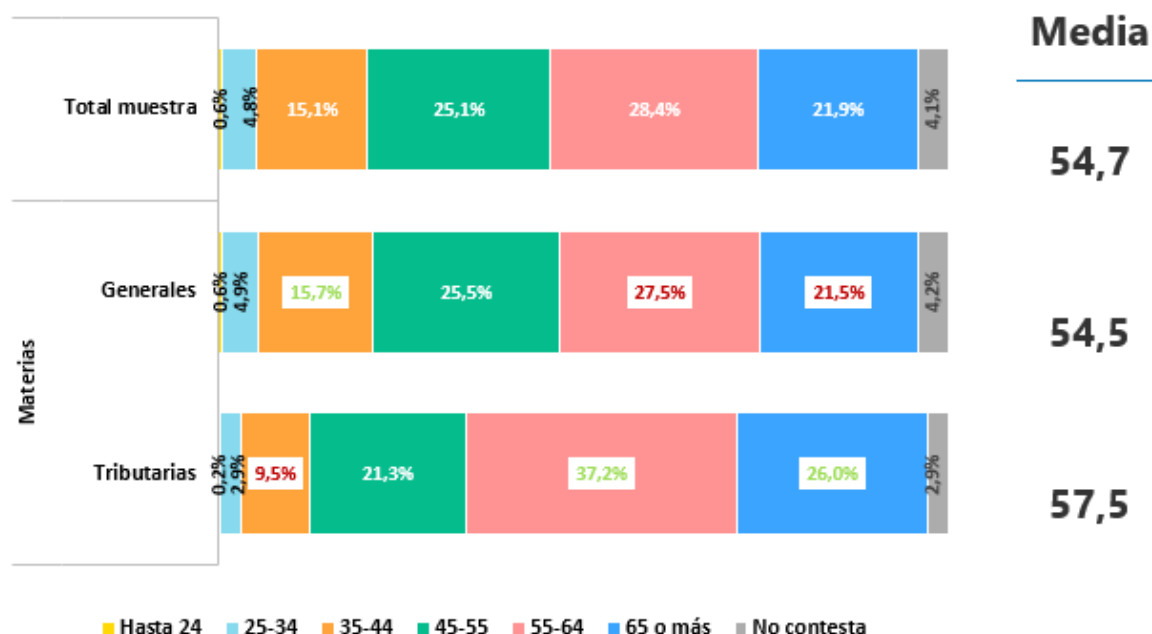
El análisis evolutivo de la edad muestra un cambio progresivo y sostenido en el perfil de las personas usuarias del servicio. Desde 2013 se observa una tendencia claramente descendente en la presencia de personas de entre 18 y 44 años, que pasa del 46,1% en 2013 al 20,4% en 2025. Este descenso es especialmente acusado a partir de 2020, cuando la proporción de personas usuarias jóvenes cae por debajo del 35%.

En sentido inverso, la proporción de personas de 45 años o más ha ido creciendo de forma sostenida en todo el periodo analizado. Este grupo, que en 2013 representaba el 53,9% de las personas usuarias,

alcanza el 81,6% en 2024 y se mantiene en valores elevados también en 2025 (75,4%).

Por último, es preciso señalar que la edad media se sitúa en 54,7 años, 1,6 años más que la media del año 2024.

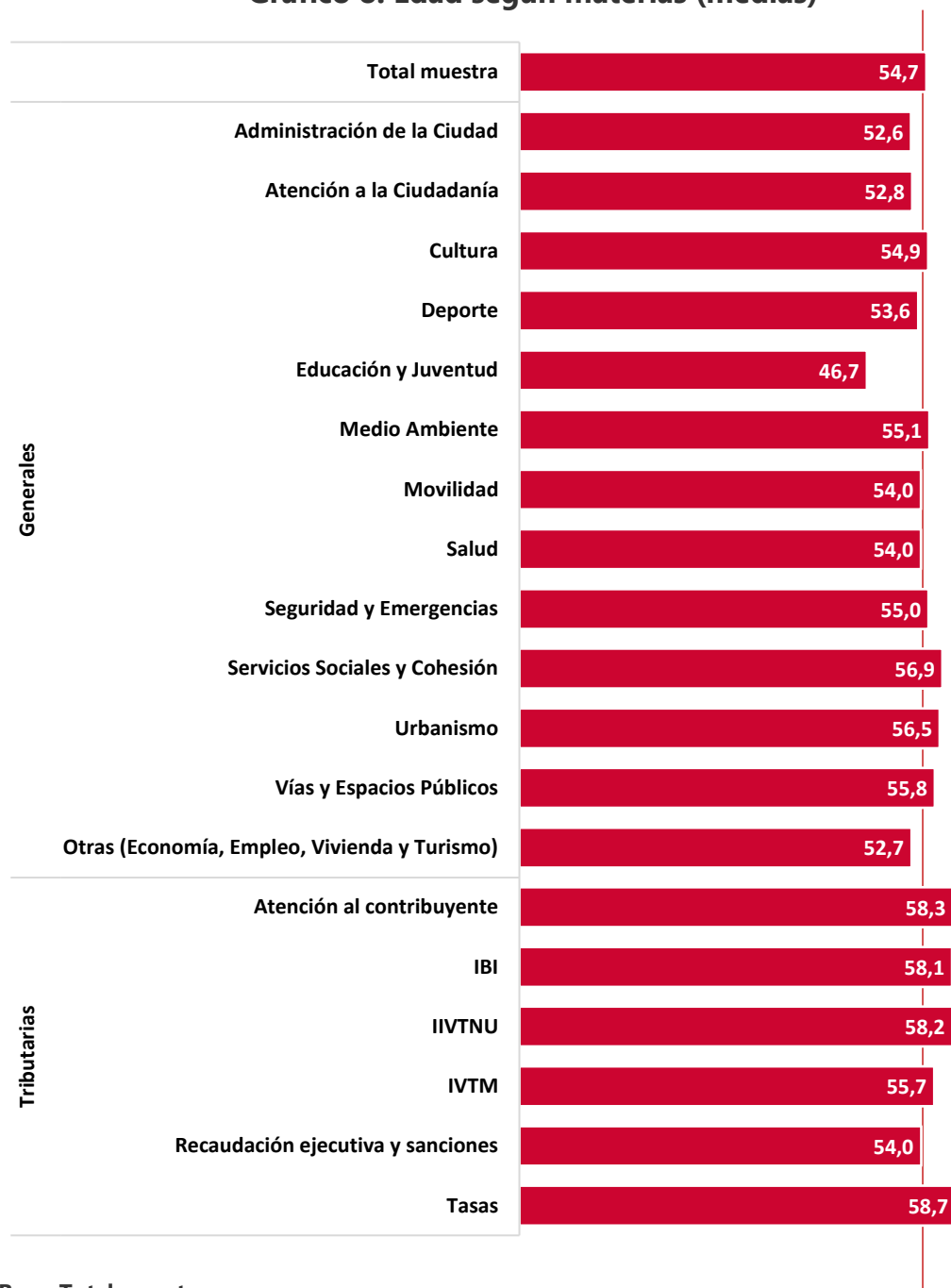
**Gráfico 7: Edad según el carácter de las materias**



Base: Total muestra.

En comparación con el total de la muestra, las materias Generales presentan un perfil prácticamente idéntico en términos de distribución por edad.

Por el contrario, las materias Tributarias muestran un perfil más envejecido, concentrando un mayor porcentaje de personas entre 55 y 64 años (37,2%) y de 65 o más (26,0%). Sobresale que los grupos menores de 45 años tienen una presencia significativamente menor que en el conjunto de la muestra.

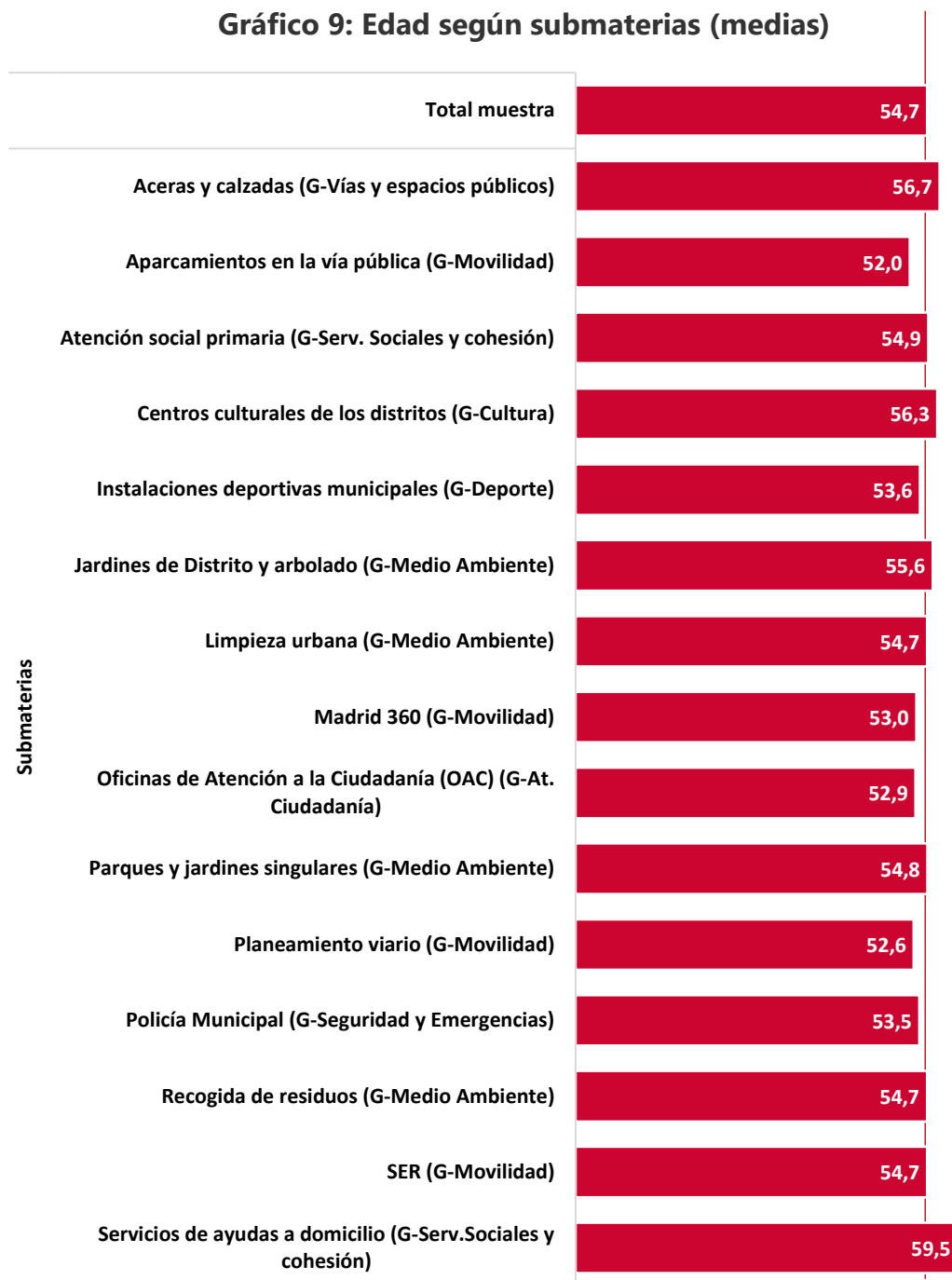
**Gráfico 8: Edad según materias (medias)**


Base: Total muestra.

En cuanto las materias, presentan edades medias muy próximas al promedio de la muestra (54,7 años), con variaciones moderadas entre ámbitos. Destacan Servicios Sociales y Cohesión (56,9 años), Urbanismo (56,5 años) y Vías y Espacios Públicos (55,8 años) como las áreas con mayor edad media, mientras que Educación y Juventud (46,7 años) registran la más baja.

En las materias Tributarias, la edad es claramente superior a la media. Se observan cifras más elevadas en Tasas (58,7 años), Atención al contribuyente (58,3 años), IIVTNU (58,2 años) e IBI (58,1 años). Solamente Precios Públicos (46,7 años) presenta una edad media inferior a la media global, mostrando que, en general, las materias Tributarias tienen un perfil más envejecido que las materias Generales.

**Gráfico 9: Edad según submaterias (medias)**



Base: Total muestra.



En las submaterias analizadas, las edades medias se sitúan cerca del promedio general (54,7 años), con diferencias según el ámbito. Así, Servicios de Ayudas a Domicilio (59,5 años) y Aceras y calzadas (56,7 años) presentan los datos más altos, con un perfil de usuario más envejecido. Por el contrario, las submaterias Aparcamientos en la vía pública (52,0 años), Planeamiento viario (52,6 años) y Oficinas de Atención a la Ciudadanía (52,9 años) registran las edades medias más bajas. El resto de las submaterias se mantiene en torno a los 53-56 años.

**Gráfico 10: Edad según el canal de entrada y la gestión (media)**



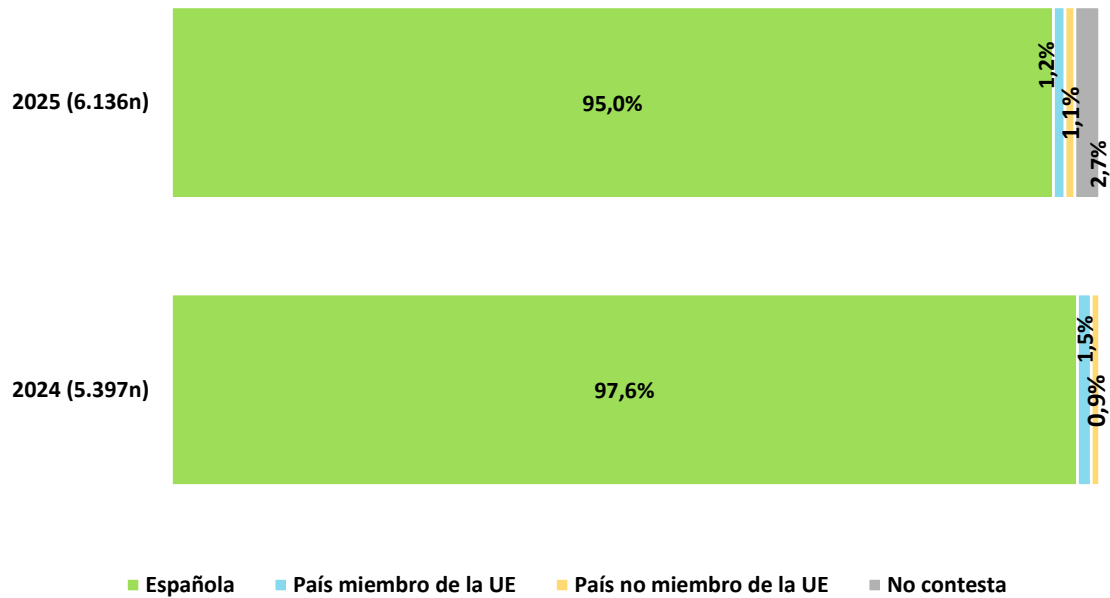
Base: Total muestra.

En relación con el canal de entrada, las personas usuarias que utilizan la web presentan una edad media cercana a la del conjunto de la muestra (54,5 años), mientras que quienes acceden por vía telefónica o de forma presencial muestran un perfil ligeramente más envejecido (56,7 años).

Por tipo de gestión, las edades medias más elevadas se observan en Peticiones de información (60,2 años) y Sugerencias (56,2 años),

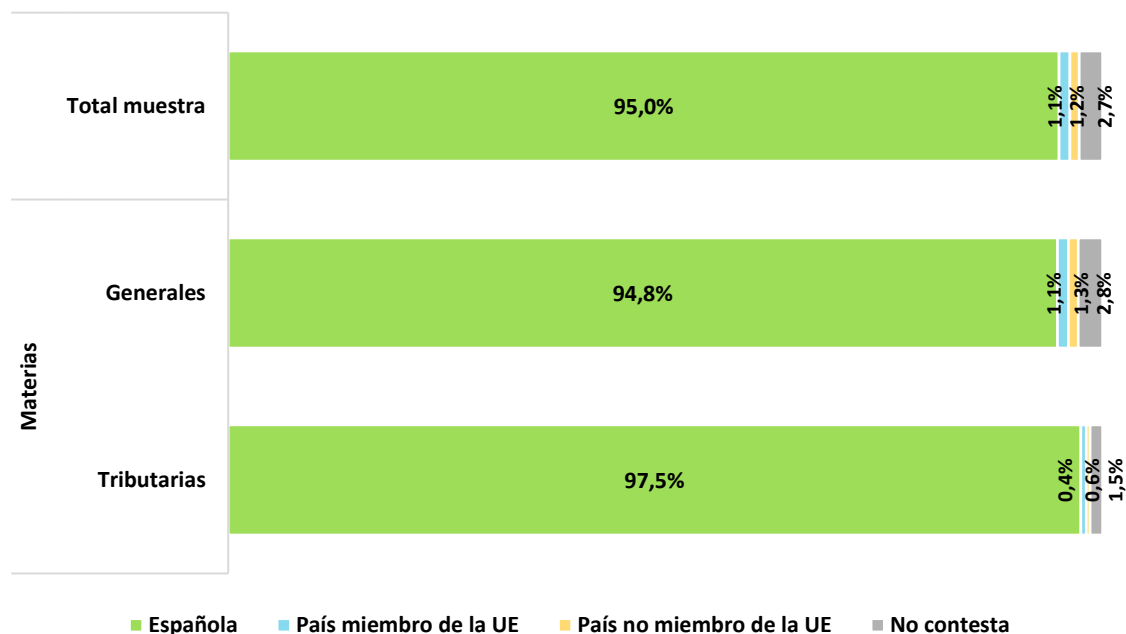
mientras que Felicitaciones (56,5 años) y Reclamaciones (54,3 años) se sitúan próximas a la media general de la muestra (54,7 años).

**Gráfico 11: Nacionalidad**



Base: Total muestra.

El perfil por nacionalidad muestra una clara predominancia de personas españolas, que representan más del 95,0% en los últimos cuatro años, si bien en 2025 se estanca en esa cifra, la menor de este período. La proporción de personas procedentes de países miembros de la UE y de países no miembros se mantiene en niveles muy reducidos, alrededor del 1-1,5%.

**Gráfico 12: Nacionalidad según el carácter de las materias**


Base: Total muestra.

En cuanto al carácter de las materias y la nacionalidad de las personas usuarias, las Generales reflejan un perfil muy similar al total de la muestra, con un 94,8% de personas españolas y porcentajes reducidos de personas de países miembros de la UE (1,3%) y no miembros (1,1%). Por su parte, las materias Tributarias muestran una proporción aún mayor de personas españolas (97,5%).

**Tabla 3: Personas usuarias según nacionalidad y materias Generales**

% Verticales		Materias generales												
Nacionalidad	Total	Administración de la Ciudad	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deporte	Educación y Juventud	Medio Ambiente	Movilidad	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales y Cohesión	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Otras (Economía, Empleo, Vivienda y Turismo)
Total	6.136	99	353	217	1030	93	1609	973	70	159	491	111	379	69
Muestra real	6.136	109	237	319	1275	103	1292	1078	62	142	322	146	377	93
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	95,0	90,9	90,1	96,8	95,7	88,2	95,2	95,4	94,3	98,7	93,1	94,6	96,3	95,7
Extranjero de país miembro de la UE	1,3	2,0	2,8	0,5	1,0	1,1	1,6	1,4	0,0	0,0	1,0	1,8	0,5	1,4
Extranjero de país No miembro de la UE	1,1	5,1	5,1	0,5	0,6	3,2	0,4	0,5	1,4	0,0	3,1	0,0	0,3	1,4
No contesta	2,7	2,0	2,0	2,3	2,7	7,5	2,9	2,7	4,3	1,3	2,9	3,6	2,9	1,4

**Tabla 4: Personas usuarias según nacionalidad y materias Tributarias**

% Verticales		Materias tributarias					
Nacionalidad	Total	Atención al contribuyente	IBI	IIVTNU	IVTM	Recaudación ejecutiva y sanciones	Tasas
Total	6.136	125	184	34	42	63	18
Muestra real	6.136	114	236	51	55	68	33
	%	%	%	%	%	%	%
Española	95,0	98,4	96,7	97,1	95,2	96,8	100,0
Extranjero de país miembro de la UE	1,3	0,0	1,1	0,0	2,4	1,6	0,0
Extranjero de país No miembro de la UE	1,1	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	2,7	0,8	1,6	2,9	2,4	1,6	0,0

El análisis de la nacionalidad de las personas usuarias por materia específica revela diferencias significativas respecto al total de la muestra (95,0% española).

Las materias Tributarias, -Atención al contribuyente (98,4%), IBI (96,7%), IIVTNU (97,1%), IVTM (95,2%) y Recaudación ejecutiva y sanciones (96,8%)- presentan un predominio de personas españolas, mientras que Precios Públicos (50,0%) registra una proporción

notablemente superior de personas de países no miembros de la UE (50,0%).

En las materias Generales, varias categorías registran diferencias significativas: Atención a la Ciudadanía (90,1%), Servicios Sociales y Cohesión (93,1%) y Educación y Juventud (88,2%) presentan porcentajes significativos inferiores de población española.

Por el contrario, Seguridad y Emergencias (98,7%) evidencia un porcentaje de personas españolas significativamente superior a la media.

**Tabla 5: Personas usuarias según nacionalidad y submaterias**

% Verticales		Submaterias														
Nacionalidad	Total	Aceras y calzadas (G-Vías y espacios públicos)	Aparcamientos en la vía pública (G-Movilidad)	Atención social primaria (G-Serv. Sociales y cohesión)	Centros culturales de los distritos (G-Cultura)	Instalaciones deportivas municipales (G-Deporte)	Jardines de Distrito y arbolado (G-Medio Ambiente)	Limpieza urbana (G-Medio Ambiente)	Madrid 360 (G-Movilidad)	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) (G-At. Ciudadanía)	Parques y jardines singulares (G-Medio Ambiente)	Planeamiento viario (G-Movilidad)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Recogida de residuos (G-Medio Ambiente)	SER (G-Movilidad)	Servicios de ayudas a domicilio (G-Serv.Sociales y cohesión)
Total	6.136	147	138	93	125	964	517	355	92	212	112	187	120	488	152	144
Muestra real	6.136	146	153	61	183	1192	416	286	102	142	90	206	107	392	169	94
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	95,0	97,3	97,1	87,1	97,6	95,7	97,3	93,2	94,6	87,3	98,2	94,7	99,2	93,6	96,1	94,4
Extranjero de país miembro de la UE	1,3	0,7	0,7	3,2	0,8	0,8	0,4	3,1	2,2	2,8	0,9	2,1	0,0	1,8	0,0	0,0
Extranjero de país No miembro de la UE	1,1	0,0	0,0	6,5	0,0	0,6	0,0	0,3	0,0	7,1	0,0	1,1	0,0	1,0	0,0	2,1
No contesta	2,7	2,0	2,2	3,2	1,6	2,8	2,3	3,4	3,3	2,8	0,9	2,1	0,8	3,5	3,9	3,5

El análisis de la nacionalidad por submateria muestra diferencias significativas en determinadas categorías respecto al total de la muestra (95,0% española).

Entre las submaterias Generales, se observan valores significativamente inferiores de población española en Atención social primaria (87,1%) y Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) (87,3%),

reflejando una mayor representación de personas extranjeras. Por el contrario, se registran porcentajes significativamente superiores de población española en Jardines de Distrito y arbolado (97,3%) y Policía Municipal (99,2%).

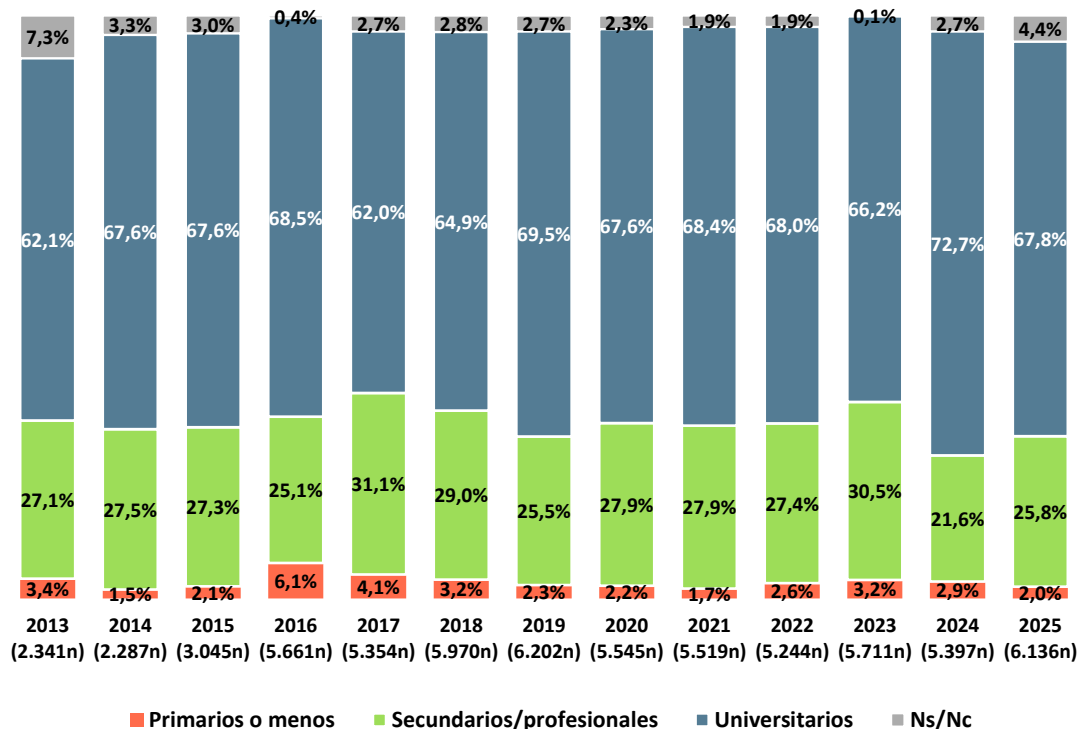
Estos resultados indican que, si bien la mayoría de las personas usuarias son españolas, existen algunas submaterias donde la presencia de personas extranjeras es significativamente relevante.

**Tabla 6: Personas usuarias según nacionalidad, canal de entrada y gestión**

% Verticales		Canal de entrada		Gestión			
Nacionalidad	Total	Telefónico	Web	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Total	5711	565	5266	249	938	4602	42
Muestra real	5711	575	5561	217	949	4626	53
	%	%	%	%	%	%	%
Española	95,0	96,6	94,9	90,9	95,7	95,1	100,0
Extranjero de país miembro de la UE	1,3	1,0	1,2	1,8	1,2	1,2	0,0
Extranjero de país No miembro de la UE	1,1	2,4	1,0	3,3	0,4	1,1	0,0
No contesta	2,7	0,0	2,9	4,0	2,7	2,6	0,0

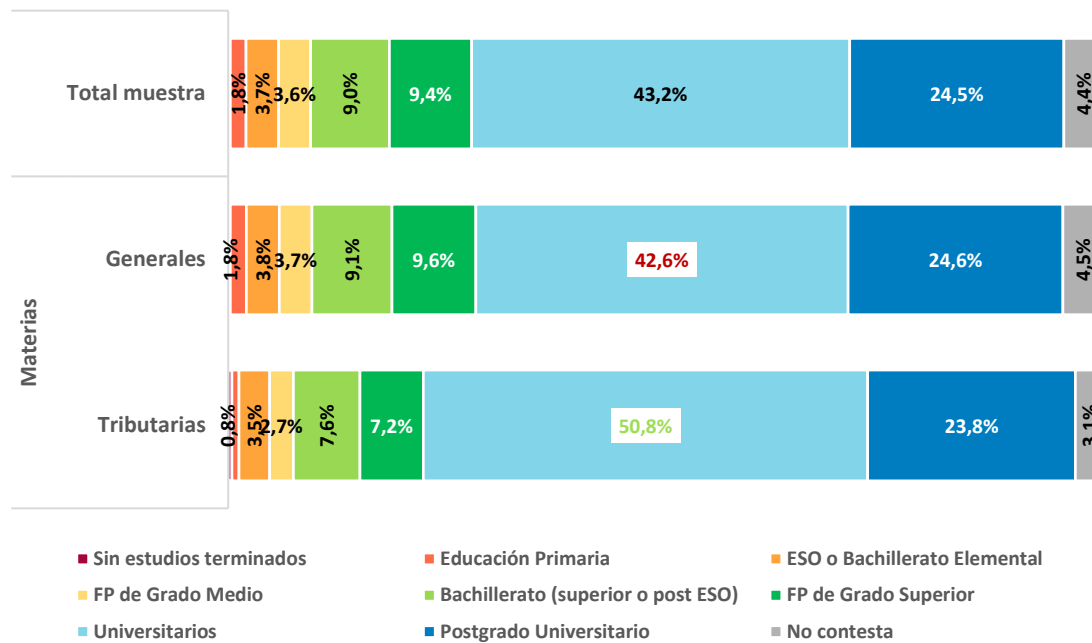
El análisis de la nacionalidad por canal de entrada y tipo de gestión muestra que el porcentaje de personas extranjeras de países no miembros de la UE (2,4%) que utiliza el teléfono es significativamente superior a la media.

Además, en cuanto al tipo de gestión, la categoría Felicitación muestra una proporción significativamente inferior de personas españolas (90,9%) y un mayor porcentaje de personas extranjeras de países no miembros de la UE.

**Gráfico 13: Estudios**


Base: Total muestra.

La distribución por nivel de estudios muestra valores similares a los observados en los años precedentes. Así pues, la mayoría de las personas usuarias en el 2025 posee formación universitaria (67,8%), algo menos que el año anterior (72,7%). Por su parte, aquellas personas con estudios secundarios o profesionales han ascendido en el último año, llegando a los 25,8%; si bien sigue en cifras inferiores a las obtenidas en los años anteriores.

**Gráfico 14: Estudios según el carácter de las materias**


**Base: Total muestra.**

**NOTA:** Se eliminan etiquetas de la categoría “Sin estudios para una mejor visualización del gráfico (0,2% para materias Generales, 0,4% para Tributarias y 0,3% para el total de la muestra)

Atendiendo al carácter de las materias, los porcentajes de las materias Generales son muy similares al total de la muestra. En cambio, en las Tributarias, aparecen diferencias significativas en el porcentaje de estudiantes universitarios (50,8%), que presenta importantes diferencias respecto al total (43,2%).



**Tabla 7: Personas usuarias según estudios y materias Generales**

% Verticales		Materias generales												
Nivel de estudios	Total	Administración de la Ciudad	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deporte	Educación y Juventud	Medio Ambiente	Movilidad	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales y Cohesión	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Otras (Economía, Empleo, Vivienda y Turismo)
Total	6.136	99	353	217	1030	93	1609	973	70	159	491	111	379	69
Muestra real	6.136	99	213	309	1220	91	1229	1029	58	140	300	139	363	89
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,0	0,3	0,0	0,1	0,0	0,1	0,4	0,0	0,6	0,6	0,0	0,3	1,5
Educación primaria	1,7	1,0	2,5	0,9	1,2	1,1	2,1	1,4	1,4	2,5	3,1	0,0	2,4	1,5
ESO o bachillerato elemental	3,7	4,0	4,5	1,9	4,0	3,2	2,9	4,2	4,3	4,4	6,1	5,4	2,4	4,4
FP de grado medio	3,7	2,0	2,8	2,8	4,1	2,1	4,0	3,0	4,3	2,5	4,9	1,8	5,3	1,5
Bachillerato (superior o post ESO)	9,0	8,1	10,2	7,4	7,6	8,5	9,8	7,6	10,0	9,4	13,5	6,3	10,3	7,4
FP de grado superior	9,4	8,1	6,8	8,3	11,2	5,3	10,1	8,5	12,9	15,7	8,4	7,2	10,1	10,3
Universitarios	43,2	40,4	36,3	50,9	44,9	39,4	43,3	42,4	31,4	40,9	41,7	37,8	41,5	44,1
Postgrado universitario	24,5	29,3	34,0	25,5	22,7	34,0	23,7	27,2	31,4	20,1	16,2	34,2	21,7	27,9
No contesta	4,4	7,1	2,5	2,3	4,4	6,4	4,0	5,1	4,3	3,8	5,5	7,2	6,1	1,5

**Tabla 8: Personas usuarias según estudios y materias Tributarias**

% Verticales		Materias tributarias									
Nacionalidad	Total	Atención al contribuyente	IBI	IVTNU	IVTM	Precios Públicos	Recaudación ejecutiva y sanciones	Tasas	Sede electrónica	Resoluciones no ejecutadas TEAMM	Otros impuestos
Total	5711	99	353	217	1030	93	1609	973	70	159	491
Muestra real	5711	99	213	309	1220	91	1229	1029	58	140	300
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0
Educación primaria	1,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	5,0	0,0	0,0	0,0
ESO o bachillerato elemental	3,7	4,8	3,3	3,0	0,0	0,0	4,6	5,0	0,0	0,0	0,0
FP de grado medio	3,7	1,6	2,7	0,0	7,3	50,0	0,0	10,0	0,0	11,1	0,0
Bachillerato (superior o post ESO)	9,0	7,1	6,5	15,2	9,8	0,0	6,2	15,0	0,0	0,0	50,0
FP de grado superior	9,4	4,8	7,1	3,0	14,6	0,0	10,8	0,0	33,3	11,1	0,0
Universitarios	43,2	59,5	47,8	48,5	43,9	50,0	47,7	45,0	33,3	55,6	50,0
Postgrado universitario	24,5	17,5	29,9	27,3	19,5	0,0	24,6	15,0	33,3	11,1	0,0
No contesta	4,4	3,2	2,7	3,0	4,9	0,0	3,1	0,0	0,0	11,1	0,0

Analizando el nivel de estudios por materia específica, cabe indicar que, en las materias Tributarias, es Tasas la que presenta un porcentaje mayor de personas sin estudios (5,0% en conjunto). Además, Atención al contribuyente muestra un porcentaje significativamente mayor de personas usuarias con estudios universitarios (59,5%).

Entre las materias Generales, Atención a la Ciudadanía destaca por un porcentaje significativamente elevado de personas con postgrado universitario (34,0%) y un porcentaje significativamente inferior de personas con estudios universitarios (36,3%). También sobresale que Servicios Sociales y Cohesión presenta un porcentaje inferior de postgrado (16,2%) y un porcentaje superior en Bachillerato (13,5%).

Otras materias como Cultura y Educación y Juventud muestran incrementos significativos de universitarios (50,9% y 39,4%, respectivamente).

**Tabla 9: Personas usuarias según estudios y materias submaterias**

% Verticales		Submaterias														
Nivel de estudios	Total	Aceras y calzadas (G-Vías y espacios públicos)	Aparcamientos en la vía pública (G-Movilidad)	Atención social primaria (G-Serv. Sociales y cohesión)	Centros culturales de los distritos (G-Cultura)	Instalaciones deportivas municipales (G-Deporte)	Jardines de Distrito y arbolado (G-Medio Ambiente)	Limpieza urbana (G-Medio Ambiente)	Madrid 360 (G-Movilidad)	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) (G-At.)	Parques y jardines singulares (G-Medio Ambiente)	Planeamiento viario (G-Movilidad)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Recogida de residuos (G-Medio Ambiente)	SER (G-Movilidad)	Servicios de ayudas a domicilio (G-Serv.Sociales y cohesión)
Total	6.136	147	138	93	125	964	517	355	92	212	112	187	120	488	152	144
Muestra real	6.136	146	153	61	183	1192	416	286	102	142	90	206	107	392	169	94
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,7	0,7	0,0	0,0	0,1	0,0	0,3	1,1	0,5	0,0	0,5	0,0	0,2	0,6	2,1
Educación primaria	1,8	2,7	2,2	2,1	1,6	1,1	1,9	2,5	3,3	4,3	0,0	0,0	3,4	2,3	0,6	4,2
ESO o bachillerato elemental	3,7	3,4	4,3	8,4	2,4	4,0	4,1	1,7	5,4	5,7	4,5	2,7	5,1	2,5	3,2	4,2
FP de grado medio	3,6	4,1	1,4	5,3	2,4	4,2	4,8	3,1	3,3	3,3	0,9	2,7	1,7	4,3	1,9	8,4
Bachillerato (superior o post ESO)	9,1	11,0	10,1	14,7	6,5	7,7	8,5	12,4	5,4	10,5	5,4	7,5	10,2	11,1	8,4	16,1
FP de grado superior	9,4	8,2	10,1	11,6	7,3	11,2	10,8	8,7	6,5	4,8	6,3	10,2	16,9	11,3	7,8	10,5
Universitarios	43,3	45,9	42,4	38,9	54,0	45,0	44,2	40,3	37,0	36,2	57,7	41,9	41,5	40,2	48,7	40,6
Postgrado universitario	24,5	15,8	26,6	12,6	23,4	22,3	21,4	26,2	32,6	32,9	24,3	31,7	18,6	24,0	20,8	3,5
No contesta	4,4	8,2	2,2	6,3	2,4	4,4	4,2	4,8	5,4	1,9	0,9	2,7	2,5	4,3	7,8	10,5

En el análisis de las submaterias y el nivel de estudios de las personas usuarias se observan varias diferencias relevantes respecto al conjunto de la muestra. Entre ellas, destacan especialmente Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Servicios de ayudas a domicilio, que concentran las desviaciones más acusadas.

En el caso de OAC, el porcentaje de personas con Educación primaria (4,3%) y postgrado universitario (32,9%) es significativamente superior a la media. Por el contrario, la proporción de personas con FP de grado superior (4,8%) y con estudios universitarios (36,2%) es significativamente inferior al conjunto de la muestra.

Por otra parte, en cuanto a los Servicios de ayudas a domicilio, el porcentaje de personas con postgrado universitario (3,5%) es significativamente inferior. En cambio, presentan valores significativamente superiores las personas sin estudios terminados

(2,1%), con Educación primaria (4,2%), con FP de grado medio (8,4%) y con Bachillerato (16,1%).

Además de estos dos casos, se identifican otras submaterias con diferencias destacables. En Atención social primaria, el porcentaje de personas con ESO o bachillerato elemental (8,4%) es superior a la media. En los Centros culturales de los distritos, se observa un porcentaje significativamente elevado de personas con estudios universitarios (54,0%). Finalmente, en Limpieza urbana, destaca un porcentaje superior de personas con Bachillerato (12,4%).

**Tabla 10: Personas usuarias según estudios y materias canal de entrada y gestión**

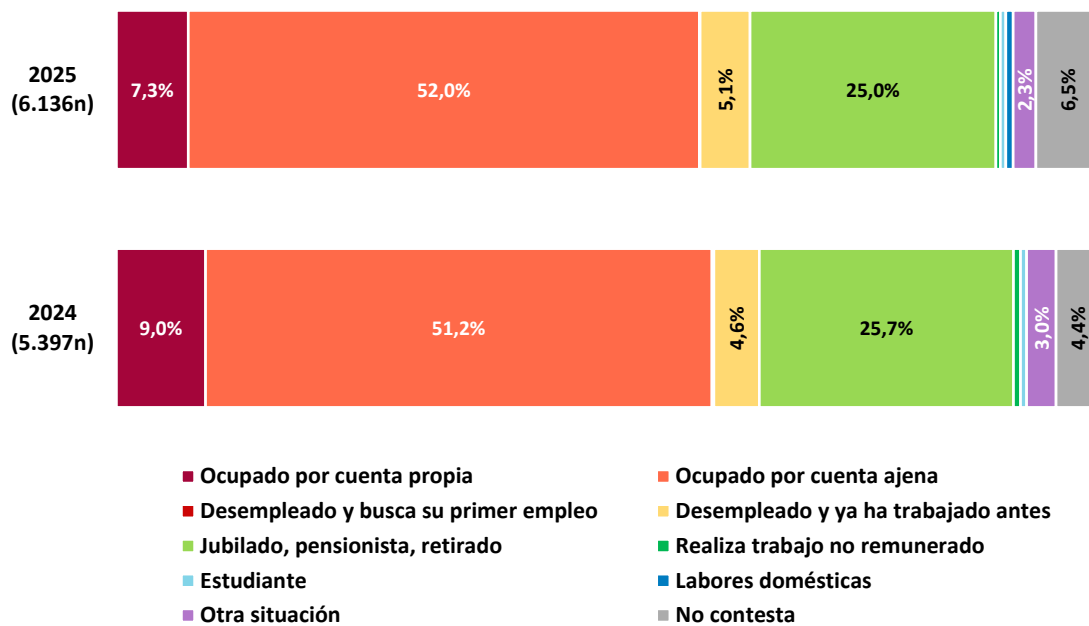
% Verticales		Canal de entrada		Gestión			
Nivel de estudios	Total	Telefónico	Web	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Total	5711	565	5266	249	938	4602	42
Muestra real	5711	575	5561	217	949	4626	53
	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,9	0,2	1,1	0,1	0,2	0,0
Educación primaria	1,8	7,0	1,2	0,4	1,4	1,9	0,0
ESO o bachillerato elemental	3,7	7,0	3,4	7,0	3,5	3,6	4,7
FP de grado medio	3,6	5,6	3,4	2,9	2,4	3,9	4,7
Bachillerato (superior o post ESO)	9,0	14,4	8,5	13,9	8,9	8,7	14,0
FP de grado superior	9,4	9,1	9,4	6,6	8,9	9,7	9,3
Universitarios	43,2	41,7	43,4	39,2	46,0	42,9	44,2
Postgrado universitario	24,5	12,8	25,7	25,6	25,2	24,3	23,3
No contesta	4,4	1,5	4,7	3,3	3,7	4,7	0,0

En el canal telefónico, el porcentaje de personas con Educación primaria (7,0%), ESO o bachillerato elemental (7,0%), FP de grado medio (5,6%) y Bachillerato (14,4%) es significativamente superior al de la muestra. Por el contrario, quienes acceden por esta vía presentan valores significativamente inferiores en postgrado universitario (12,8%) y No contesta (1,5%).

Por su parte, el canal online muestra el patrón inverso: presenta porcentajes significativamente inferiores en niveles formativos bajos (Sin estudios terminados, Educación primaria, ESO, FP medio y Bachillerato) y porcentajes significativamente superiores en postgrado universitario (25,7%) y No contesta (4,7%).

Respecto al tipo de gestión, también se identifican diferencias destacables. En las Felicitaciones, se observa un porcentaje significativamente superior de personas sin estudios terminados (1,1%), con ESO (7,0%) y Bachillerato (13,9%).

En el caso de las Sugerencias y de las Reclamaciones, solamente es significativo el porcentaje de personas con un FP de grado medio (2,4% y 3,9%, respectivamente). En el primero se observa un valor inferior a la media y en el segundo, superior.

**Gráfico 15: Situación laboral**


Base: Total muestra.

NOTA: Se eliminan etiquetas de todas las categorías con menos del 1% de los casos para una mejor visualización del gráfico.

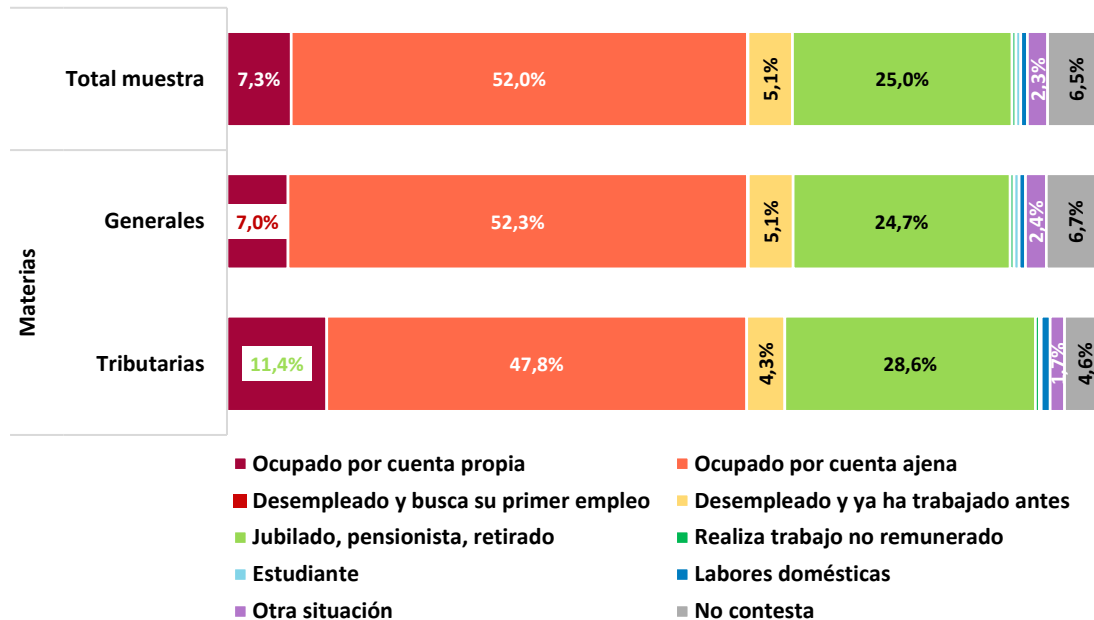
En relación con la situación laboral de las personas usuarias, se observa una tendencia estable en los principales grupos ocupacionales, aunque con algunas variaciones relevantes en los últimos años. Las personas ocupadas por cuenta ajena continúan representando el grupo mayoritario, situándose entre el 51,2% y el 56,3% del total. Sin embargo, se aprecia un ligero descenso en 2024 y 2025 respecto a los años previos.

Por su parte, la proporción de personas jubiladas o pensionistas experimenta un incremento claro a partir de 2023, pasando del 18,3% en 2022 al 25,7% en 2024, manteniéndose en valores similares en 2025 (25,0%). Este colectivo es el que muestra el aumento más notable dentro del periodo analizado.

Además, en cuanto a las personas ocupadas por cuenta propia, se observa una disminución progresiva, desde el 11,0% en 2022 hasta el 7,3% en 2025. También se aprecia un descenso moderado entre

quienes se encuentran desempleadas y ya han trabajado antes, aunque con oscilaciones moderadas entre el 4,6% y el 5,9%.

**Gráfico 16: Situación laboral actual según el carácter de las materias**



Base: Total muestra.

NOTA: Se eliminan etiquetas de todas las categorías con menos del 1% de los casos para una mejor visualización del gráfico.

En la comparación entre las materias Tributarias y las Generales según la situación laboral, únicamente aparecen diferencias estadísticamente significativas en los ocupados por cuenta propia.

Por una parte, las materias Tributarias presentan una sobrerrepresentación de personas ocupadas por cuenta propia (11,4%).

Por otra parte, en las materias Generales se observan porcentajes similares al total de la muestra.

**Tabla 11: Personas usuarias según situación laboral y materias Generales**

% Verticales		Materias generales												
Ocupación actual	Total	Administración de la Ciudad	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deporte	Educación y Juventud	Medio Ambiente	Movilidad	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales y Cohesión	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Otras (Economía, Empleo, Vivienda y Turismo)
Total	6.136	99	353	217	1030	93	1609	973	70	159	491	111	379	69
Muestra real	6.136	99	213	309	1220	91	1229	1029	58	140	300	139	363	89
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	7,3	12,1	10,5	3,2	5,1	5,3	6,0	9,7	14,3	7,0	5,9	8,1	6,1	10,1
Ocupado por cuenta ajena	51,9	47,5	46,3	49,1	55,5	75,5	54,5	54,6	54,3	52,5	38,3	45,9	49,6	60,9
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	1,0	0,3	0,0	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,0	7,1	4,5	4,6	5,9	5,3	4,3	4,0	4,3	8,2	8,7	3,6	4,0	5,8
Jubilado, pensionista, retirado	25,0	24,2	25,6	31,9	22,5	5,3	24,8	21,1	18,6	24,7	33,7	31,5	28,8	18,8
Realiza trabajo no remunerado	0,5	1,0	0,9	0,0	0,6	0,0	0,4	0,3	0,0	0,6	0,4	1,8	0,3	0,0
Estudiante	0,6	1,0	0,0	1,4	0,6	1,1	0,6	0,6	0,0	0,6	1,0	0,0	0,3	0,0
Labores domésticas	0,7	1,0	0,3	1,4	0,8	1,1	0,4	0,5	1,4	0,0	1,6	0,0	1,3	0,0
Otra situación	2,3	0,0	5,4	3,2	1,9	2,1	2,4	1,5	2,9	2,5	2,8	1,8	2,1	1,4
No contesta	6,5	5,1	6,3	5,1	7,0	4,3	6,5	7,4	4,3	3,8	7,5	7,2	7,7	2,9

**Tabla 12: Personas usuarias según situación laboral y materias Tributarias**

% Verticales		Materias Tributarias					
Ocupación actual	Total	Atención al contribuyente	IBI	IIVTNU	IVTM	Recaudación ejecutiva y sanciones	Tasas
Total	6136	125	184	34	42	63	18
Muestra real	6136	114	236	51	55	68	33
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	7,3	15,9	9,7	8,8	7,1	11,3	15,0
Ocupado por cuenta ajena	51,9	39,7	47,0	47,1	64,3	56,5	40,0
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,0	3,2	3,8	2,9	2,4	11,3	5,0
Jubilado, pensionista, retirado	25,0	33,3	30,3	38,2	19,0	12,9	20,0
Realiza trabajo no remunerado	0,5	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiante	0,6	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Labores domésticas	0,7	1,6	1,1	0,0	2,4	0,0	5,0
Otra situación	2,3	1,6	2,7	0,0	0,0	0,0	5,0
No contesta	6,5	4,8	3,8	2,9	4,8	8,1	10,0

Al analizar la relación entre la materia gestionada y la situación laboral, se observan algunas diferencias significativas. En Atención al contribuyente, destaca un porcentaje significativamente superior de personas ocupadas por cuenta propia (15,9%). Además, en



Administración de la Ciudad, el porcentaje de personas desempleadas que buscan su primer empleo (1,0%) es significativamente más elevado, mientras que en Atención a la Ciudadanía ocurre algo similar tanto en desempleados que buscan su primera ocupación (0,3%) como en quienes ya han trabajado antes (4,5%).

Entre las materias Generales, es en Cultura donde se observa una presencia significativamente superior de personas jubiladas o pensionistas (31,9%). Por su parte, en Medio Ambiente, Deporte y Educación y Juventud se concentra una proporción significativamente mayor de personas ocupadas por cuenta ajena (54,5%, 55,5% y 75,5%, respectivamente).

Además, en Movilidad, se identifican valores superiores en personas ocupadas por cuenta propia (9,7%) e inferiores en jubilados o pensionistas (21,1%). En Salud, las personas ocupadas por cuenta propia presentan un porcentaje claramente superior (14,3%). En Servicios Sociales y Cohesión, destacan porcentajes significativamente más altos de personas desempleadas que han trabajado con anterioridad (8,7%) y de personas jubiladas (33,7%), mientras que se registra un porcentaje menor a la media de las personas ocupadas por cuenta ajena (38,3%).

**Tabla 13: Personas usuarias según situación laboral y submaterias**

% Verticales		Submaterias														
Ocupación actual	Total	Aceras y calzadas (G-Vías y espacios públicos)	Aparcamientos en la vía pública (G-Movilidad)	Atención social primaria (G-Serv. Sociales y cohesión)	Centros culturales de los distritos (G-Cultura)	Instalaciones deportivas municipales (G-Deporte)	Jardines de Distrito y arbolado (G-Medio Ambiente)	Limpieza urbana (G-Medio Ambiente)	Madrid 360 (G-Movilidad)	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) (G-At. Ciudadanía)	Parques y jardines singulares (G-Medio Ambiente)	Planeamiento viario (G-Movilidad)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Recogida de residuos (G-Medio Ambiente)	SER (G-Movilidad)	Servicios de ayudas a domicilio (G-Serv.Sociales y cohesión)
Total	6.136	147	138	93	125	964	517	355	92	212	112	187	120	488	152	144
Muestra real	6.136	146	153	61	183	1192	416	286	102	142	90	206	107	392	169	94
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	7,3	5,5	10,1	3,2	2,4	4,8	6,2	4,2	8,7	10,4	3,6	10,7	5,9	7,6	8,4	4,2
Ocupado por cuenta ajena	52,0	44,5	58,0	34,4	45,5	55,8	50,8	57,7	53,3	44,1	58,0	55,1	59,7	55,8	55,2	39,2
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,1	6,2	2,2	18,3	3,3	5,9	5,0	3,9	6,5	4,3	3,6	4,3	9,2	4,5	3,9	5,6
Jubilado, pensionista, retirado	25,1	31,5	20,3	19,4	39,0	22,4	26,3	25,2	16,3	27,0	25,9	20,3	16,8	22,5	19,5	39,2
Realiza trabajo no remunerado	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0	0,6	0,2	0,3	0,0	0,5	0,9	1,1	0,8	0,8	0,0	0,0
Estudiante	0,6	0,0	1,4	3,2	0,8	0,6	1,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,5	0,8	0,0	1,3	0,0
Labores domésticas	0,7	0,7	0,0	6,5	0,8	0,7	0,8	0,6	1,1	0,5	0,9	0,5	0,0	0,0	1,3	1,4
Otra situación	2,3	2,7	2,2	8,6	2,4	2,0	3,9	2,8	4,3	7,6	0,0	1,6	3,4	0,8	1,9	2,1
No contesta	6,5	8,2	5,8	6,5	5,7	7,2	6,0	5,3	8,7	5,7	6,3	5,9	3,4	8,0	7,8	8,4

Por submaterias, se observan algunos patrones significativos en la situación laboral de las personas participantes. En Atención social primaria se registran porcentajes significativamente superiores de personas desempleadas que ya han trabajado antes (18,3%), así como de estudiantes (3,2%), personas dedicadas a labores domésticas (6,5%) y quienes se encuentran en "otra situación" (8,6%). Del mismo modo, en Servicios de ayuda a domicilio destaca un porcentaje significativamente superior de personas jubiladas o pensionistas (39,2%).

Por el contrario, en varias submaterias vinculadas a Movilidad y Medio Ambiente, como Madrid 360 o SER, el porcentaje de personas desempleadas que buscan su primer empleo resulta significativamente superior (1,1% y 0,6%). En Policía Municipal el porcentaje de personas

desempleadas que ya han trabajado antes es significativamente superior (9,2%).

Asimismo, algunas submaterias muestran datos significativamente inferiores a la media en determinadas situaciones laborales: en Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) destaca un porcentaje inferior de personas ocupadas por cuenta ajena (34,4%). Análogamente, se da la misma situación en Atención social primaria, donde se detecta también un porcentaje significativamente inferior de personas ocupadas por cuenta ajena (34,4%).

**Tabla 14: Personas usuarias según canal de entrada y gestión**

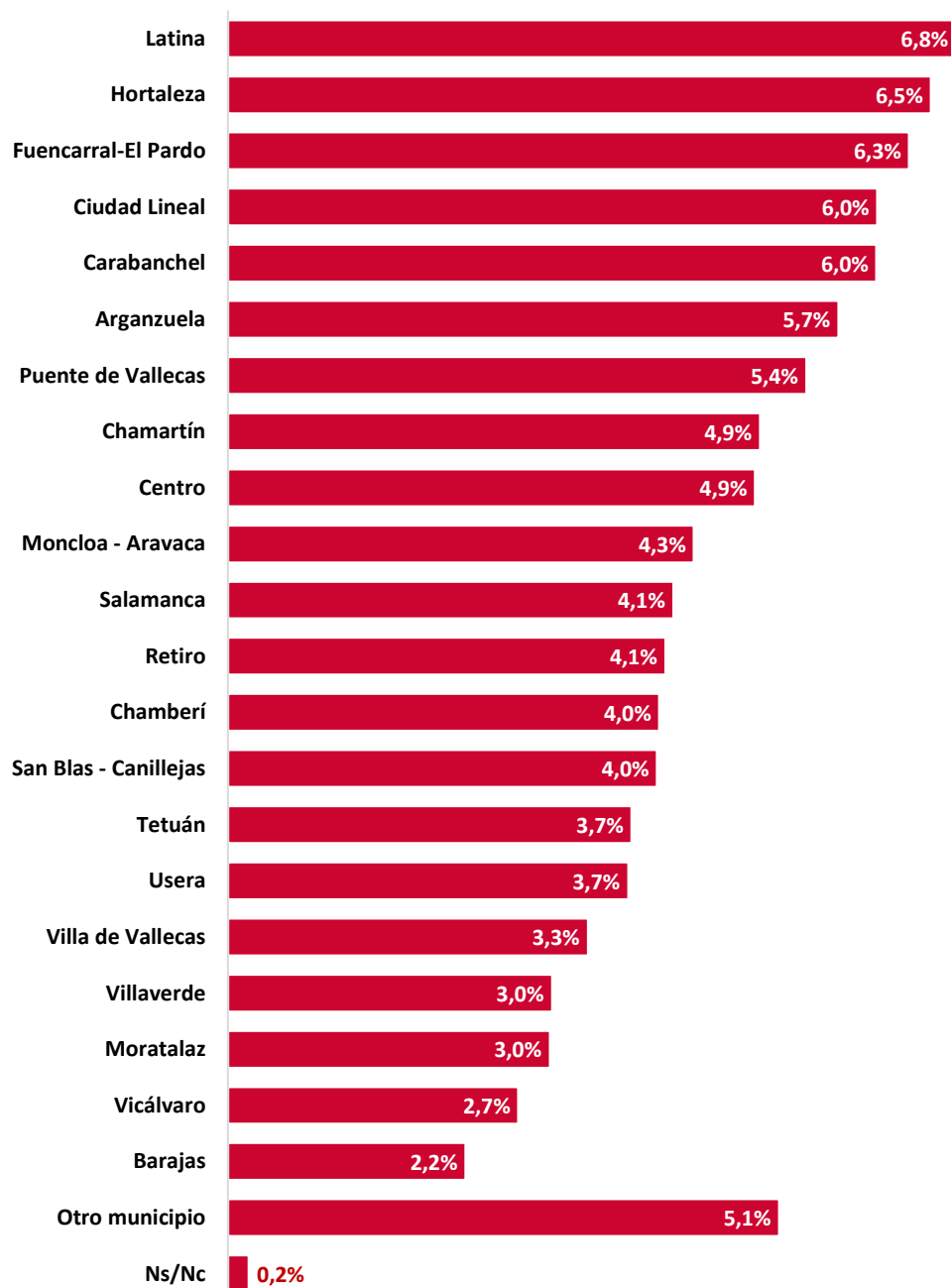
% Verticales		Canal de entrada		Gestión			
Ocupación actual	Total	Telefónico	Web	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Total	5711	565	5266	249	938	4602	42
Muestra real	5711	575	5561	217	949	4626	53
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	7,3	8,0	7,2	8,8	6,9	7,3	9,1
Ocupado por cuenta ajena	52,0	42,5	53,0	38,6	49,7	53,2	47,7
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,0	0,1	0,4	0,0	0,1	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,1	8,9	4,6	5,9	3,8	5,3	4,5
Jubilado, pensionista, retirado	25,0	37,0	23,8	34,2	29,6	23,5	34,1
Realiza trabajo no remunerado	0,4	0,0	0,5	0,4	0,3	0,5	0,0
Estudiante	0,6	0,2	0,6	0,7	0,8	0,5	0,0
Labores domésticas	0,7	1,4	0,7	0,7	1,2	0,6	2,3
Otra situación	2,3	0,3	2,5	5,5	2,3	2,1	2,3
No contesta	6,5	1,7	7,0	4,8	5,3	6,9	0,0

En relación con el canal de entrada, se observan diferencias entre la vía telefónica y la online. El canal telefónico presenta un porcentaje significativamente superior de personas desempleadas que ya han trabajado antes (8,9%) y, especialmente, de personas jubiladas o pensionistas (37,9%). Por el contrario, registra valores significativamente inferiores en ocupados por cuenta ajena (42,5%). El canal online muestra el patrón inverso: concentra porcentajes significativamente superiores en ocupados por cuenta ajena (53,0%) mientras que

presenta valores inferiores en desempleados que ya han trabajado antes (4,6%) y en jubilados o pensionistas (23,8%).

Respecto al tipo de gestión, las Felicitaciones muestran porcentajes significativamente superiores de personas jubiladas o pensionistas (34,2%), mientras que registran valores inferiores en ocupación por cuenta ajena (38,6%). Asimismo, en las Sugerencias también destaca un porcentaje superior de personas jubiladas o pensionistas (29,6%).

### Gráfico 17: Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.

El distrito con mayor proporción de participantes es Latina, que concentra el 6,8% del total. Le siguen Hortaleza (6,5%), Fuencarral-El Pardo (6,3%), Ciudad Lineal (6,0%) y Carabanchel (6,0%) valores muy similares entre sí y que llegan o superan el 6,0%.

Las zonas que presentan los porcentajes más bajos de personas usuarias son: Tetuán y Usera (3,7%), Villa de Vallecas (3,3%), Villaverde

y Moratalaz (3,0%), Vicálvaro (2,7%) y Barajas (2,2%). Asimismo, un 5,1% de las personas encuestadas declara residir en otro municipio.

**Tabla 15: Personas usuarias según residencia, materias Generales y Tributarias**

% Verticales		Materias generales														Materias Tributarias				
Residencia	Total	Administración de la Ciudad	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deporte	Educación y Juventud	Medio Ambiente	Movilidad	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales y Cohesión	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Otras (Economía, Empleo, Vivienda y	Atención al contribuyente	IBI	IVTNU	IVTM	Recaudación ejecutiva y sanciones	Tasas
Total	6.136	99	353	217	1030	93	1609	973	70	159	491	111	379	69	125	184	34	42	63	18
Muestra real	6.136	99	213	309	1220	91	1229	1029	58	140	300	139	363	89	114	236	51	55	68	33
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Arganzuela	5,7	5,0	4,6	7,3	6,6	17,5	4,8	5,0	4,4	7,1	7,1	5,4	5,0	6,1	3,3	3,8	8,3	2,1	6,1	9,5
Barajas	2,2	1,0	0,9	4,6	3,5	4,1	1,9	1,6	0,0	1,9	2,2	4,5	1,6	1,5	2,4	2,7	2,8	2,1	0,0	4,8
Carabanchel	6,0	5,0	4,3	5,5	5,8	6,2	7,3	7,1	14,7	7,1	4,3	3,6	5,0	6,1	2,4	3,8	2,8	4,3	3,0	4,8
Centro	4,9	10,9	3,7	3,2	2,6	3,1	5,1	6,0	8,8	5,8	8,2	11,7	2,7	6,1	2,4	4,9	8,3	4,3	0,0	4,8
Chamartín	4,9	4,0	10,3	2,3	3,7	5,2	3,5	5,9	4,4	5,8	7,1	5,4	3,4	1,5	7,3	7,6	5,6	10,6	3,0	9,5
Chamberí	4,0	1,0	7,2	5,5	1,7	4,1	4,8	4,6	1,5	1,3	3,7	7,2	2,4	6,1	1,6	6,5	5,6	4,3	3,0	4,8
Ciudad Lineal	6,0	5,0	5,4	5,5	6,6	5,2	5,9	4,6	7,4	8,4	6,1	7,2	8,0	4,5	9,8	4,9	8,3	6,4	3,0	4,8
Fuencarral-El Pardo	6,3	5,9	7,2	6,4	5,0	2,1	7,6	5,6	1,5	4,5	3,7	4,5	7,7	9,1	8,1	13,0	5,6	6,4	3,0	4,8
Hortaleza	6,5	5,0	9,7	6,4	6,3	5,2	6,5	6,4	4,4	6,5	6,5	3,6	5,0	3,0	12,2	8,2	2,8	4,3	7,6	4,8
Latina	6,8	5,0	8,6	5,9	8,2	7,2	6,8	8,7	2,9	1,9	2,4	4,5	7,7	6,1	4,9	4,3	5,6	8,5	3,0	9,5
Moncloa - Aravaca	4,4	2,0	3,4	4,6	5,8	2,1	4,2	4,9	8,8	1,3	3,5	3,6	4,2	1,5	3,3	6,0	2,8	4,3	3,0	0,0
Moratalaz	3,0	4,0	3,4	4,6	2,9	2,1	3,4	2,7	7,4	1,3	2,9	2,7	2,9	4,5	2,4	1,6	2,8	4,3	0,0	0,0
Puente de Vallecas	5,4	3,0	4,3	3,7	7,4	14,4	4,8	3,0	7,4	6,5	6,9	4,5	10,3	6,1	2,4	2,2	0,0	4,3	1,5	4,8
Retiro	4,0	5,0	2,9	2,3	4,7	4,1	4,4	4,1	1,5	1,9	4,1	3,6	4,2	4,5	3,3	4,3	0,0	4,3	1,5	9,5
Salamanca	4,1	3,0	5,4	4,1	3,1	2,1	4,5	3,7	4,4	8,4	3,5	4,5	3,7	6,1	4,9	6,0	2,8	4,3	3,0	4,8
San Blas - Canillejas	4,0	7,9	1,7	5,0	4,9	2,1	4,8	3,1	0,0	1,9	3,1	5,4	4,2	6,1	2,4	2,7	2,8	2,1	1,5	0,0
Tetuán	3,7	4,0	2,9	6,4	3,9	2,1	4,0	2,8	1,5	2,6	4,3	5,4	6,1	1,5	1,6	2,7	2,8	2,1	1,5	9,5
Usera	3,7	4,0	2,0	3,2	3,4	3,1	3,8	4,5	4,4	2,6	5,3	2,7	3,7	4,5	1,6	3,3	0,0	6,4	1,5	4,8
Vicálvaro	2,7	2,0	1,7	4,1	3,9	4,1	2,9	2,2	1,5	1,3	2,9	3,6	1,9	0,0	4,9	0,5	2,8	2,1	0,0	0,0
Villa de Vallecas	3,4	2,0	2,9	1,4	5,8	0,0	3,4	2,1	4,4	5,2	3,7	4,5	3,2	0,0	0,8	2,2	2,8	4,3	1,5	4,8
Villaverde	3,0	0,0	1,7	5,5	2,1	4,1	3,4	1,6	4,4	5,8	4,9	1,8	5,0	1,5	0,8	2,2	0,0	4,3	4,5	0,0
Otro municipio	5,1	13,9	4,6	2,7	1,7	0,0	2,1	9,8	4,4	11,0	3,7	0,0	1,9	13,6	17,1	6,5	22,2	4,3	48,5	0,0
Ns/Nc	0,2	2,0	1,1	0,0	0,2	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0

En la tabla anterior pueden comprobarse el porcentaje de cada una de las materias en función de los distritos de residencia de las personas usuarias. Se destacan aquellas materias con valores superiores o inferiores a lo esperado, de tal forma que permite identificar, en cada zona, cuáles son las materias más relevantes.

**Tabla 16: Personas usuarias según residencia y submaterias**

% Verticales		Submaterias														
Residencia	Total	Aceras y calzadas (G-Vías y espacios públicos)	Aparcamientos en la vía pública	Atención social primaria (G-Serv. Sociales y cohesión)	Centros culturales de los distritos	Instalaciones deportivas municipales (G-Deporte)	Jardines de Distrito y arbolado (G-Medio Ambiente)	Limpieza urbana (G-Medio Ambiente)	Madrid 360 (G-Movilidad)	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) (G-At.)	Parques y jardines singulares (G-Medio Ambiente)	Planeamiento viario (G-Movilidad)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Recogida de residuos (G-Medio Ambiente)	SER (G-Movilidad)	Servicios de ayudas a domicilio (G-Serv.Sociales y
Total	6.136	147	138	93	125	964	517	355	92	212	112	187	120	488	152	144
Muestra real	6.136	146	153	61	183	1192	416	286	102	142	90	206	107	392	169	94
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Arganzuela	5,7	1,4	5,7	2,0	5,6	6,9	5,2	3,1	5,3	1,4	4,5	2,7	5,9	6,0	3,9	4,1
Barajas	2,2	1,4	1,4	0,0	7,2	3,6	2,3	3,1	2,1	1,4	0,0	1,1	1,7	0,4	0,7	2,1
Carabanchel	6,0	5,5	12,1	2,0	5,6	5,9	7,8	9,0	5,3	4,8	5,5	5,9	8,5	7,0	4,6	6,2
Centro	4,9	0,7	3,5	6,1	0,8	2,4	2,1	7,3	14,7	4,8	3,6	2,7	5,1	7,2	2,6	4,1
Chamartín	4,9	4,8	6,4	3,1	3,2	3,6	2,7	4,2	3,2	13,5	0,0	5,4	2,5	5,3	8,5	6,2
Chamberí	4,0	2,7	9,2	8,2	6,4	1,7	2,7	5,6	2,1	6,3	4,5	3,8	0,0	6,2	5,9	1,4
Ciudad Lineal	6,0	9,6	3,5	5,1	4,0	6,3	6,0	5,9	2,1	4,8	0,9	3,8	11,0	6,6	9,2	6,2
Fuencarral-El Pardo	6,3	8,9	2,8	3,1	5,6	4,7	9,7	7,6	6,3	6,3	1,8	9,1	5,1	7,0	4,6	1,4
Hortaleza	6,5	6,8	3,5	6,1	8,8	6,6	6,2	4,2	5,3	8,7	9,1	12,4	8,5	6,6	4,6	4,1
Latina	6,8	9,6	9,9	6,1	4,0	8,3	8,5	6,8	5,3	9,2	8,2	8,1	1,7	6,0	8,5	2,1
Moncloa - Aravaca	4,4	2,7	2,1	5,1	4,8	5,6	3,3	4,0	2,1	2,9	8,2	11,3	0,8	4,9	6,5	2,1
Moratalaz	3,0	4,1	2,8	2,0	4,8	2,8	4,1	0,6	1,1	4,3	4,5	3,2	1,7	4,3	3,9	5,5
Puente de Vallecas	5,4	4,8	3,5	8,2	5,6	7,4	5,0	5,6	3,2	3,4	0,9	2,7	7,6	5,3	2,0	9,6
Retiro	4,1	2,1	6,4	5,1	0,8	4,8	3,7	4,0	2,1	2,9	22,7	2,2	2,5	2,1	5,2	4,1
Salamanca	4,1	4,1	2,1	3,1	3,2	3,3	4,1	4,2	3,2	4,8	9,1	3,2	8,5	4,1	5,9	3,4
San Blas - Canillejas	4,0	6,2	2,8	3,1	6,4	5,0	6,0	4,2	4,2	1,4	4,5	3,8	0,0	3,3	2,0	3,4
Tetuán	3,7	6,2	3,5	3,1	9,6	3,6	2,9	4,8	3,2	3,4	0,0	3,2	1,7	5,3	3,3	4,1
Usera	3,7	4,1	5,0	8,2	2,4	3,4	4,1	3,4	5,3	2,9	5,5	2,7	2,5	3,5	9,8	7,5
Vicálvaro	2,7	2,7	0,7	2,0	4,0	3,8	3,9	2,8	1,1	1,4	0,9	4,8	1,7	3,1	1,3	5,5
Villa de Vallecas	3,3	2,7	2,1	5,1	1,6	6,0	3,3	3,1	1,1	4,3	1,8	2,7	6,8	1,8	0,0	6,2
Villaverde	3,0	4,1	4,3	8,2	4,8	2,3	4,1	2,8	2,1	1,9	1,8	3,2	6,8	2,5	0,0	7,5
Otro municipio	5,1	4,8	6,4	5,1	0,8	1,8	2,1	3,4	20,0	3,4	1,8	2,2	9,3	1,4	7,2	3,4
Ns/Nc	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0

Del mismo modo, para profundizar el análisis en el nivel de submaterias, la tabla anterior permite identificar los asuntos más destacados en cada zona de Madrid con un nivel más detallado.

**Gráfico 18: Discapacidad reconocida**

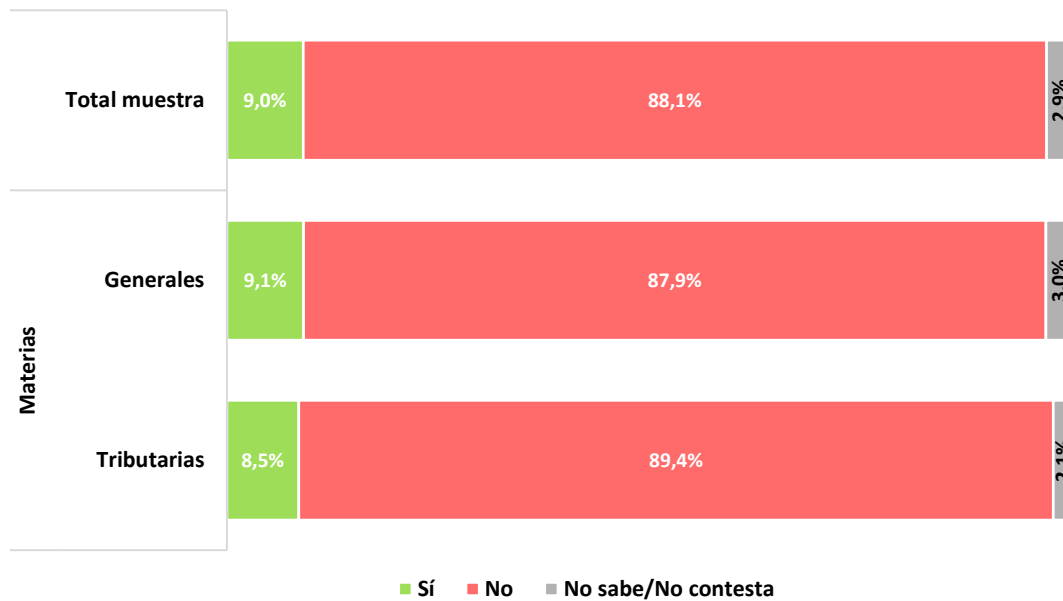


**Base: Total muestra.**

En relación con la presencia de discapacidad reconocida, los datos de 2025 son similares a los del año anterior. Así, el porcentaje de personas usuarias con discapacidad reconocida se sitúa en el 9,0%, 1,2 puntos menos que el año anterior. Además, la proporción de quienes afirman no tener discapacidad permanece en el 88,1%, exactamente el mismo nivel registrado en el ejercicio anterior.



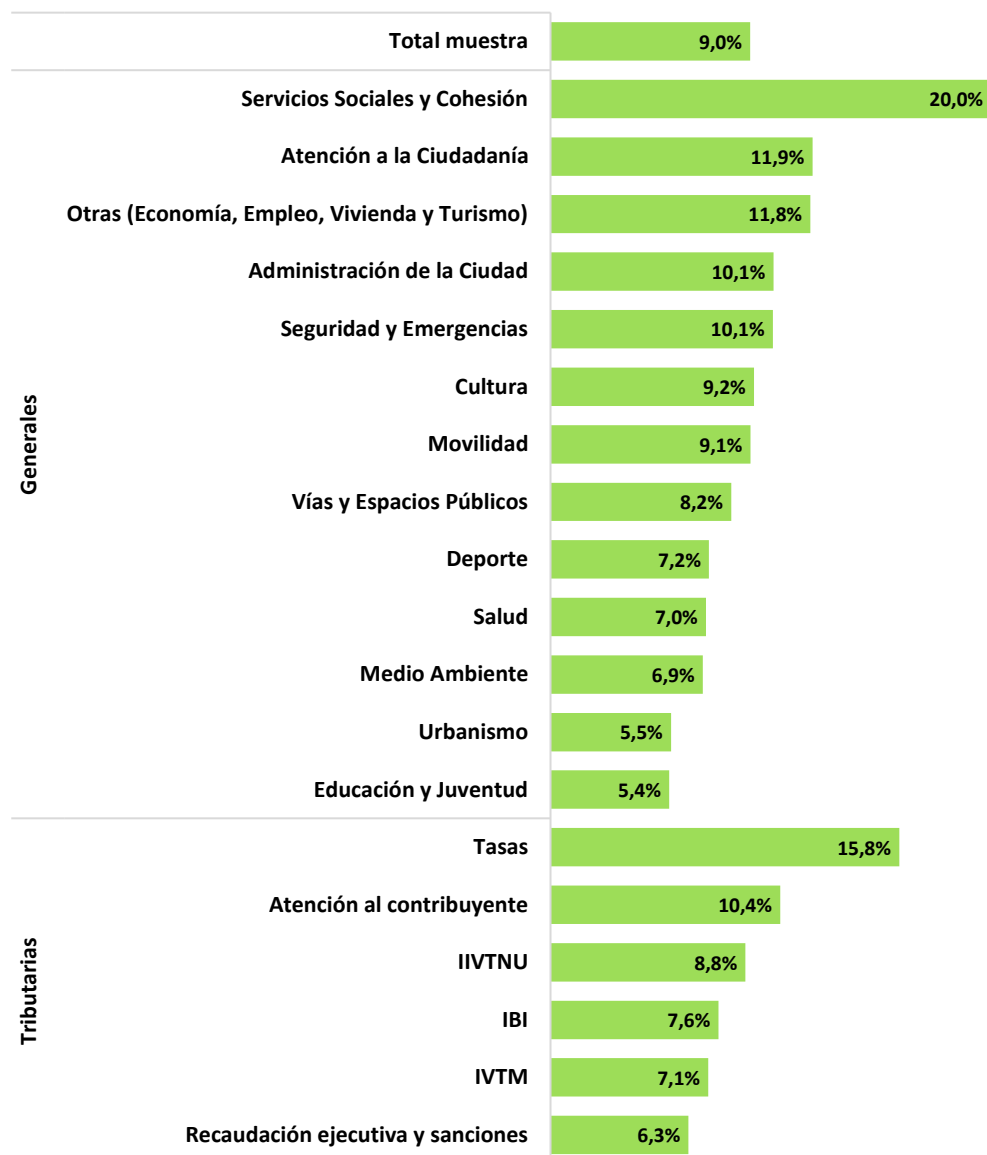
**Gráfico 19: Discapacidad reconocida según el carácter de las materias**



Base: Total muestra.

El porcentaje de personas usuarias con discapacidad reconocida es más o menos similar entre bloques de materias. En las materias Generales, la proporción de personas con discapacidad reconocida es prácticamente idéntica a la del total (9,1%), mientras que en las materias Tributarias desciende ligeramente hasta el 8,5%.

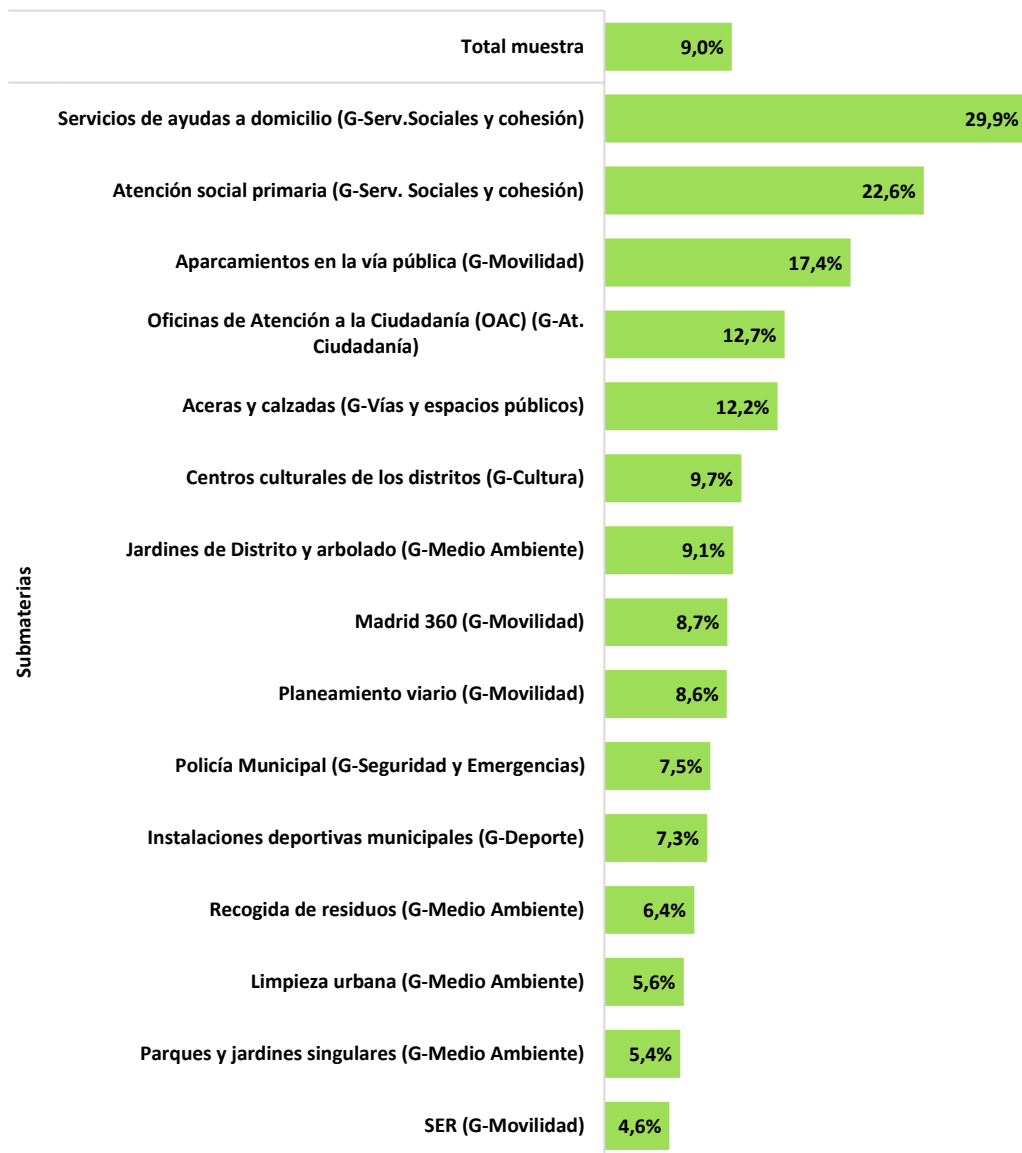
**Gráfico 20: Discapacidad reconocida según materias (% Sí)**



Base: Total muestra.

En la distribución de personas con discapacidad reconocida por materia específica, los resultados son muy homogéneos y en la mayoría de materias no presentan desviaciones significativas respecto al total de la muestra. Únicamente Servicios Sociales y Cohesión destaca claramente por encima de lo esperado, con un 20,0% de personas con discapacidad reconocida. En sentido contrario, Deporte y Medio Ambiente muestran porcentajes significativamente inferiores a lo esperado (7,2% y 6,9%, respectivamente).

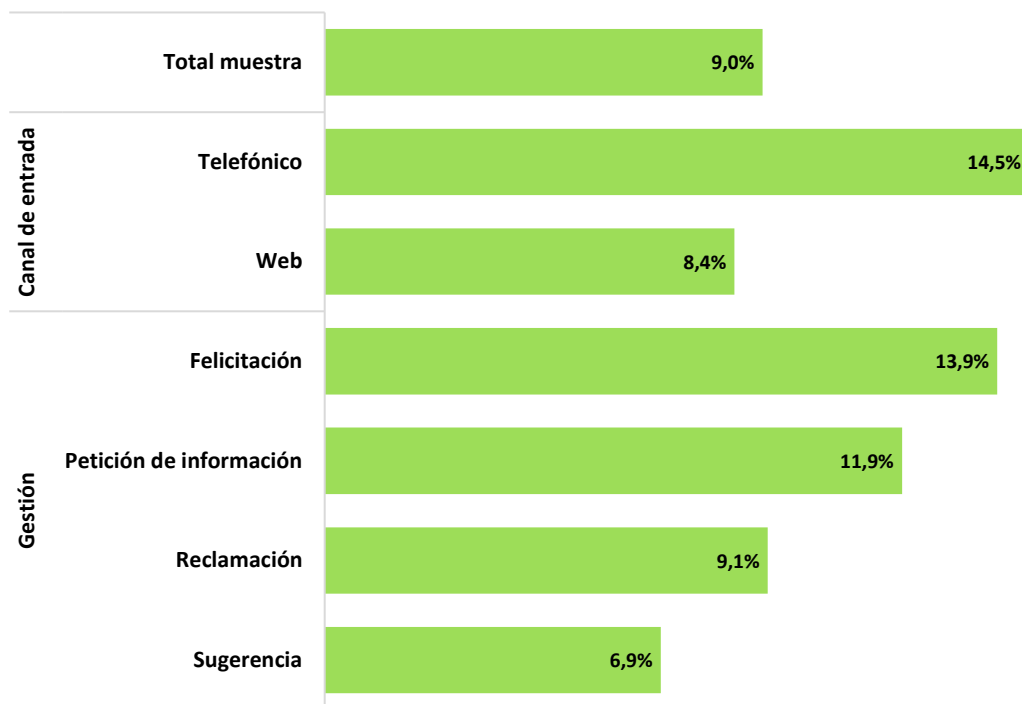
**Gráfico 21: Discapacidad reconocida según submaterias (% Sí)**



Base: Total muestra.

Por otra parte, en cuanto a las submaterias, destacan especialmente Servicios de ayudas a domicilio (29,9%), Atención social primaria (22,6%) y Aparcamientos en la vía pública (17,4%), que presentan proporciones superiores a las esperadas.

**Gráfico 22: Discapacidad reconocida según el canal de entrada y gestión (%  
Sí)**



**Base: Total muestra.**

En cuanto al canal de entrada, el telefónico concentra un porcentaje notablemente superior de personas con discapacidad reconocida (14,5%) frente al canal online (8,4%).

Por tipo de interacción, los datos muestran que las Felicitaciones (13,9%) y las Peticiones de información (11,9%) registran una presencia más alta de personas con discapacidad respecto a la media, mientras que las Sugerencias presentan una proporción menor (6,9%).

### 3.2. La experiencia con el Sistema SyR

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

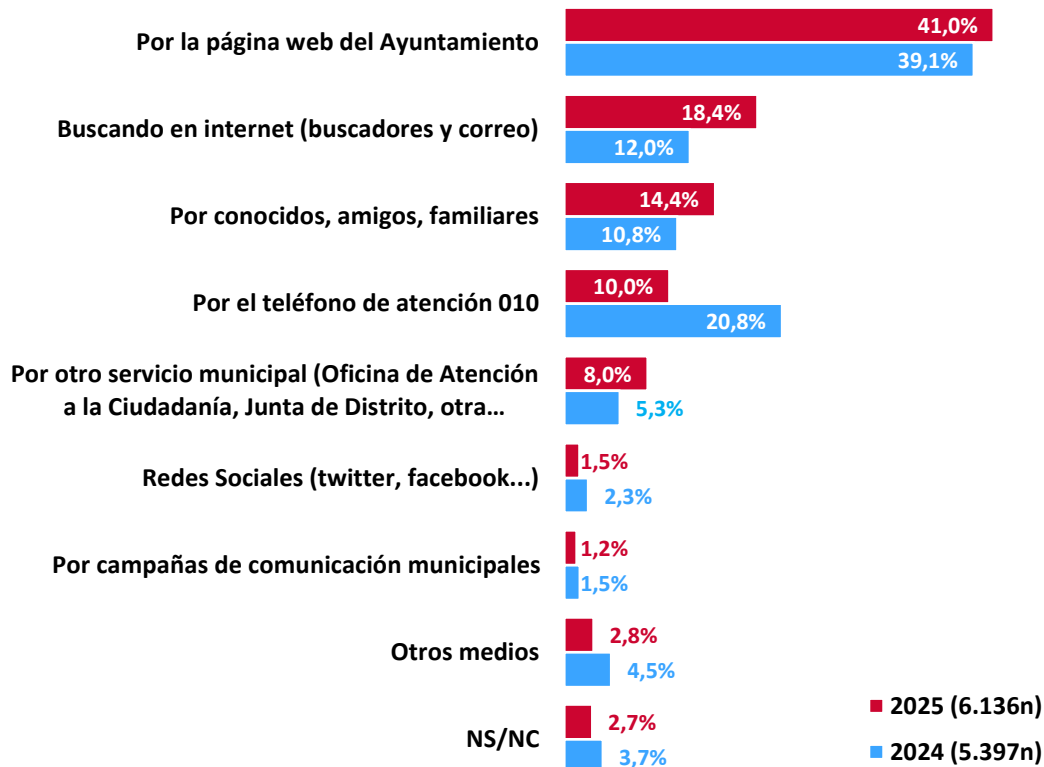
Específicamente, examinamos los medios a través de los cuales la población tomó conocimiento del servicio, la cantidad total de canales que reconocen, los canales que utilizaron para acceder al Sistema SyR y para dar seguimiento a sus trámites, así como el porcentaje de aquellos que llevaron a cabo dicho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

**Gráfico 23: ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones?**



Base: Total muestra.

Algo más de cuatro de cada diez personas usuarias conocieron de la existencia de dicho servicio a través de la página web del Ayuntamiento (41,0%). Del mismo modo que el año retropróximo, este medio es el principal, e incluso aumenta en un 0,9% en comparación con el 2024.

En segundo lugar, un 18,4% de las personas usuarias, exponen que conocieron el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones buscando en internet, por medio de buscadores y correo. Es interesante que si se compara con el peso porcentual del año anterior aumenta en algo más de seis puntos porcentuales.

El descubrimiento a través de conocidos, amigos y familiares se sitúa en tercer lugar con un 14,4%, lo que implica un 3,6% más que en 2024.

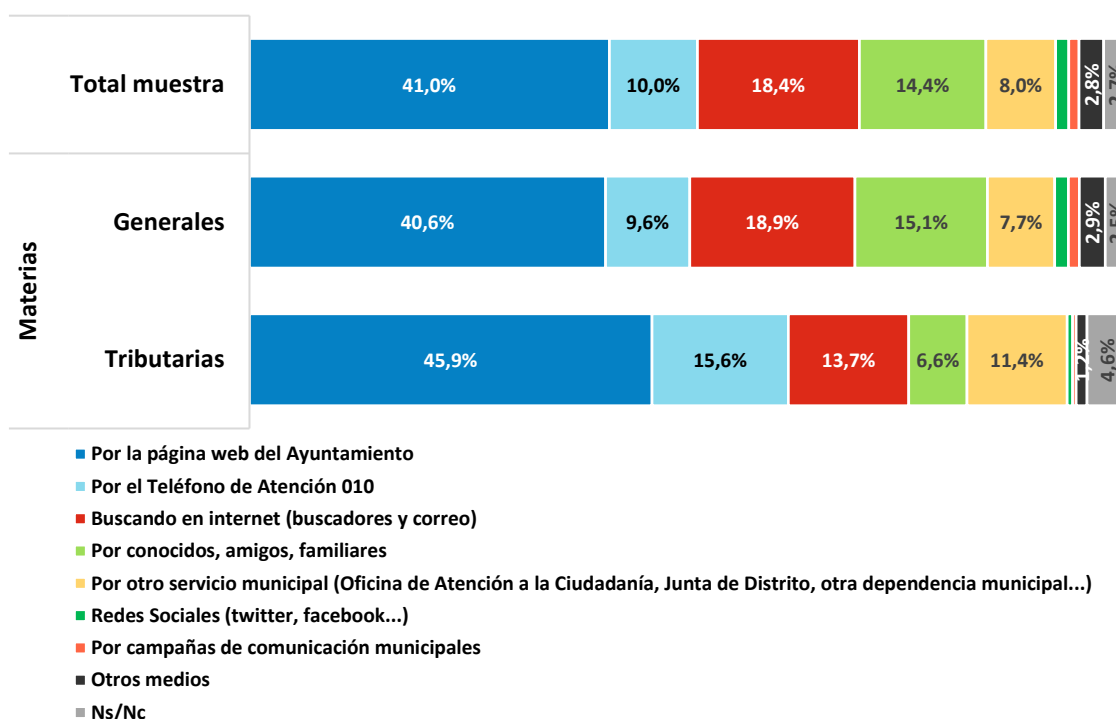
Por otro lado, el teléfono 010 Línea Madrid pasa de un 20,8% en 2024 a un 10% en 2025.

El acceso a través de otros servicios municipales escala casi tres puntos porcentuales, pasando de un 5,3% en 2024 a un 8% en el año actual.

El conocimiento del servicio a través de redes sociales como Twitter o Facebook solo representa el 1,5% del total, un 0,8% menos que en 2024. A este canal lo siguen las campañas de comunicación municipales, que permitieron que un 1,2% del total de personas usuarias conocieran este servicio.

Por último, un 2,8% de las personas usuarias conocieron el SyR a través de otros medios. Esta categoría representaba un 4,5% del total en el año anterior.

**Gráfico 24: ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones? (Según el carácter de las materias)**



Base: Total muestra.

NOTA: Se eliminan etiquetas de todas las categorías con menos del 1% de los casos para una mejor visualización del gráfico.

Centrándonos en el carácter de las materias, dentro de las personas que realizaron una gestión relativa al bloque de materias Generales, las personas que conocieron el servicio a través de la web del Ayuntamiento (40,6%), es

significativamente inferior al valor del total, es decir, 41%. En contraposición, dentro de las personas que presentaron una solicitud o reclamación en materia Tributaria, el porcentaje de usuarios que lo hicieron a través de la página web es significativamente superior (45,9%).

Este mismo modelo se repite con el canal relativo al teléfono 010. El porcentaje de personas que conocieron el servicio a través de dicho canal y presentaron una solicitud en materia General (9,6%), es significativamente inferior al total (10%), y el porcentaje de personas usuarias que realizaron una solicitud en materia Tributaria (15,6%), es significativamente superior.

En cambio, si se hace hincapié en el tercer canal, es decir, la búsqueda digital, el patrón se invierte. El peso porcentual de las personas usuarias que conocieron el servicio por este medio y realizaron una sugerencia en materia General (18,9%), es significativamente superior al total, (18,4%). Sin embargo, el porcentaje de personas que usaron el servicio para poner una sugerencia en materia Tributaria es significativamente inferior, dado que representa el 13,7%.

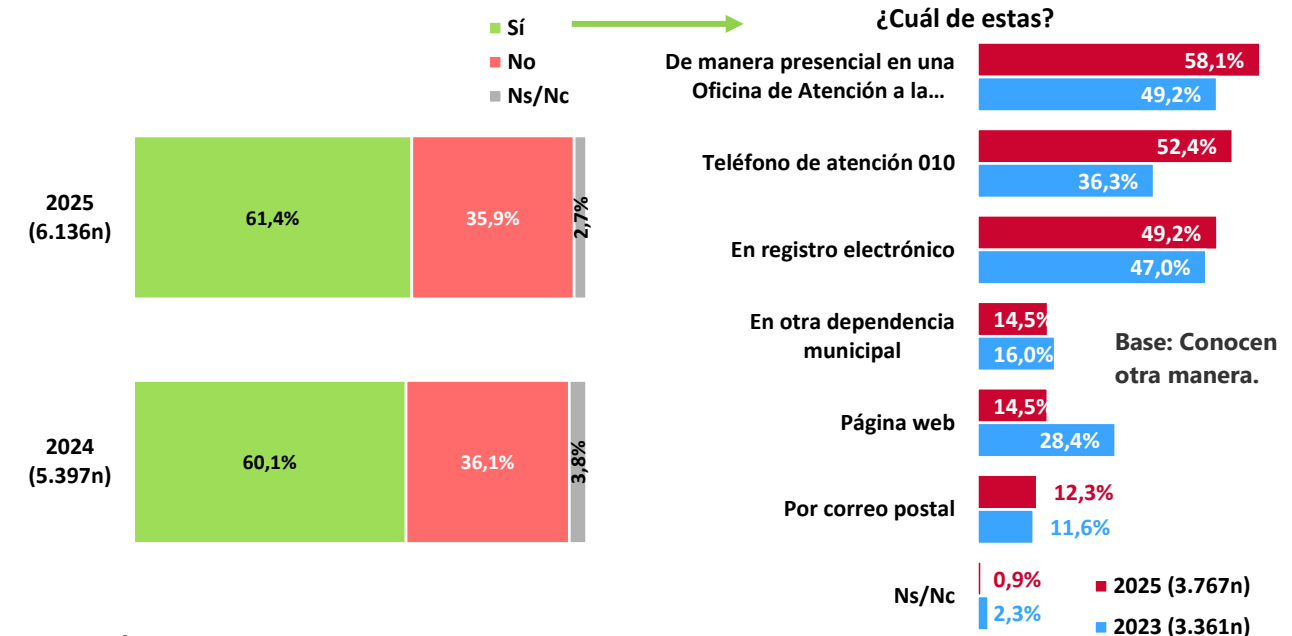
En cuarto lugar y, siguiendo esta misma estructura, se sitúa el canal de conocidos, amigos y familiares. Si se tiene en cuenta el porcentaje de personas usuarias que conocieron el servicio a través de este medio y, a su vez, efectuaron una sugerencia/reclamación en materia General, representa un 15,1% del total, lo que es significativamente superior que el total de la muestra (14,4%). En materia Tributaria, esto se invierte, por lo que el porcentaje de sujetos usuarios es significativamente inferior (6,6%).

En cuanto al canal integrado por otros servicios municipales, se aprecia que la comparativa de las reclamaciones en materia General, o sea, el 7,7%, con el total (8%) es significativamente inferior. Si se compara con las reclamaciones en materia Tributaria la significación se vuelve superior.



No existen diferencias significativas en el porcentaje de quienes usan las redes sociales o las campañas de comunicación municipales.

**Gráfico 25: Además de la forma en que presentó su sugerencia, reclamación o felicitación ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?**



El 61,4% de personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar las sugerencias, cifra ligeramente superior al porcentaje del año anterior. Por otro lado, el 35,9% asegura que no conoce otra manera de realizar este trámite.

Entre las personas que han respondido afirmativamente a la pregunta, más de la mitad señalan que lo hicieron de manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (58,1%), lo que supone un ascenso importante en comparación al año 2023 (49,2%). Aun así, el peso porcentual de la categoría Teléfono de atención 010, es bastante elevado con un 52,4%, ganando 16,1 puntos porcentuales con respecto al año 2023. El registro electrónico le sigue de cerca con un 49,2%. Estas tres categorías engloban el grueso porcentual, mientras que En otra dependencia municipal y la página web suponen ambas un 14,5% y el correo postal un 12,3%. Cabe mencionar que

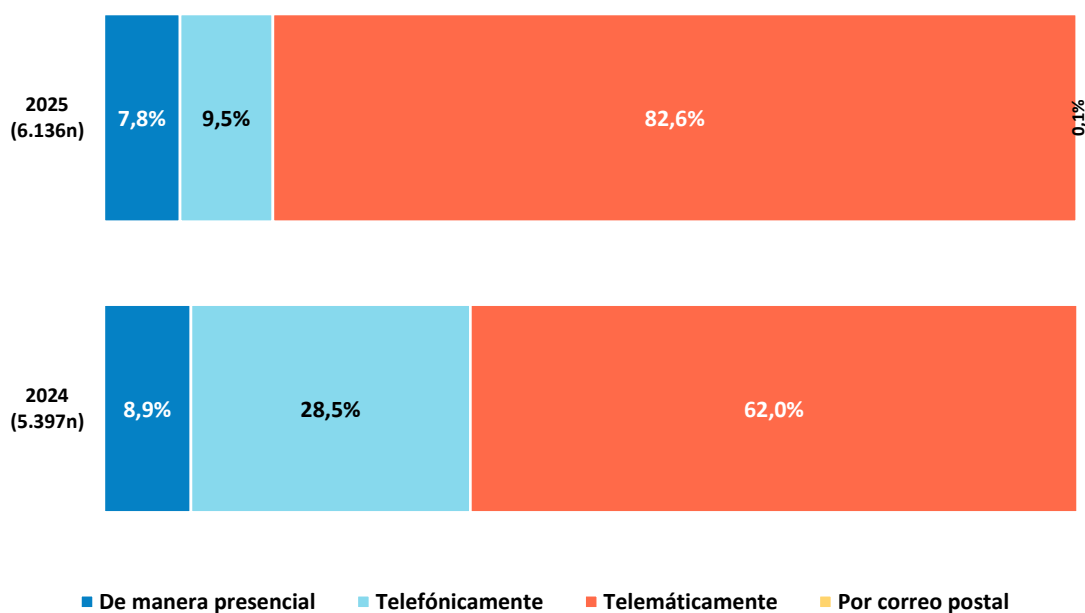
la página web sufrió un descenso notorio, dado que en 2023 ascendía a un 28,4%.

### B) Uso de los canales de acceso

Una vez analizado el conocimiento de los canales de acceso, es preciso analizar la entrada efectiva al Sistema SyR. En concreto, el siguiente paso consiste en analizar 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, por lo que no fue necesario preguntarlo.

**Gráfico 26: Acceso al Sistema SyR**



Base: Total muestra.

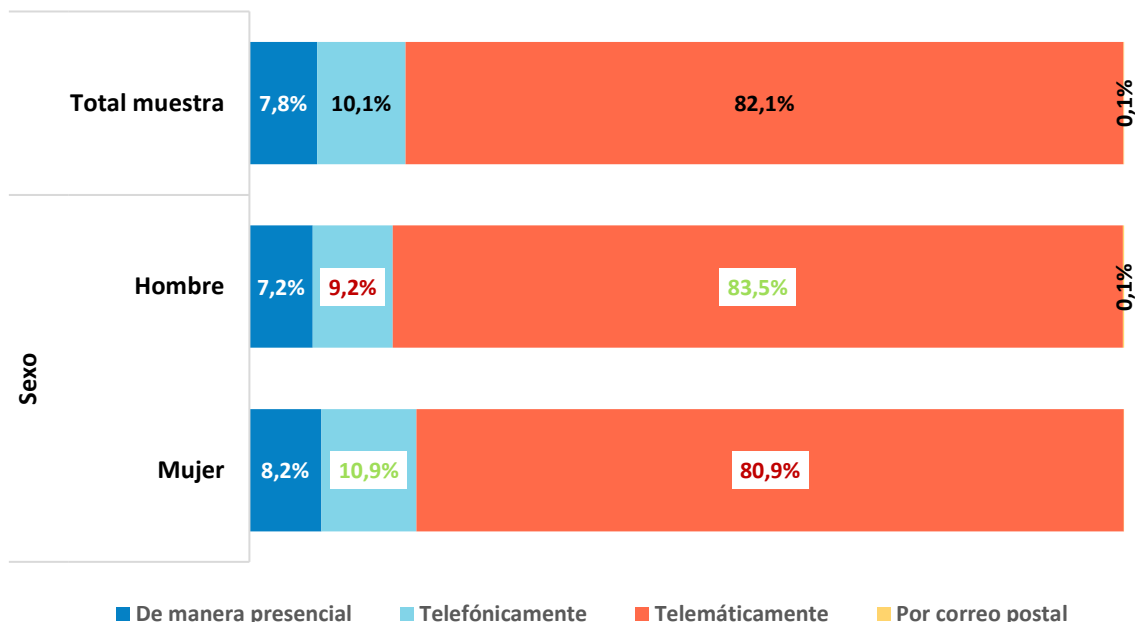
La mayor parte de las personas (82,6%) acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web, siendo, por tanto, el

canal mayoritario, que además aumenta 19,1 puntos con respecto al registrado en 2023 (63,5%).

El canal telefónico, en contraposición, solo representa el 9,5%, es decir, ni siquiera una de cada diez personas conoce el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid. Este porcentaje descendió destacablemente desde 2023 y 2024, donde representaba en torno al 28%.

El 7,8% lo hace de manera presencial, valor que disminuye un punto porcentual con respecto a los años anteriores, y tan sólo en 0,1% accedió por correo postal.

**Gráfico 27: Acceso al Sistema SyR según sexo**

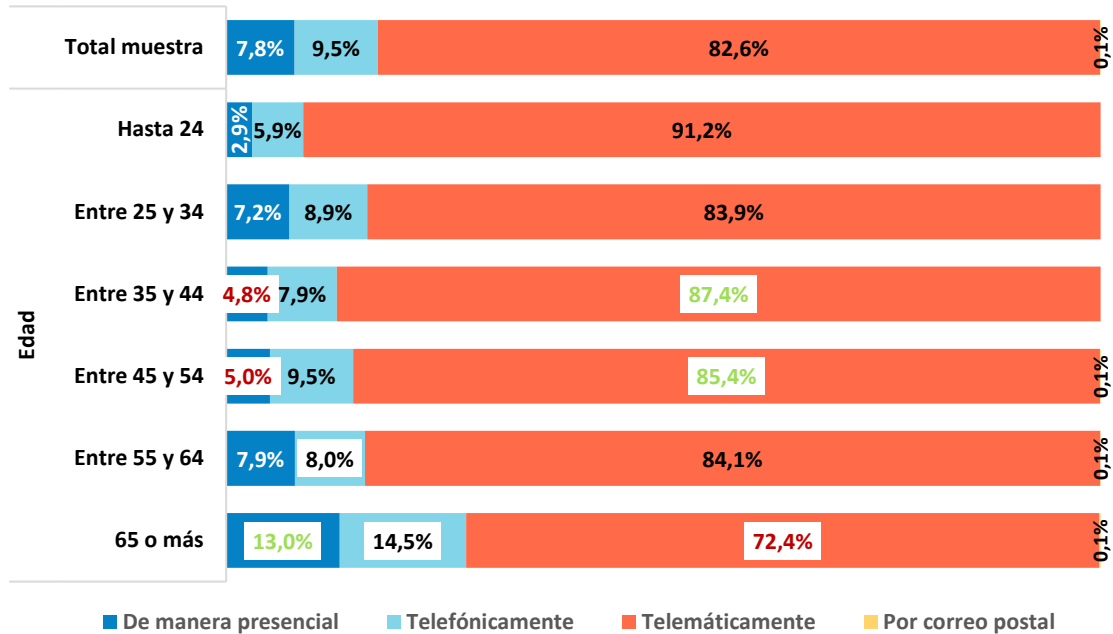


**Base: Total muestra.**

En función del sexo de las personas usuarias del servicio, no hay grandes diferencias, si bien el porcentaje de hombres que acceden telemáticamente es algo mayor (83,5%, frente al 80,9% de las mujeres). Por su parte, las mujeres que accedieron telefónicamente representan un porcentaje (10,9%) levemente superior a los registrados entre los hombres (9,2%) y también al registrado en la muestra total (10,1%). De manera presencial, de nuevo, el

porcentaje de mujeres es significativamente superior (8,2%) que al de hombres (7,2%), si bien ambos están en torno a la media.

**Gráfico 28: Acceso al sistema SyR según edad**



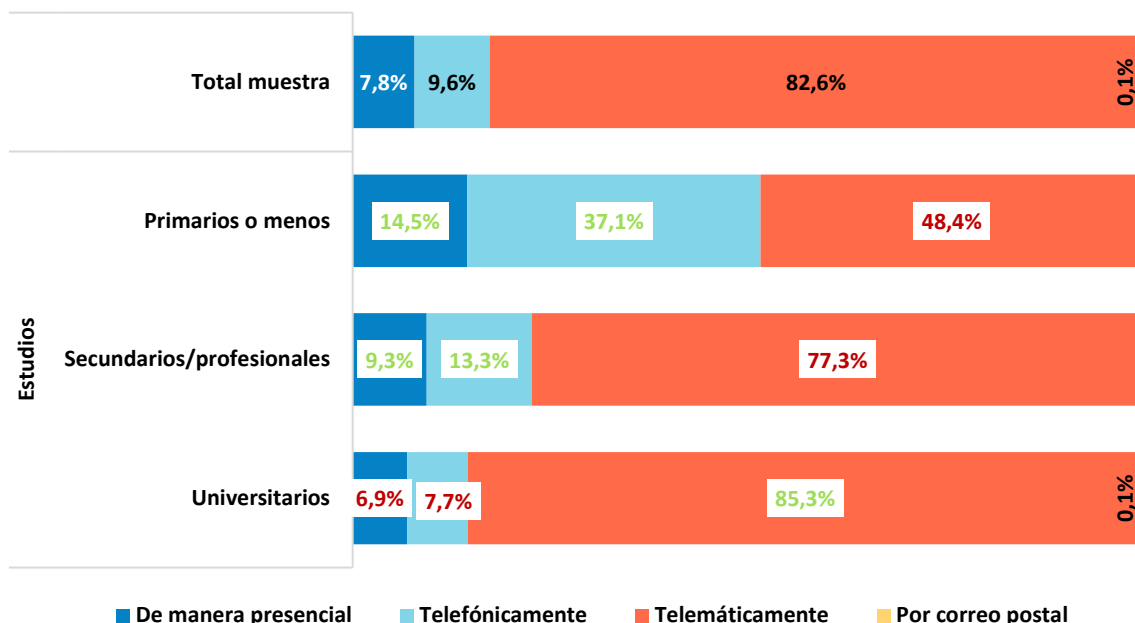
Base: Total muestra.

Si observamos la edad, existe una clara relación con el canal de entrada al Sistema SyR.

En cuanto al uso del canal presencial, este sobresale entre las personas de 65 y más años (13%) con respecto al resto de grupos de edad ( $\leq 7,9\%$ ) y al valor registrado para el total (7,8%). Esto se repite con el canal telefónico, donde a partir de los 65 y más años asciende a 14,5%.

Finalmente, el canal digital destaca en todos los grupos de edad, pero entre los usuarios de 24 años y menos acumula el mayor porcentaje (91,2%). En el resto de los grupos etarios ronda entre el 83,9% y el 87,4% excepto entre el de 65 años y más, que desciende al 72,4%.

**Gráfico 29: Acceso al Sistema SyR según estudios**



Base: total muestra.

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

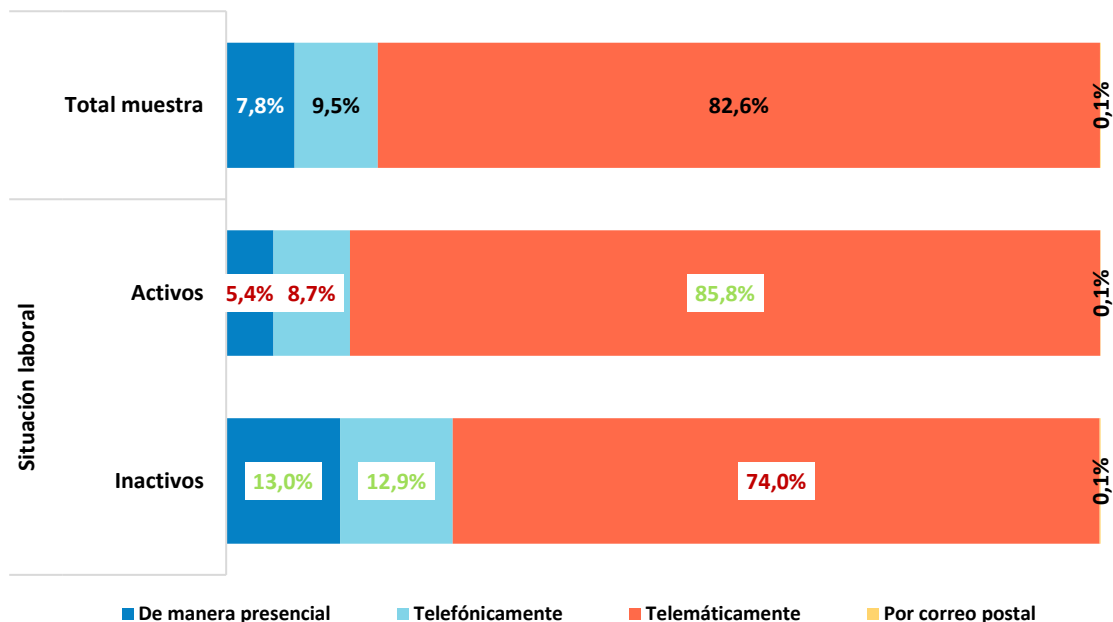
A mayor nivel de estudios, mayor acceso al canal digital del Sistema SyR. Por lo tanto, entre las personas usuarias con estudios universitarios, el canal digital representa un 85,3%, porcentaje significativamente superior con relación a quienes tienen estudios primarios (48,4%) o secundarios completos (77,3%), y al valor registrado para el total (82,6%).

De manera inversa, a menor nivel de estudios mayor uso del canal telefónico, registrándose entre quienes tienen estudios hasta primarios un 37,1% y secundarios un 13,3%, frente al 7,7% de la población con estudios universitarios.

Este mismo patrón se replica con el canal presencial. El uso de este es significativamente superior entre quienes tienen estudios primarios o menos (14,5%) respecto a quienes alcanzaron estudios superiores a los primarios (9,3%) y al valor registrado para el total (7,8%).

Finalmente, el correo postal prácticamente desaparece como canal de entrada, y solo un 0,1% de las personas con estudios universitarios lo ha empleado.

**Gráfico 30: Acceso al Sistema SyR según situación laboral**



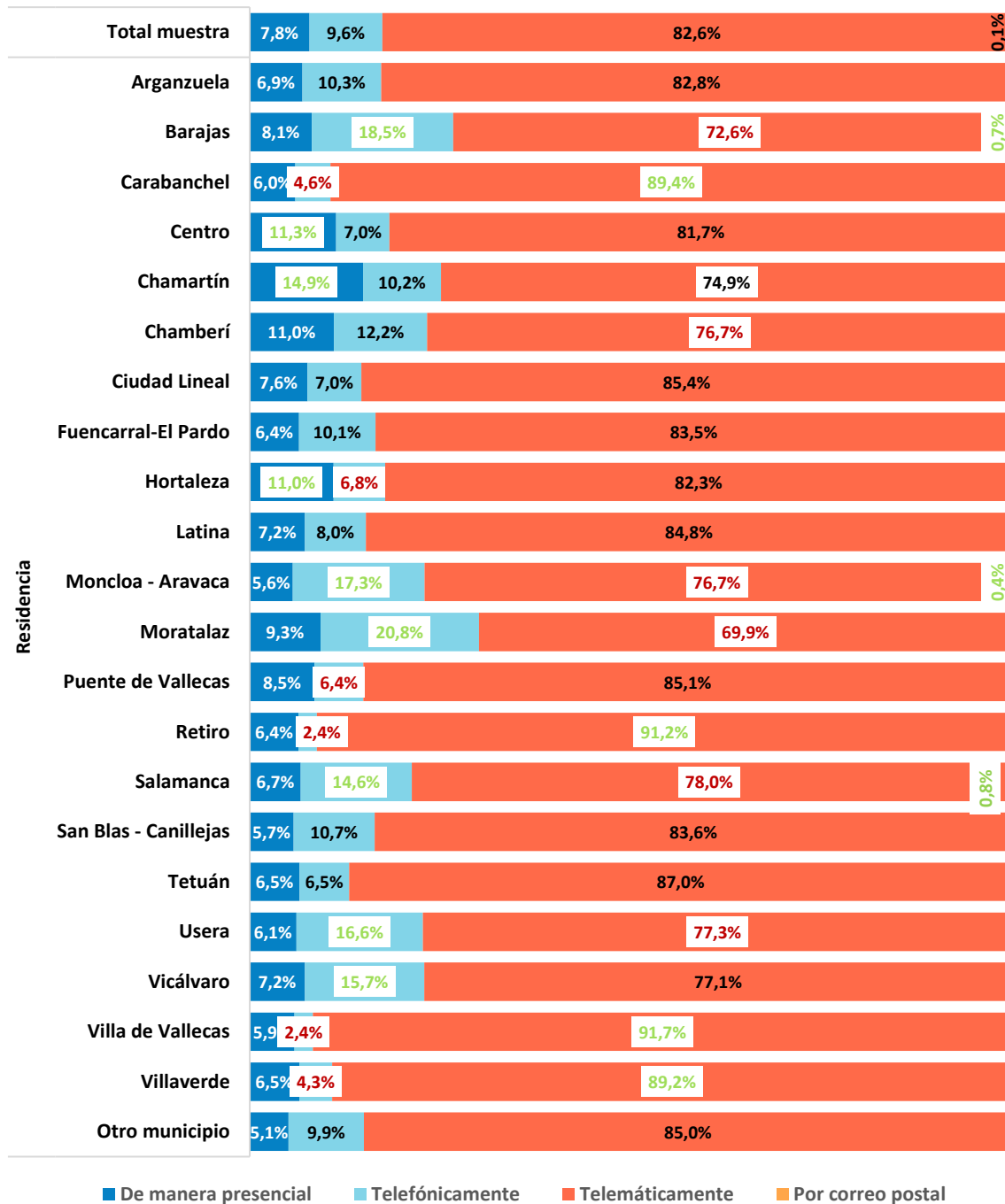
Base: Total muestra.

La situación laboral se basa en la división entre activos (personas en edad o situación de trabajar) e inactivos.

Partiendo de esto, el 85,8% de los activos accedieron telemáticamente, porcentaje significativamente superior al de los inactivos (74%).

En cuanto al canal telefónico, el porcentaje de usuarios inactivos (12,9%), es considerablemente superior al de activos, que encarnan el 8,7%. Esta estructura se replica con el canal presencial, donde estos últimos (activos), suman el 5,4% mientras que el porcentaje de inactivos asciende hasta un 13%.

**Gráfico 31: Acceso al Sistema SyR según residencia**



Base: Total muestra.

En base al lugar de residencia de las personas usuarias, se aprecia que entre los residentes de Villa de Vallecas el 91,7% accedieron por el canal telemático, siendo las que mayor uso hacen de dicho canal. Al igual que Vallecas, Villaverde (89,2%), Retiro (91,2%) y Carabanchel (89,4%) reflejan un acceso mediante este canal significativamente superior a la media, que se sitúa en el 82,6%.

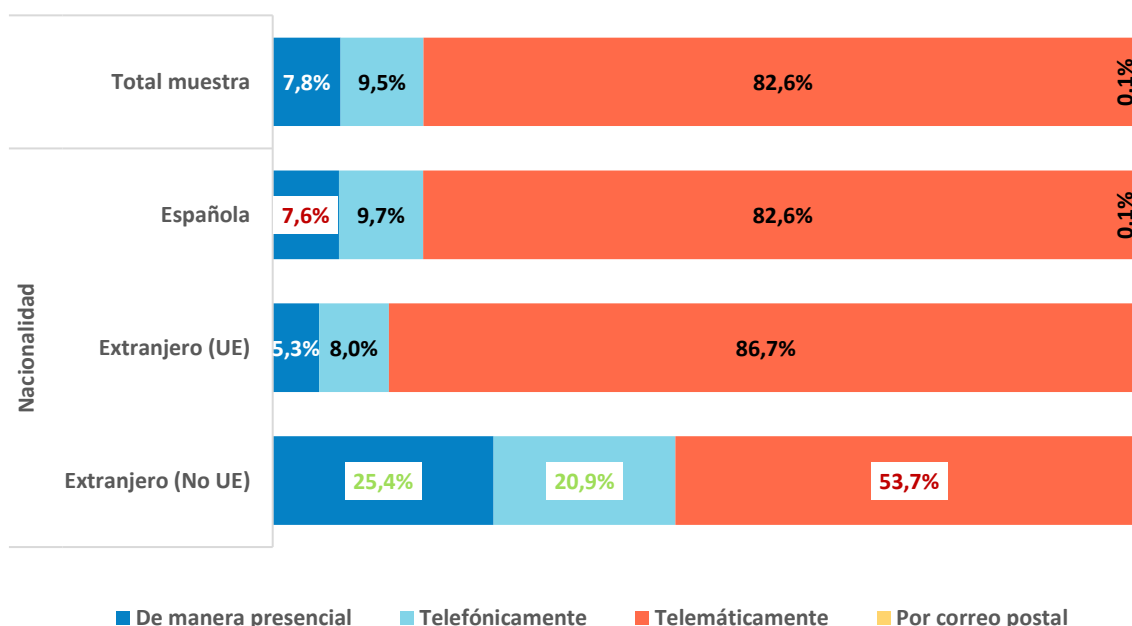
En lado contrario está Moratalaz, que es el distrito con menor uso del canal telemático con un 69,9%.

A su vez, Moratalaz es el distrito donde se usa en mayor proporción el canal telefónico (20,8%). También destacan Barajas (18,5%), Moncloa (17,3%) y Usera (16,6%) entre otras.

El canal presencial es el menos usado en general, a pesar de que en Chamartín el 14,9% de las personas usuarias accedieron a través de él.

Finalmente, el correo postal destaca en Salamanca (0,8%), Barajas (0,7%) y Moncloa (0,4%). No obstante, la importancia de este canal de acceso es ya anecdótica.

**Gráfico 32: Acceso al Sistema SyR según nacionalidad**



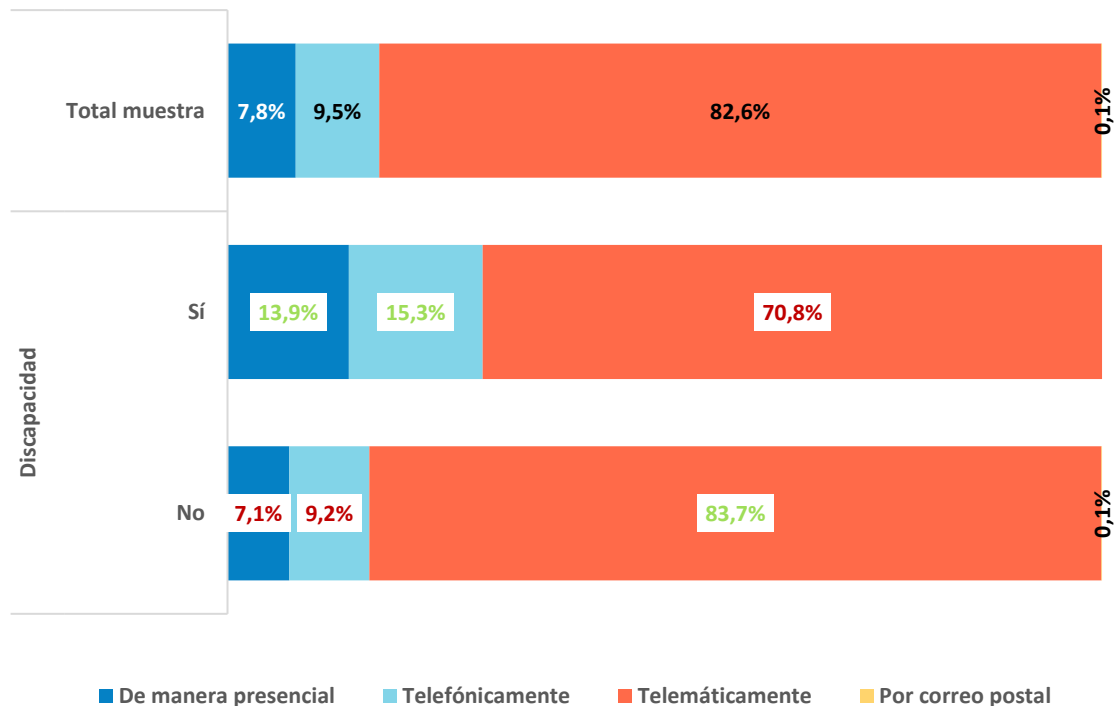
**Base: Total muestra.**

En cuanto a la nacionalidad, dentro de las personas usuarias de un país que no pertenezca a la UE, el canal digital supone el 53,7%, muy inferior al de las personas que pertenecen a la UE (86,7%) y a las residentes en España (82,6%).



Sin embargo, el uso del canal telefónico fuera de la UE asciende al 20,9%, mientras que en la UE y en España no supera el 9,7%. Esto mismo sucede con el canal presencial, mucho más usado por usuarios ajenos a la Unión Europea, 25,4%, que por los pertenecientes a ella (5,3%). El correo postal solo alcanza un 0,1% en España.

**Gráfico 33: Acceso al Sistema SyR según discapacidad**



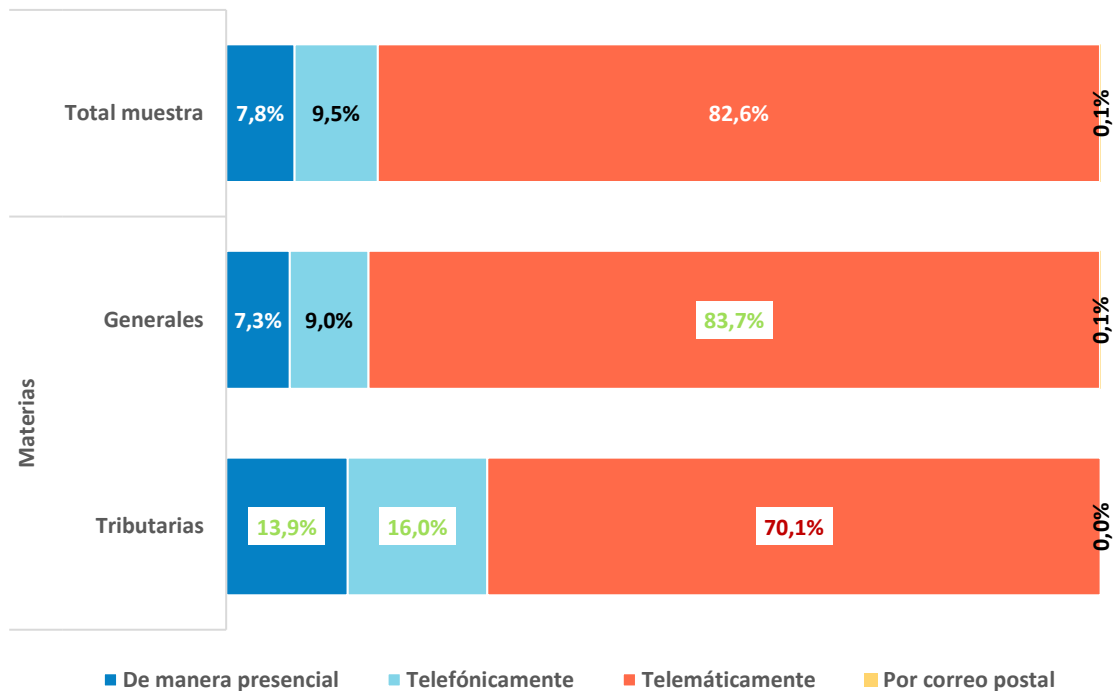
**Base: Total muestra.**

El 13,9% de las personas usuarias que tienen alguna discapacidad reconocida, entraron al Sistema SyR de manera presencial. En cambio, solo un 7,1% de las personas sin discapacidad emplearon este mismo canal.

Por otro lado, entre las personas que no presentan discapacidad, el uso del canal telemático es mayor (83,7%) que entre los usuarios que sí la tienen (70,8%).

A su vez, las personas con alguna discapacidad que accedieron de forma telefónica (15,3%), representan un porcentaje significativamente superior al total de la muestra (9,5%) y al de quienes no tienen una discapacidad reconocida (9,2%).

**Gráfico 34: Acceso al Sistema SyR según el carácter de las materias**



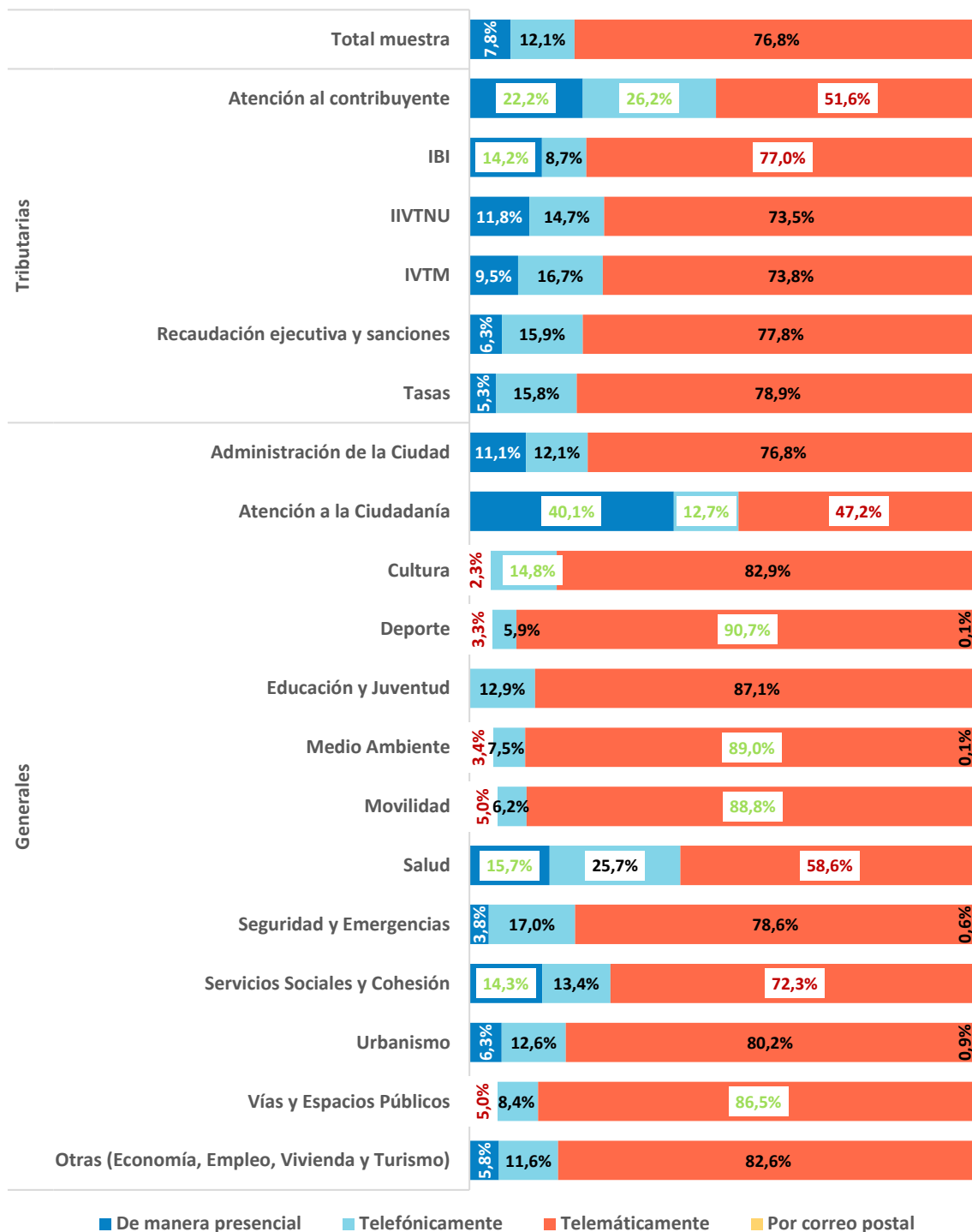
**Base: Total muestra.**

Entre quienes utilizan el Sistema SyR en el ámbito de las materias Tributarias, un 13,9% opta por el canal presencial, mientras que, en las materias Generales, este medio no supera el 7,3%.

Por otra parte, el acceso a través del teléfono 010 es más atractivo entre las personas usuarias que realizaron una solicitud sobre una materia de carácter Tributario (16%). Este porcentaje baja al 9% cuando se habla de solicitudes de materias Generales.

La vía telemática es la más empleada con diferencia. En concreto, las personas usuarias que realizaron una sugerencia en materia General emplearon este canal en el 83,7% de los casos. En el caso del carácter Tributario de la reclamación, el porcentaje desciende a 70,1%.

**Gráfico 35: Acceso al Sistema SyR según materias**



**Base: Total muestra.**

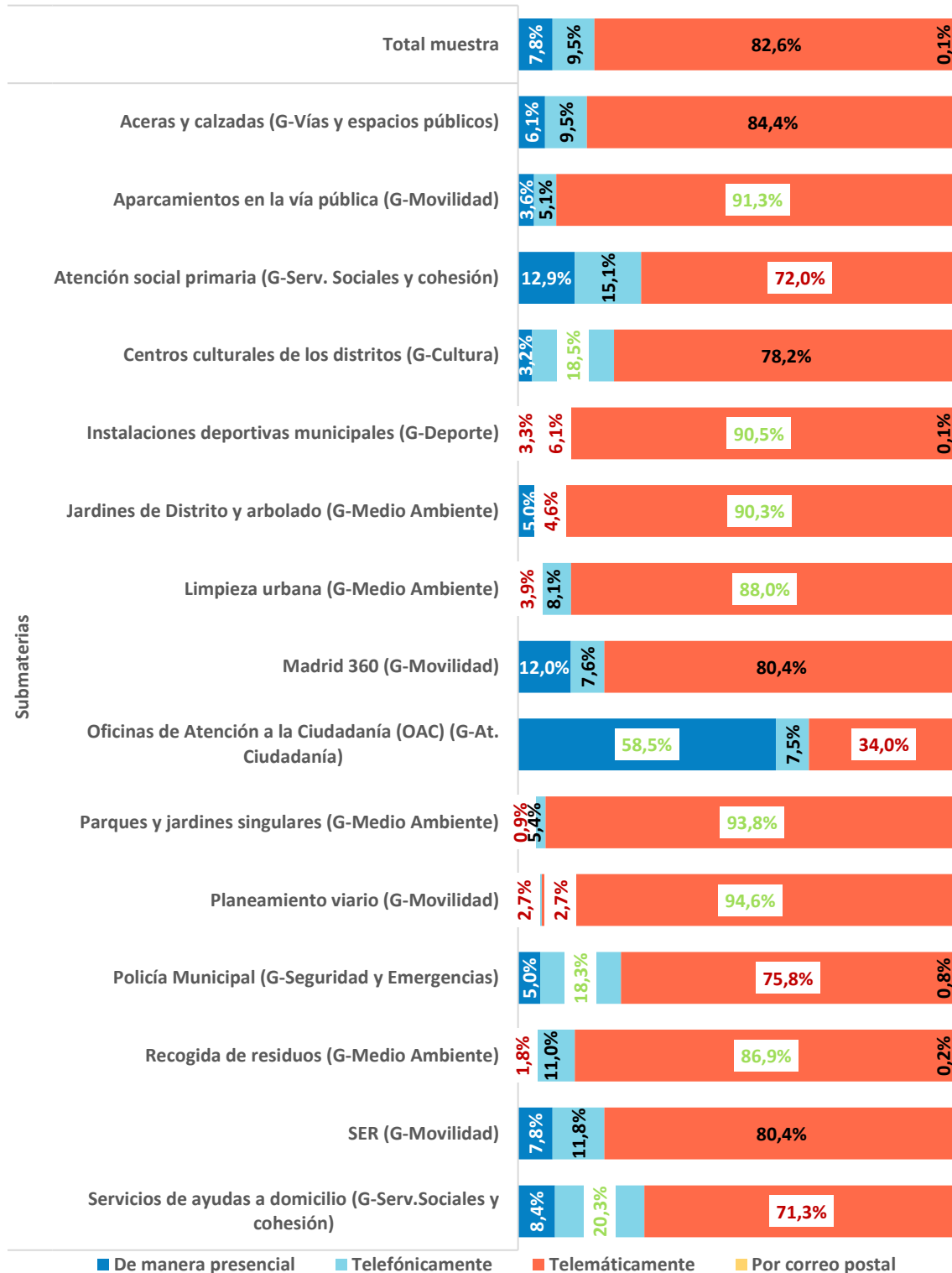
En este gráfico podemos ver más en detalle las cifras por materias. El porcentaje de personas usuarias que accedieron de manera presencial destaca cuando se trata de la materia Atención a la Ciudadanía (40,1%), Atención al contribuyente (22,2%) y Salud (15,7%) entre otras. Por el

contrario, las materias de Cultura (2,3%), Medio Ambiente (3,4%), Deporte (3,3%) y Seguridad y Emergencias (3,8%) presentan los porcentajes de uso de este canal más bajos. Incluso en el caso de algunas materias como Precios Públicos, Educación y Juventud o Sede electrónica, el uso de este canal es inexistente.

En cuanto a la vía telefónica, destacan los porcentajes registrados en Otros impuestos (50%), Atención al contribuyente (26,2%) o Resoluciones no ejecutadas en TEAMM (25%). Contrariamente, el uso de la vía telefónica fue inferior en las materias de IBI (8,7%), Movilidad (6,2%) o Deporte (5,9%).

Las materias en las que el acceso telemático destaca significativamente son Precios Públicos con un 100% de los casos, seguido de Deporte con un 90,7% o Medio Ambiente con un 89%. En sentido opuesto, el nivel de uso del canal telemático fue significativamente inferior en las materias de Atención a la ciudadanía (47,2%), Otros impuestos (50%) o Atención al contribuyente (51,6%).

**Gráfico 36: Acceso al Sistema SyR según submaterias**



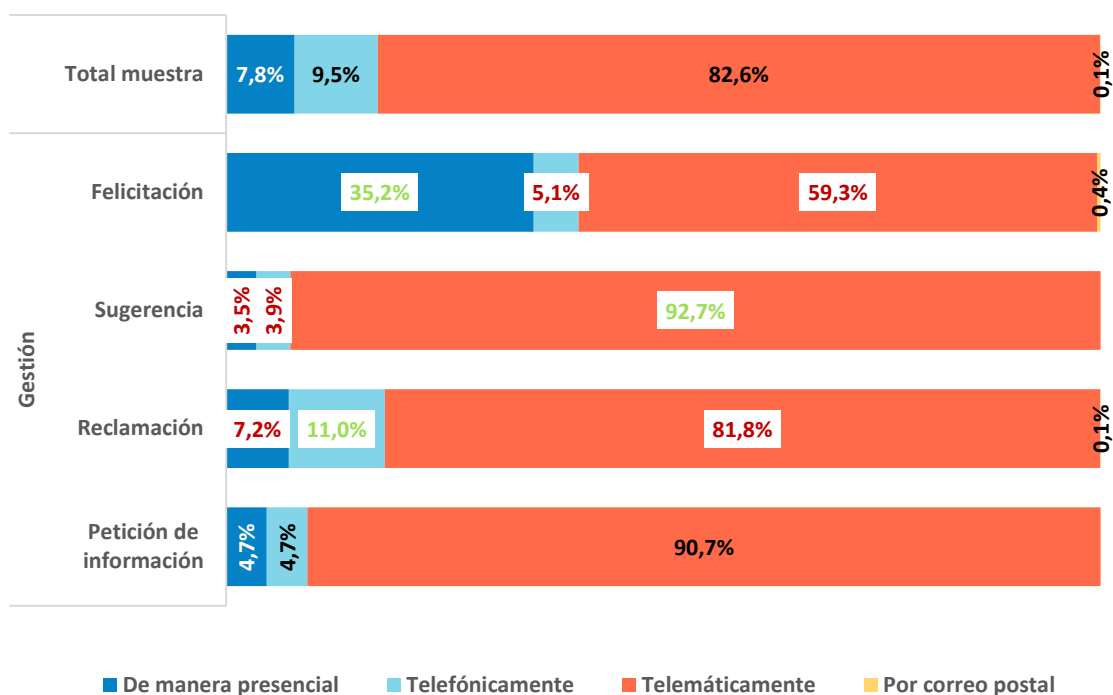
Base: Total muestra.

Con respecto a las 15 submaterias, el uso del canal presencial destaca en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (58,5%). En el resto de las submaterias el porcentaje baja notablemente.

El acceso telefónico sobresale en Servicios de ayudas a domicilio (20,3%), Centros culturales de los distritos (18,5%) y Policía Municipal (18,3%).

El acceso a través del canal digital es el más usado, sobre todo en materias de Planeamiento viario (94,6%), Parques y Jardines singulares (93,8%) o Aparcamientos en la vía pública (91,3%). La materia con menor uso de dicho canal es Oficinas de Atención a la ciudadanía con un 34%, lo que es llamativo dado que es la única submateria en la que este canal es minoritario.

**Gráfico 37: Acceso al Sistema SyR según la gestión**



**Base: Total muestra.**

En relación con el tipo de solicitud, las personas que realizaron Felicitaciones lo hicieron presencialmente en el 35,2% de los casos, por teléfono el 5,1% y telemáticamente el 59,3%. El correo postal sigue representando una cantidad ínfima, en este caso el 0,4%.

Quienes realizaron Sugerencias lo hicieron presencialmente sólo el 3,5% de las veces. Sin embargo, el canal digital acumula un porcentaje del 92,7%.

Cuando se trata de reclamaciones la manera más común de hacerlas vuelve a ser la vía digital con un 81,8%, seguido del teléfono 010 (11%) y del canal presencial (7,2%).

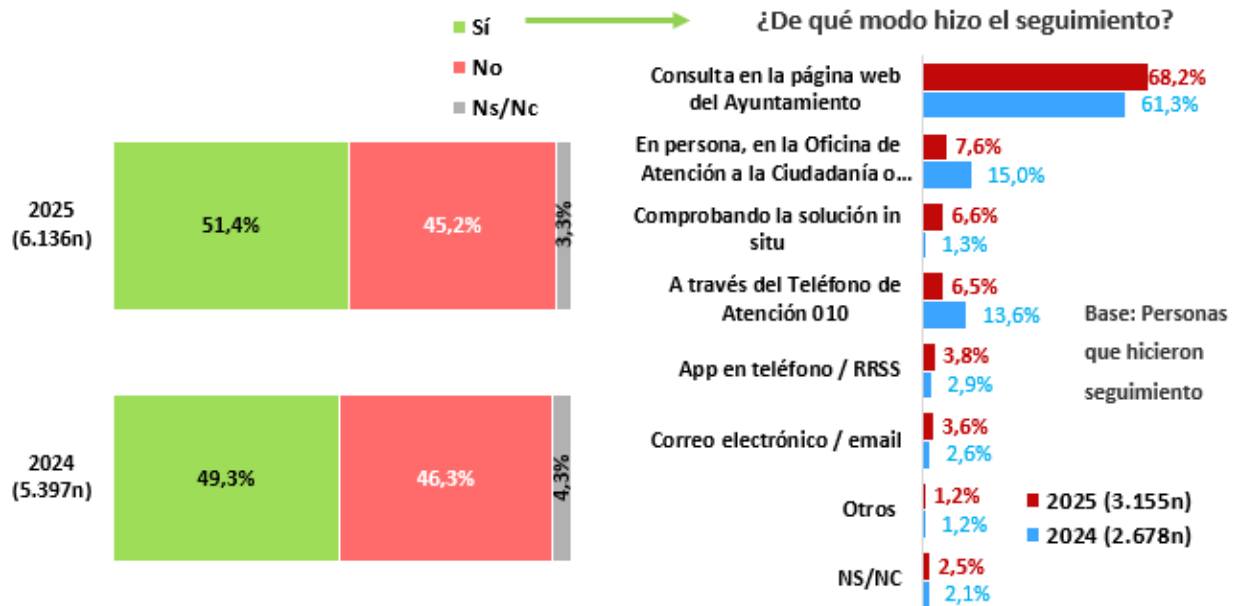
Por último, entre los sujetos que realizaron una petición de información el 90,7% lo hizo digitalmente. Los medios telefónico y presencial acumulan ambos un 4,7%.

Con esto se aprecia que el canal presencial destaca para felicitar, mientras que para el resto de gestiones se opta por el digital.

### 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.

**Gráfico 38: Desde que se realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?**



Base: Total muestra.

El 51,4% de las personas usuarias afirman haber llevado a cabo un seguimiento desde la realización de su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, porcentaje que aumenta 2,1 puntos con respecto al registrado en el 2024. Por otro lado, el 45,2% aseguran que no lo han hecho, porcentaje que disminuye 1,1 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

En cuanto al modo en el que se hizo tal seguimiento, el 68,2% asegura que usó la página web del Ayuntamiento, el 7,6% lo hizo en persona (porcentaje que baja a la mitad en comparación al año anterior), el 6,6% optaron por comprobar in situ si su reclamación había sido resuelta y el 6,5% emplearon el teléfono 010 para hacer dicho seguimiento. Las categorías restantes no superan en ningún caso el 3,8%.



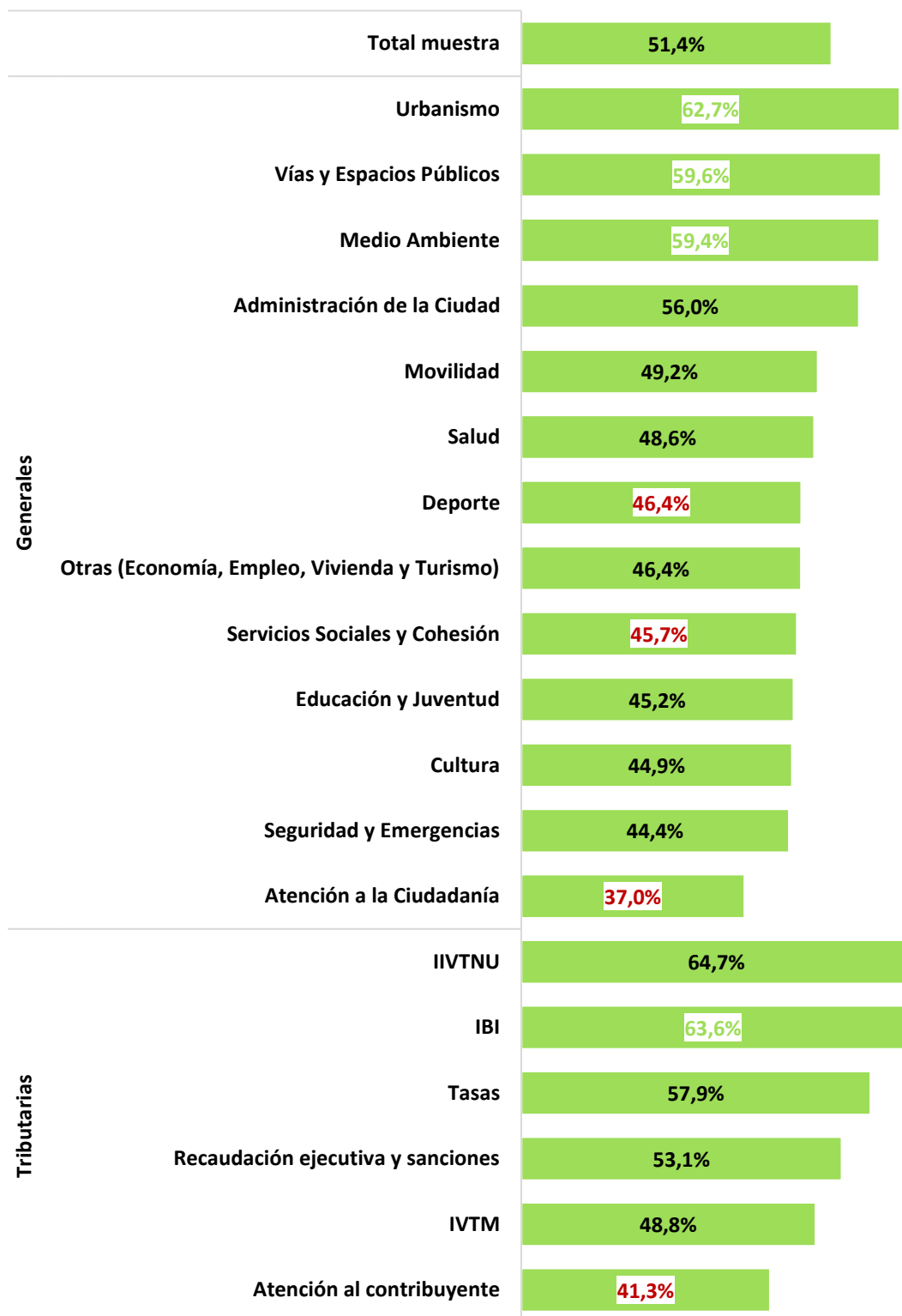
**Gráfico 39: Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, ¿hizo algún seguimiento de ésta? (%Sí)**



Base: Total muestra.

En base al carácter de las materias y en relación a las personas que llevaron a cabo el seguimiento de su reclamación, no se aprecian diferencias significativas en función de si las materias son Generales (51,2%) o Tributarias (54,4%).

**Gráfico 40: Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta? (%Sí)**



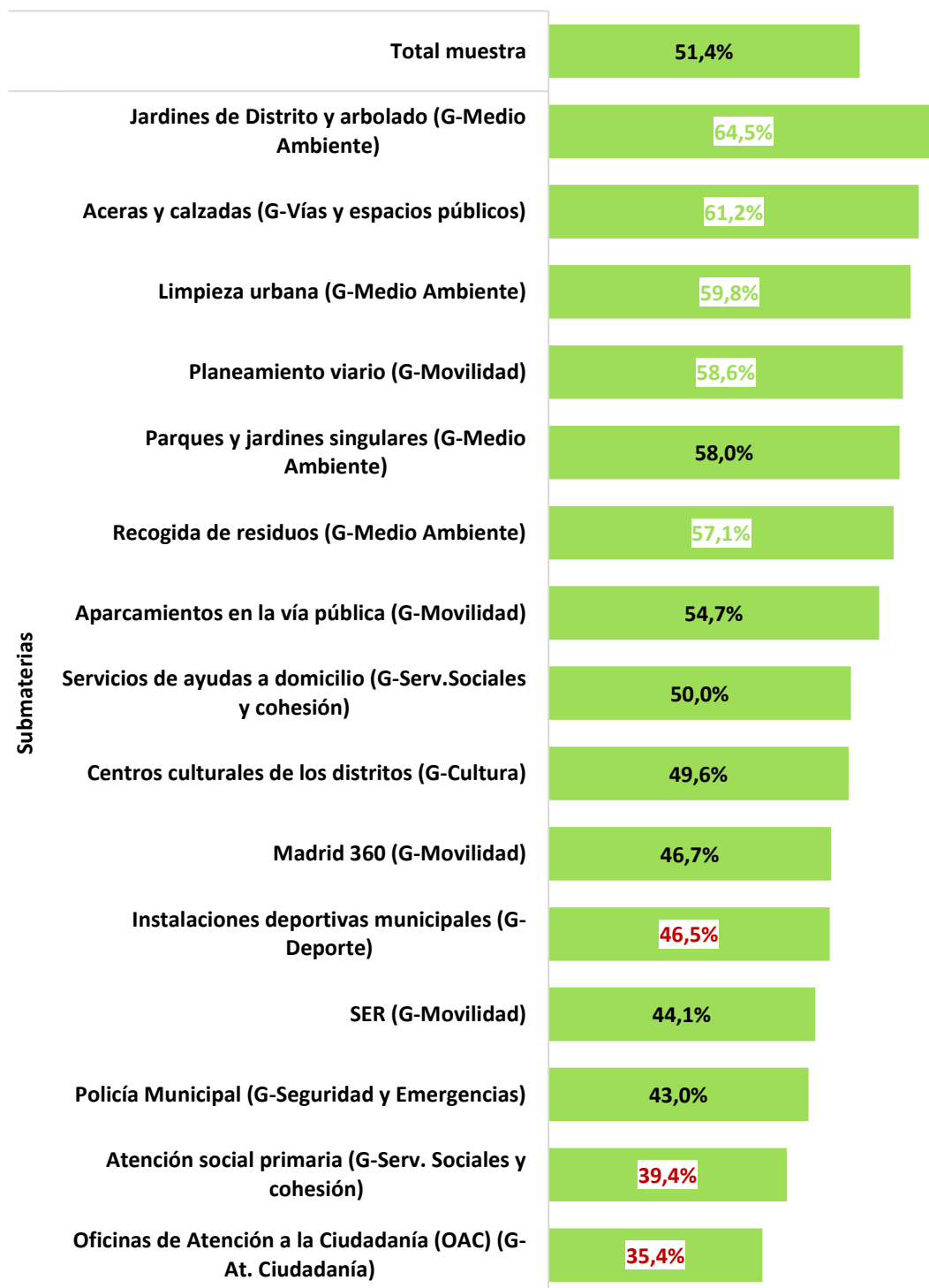
Base: Total muestra.

Si observamos específicamente cada materia en comparación con el total, dentro de las Generales destaca Urbanismo (62,7%), Vías y Espacios Públicos

(59,6%), Medio Ambiente (59,4%) y Administración de la Ciudad (56%). En el caso de las materias Tributarias sobresale IIVTNU (64,7%), IBI (63,6%) y Resoluciones no ejecutadas TEAMM (62,5%).

En tres materias Generales se observan porcentajes significativamente inferiores: Deporte (46,4%), Servicios Sociales y Cohesión (45,7%), Administración de la Ciudad (46,3%), Atención a la Ciudadanía (37%). Además, solo en una materia Tributaria se aprecian estas diferencias de significación: Atención al contribuyente (41,3%).

**Gráfico 41: Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, ¿hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)**

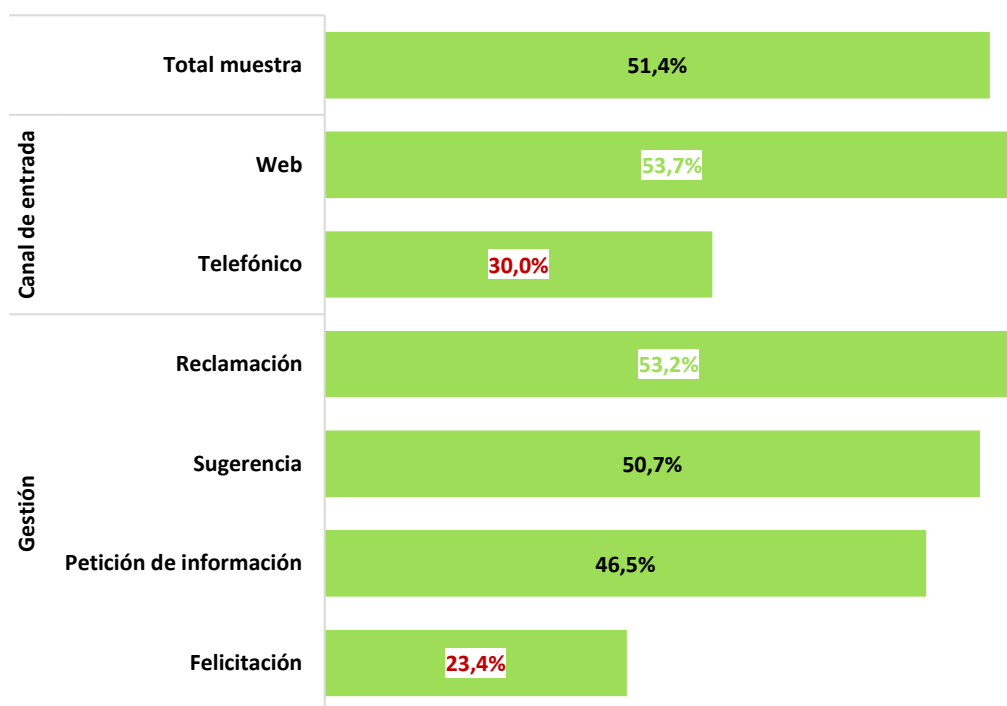


Base: Total muestra.

Yendo un paso más allá y contemplando las submaterias, se aprecian diferencias significativas con el total (51,4%) dentro de los sujetos que afirman haber realizado un seguimiento de su solicitud. Si se habla de Recogida de residuos (57,1%), Planeamiento viario (58,6%), Limpieza urbana (59,8%), Aceras y calzadas (61,2%), Jardines de Distrito y arbolado (64,5%) las diferencias son significativamente superiores.

Por otro lado, cuando las submaterias son Instalaciones deportivas municipales (46,5%), Atención social primaria (39,4%) u Oficinas de Atención a la Ciudadanía (35,4%) las diferencias significativamente inferiores.

**Gráfico 42: Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, ¿hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)**



Base: Total muestra.

Atendiendo al canal de entrada, dentro de las personas que afirman haber realizado un seguimiento, la web del ayuntamiento es el medio más usado con un 53,7%, mientras que el canal telefónico/presencial no supera el 30%.

Según el tipo de solicitud, la proporción de personas usuarias que aseguran haber mantenido un seguimiento y que utilizaron el servicio para efectuar

una reclamación es del 53,2%, para una sugerencia del 50,7%, para una petición de información del 46,5% y para una felicitación disminuye a un 23,4%.

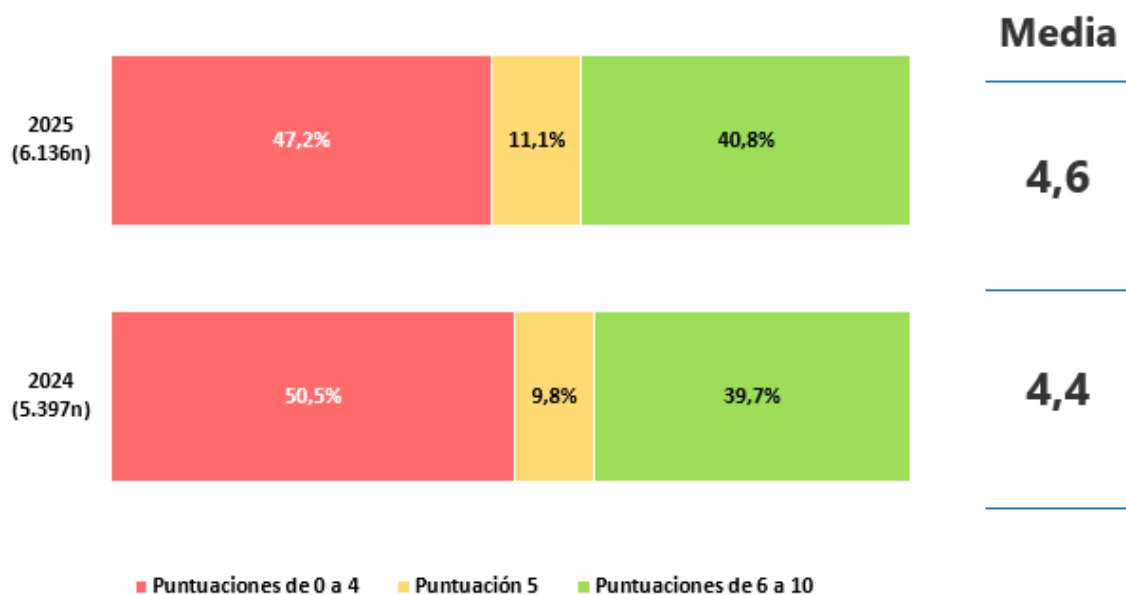
### 3.3. Valoración

La percepción y valoración que tienen las personas usuarias sobre el Sistema SyR permite identificar fortalezas y áreas de mejora en su funcionamiento, constituyendo un elemento central en esta encuesta de satisfacción.

Por lo tanto, en este epígrafe se analiza tanto la satisfacción general con el servicio como la apreciación de distintos aspectos que reflejan la eficacia y la capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

#### A) Satisfacción global

**Gráfico 43: Grado de satisfacción global con el sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid**



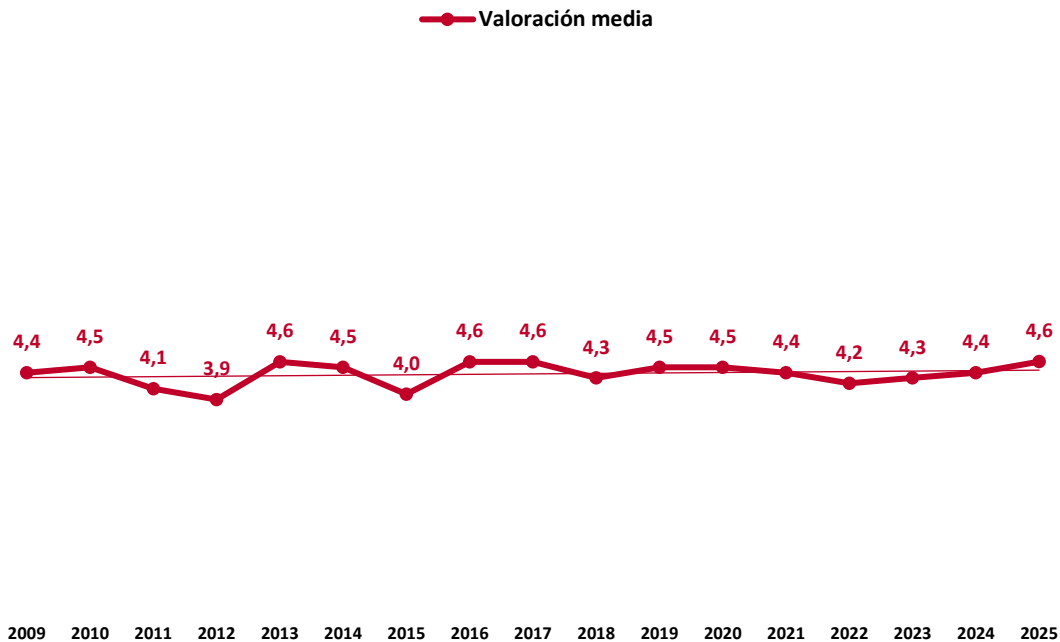
Base: Total muestra.

En 2025, el 47,2% de las personas usuarias otorgaron puntuaciones bajas (0 a 4) al servicio, mientras que un 11,1% le concedió una puntuación intermedia de 5 y el 40,8% se situó en el tramo alto (6 a 10).

En comparación con 2024, se observa un ligero descenso en las puntuaciones bajas y un incremento tanto en las valoraciones máximas

como en las intermedias, lo que se refleja en un aumento de la media de satisfacción, que pasa de 4,4 a 4,6 puntos.

**Gráfico 44: Grado de satisfacción global con el sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (media/serie histórica)**

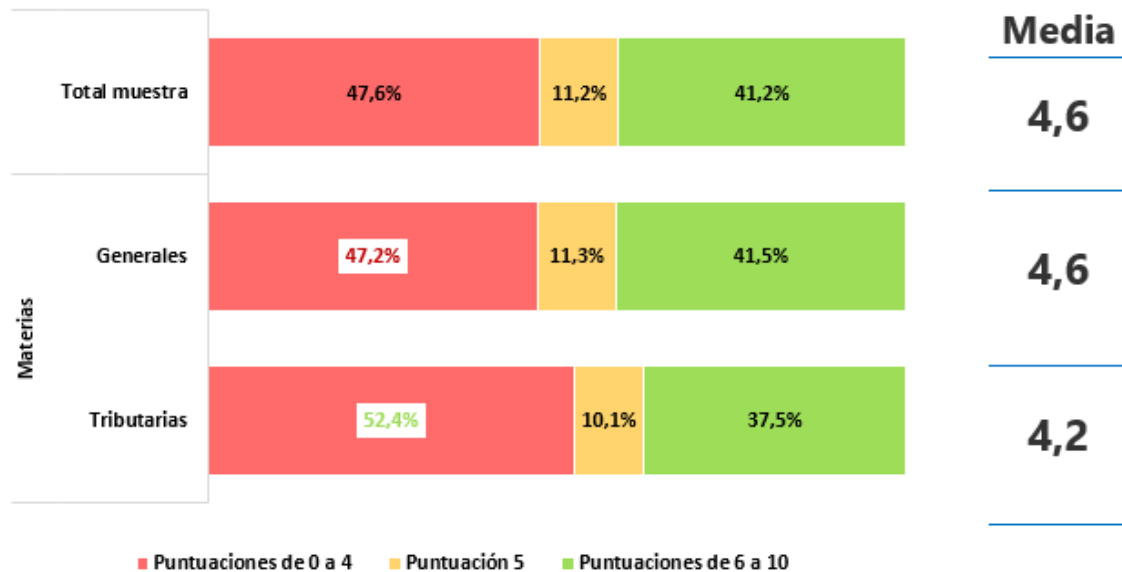


**Base: Total muestra.**

Este ligero aumento en la media durante el último año se enmarca en las variaciones habituales observadas en años anteriores. En general, la valoración muestra cierta estabilidad a lo largo del periodo, situándose entre 3,9 y 4,6 puntos.



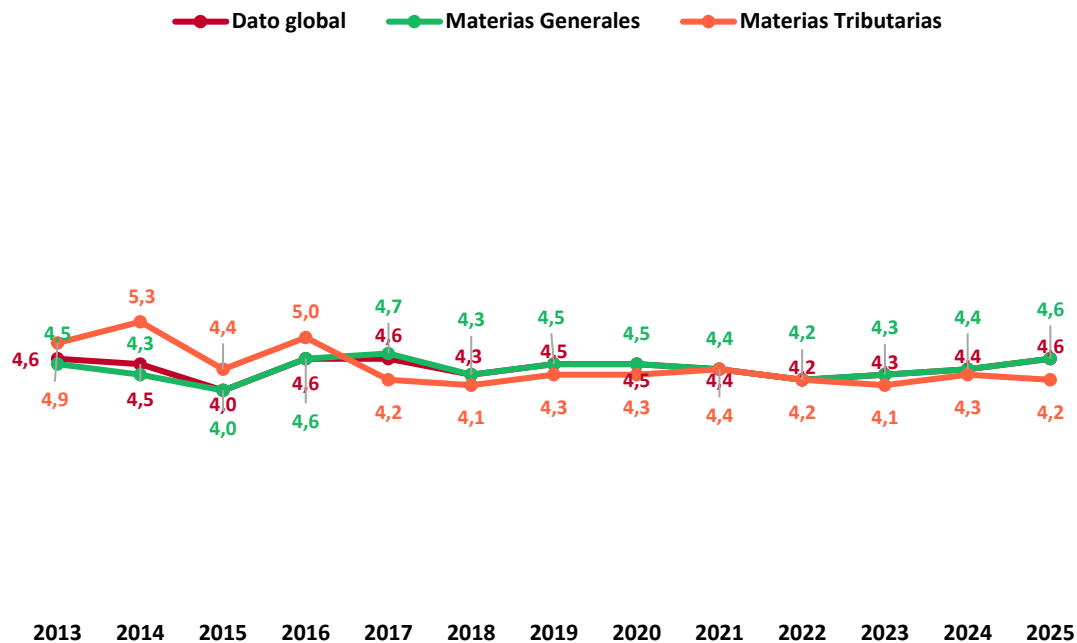
**Gráfico 45: Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según el carácter de las materias**



**Base: Total muestra.**

La satisfacción global con el Servicio SyR del Ayuntamiento muestra diferencias según el tipo de materia. Las materias Tributarias registran un mayor porcentaje significativo de puntuaciones bajas (52,4%) y un menor porcentaje de puntuaciones altas (37,5%), mientras que las materias Generales presentan una distribución más equilibrada, con un 47,2% de puntuaciones bajas y un 41,5% de altas, muy similar al total de la muestra. Además, las materias Generales alcanzan los 4,6 puntos de media frente a los 4,2 de las Tributarias.

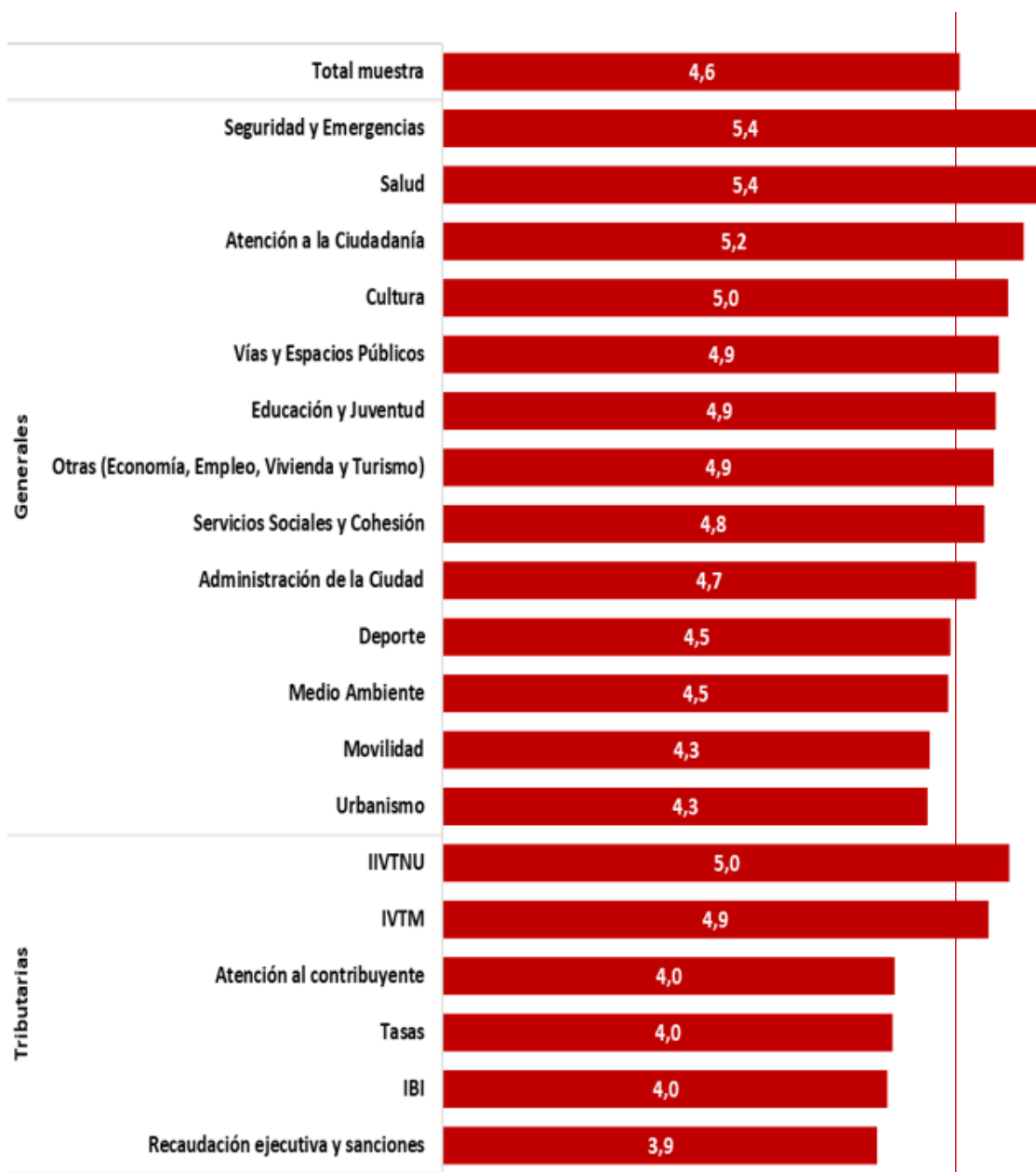
### Gráfico 46: Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según tipo de materia (media/serie histórica)



Base: Total muestra.

En cuanto a la serie histórica de la valoración media global del Servicio de SyR por tipo de materia, las Generales mantienen puntuaciones consistentes en torno a 4,3-4,7, mientras que las Tributarias muestran mayor variabilidad, con picos de 5,3 en 2014 y descensos hasta 4,1 en 2018 y 2023.

**Gráfico 47: Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según tipo de materia (media)**



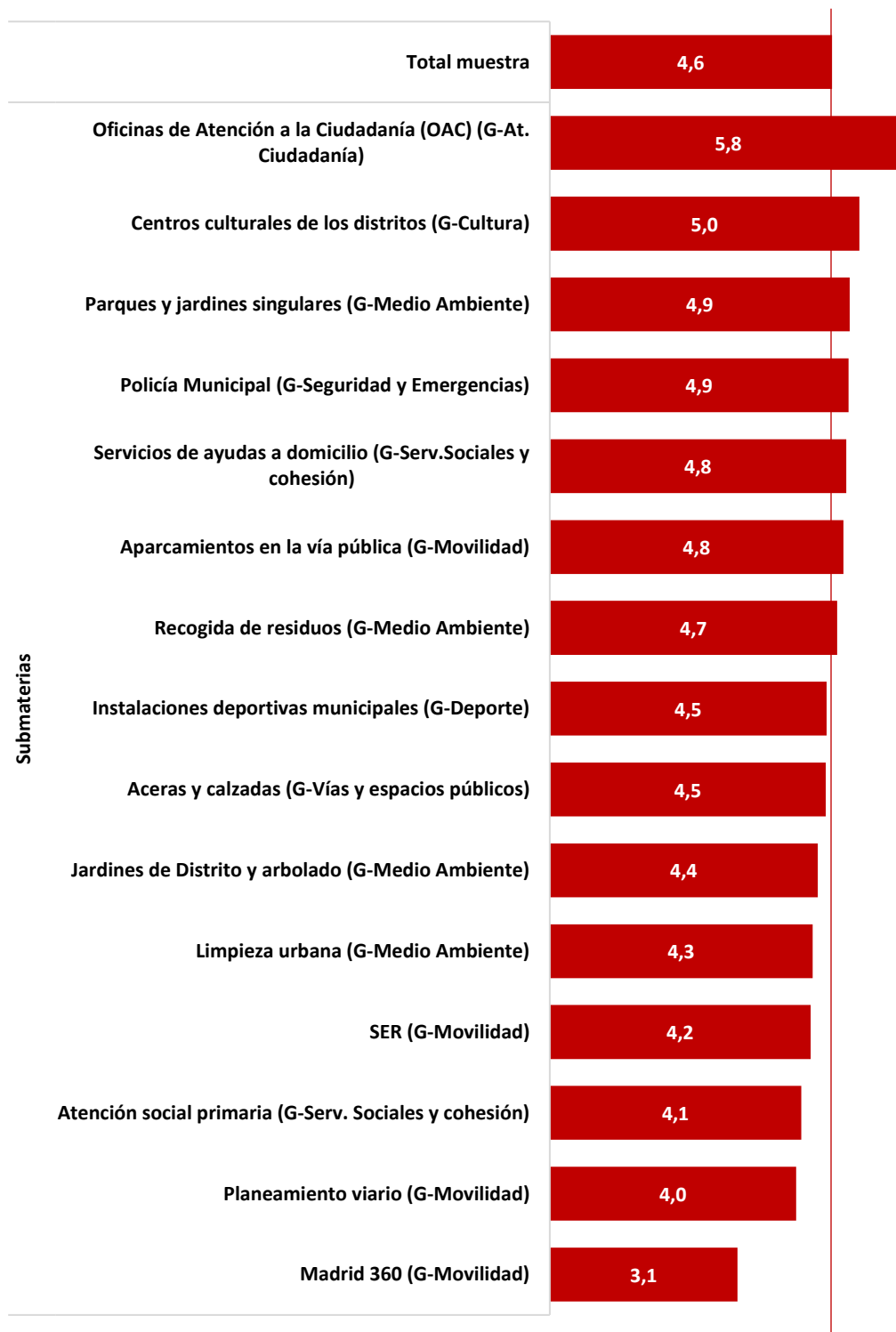
Base: Total muestra.

Por tipo de materia, entre las Generales, destacan especialmente Seguridad y Emergencias y Salud, con puntuaciones máximas de 5,4, seguidas de Atención a la Ciudadanía (5,2) y Cultura (5,0), mientras que Urbanismo y Movilidad se sitúan en el rango más bajo dentro de este grupo (4,3).

Por su parte, en las materias Tributarias, los valores observados son algo más desiguales. Los servicios relacionados con IIVTNU e IVTM alcanzan

valores de 5,0 y 4,9 respectivamente, mientras que Atención al contribuyente, Tasas e IBI se sitúan en 4,0.

**Gráfico 48: Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según submaterias (media)**

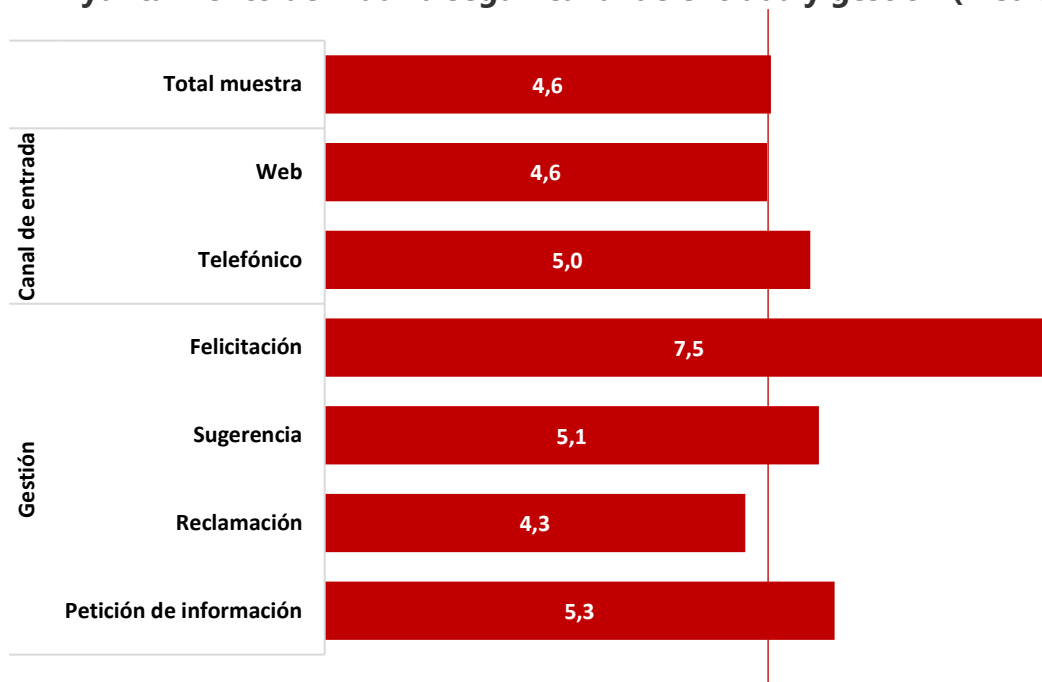


Base: Total muestra.

Entre las submaterias mejor valoradas destacan las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (5,8), seguidas de los Centros culturales de los distritos (5,0) y los Parques y jardines singulares junto con la Policía Municipal (4,9).

En el extremo inferior, los servicios vinculados a Madrid 360 (3,1) y Planeamiento viario (4,0) muestran puntuaciones más bajas, mientras que otras áreas como SER, Limpieza urbana o Jardines de Distrito y arbolado se sitúan entre 4,2 y 4,4.

**Gráfico 49: Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según canal de entrada y gestión (media)**

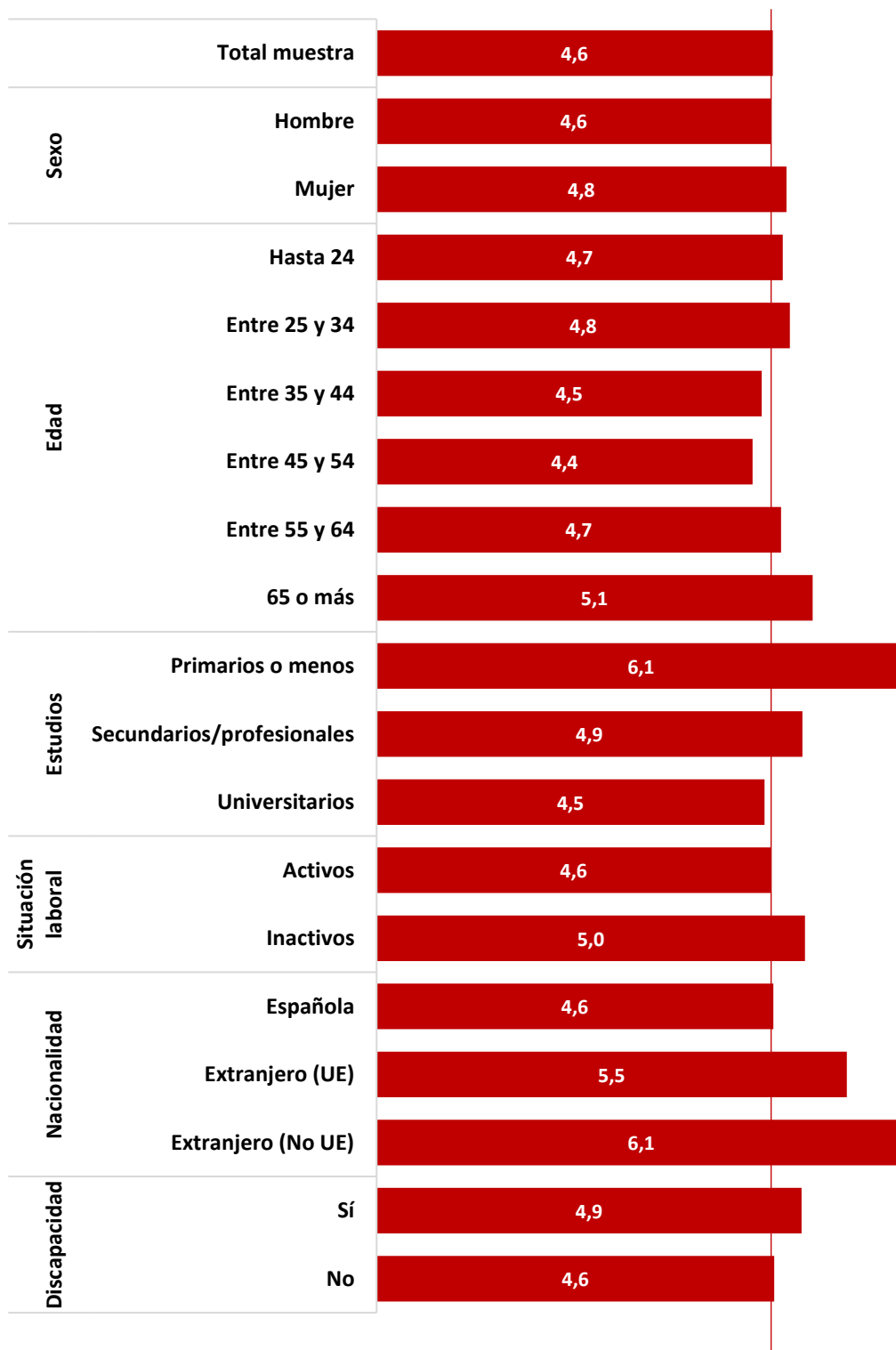


Base: Total muestra.

Por canal de entrada, el contacto telefónico alcanza una puntuación media superior (5,0) a la web (4,6).

En cuanto al modo de gestión, las felicitaciones reciben la puntuación más alta (7,5), seguidas de las peticiones de información (5,3) y las sugerencias (5,1), mientras que las reclamaciones presentan la valoración más baja (4,3).

**Gráfico 50: Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según variables sociodemográficas (media)**



Base: Total muestra.

En cuanto a las diferencias según variables sociodemográficas, las valoraciones medias por **género** muestran pocas diferencias: las mujeres

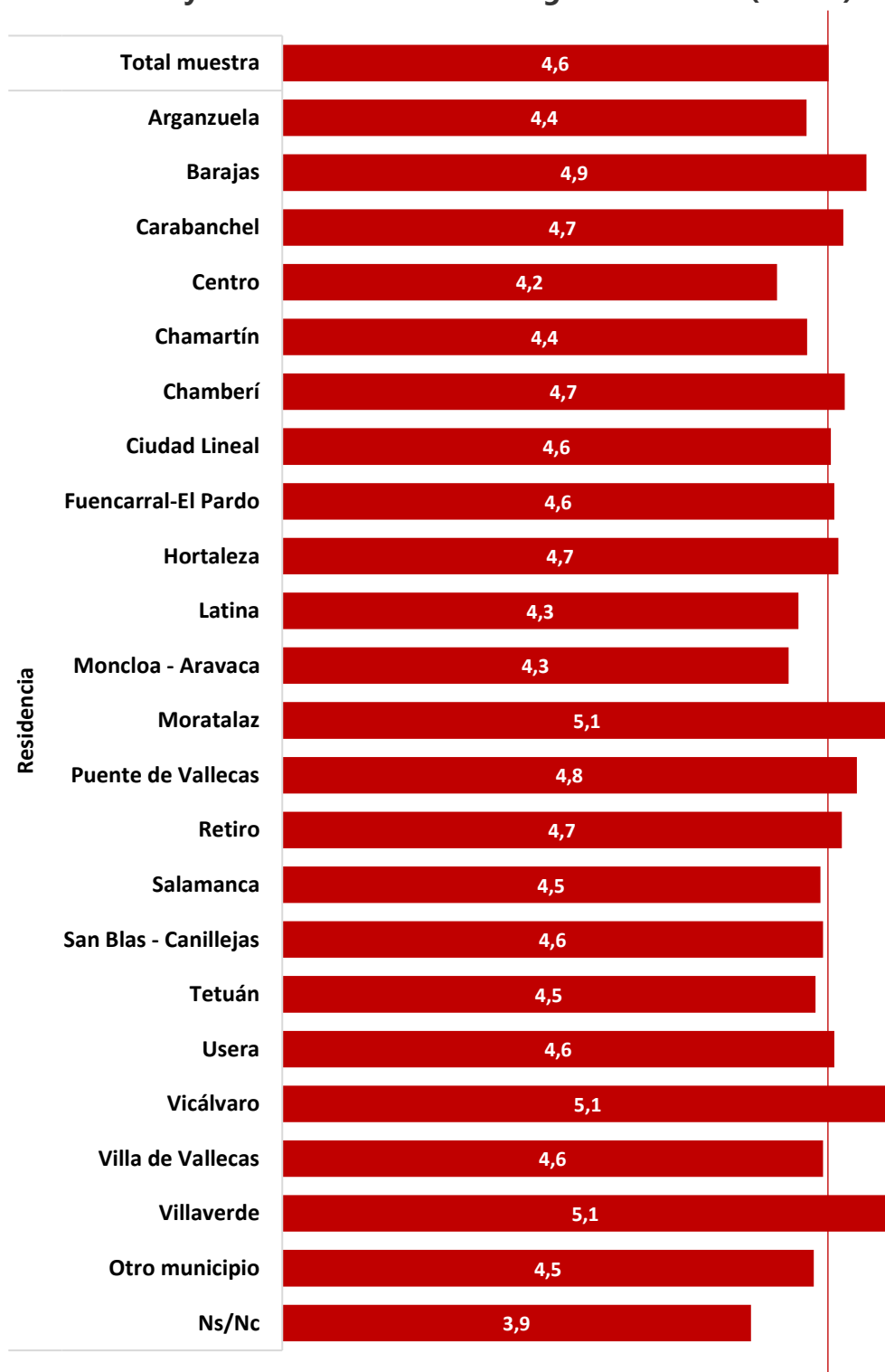
(4,8) perciben el servicio ligeramente más positivamente que los hombres (4,6).

En cuanto a la **edad**, los grupos más jóvenes -hasta 24 años y de 25 a 34- con 4,7 y 4,8, respectivamente y los más mayores -de 55 a 64 años y 65 o más- con 4,7 y 5,1, registran los niveles de satisfacción más altos.

Respecto a la **formación**, quienes cuentan con estudios primarios o menos otorgan la puntuación más elevada (6,1), frente a los universitarios (4,5).

También se observan diferencias según la **situación laboral** y la **nacionalidad**, destacando los valores más altos entre las personas inactivas (5,0) y entre las personas extranjeras, especialmente fuera de la UE (6,1).

**Gráfico 51: Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según residencia (media)**



Base: Total muestra.

Las valoraciones medias del Servicio SyR muestran cierta variabilidad según la residencia de las personas usuarias. Los distritos con mayores puntuaciones son Moratalaz, Vicálvaro y Villaverde (5,1), mientras que

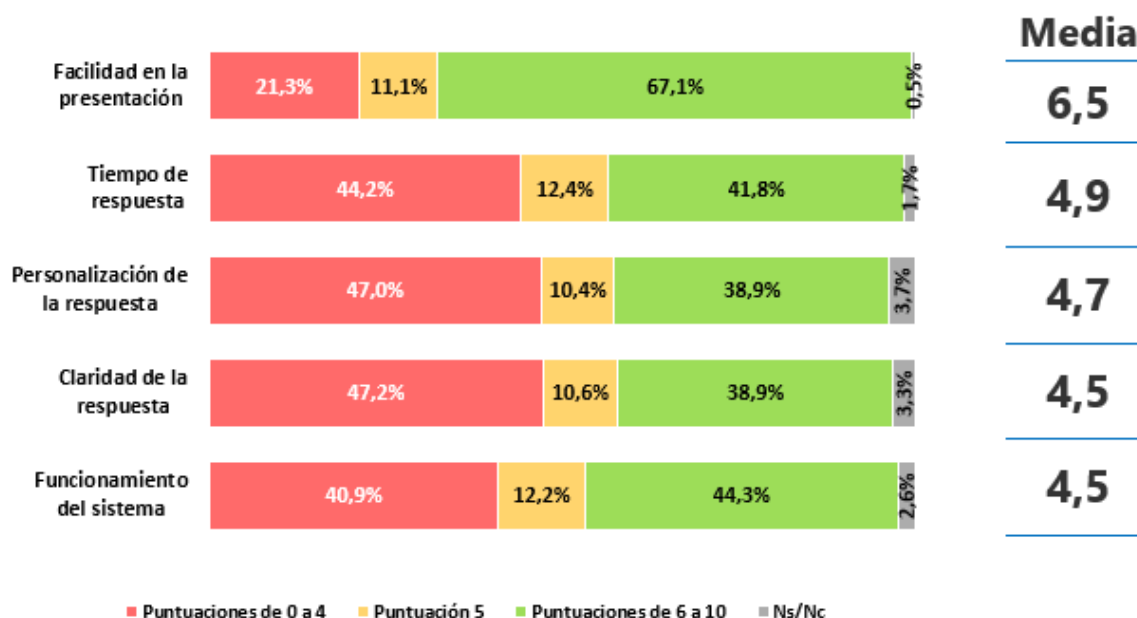


Centro, Latina y Moncloa-Aravaca registran los valores más bajos, alrededor de 4,2-4,3.

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

Por lo que respecta a este epígrafe, se analizan los distintos aspectos del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones centrados tanto en la calidad de la respuesta como en la interacción con el Sistema SyR. Se consideran indicadores clave el tiempo de respuesta, la personalización y la claridad de las respuestas, así como la facilidad para presentar reclamaciones o sugerencias y el correcto funcionamiento del sistema. La valoración de estos elementos permite identificar fortalezas y áreas de mejora, además de ofrecer una medida del grado de cumplimiento del compromiso del servicio con la ciudadanía.

**Gráfico 52: “Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...”**

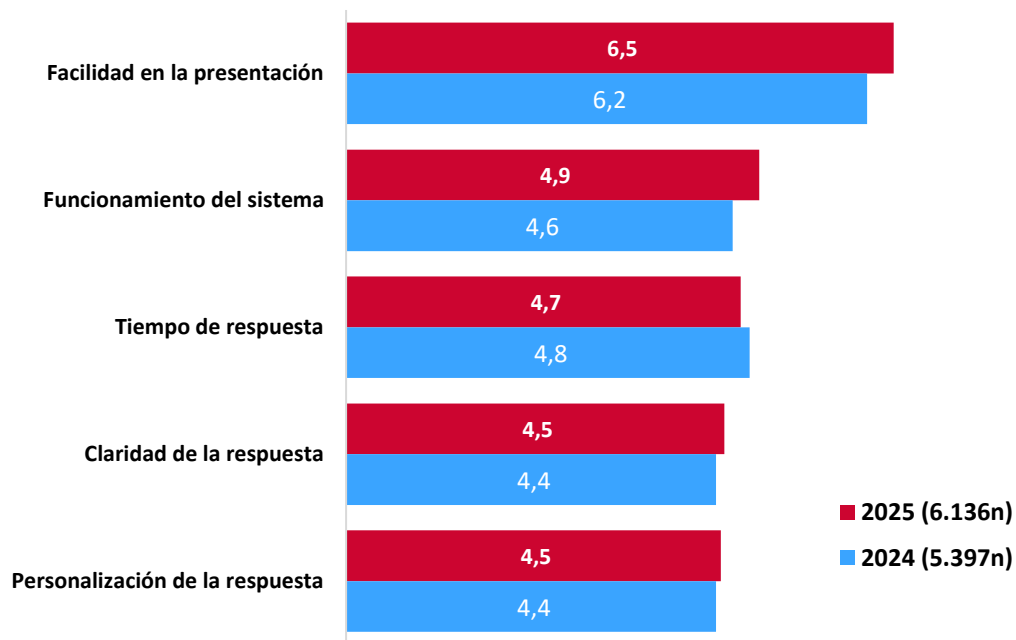


Base: Total muestra.

Los datos muestran que la facilidad para presentar solicitudes obtiene la valoración media más elevada (6,5), así como el mayor porcentaje de personas que la califican con un 6 o más (67,1%). En el resto de los aspectos,

funcionamiento del sistema, tiempo de respuesta, personalización y claridad de las respuestas, se observan valoraciones similares.

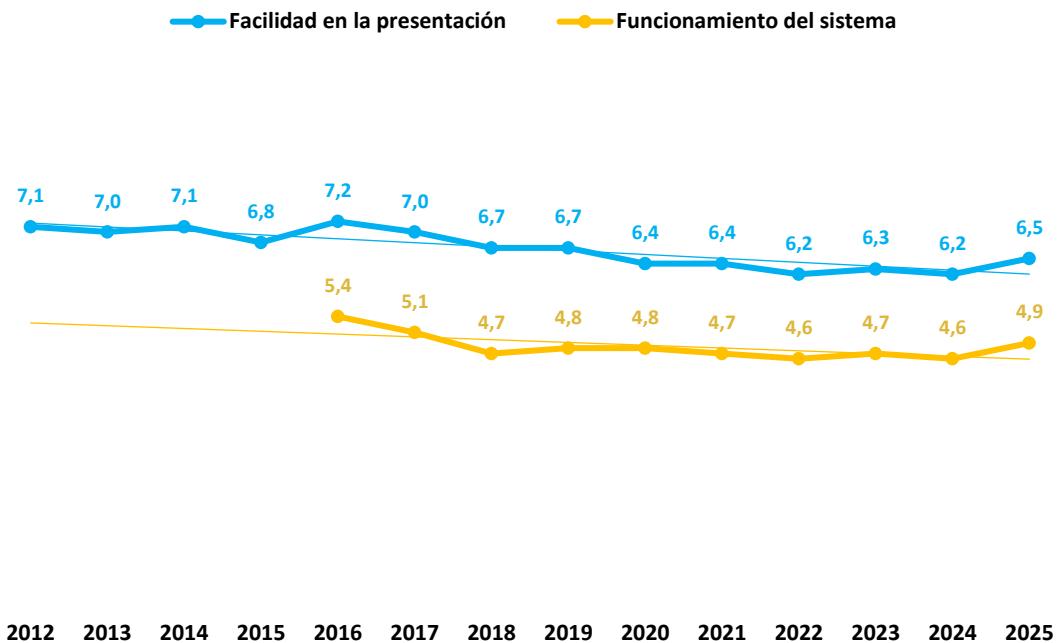
**Gráfico 53: “Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...” (media)**



Base: Total muestra.

En comparación con el año anterior, se observan ligeros incrementos en la valoración de varios aspectos del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones. La facilidad para presentar solicitudes mantiene la puntuación más alta (6,5 frente a 6,2 en 2024), mientras que el funcionamiento del sistema también mejora (4,9 frente a 4,6). En cuanto a tiempo de respuesta, claridad y personalización de las respuestas, las puntuaciones se mantienen estables, con valores en torno a 4,5-4,7.

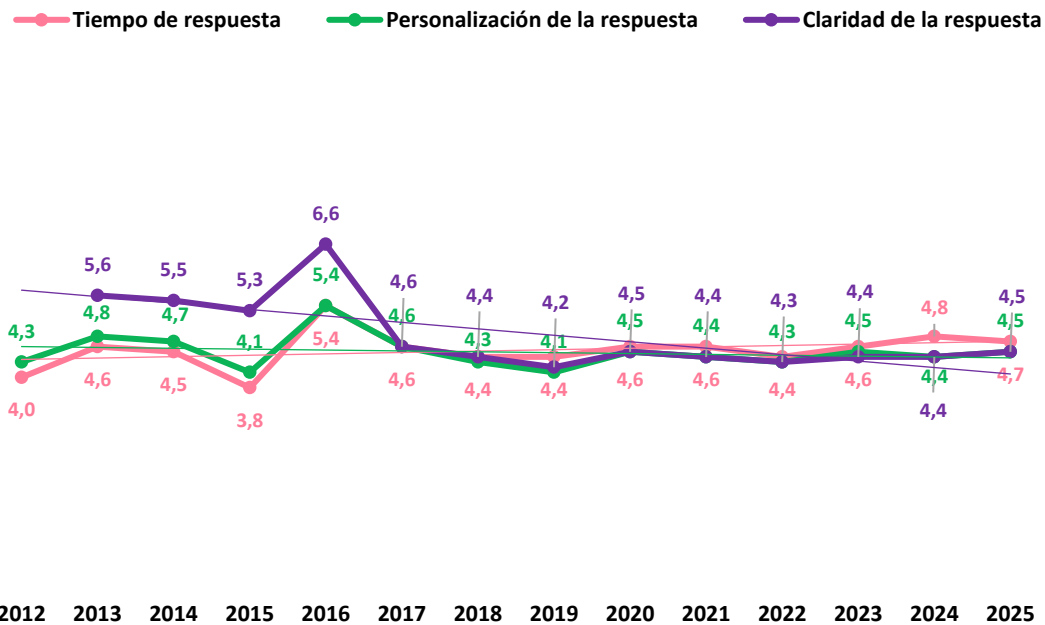
**Gráfico 54: Grado de satisfacción con la facilidad en la presentación y con el funcionamiento del sistema (media/serie histórica)**



Base: Total muestra.

La evolución de las valoraciones del Servicio SyR acerca de la facilidad en la presentación muestra cierta estabilidad a lo largo de los últimos años. Desde 2020 la puntuación se ha establecido en torno a 6,3 puntos de valoración, si bien es cierto que en el 2025 se registra una ligera subida hasta los 6,5 puntos, la más alta de los últimos 5 años. Por su parte, la valoración del funcionamiento del sistema se mantiene más baja, aunque también muestra una ligera tendencia al alza en los últimos años, alcanzando un 4,9 en 2025.

### Gráfico 55: Grado de satisfacción con la respuesta (media/serie histórica)

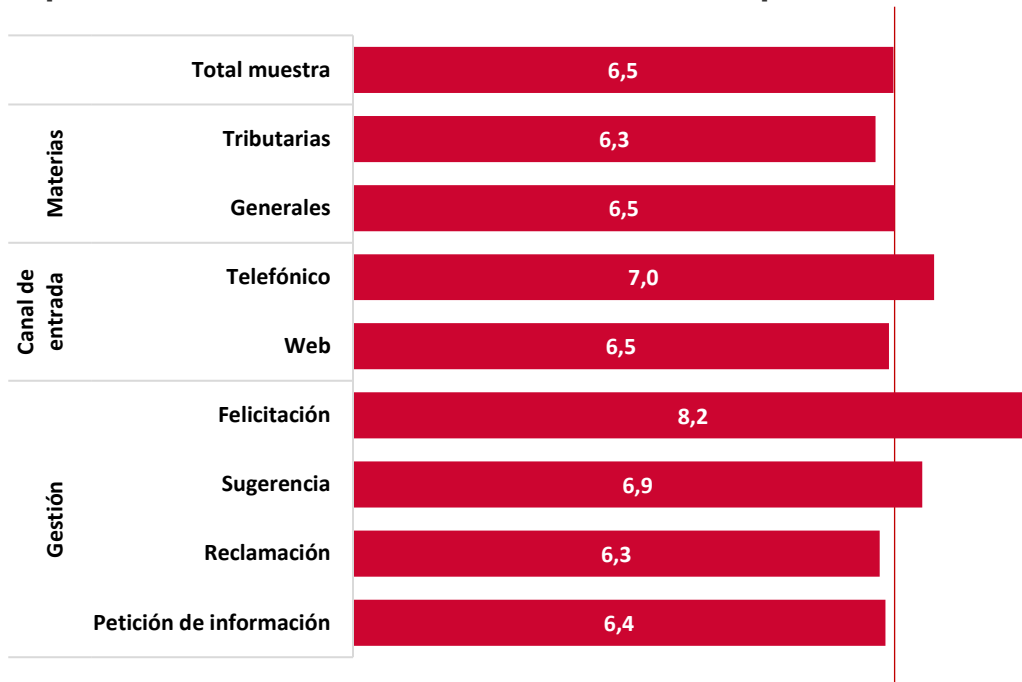


Base: Total muestra.

Por su parte, las valoraciones medias del Servicio SyR a lo largo de los años en relación con el tiempo de respuesta, la personalización y la claridad de las respuestas muestran una trayectoria relativamente estable. Tras los descensos registrados en 2015, todas las dimensiones experimentaron un repunte notable en 2016. Desde 2020, los niveles se han estabilizado en torno a valores similares: el tiempo de respuesta se ha mantenido cerca de los 4,6-4,8 puntos, mientras que la personalización y la claridad se han situado de forma sostenida en torno a los 4,4-4,5 puntos. En 2025, las valoraciones continúan dentro de esta línea de estabilidad, reflejando poca variación.

B)1. Facilidad en la presentación

**Gráfico 56: “Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...”: Facilidad en la presentación (media)**



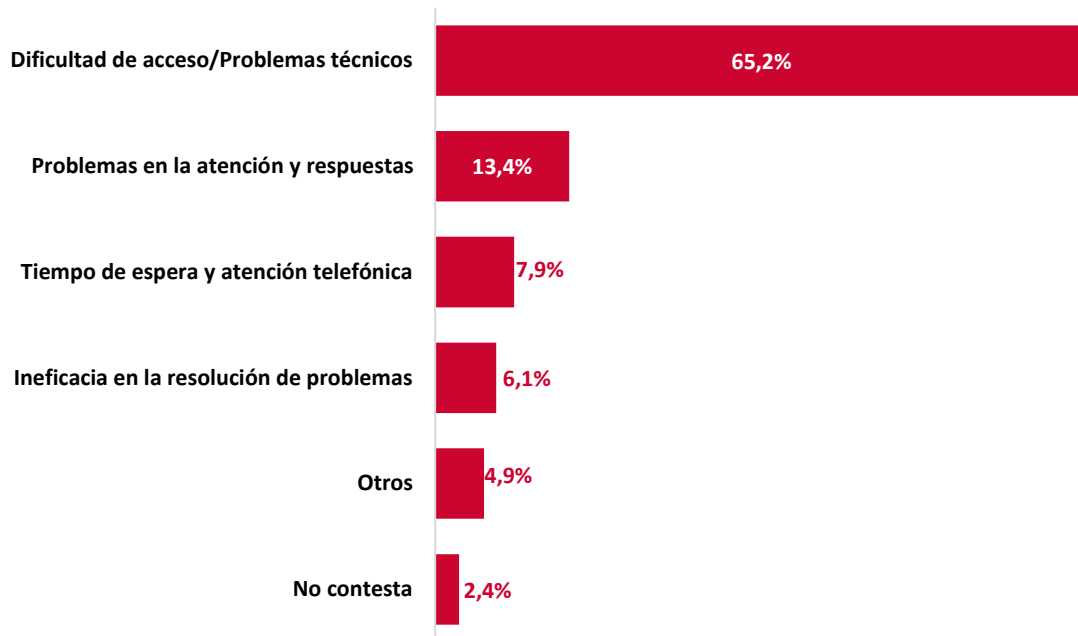
Base: Total muestra.

Las medias de facilidad en la presentación en cuanto a materias no registran grandes diferencias entre ellas: Tributarias presenta un 6,3 y Generales un 6,5 de media.

Respecto a canal de entrada, mientras la Web registra la misma media que el total de la muestra (6,5), la media de las personas usuarias que usaron el servicio Telefónico sí registra 0,5 puntos más, llegando hasta los 7,0 de media.

Por último, las Felicitaciones son las que mejor puntuación media tienen en cuanto a la facilidad en la presentación del Servicio (8,2).

**Gráfico 57: Principal motivo por el que no le resultó fácil acceder al Sistema SyR**

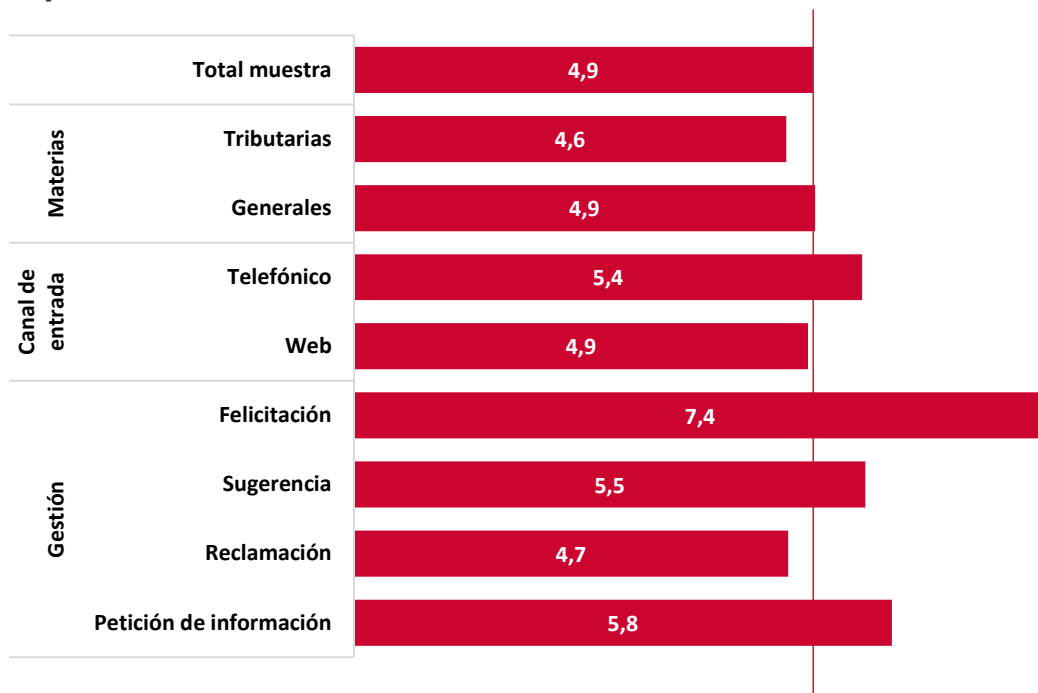


Base: Insatisfechos con la facilidad del Sistema (n=1.307).

En relación con las personas que consideran que el acceso al Sistema SyR no resulta sencillo, los datos indican que la mayoría de las dificultades están vinculadas a cuestiones técnicas. En concreto, un 65,2% menciona problemas de acceso o incidencias informáticas como principal motivo. A continuación, aunque con un peso claramente menor, aparecen los problemas relacionados con la atención o con las respuestas recibidas (13,4%).

## B)2. Funcionamiento del Sistema

**Gráfico 58: “Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...”: Funcionamiento del sistema (media)**



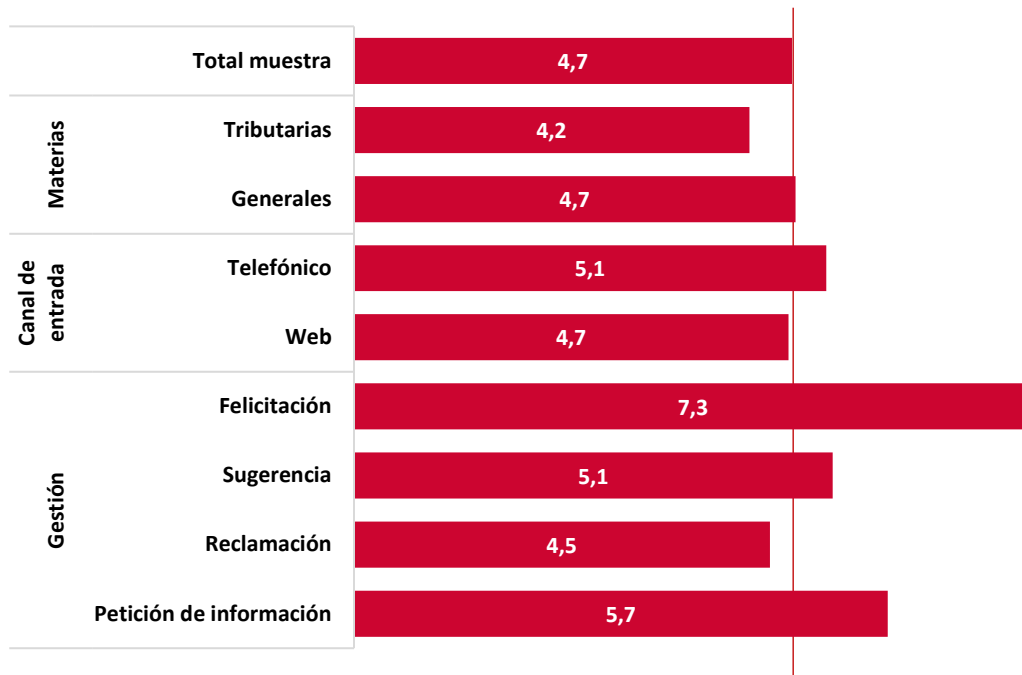
Base: Total muestra.

En cuanto al funcionamiento del sistema, las diferencias según el tipo de gestión son notables: las felicitaciones alcanzan una puntuación claramente superior (7,4), mientras que las sugerencias (5,5), las peticiones de información (5,8) y, especialmente, las reclamaciones (4,7) presentan valoraciones más moderadas.

Por canales de entrada, la atención telefónica obtiene mejores resultados (5,4) que el acceso web (4,9), mientras que por materias no se observan grandes variaciones entre cuestiones Tributarias (4,6) y Generales (4,9).

### B)3. Tiempo de respuesta

**Gráfico 59: “Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...”: Tiempo de respuesta (media)**



Base: Total muestra.

En relación con el tiempo de respuesta, las diferencias entre materias son reducidas, si bien las gestiones vinculadas a asuntos Tributarios presentan una puntuación ligeramente inferior (4,2) respecto a las Generales (4,7).

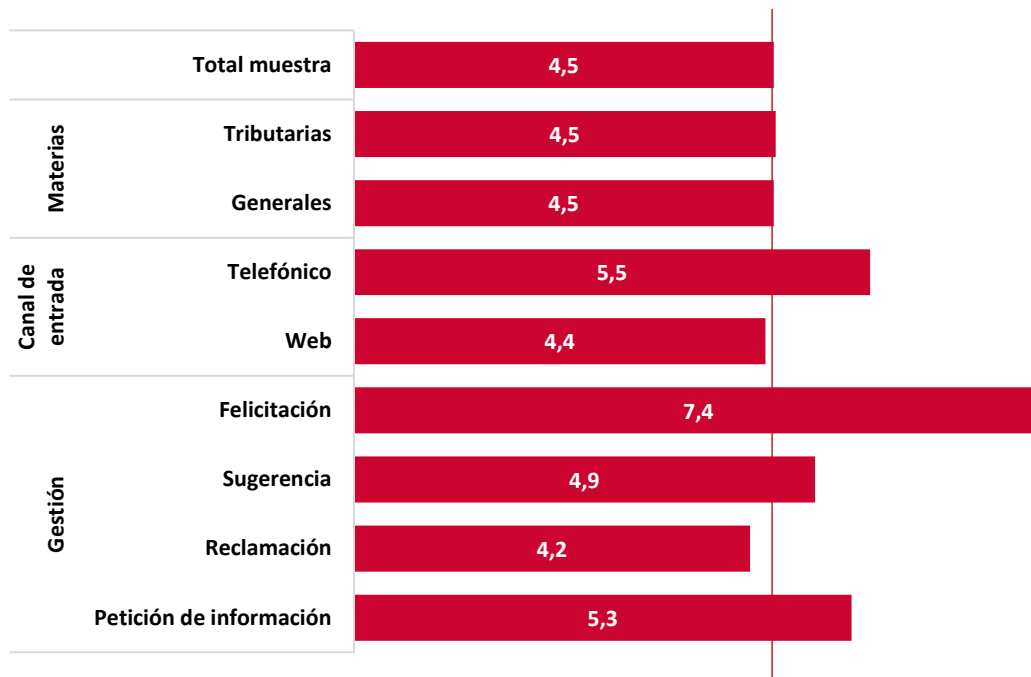
Por canales de entrada, la atención telefónica obtiene mejores resultados (5,1) que el acceso vía web (4,7).

En cuanto al tipo de gestión, las felicitaciones vuelven a mostrar las valoraciones más elevadas (7,3), mientras que las reclamaciones registran la puntuación más baja (4,5).



#### B)4. Claridad de la respuesta

**Gráfico 60: “Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...”: Claridad de respuesta (media)**



Base: Total muestra.

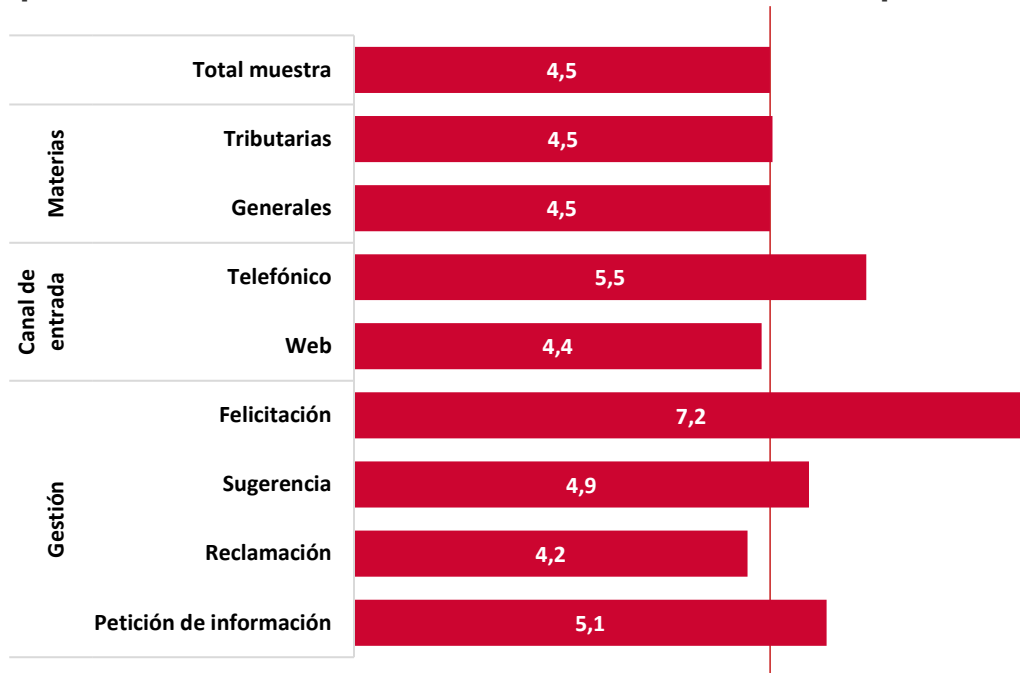
No se registran diferencias entre materias Tributarias y Generales (4,5) en lo referido a la claridad de respuesta.

Por otra parte, el canal telefónico obtiene una puntuación claramente superior (5,5) frente al acceso web (4,4).

Según el tipo de gestión, las felicitaciones alcanzan nuevamente la valoración más elevada mientras que las reclamaciones registran el resultado más bajo (7,4 y 4,2, respectivamente).

## B)5. Personalización de la respuesta

**Gráfico 61: “Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...”: Personalización de la respuesta (media)**



Base: Total muestra.

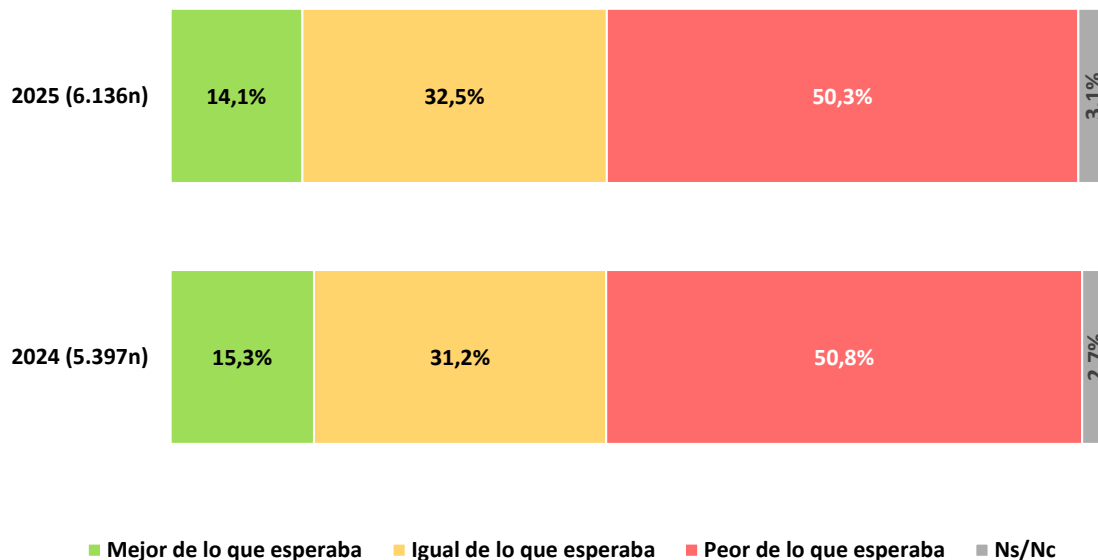
Por último, de nuevo el canal telefónico obtiene mejor media (5,5) que el acceso web (4,4). Además, las felicitaciones presentan la puntuación más alta (7,2), mientras que las reclamaciones, otra vez, registran la valoración más baja (4,2).

### 3.4. 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

**Gráfico 62: 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.

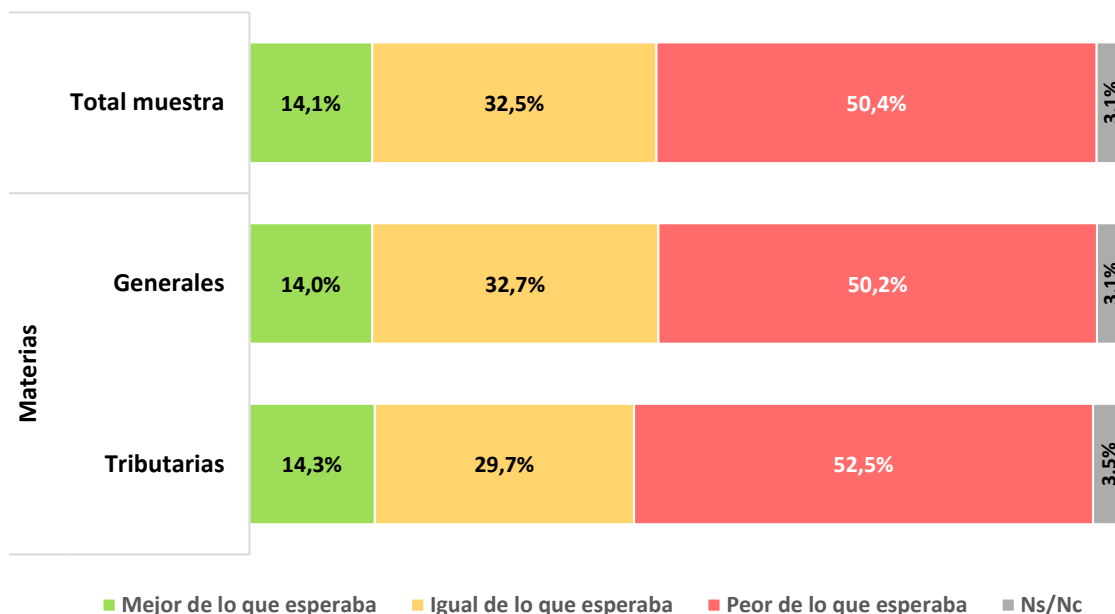
La mitad de las personas usuarias indican que el servicio recibido ha sido peor de lo esperado (50,3%), mientras que solo el 14,1% afirma que ha sido mejor. Casi una de cada tres personas (32,5%) consideran que el servicio ha sido tal y como esperaban.

Estos datos son semejantes a los de los últimos años, siendo minoritaria la proporción de personas para las que el Sistema ha mejorado sus expectativas, dato que ha decrecido respecto a 2024, situándose incluso por debajo de las cifras de 2023 (14,5%). Aun así, el dato positivo es que el

porcentaje de personas que indican que el servicio no cumple sus expectativas ha seguido decreciendo de forma continuada y se sitúa en el mínimo de los últimos años, con 4 puntos porcentuales menos que en 2022.

Con respecto a 2024 la principal diferencia estriba en un ligero decrecimiento del porcentaje de mejora de expectativas (desciende un 1,2%) y, paralelamente, el incremento de las personas para las que el servicio funcionó igual a lo esperado (aumenta un 1,3%).

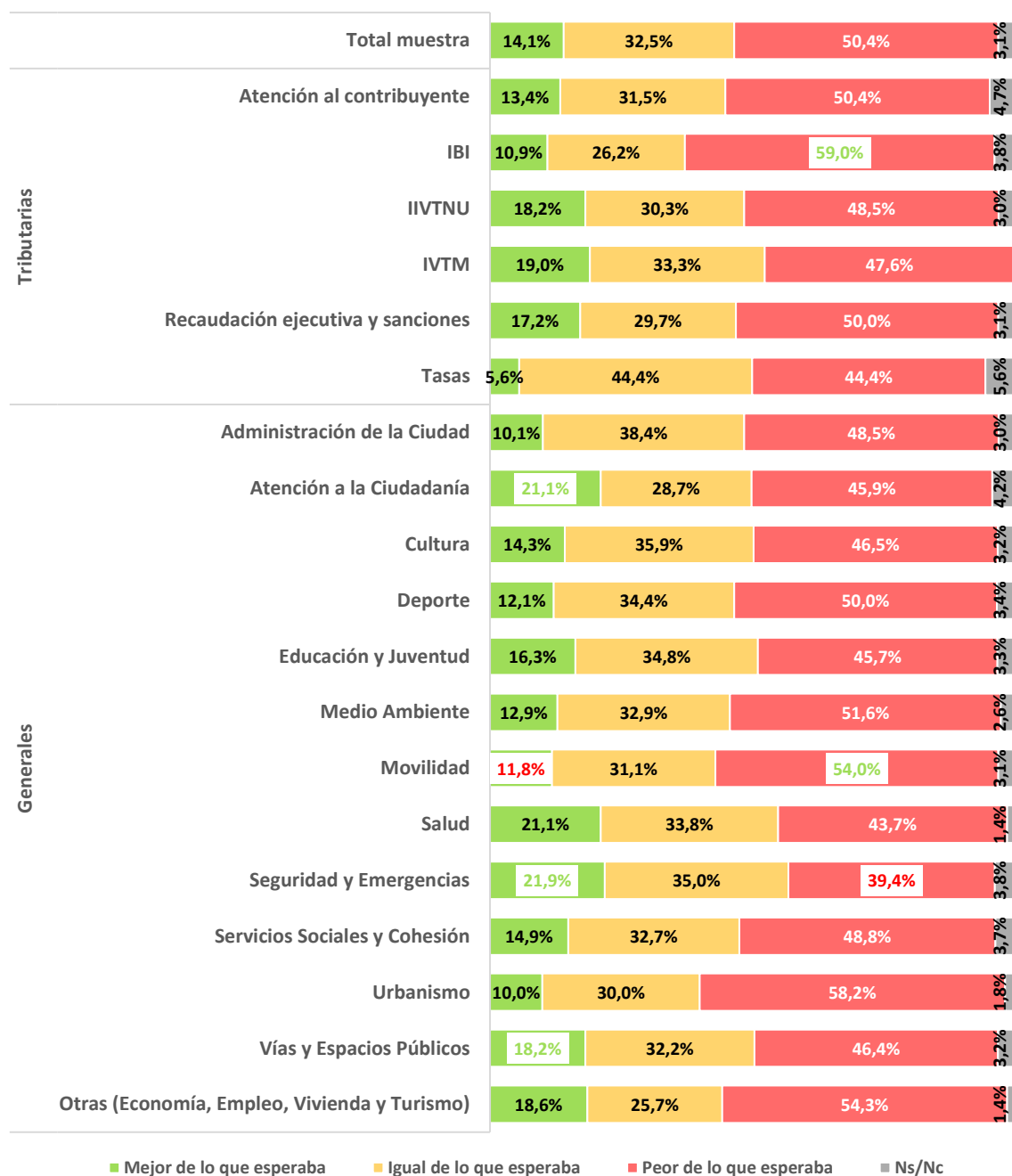
**Gráfico 63: Respecto a lo que usted esperaba, ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor? (Según el carácter de las materias)**



**Base: Total muestra.**

Con respecto al carácter de las materias, las diferencias son escasas, ofreciendo las materias Tributarias unas respuestas ligeramente más negativas que las Generales. El porcentaje de personas cuyas expectativas no se han visto cumplidas son, respectivamente, del 52,5% y del 50,2%. No hay diferencias entre aquellos que han recibido un servicio mejor del esperado.

**Gráfico 64: 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)**



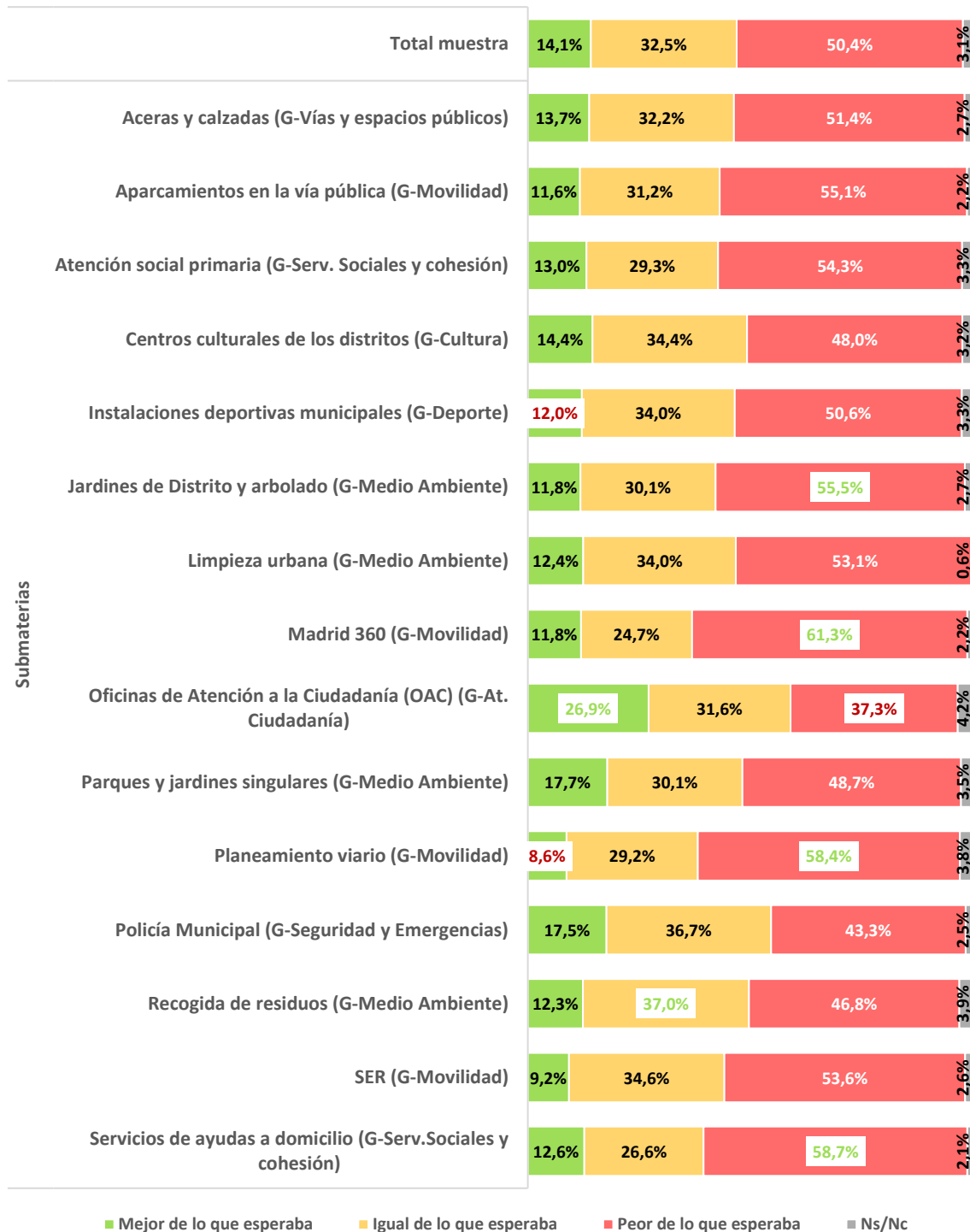
**Base: Total muestra.**

Respecto a las personas que consideran que el servicio fue mejor de lo esperado, en las materias Generales se observan diferencias relevantes en: Atención a la ciudadanía (21,1%), Seguridad y emergencias (21,9%) y, en menor medida, Salud (21,1%) y Vías y espacios públicos (18,2%). Destaca negativamente las reclamaciones acerca de Movilidad (11,8%).

En el caso de las materias Tributarias destaca en positivo las Resoluciones no ejecutadas TEAMM (44,4%).

En cuanto a las personas usuarias que consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, el incremento respecto al porcentaje esperado es significativo entre la materia tributaria IBI (59,0%) y la materia General Movilidad (54,0%). En el sentido opuesto, Seguridad y Emergencias presenta solo un 39,4% de personas que no vieron cumplidas sus expectativas, por lo que se trata de la materia con el mejor desempeño en este sentido.

**Gráfico 65: 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 Submaterias)**



Base: Total muestra.

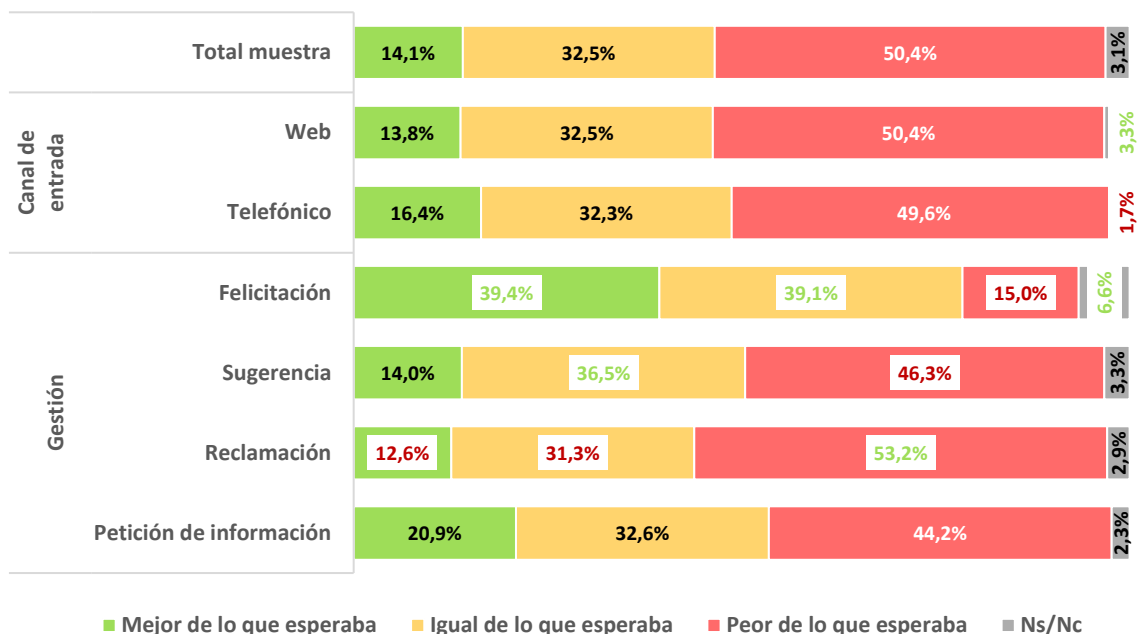
Entre las 15 submaterias analizadas, el porcentaje de quienes opinan que el servicio fue mejor de lo que esperaban destaca significativamente en las reclamaciones respecto a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (26,9%, frente al 14,1% del total de la muestra). En cambio, las Instalaciones deportivas municipales (12,0%) y, sobre todo, el Planeamiento viario (8,6%) son las que presentan un desempeño peor.

El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue igual que lo que esperaba tiene un porcentaje significativamente superior entre las personas que lo utilizaron en relación a la Recogida de residuos (37,0%).

Por su parte, entre quienes experimentaron un servicio peor de lo esperado, las Oficinas de Atención a la Ciudadanía destacan nuevamente en positivo (solo el 37,3% se sienten defraudados con el servicio). Al contrario, quienes utilizaron el servicio en relación a Madrid 360, Planeamiento viario, Servicios de ayuda a domicilio y Jardines de Distrito y arbolado, presentan un porcentaje significativamente superior (61,3%, 58,4%, 58,7% y 55,5%, respectivamente)



**Gráfico 66: 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 Canal de entrada y Gestión)**



**Base: Total muestra.**

En función del canal de entrada, la principal diferencia estriba entre quienes indican que no tienen una opinión formada al respecto, con un 3,3% entre las personas que utilizaron el servicio a través de medios online. Hay diferencias entre las personas que ven mejoradas sus expectativas (16,4% y 13,8%), pero éstas no son estrictamente significativas desde un punto de vista estadístico.

Respecto al tipo de solicitud, las Felicitaciones presentan una distribución totalmente diferente al conjunto de la muestra (el 39,4% considera colmadas sus expectativas, mientras que solo el 15,0% indican lo contrario).

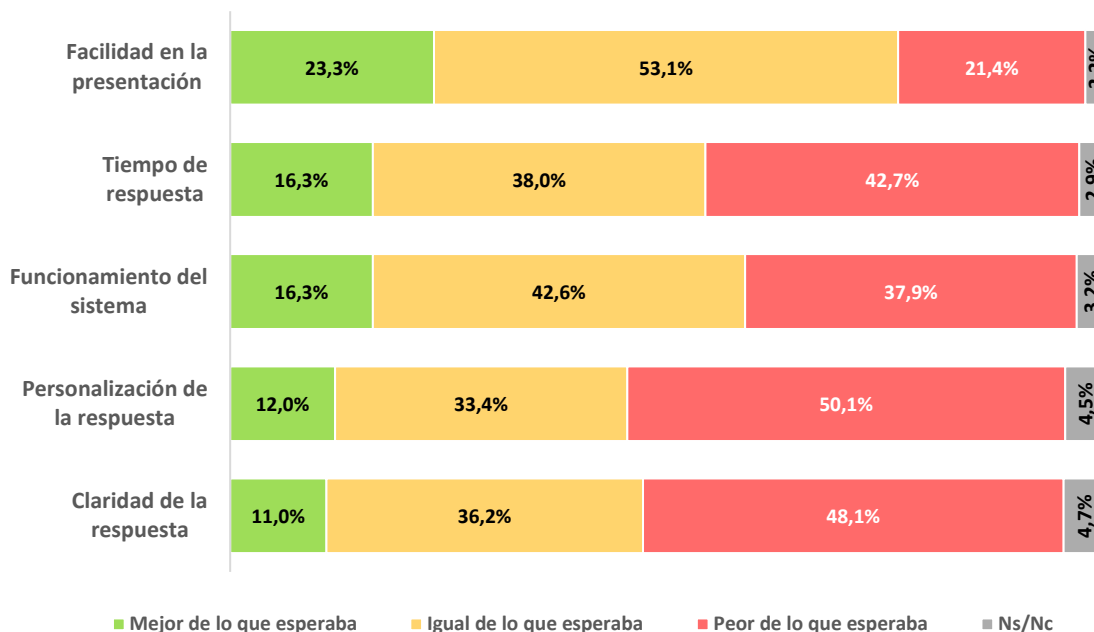
Entre las personas que presentaron una Reclamación, el 53,2% opinan que el servicio ha resultado peor de lo esperado (50,4% para el total de la muestra) y solo el 12,6% cree que ha sido mejor. En este caso, también el porcentaje de personas que indican que el servicio ha sido igual a lo previsto es significativamente inferior al conjunto de las personas entrevistadas (31,3%).

Este tipo de gestión es, con diferencia, la que registra la mayor proporción de personas defraudadas con el servicio.

Por su parte, quienes registraron alguna sugerencia presentan un porcentaje significativamente superior en la categoría "igual de lo que esperaba" e inferior en "peor de lo que esperaba" (36,5% y 46,3%, respectivamente), lo cual indica que su desempeño en esta cuestión es mejor que el del conjunto de la muestra.

### B) Con los aspectos del servicio

**Gráfico 67: Indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema SyR han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba**



**Base: Total muestra.**

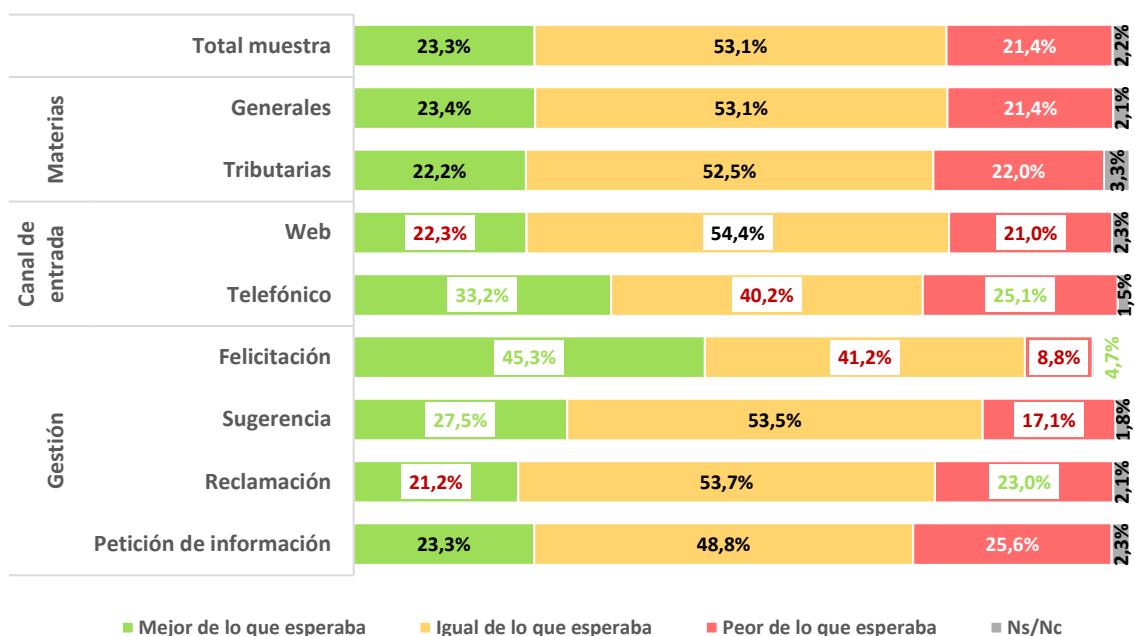
El aspecto mejor valorado de los servicios recibidos es la facilidad en la presentación, con un 23,3% de personas que consideran que esta cuestión ha sido mejor de lo esperado y solo un 21,4% que afirman lo contrario.

En un segundo nivel de satisfacción se encuentran el tiempo de respuesta y el funcionamiento del sistema, ambos con un 16,3% de expectativas cumplidas positivamente.

Por último, los aspectos peor valorados son la personalización de la respuesta y la claridad de la misma. En estos ítems el porcentaje de personas que afirman que el servicio ha sido peor de lo esperado se sitúa en el 50,1% y el 48,1%, y solo el 12,0% y el 11,0% consideran que ha sido mejor de lo previsto.

#### B)1. Facilidad de presentación

**Gráfico 68: Indique si “La facilidad de presentación” del servicio recibido en el Sistema SyR ha sido mejor, igual o peor de lo que esperaba (Según Carácter de materias, Canal de entrada y Gestión)**



Base: Total muestra.

No existen diferencias en las opiniones de las personas según el carácter de las materias presentadas (Generales o Tributarias).

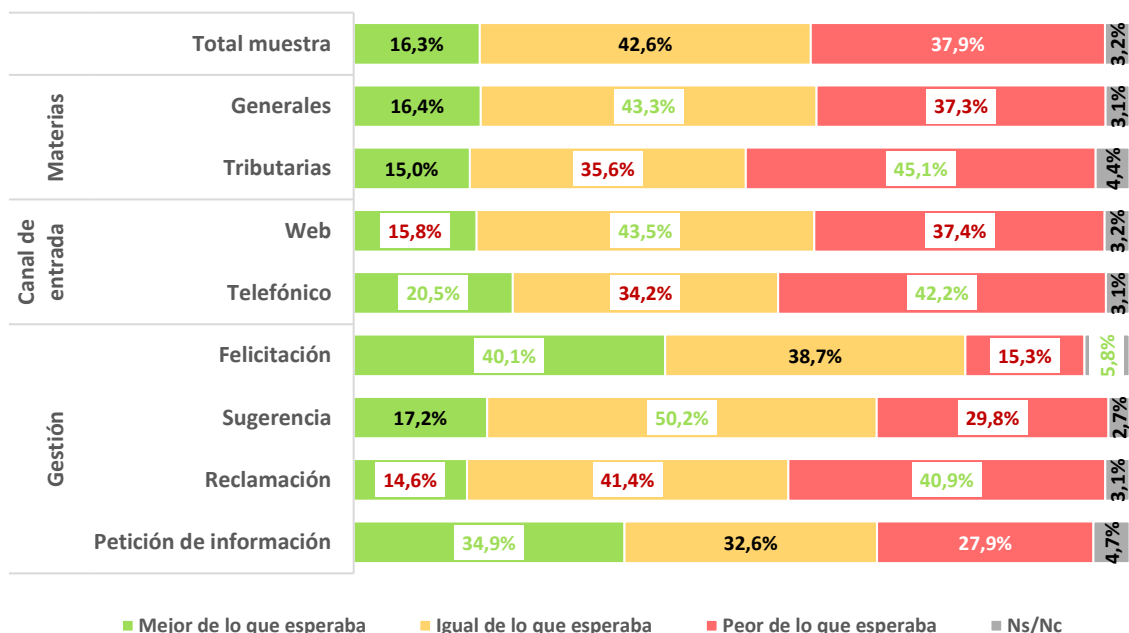
En cambio, el canal de entrada sí ofrece resultados significativamente distintos, siendo las personas que usaron el servicio telefónicamente quienes ven cumplidas sus expectativas en mayor proporción (el 33,2% dice que el

servicio ha sido mejor de lo esperado, el 25,1% indica lo contrario y el 41,2% afirma que ha sido igual a lo previsto).

Según el tipo de gestión, quienes han presentado una felicitación consideran en mayor medida que la facilidad de presentación ha sido mejor de lo que esperaban (45,3%) y solo el 8,8% indican que ha sido peor de lo previsto. Quienes presentan una sugerencia también se muestran significativamente más satisfechos con esta cuestión (el 27,5% creen que ha sido mejor y solo el 17,1% consideran que ha sido menos fácil de lo esperado). Por último, las reclamaciones presentan los resultados más negativos a este respecto.

## B)2. Funcionamiento del Sistema

**Gráfico 69: Indique si “El funcionamiento del Sistema” del servicio recibido en el Sistema SyR ha sido mejor, igual o peor de lo que esperaba (Según Carácter de materias, Canal de entrada y Gestión)**



Base: Total muestra.

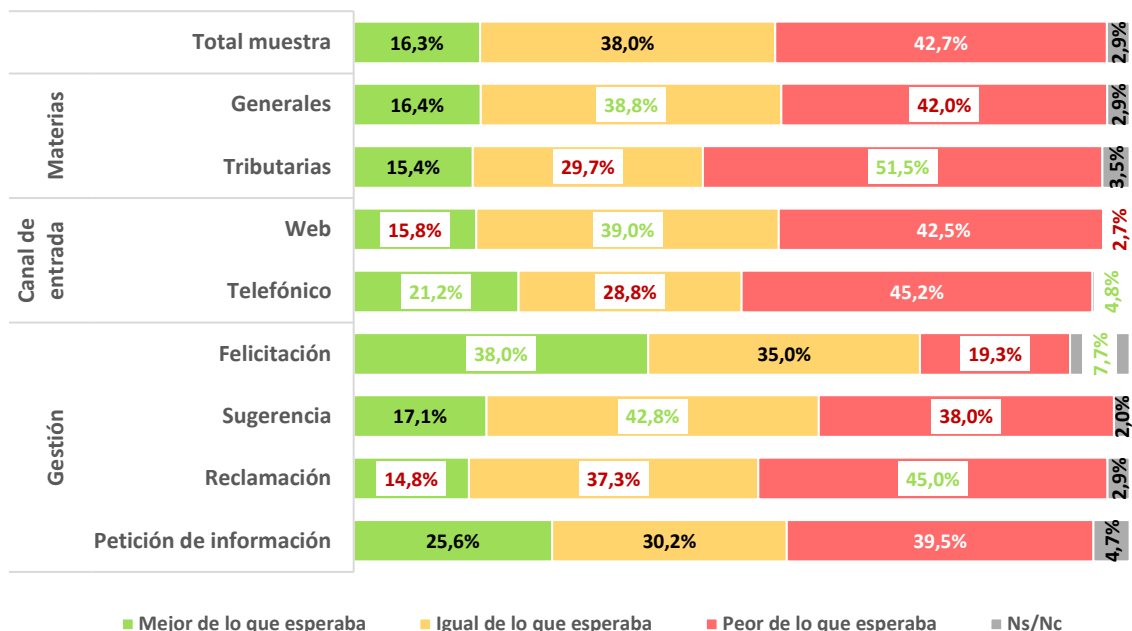
En el caso del funcionamiento del Sistema SyR, sí existen diferencias entre las materias Generales y Tributarias, presentando éstas unas opiniones más negativas (el 45,1% de las personas que gestionaron alguna materia Tributaria creen que el funcionamiento del sistema es peor de lo esperado y solo el 35,6% consideran que ha sido semejante a lo previsto).

En cuanto al canal de entrada, las personas que utilizaron la vía telefónica se muestran más satisfechas con el funcionamiento del sistema (20,5% mejoraron sus expectativas, por el 15,8% de las personas que gestionaron vía online), pero también presentan el mayor porcentaje de personas que vieron empeoradas sus expectativas. Es decir, entre estas personas las opiniones con respecto al funcionamiento del sistema se encuentran mucho más polarizadas.

En función del tipo de solicitud se mantiene la tendencia registrada respecto de la facilidad de acceso -mejores resultados entre quienes enviaron una felicitación y, en menor medida, una sugerencia, y mayor insatisfacción entre quienes presentaron una reclamación-, si bien en esta ocasión se observa, además, una satisfacción elevada entre quienes solicitaron información (34,9% de personas que vieron mejoradas sus expectativas).

### B)3. Tiempo de respuesta

**Gráfico 70: Indique si “El tiempo de respuesta” del servicio recibido en el Sistema SyR ha sido mejor, igual o peor de lo que esperaba (Según Carácter de materias, Canal de entrada y Gestión)**



Base: Total muestra.

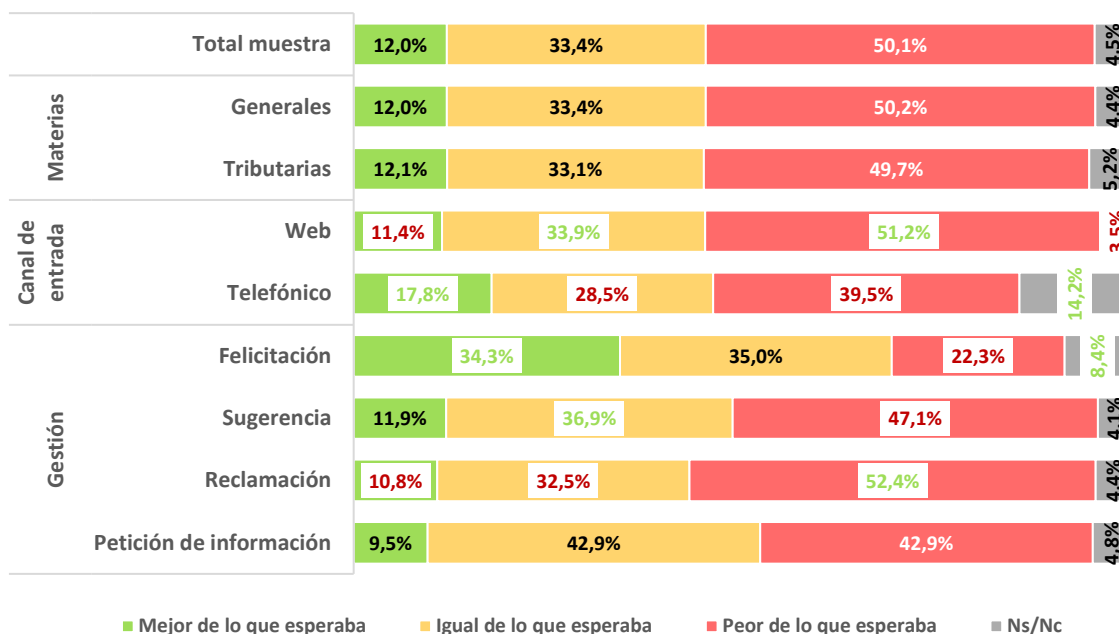
En relación al tiempo de respuesta, las personas usuarias de materias Tributarias son las que se muestran más claramente insatisfechas, puesto que el 51,5% indican que la espera ha sido peor de lo que esperaba.

Con respecto al canal de entrada, hay mayor polarización en las respuestas de las personas que utilizaron el teléfono, ya que el 21,2% vieron mejoradas sus expectativas en relación al tiempo de respuesta, pero para el 45,2% este ha sido peor de lo esperado. En el caso de las personas que utilizaron el servicio de manera online se registra menor porcentaje de personas con las expectativas mejoradas (15,8%) y una mayor proporción de ellas que afirman que el tiempo de respuesta ha sido igual al que se esperaba (39,0%).

Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de quienes vieron superadas sus expectativas destaca entre quienes realizaron felicitaciones (38,0%, frente al 16,3% del total). Por su parte, el porcentaje de quienes vieron sus expectativas empeoradas destaca negativamente entre quienes reclamaron (45,0%), mientras que quienes realizaron una sugerencia (38,0%) y una felicitación (19,3%) son los que presentan los resultados más favorables a este respecto.

#### B)4. Personalización de la respuesta

**Gráfico 71: Indique si “La personalización de la respuesta” del servicio recibido en el Sistema SyR ha sido mejor, igual o peor de lo que esperaba (Según Carácter de materias, Canal de entrada y Gestión)**



Base: Total muestra.

Con respecto a la personalización de la respuesta no se observan diferencias significativas en cuanto al carácter de la materia.

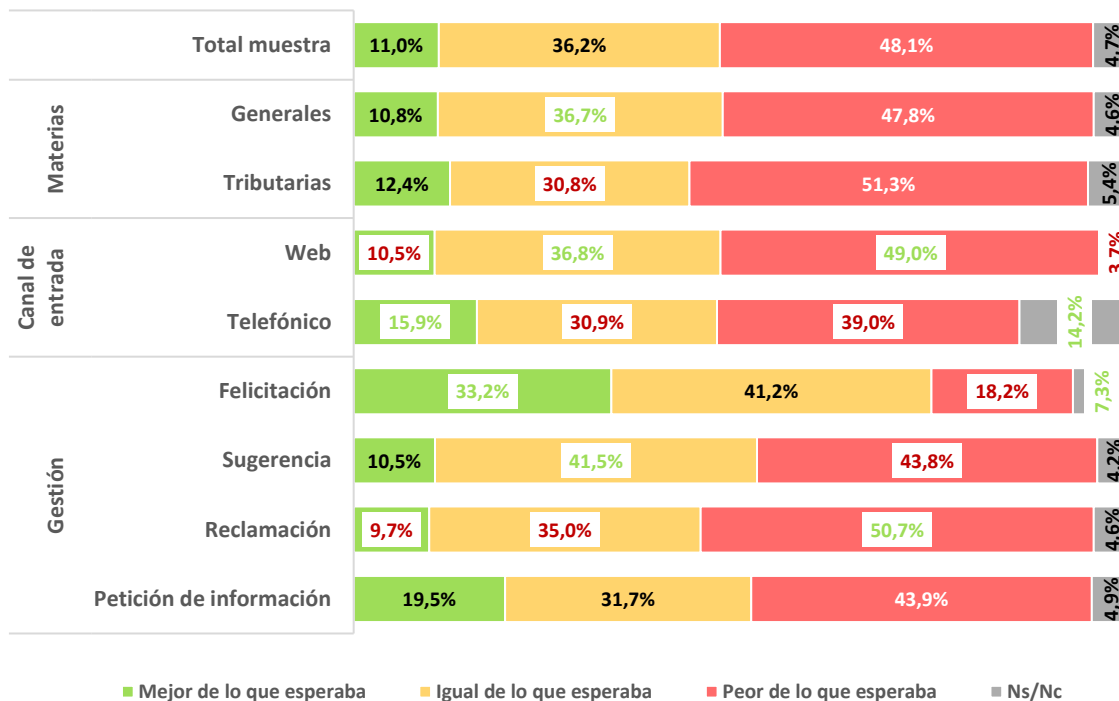
El 51,2% de las personas que han utilizado el servicio vía online consideran que no se cumplieron sus expectativas de obtener una respuesta personalizada, mientras que entre los que usaron el teléfono este porcentaje es solo del 39,5%. Los usuarios telefónicos presentan también un porcentaje significativamente mayor de expectativas superadas (17,8%) y de dudas ante esta cuestión (14,2% de Ns/Nc).

Nuevamente, las personas que presentaron una felicitación son las más satisfechas con este aspecto del sistema (el 34,3% indica que la personalización de las respuestas ha sido mejor de lo esperado y solo el 22,3% afirma que ha sido peor). En el extremo opuesto, las personas que han presentado una reclamación son, una vez más, las que ofrecen resultados más negativos: el 52,4% no han visto cumplidas sus expectativas respecto a la personalización de las respuestas (50,1% entre el total de la muestra).



B)5. Claridad de la respuesta

**Gráfico 72: Indique si “La claridad de la respuesta” del servicio recibido en el Sistema SyR ha sido mejor, igual o peor de lo que esperaba (Según Carácter de materias, Canal de entrada y Gestión)**



Base: Total muestra.

Por último, quienes han presentado algún tipo de gestión sobre materias Tributarias se muestran más decepcionados con la claridad de la respuesta recibida (51,3%, por el 48,1% del total), mientras que el 30,8% consideran que la respuesta ha sido tal y como esperaba.

De nuevo, las personas usuarias digitales ofrecen una visión más negativa, puesto que 49,0% dicen que la claridad de la respuesta ha sido peor de lo que esperaba, y solo el 10,5% indica que ha sido mejor (15,9% entre las personas usuarias del teléfono). En cambio, entre las usuarias telefónicas se ha registrado un porcentaje significativamente superior de Ns/Nc (14,2% no responden ante esta cuestión).

Atendiendo al tipo de gestión, se mantiene en general la tendencia vista en el resto de aspectos: quienes felicitan a través del servicio se muestran claramente más satisfechos (33,2% supera sus expectativas y solo el 18,2% no las ve cubiertas) y quienes presentan una reclamación son los que ofrecen una opinión más negativa (9,7% de expectativas superadas, 35,0% de expectativas cumplidas y 50,7% de expectativas no cubiertas). Entre quienes presentan sugerencias, hay una mayor proporción de expectativas cumplidas, pero no superadas (41,5%) y, sobre todo, un porcentaje inferior de personas que creen que la claridad de la respuesta ha sido peor de lo esperado (43,8%).

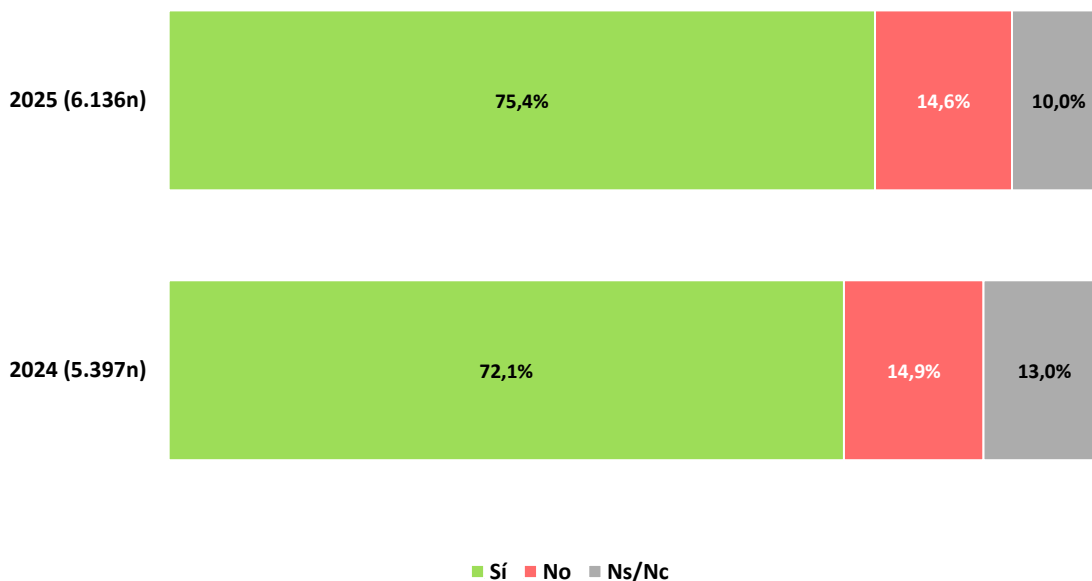
### 3.5. Otros aspectos del servicio

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.

**Gráfico 73: ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?**

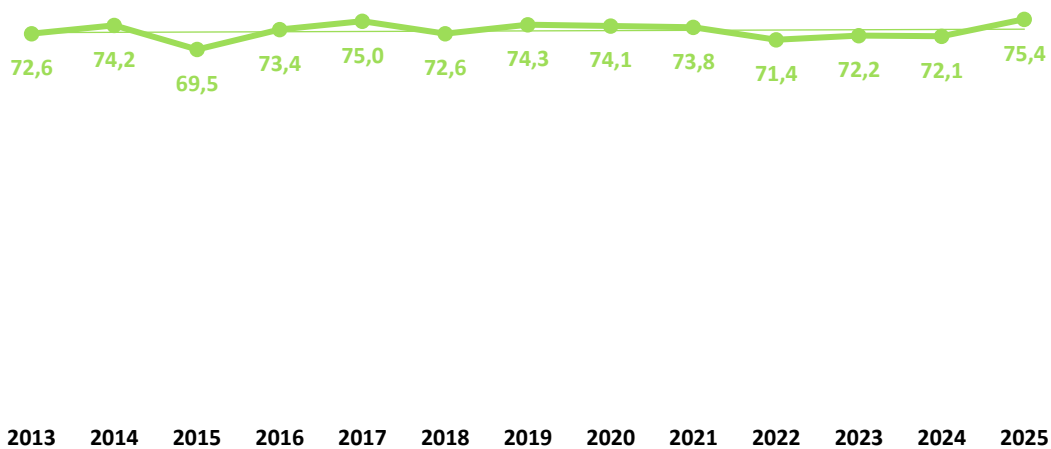


Base: Total muestra.

Tres cuartas partes de las personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (75,4%), mientras que tan solo el 14,6% aseguran que no lo harían.

Respecto al año anterior, se registran unos resultados más positivos, ya que se observa un incremento del 3,3% de las personas que repetirían la experiencia. Aunque las diferencias no son muy elevadas con los datos de años previos, sí se puede matizar alguna cuestión al respecto de la evolución histórica.

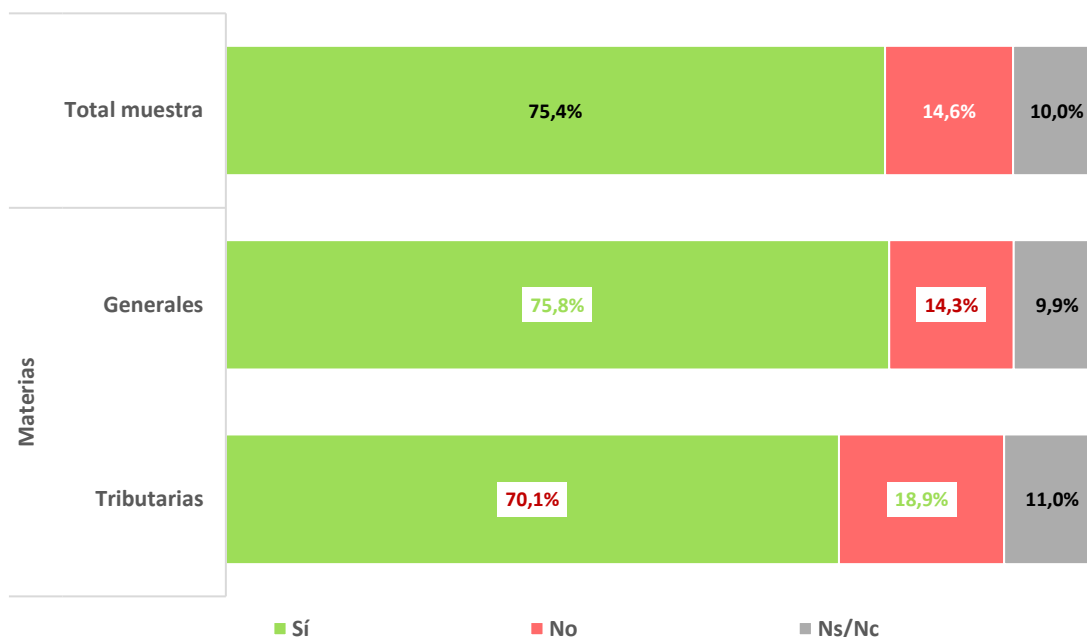
**Gráfico 74: Indicador de fidelidad: Porcentaje de personas usuarias que volverían a usar el Sistema SyR**



Base: Total muestra.

Aunque el indicador ha mantenido unos valores estables a lo largo de los últimos años (a excepción de 2015, en el que se sitúa por debajo del 70%), este 2025 ha marcado el valor más alto de toda la serie, superando el 75,0% del año 2017.

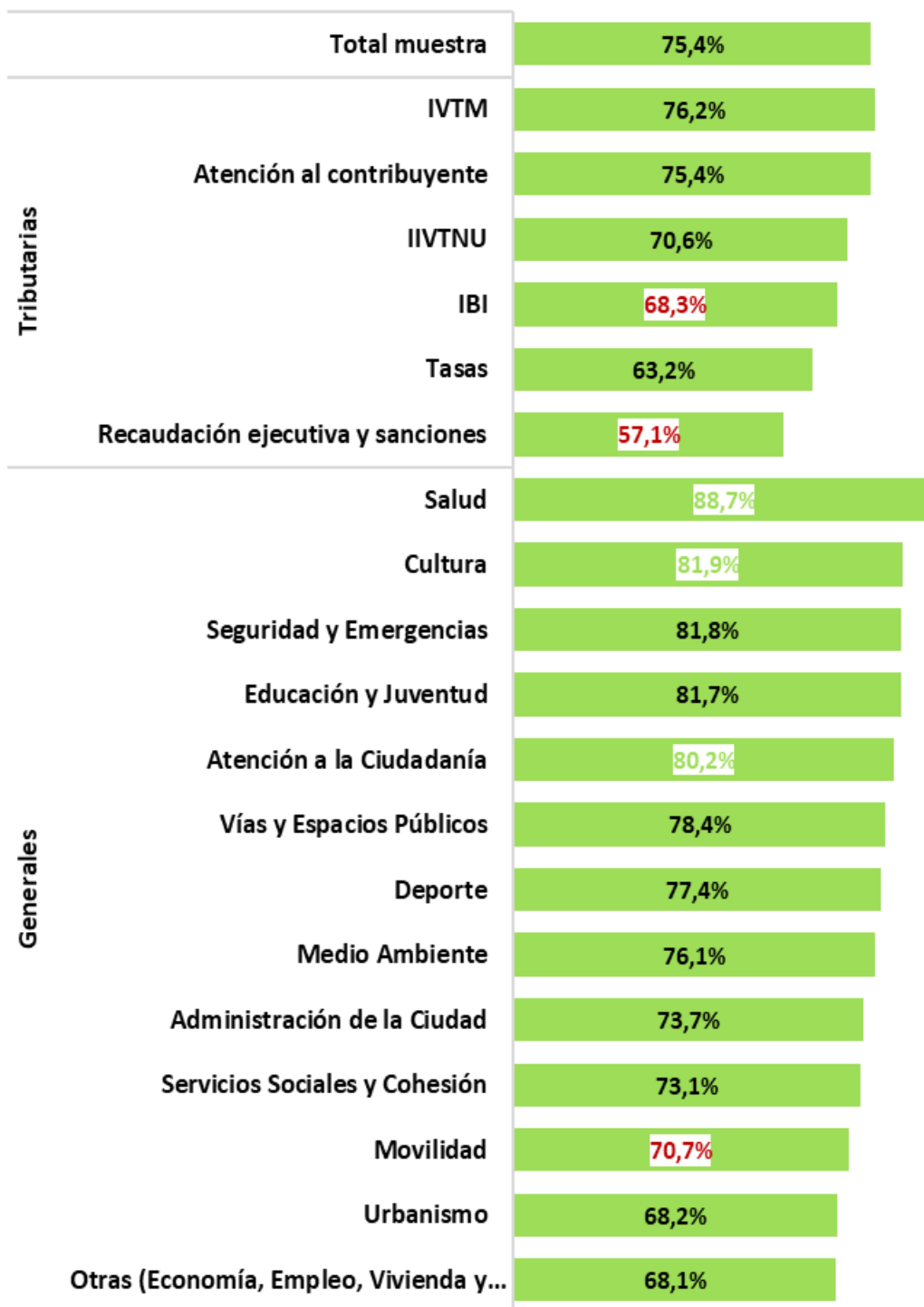
**Gráfico 75: ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el carácter de las materias)**



Base: Total muestra.

El indicador de fidelidad registra diferencias significativas entre las materias Generales y las Tributarias. En concreto, el 75,8% de las personas que han realizado una gestión general indican que repetirían la experiencia, mientras que solo el 70,1% de las personas registradas en las materias Tributarias volverían a hacerlo. En el sentido opuesto, el 18,9% de las personas usuarias de materias Tributarias niega la posibilidad de volver a usar el servicio, siendo este porcentaje significativamente superior al que se registra entre las personas usuarias de materias Generales (14,3%) y al total (14,6%).

**Gráfico 76: ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según Materias) -% Sí-**



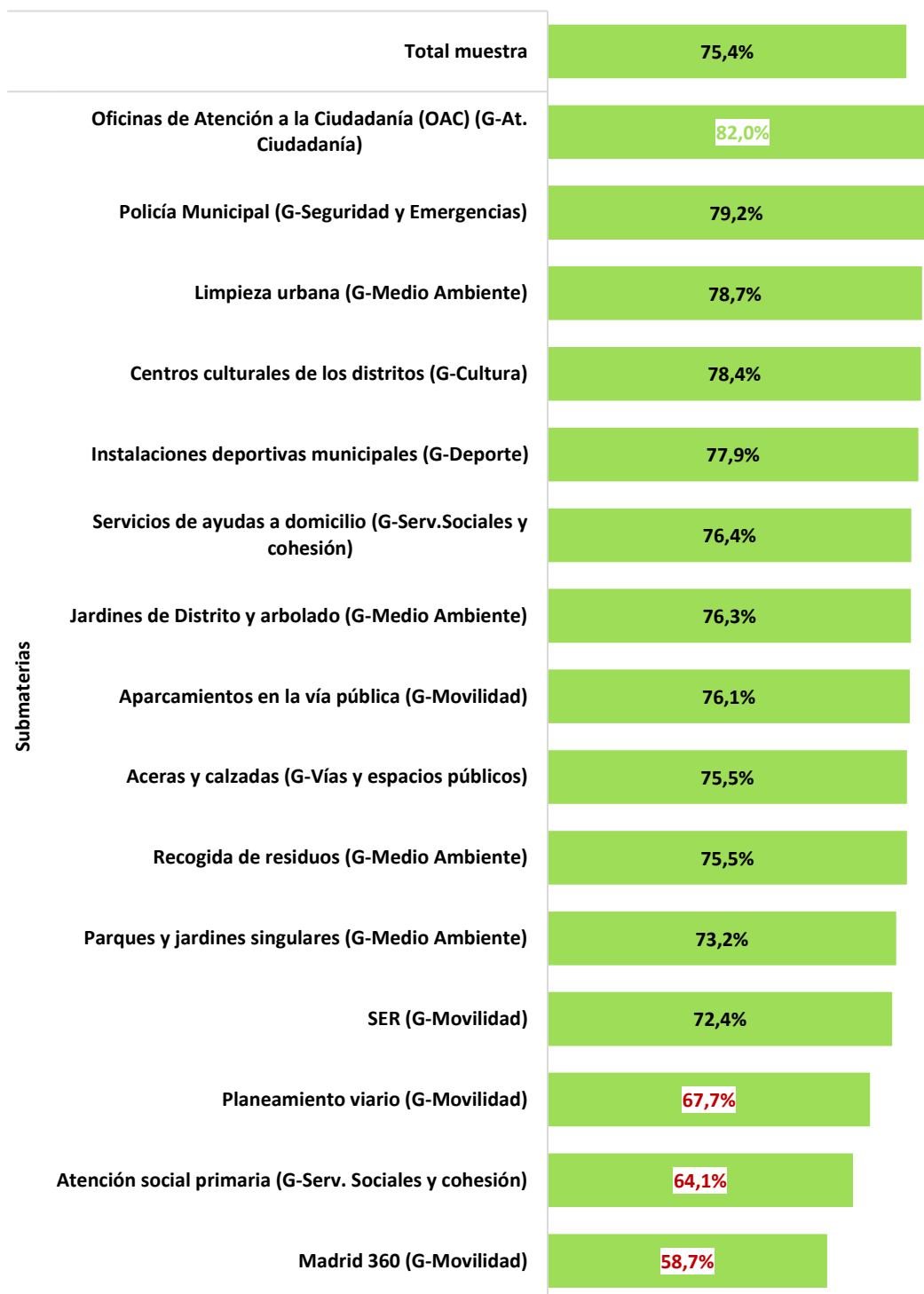
Base: Total muestra.

En función de las distintas materias, el indicador de fidelidad presenta unos resultados diferenciados. Dentro de las Tributarias, el IBI y la Recaudación ejecutiva y sanciones son las materias que presentan un porcentaje de fidelidad significativamente distinto, en este caso, inferior (68,3% y 57,1%, respectivamente, frente al 75,4% del total).

Entre las materias Generales, Salud (88,7%), Atención a la Ciudadanía (80,2%), Cultura (81,9%) y Seguridad y Emergencias (81,8%) registran una fidelidad sustancialmente superior al resto de materias. En sentido opuesto, Movilidad (70,7%) y Urbanismo (68,2%) son las que presentan unos peores resultados a este respecto.

En ambos casos, se registran materias que, en apariencia se encuentran por encima o por debajo del indicador de fidelidad, pero estos resultados no son estadísticamente significativos. Por ejemplo, Otros impuestos o Resoluciones no ejecutadas TEAMM con un 100% y un 88,9%, respectivamente o, en sentido opuesto, la Recaudación ejecutiva y sanciones y Precios públicos (57,1% y 50,0%).

### Gráfico 77: ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según Submaterias) -% Sí-



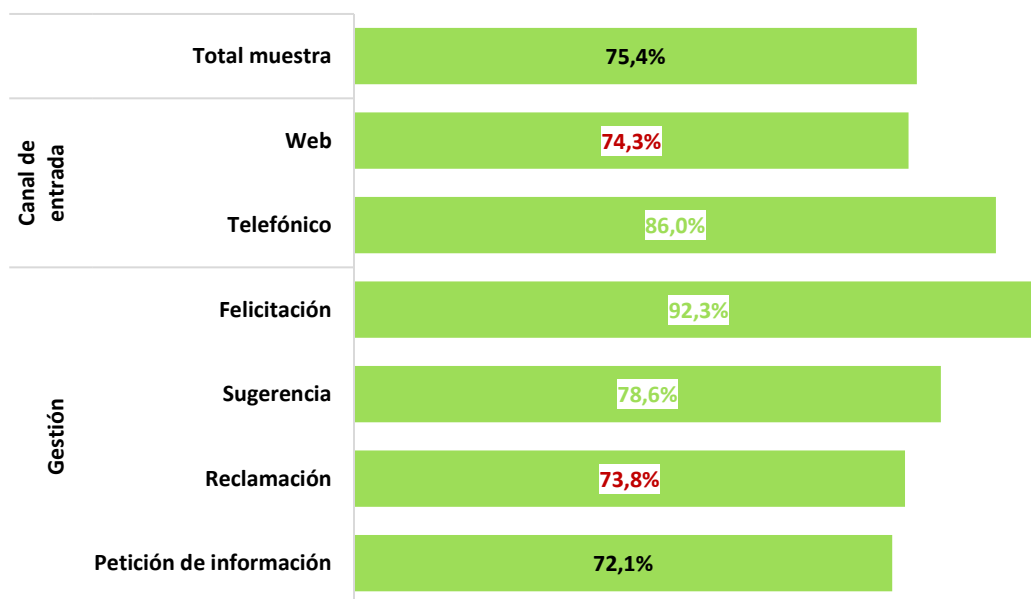
Base: Total muestra.

En función de las submaterias, las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) ofrecen un indicador de fidelidad significativamente superior (82,0%).



En el extremo contrario, Madrid 360 (58,7%), Atención social primaria (64,1%) y Planeamiento viario (67,7%) registran un valor del indicador sustancialmente negativo, frente al 75,4% del total de la muestra.

**Gráfico 78: ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el Canal de entrada y la Gestión)**  
-% Sí-



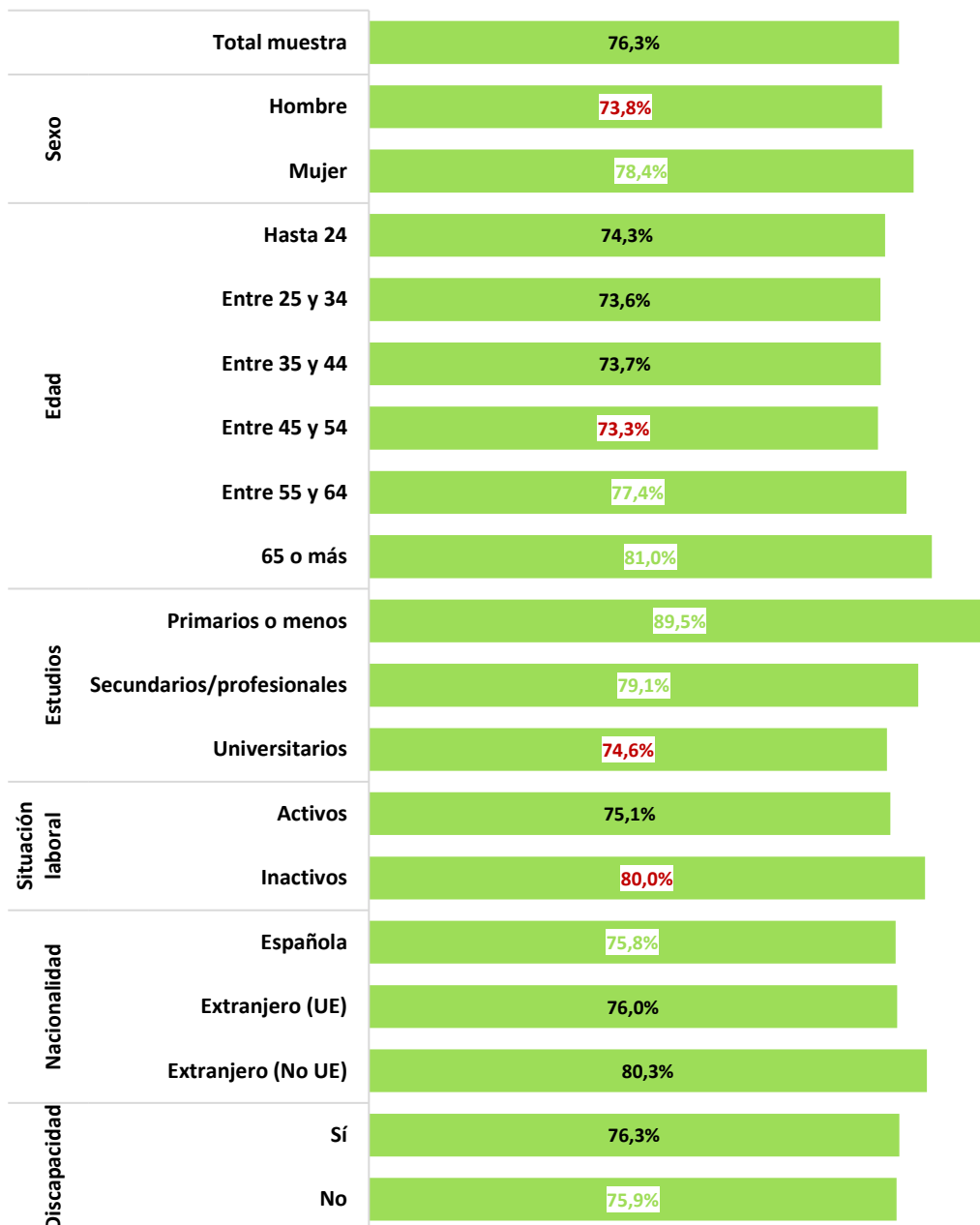
Base: Total muestra.

De manera consistente con otros aspectos analizados, el indicador de fidelidad es significativamente superior entre las personas que utilizaron el Sistema para enviar una felicitación (92,3%) y, en menor medida, para sugerir alguna cuestión (78,6%). En cambio, quienes presentaron una reclamación registran un valor inferior al esperado (73,8%).

En relación al canal de entrada, quienes usaron medios digitales registran un 74,3%, mientras que aquellas personas que utilizaron el teléfono obtienen un valor del indicador del 86,0%. En ambos casos, estas diferencias son estadísticamente significativas.

## Gráfico 79: ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según características sociodemográficas)

-% Sí-

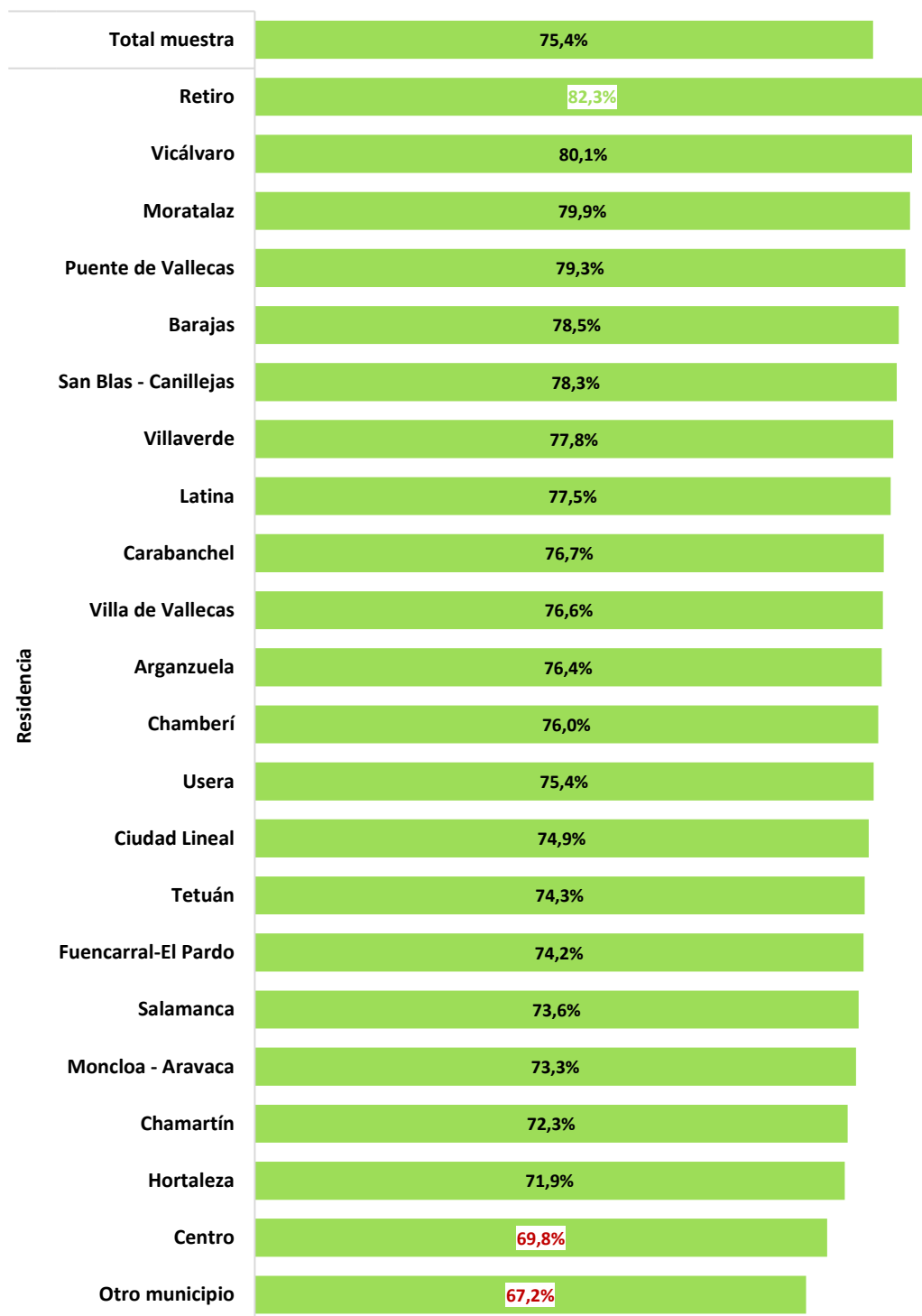


Base: Total muestra.

Si observamos a las características sociodemográficas, se destacan las siguientes diferencias:

- El porcentaje de mujeres que manifiesta su fidelidad con el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (78,4%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (73,8%).
- Hay una relación directa entre la edad y el indicador de fidelidad: a mayor edad, mayor porcentaje de personas que volverían a utilizar el Sistema SyR. Específicamente, a partir de los 55 años es cuando se registra una diferencia significativa, con cifras (77,4% y 81,0%, a partir de los 65 años) alejadas de las registradas en el resto de los grupos de edad (73,3% entre los 45 y los 54 años).
- De forma inversa, a menor nivel de estudios, mayor fidelidad al servicio, observándose valores decrecientes entre el 89,5% (estudios primarios o menos) y el 74,6% (universitarios).
- Tanto las personas inactivas (80,0%) como las de nacionalidad española (75,8%) y aquellas sin discapacidad reconocida (75,9%) se muestran predispuestas, en mayor medida, a volver utilizar el servicio.

**Gráfico 80: ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según residencia) -% Sí-**



Base: Total muestra.

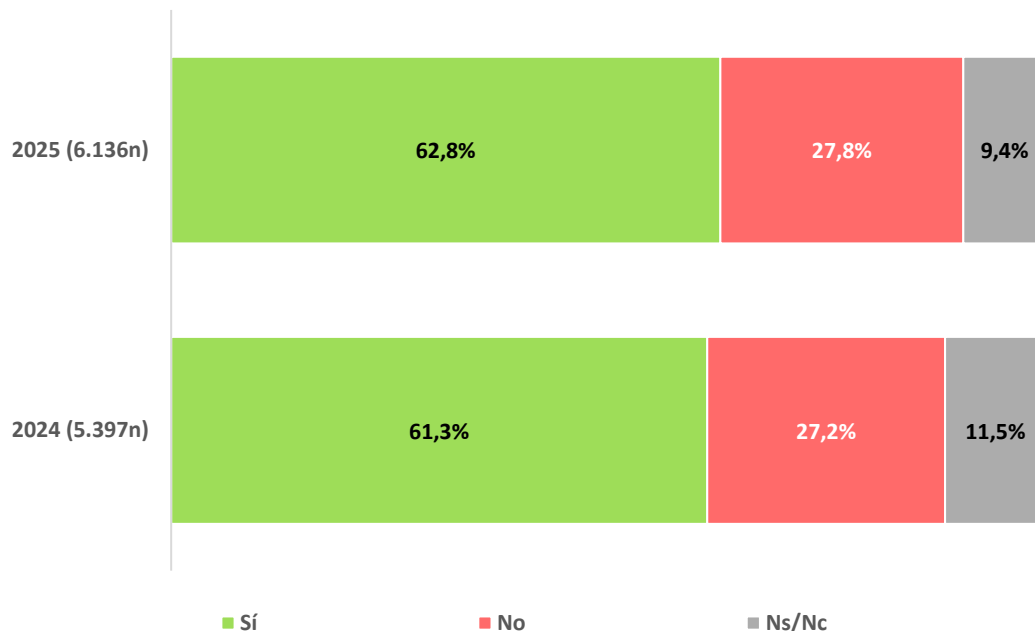
Atendiendo a la residencia de las personas usuarias, el Retiro registra el mayor porcentaje de fidelidad (82,3%), siendo el único distrito con valores significativamente elevados. En el extremo opuesto, las personas que residen en el distrito Centro y en Otro municipio presentan los peores resultados del indicador (69,8% y 67,2%, respectivamente).

### 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.

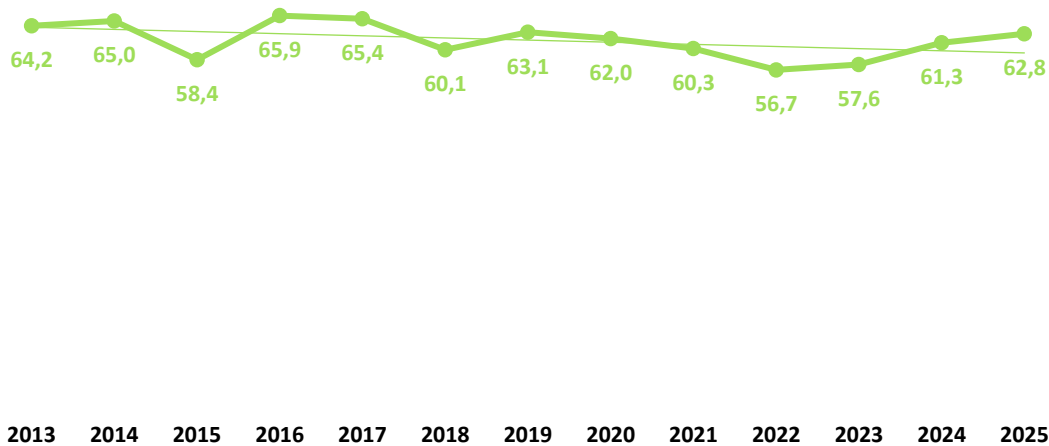
**Gráfico 81: ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?**



Base: Total muestra.

El 62,8% de las personas usuarias del Sistema SyR recomendarían su utilización a otras personas. Esta cifra es ligeramente superior a la registrada en 2024 (61,3%) y supone una mejoría de más del 5% respecto del 2023. En sentido opuesto, el 27,8% indica que no lo recomendaría, cifra que confirma la tendencia observada, ya que es la más baja de los últimos 3 años. Para ver esta cuestión en más detalle, observamos la serie histórica.

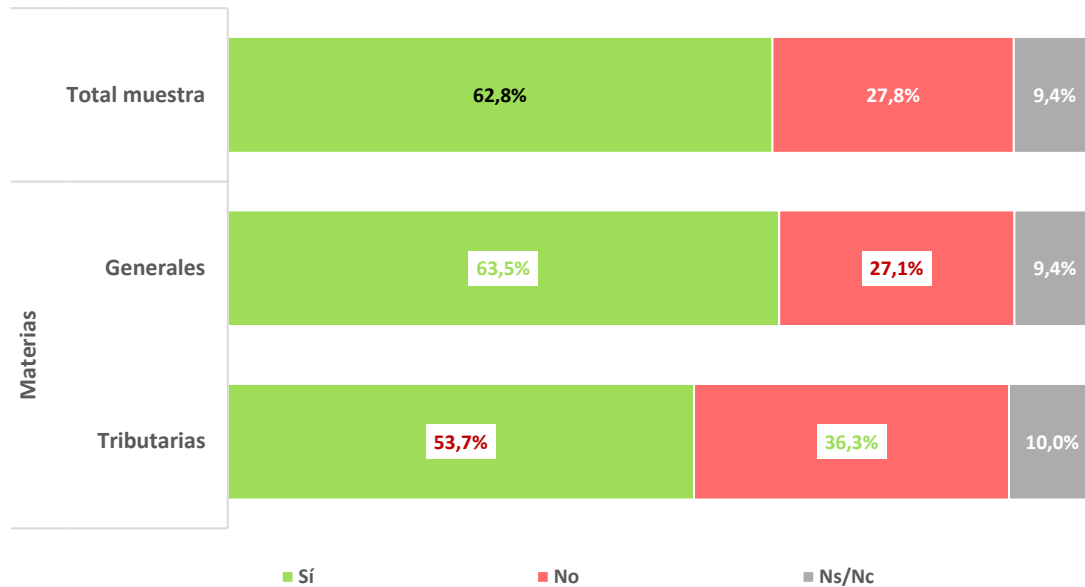
**Gráfico 82: Indicador de recomendación: Porcentaje de personas usuarias que recomendaría el Sistema SyR a otras personas**



Base: Total muestra.

Tal y como indicamos, este año 2025 se observa el indicador de recomendación más elevado desde 2019, en el que se registró un 63,1%. Vemos, pues, que la tendencia al alza que se inició en 2022 (año con el valor más bajo de toda la serie histórica) se mantiene.

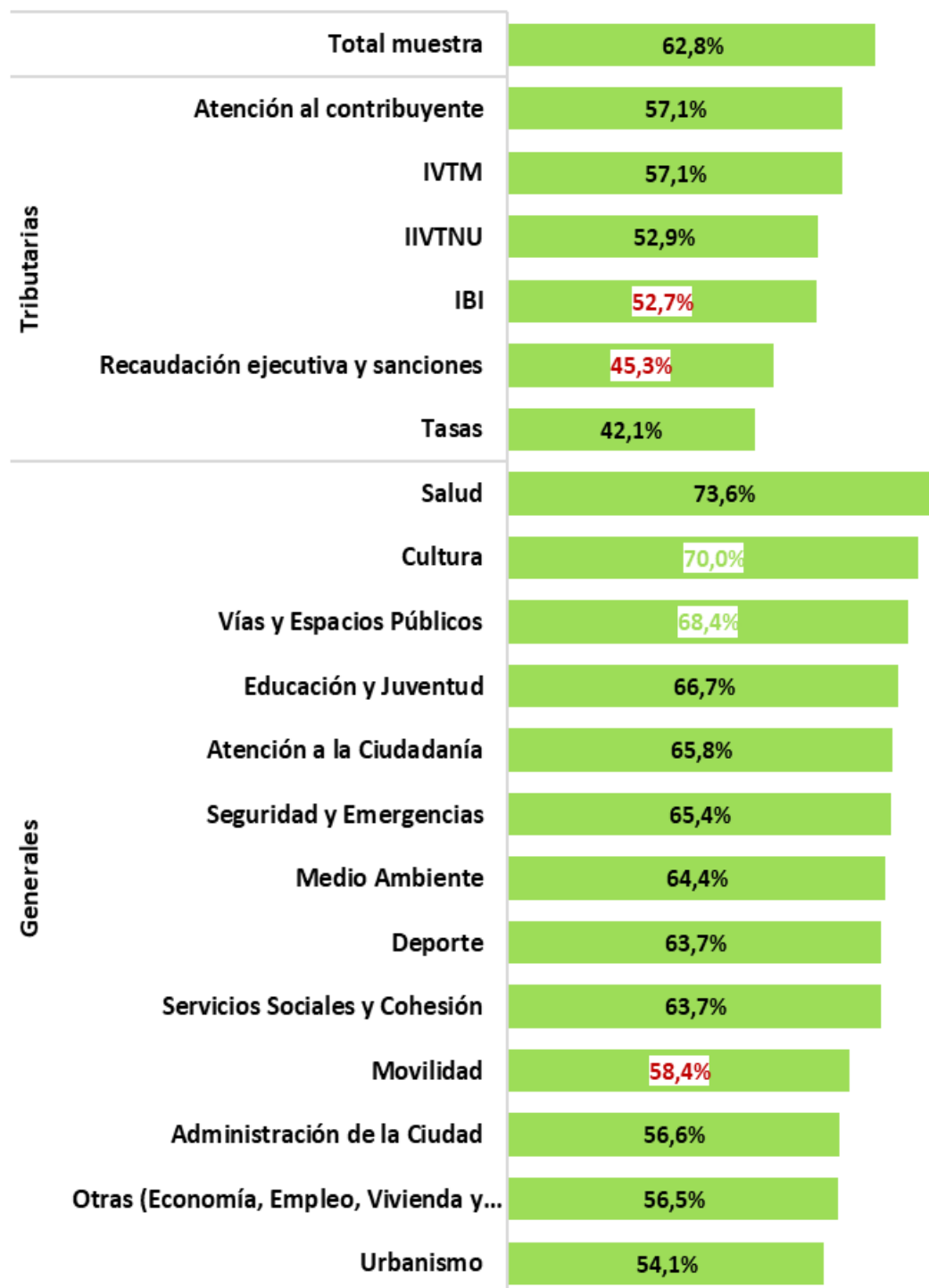
**Gráfico 83: ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el carácter de las materias)**



**Base: Total muestra.**

Si observamos los niveles de recomendación según el carácter de las materias, encontramos que entre las personas que usaron el servicio para materias Tributarias presentan un indicador sensiblemente inferior (53,7%), muy alejada del 63,5% de las materias Generales y del total de la muestra (62,8%). En sentido inverso, son también las materias que registran el mayor porcentaje de personas que no recomendaría el Sistema SyR (36,3%).

**Gráfico 84: ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el carácter de las materias) -% Sí-**

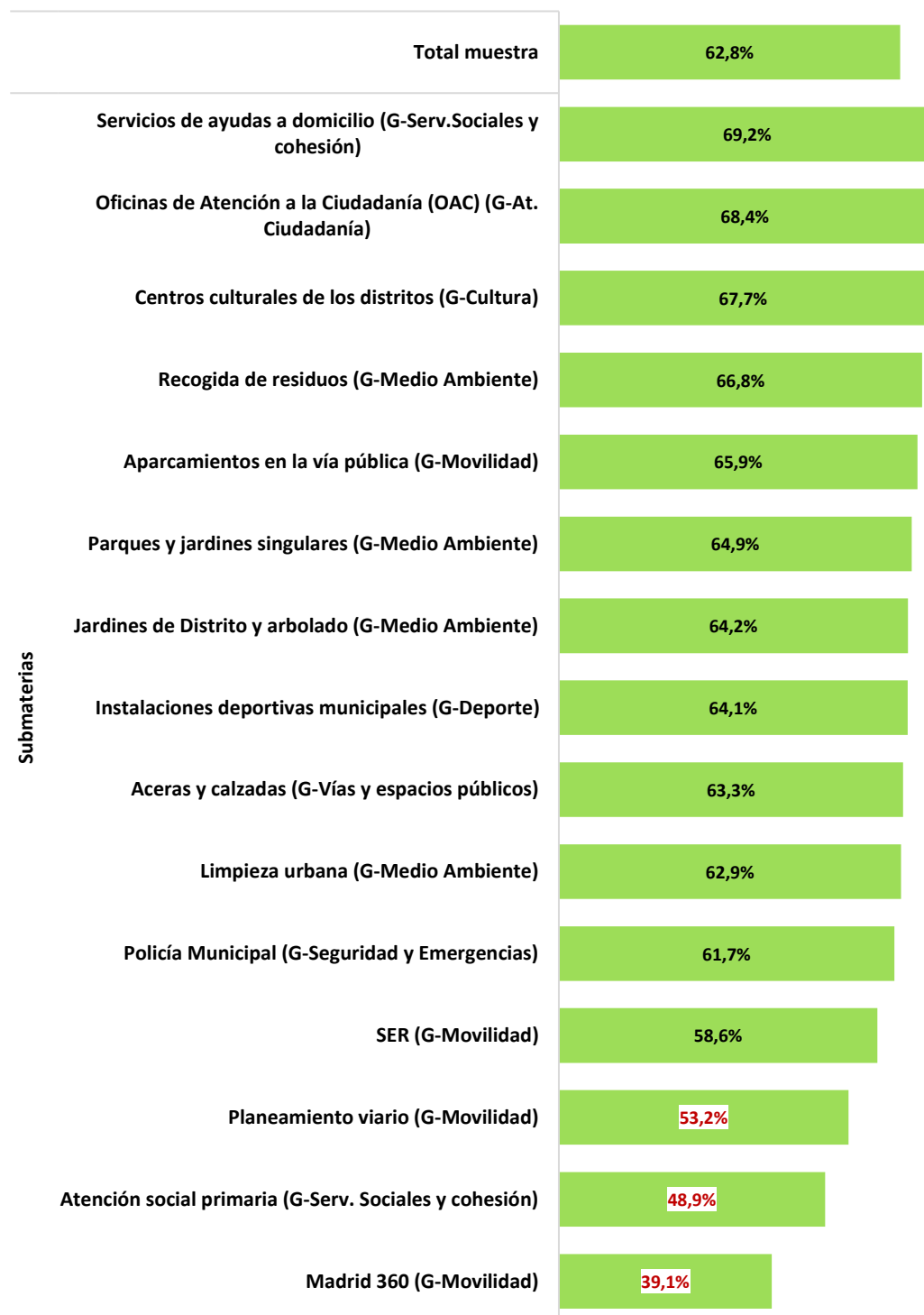


Base: Total muestra.



Entre las diferentes materias existen diferencias en cuanto a la proporción de personas que sí recomendarían el servicio. En concreto, entre las materias Generales, Salud (73,6%), Cultura (70,0%) y Vías y Espacios Públicos (68,4%) son las que presentan un valor del indicador significativamente más alto (el total de la muestra es del 62,8%). En cambio, Urbanismo (54,1%) y Movilidad (58,4%) son quienes presentan los valores estadísticamente más bajos. En el caso de las materias Tributarias, destacan, fundamentalmente, IBI (52,7%), Recaudación ejecutiva y sanciones (45,3%) y Tasas (42,1%), todas ellas de forma negativa.

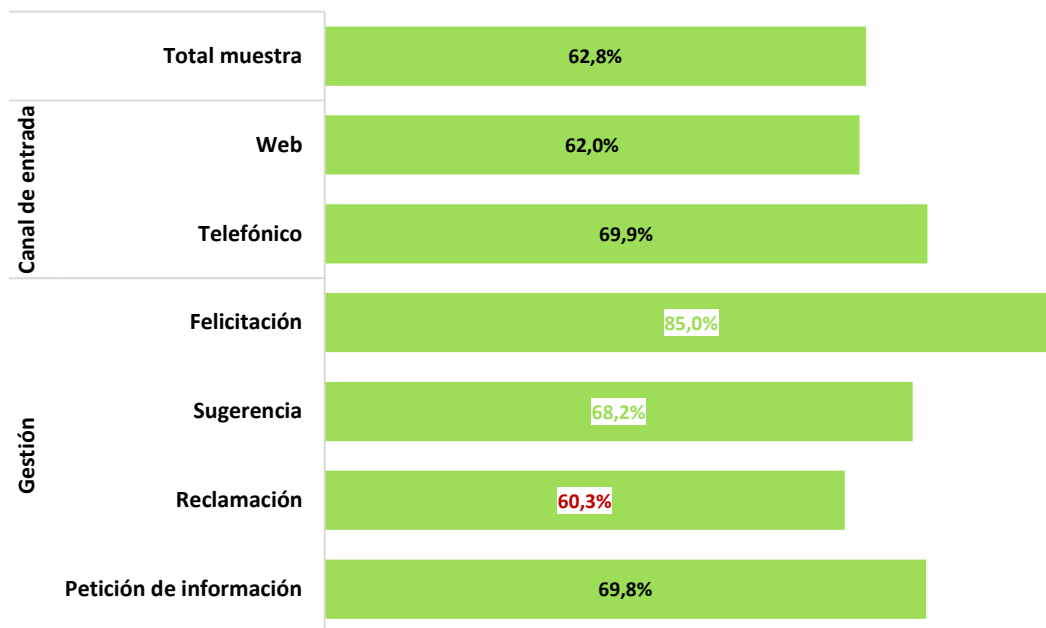
## Gráfico 85: ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según Submaterias) -% Sí-



Base: Total muestra.

Con respecto a las submaterias, solo encontramos tres de ellas con un valor significativamente inferior: Planeamiento viario (53,2%), Atención social primaria (48,9%) y Madrid 360 (39,1%). Todas ellas son también las que peor desempeño obtuvieron en el indicador de fiabilidad presentado en el epígrafe anterior.

**Gráfico 86: ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el canal de entrada y la gestión) -% Sí-**



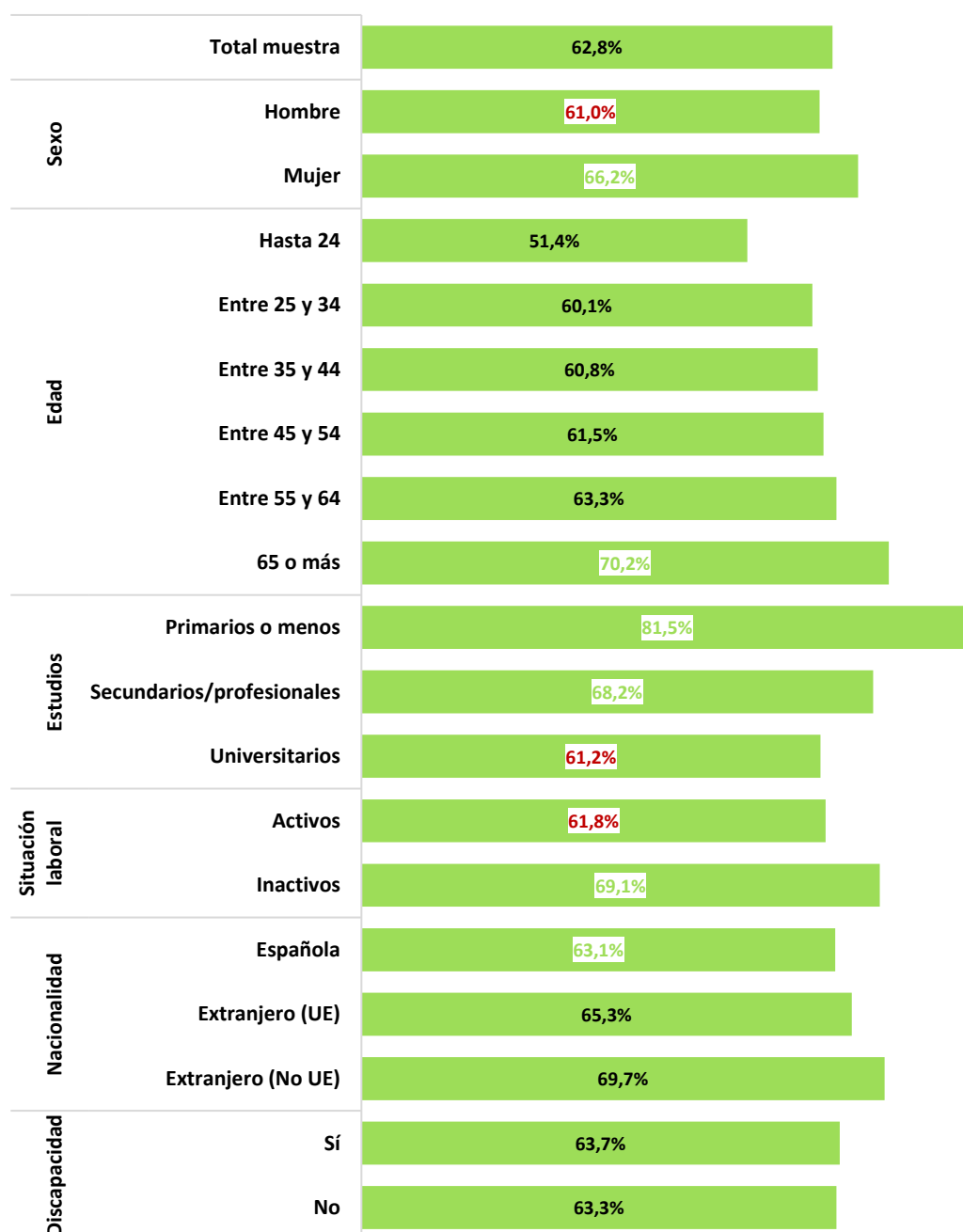
Base: Total muestra.

Atendiendo al canal de entrada se observan diferencias significativas en el porcentaje de recomendación, ya que el 69,9% de las personas que utilizaron la vía telefónica recomendarían el Sistema a otras personas, mientras que este porcentaje es solo del 62% entre quienes optaron por medios digitales.

Con respecto al tipo de gestión, se observan diferencias sustanciales entre todas ellas, siendo las personas que han emitido una felicitación quienes presentan una mayor proporción de potenciales recomendaciones (85,0%). También quienes presentaron una sugerencia registran un porcentaje

significativamente elevado (68,2%). En el sentido opuesto, quienes han reclamado son también quienes presentan un indicador de recomendación menor (60,3%), por debajo del 62,8% del total de la muestra.

**Gráfico 87: ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según características sociodemográficas) -% Sí-**

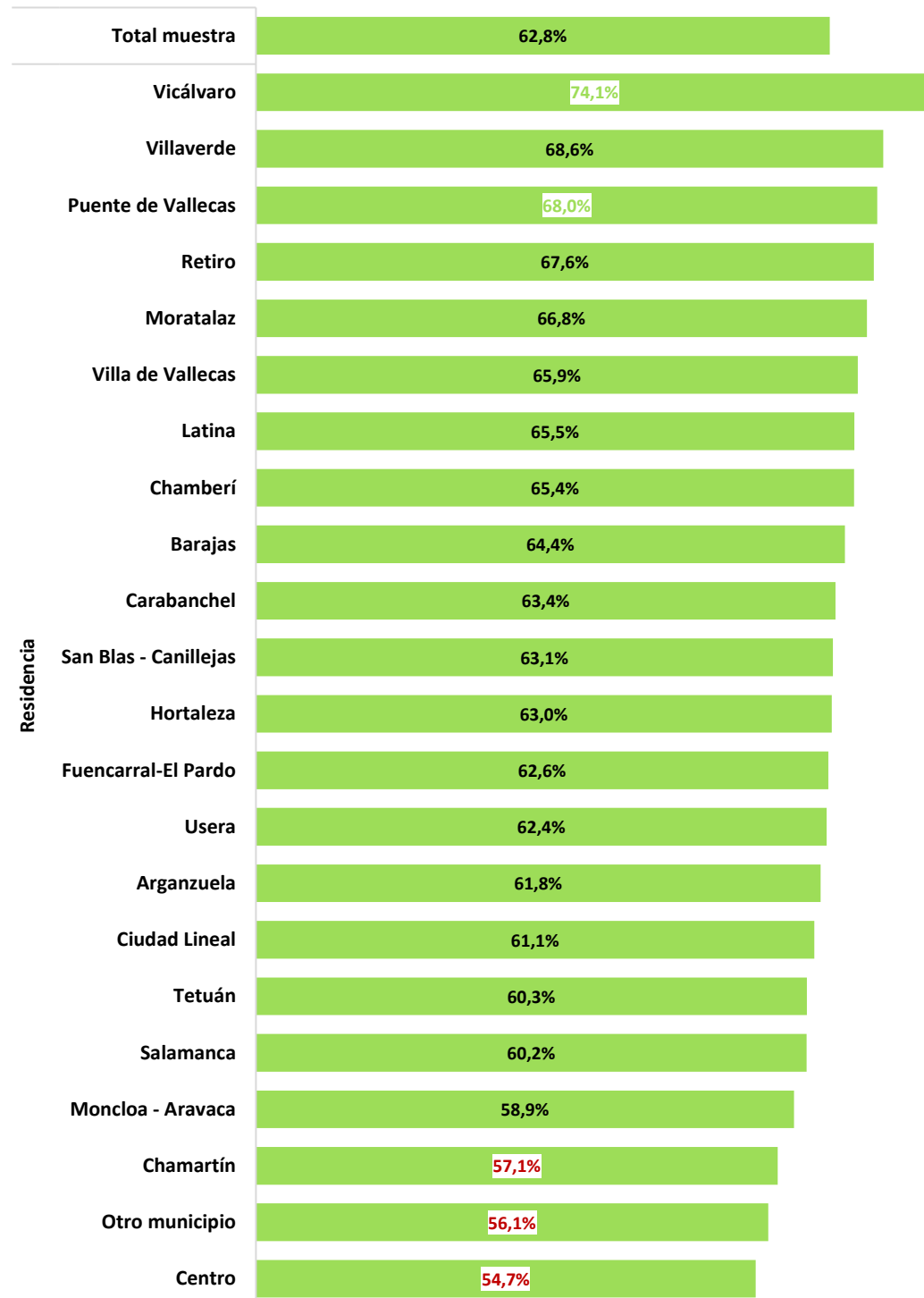


Base: Total muestra.

Las diferencias en función de las características sociodemográficas se producen de forma similar a las que se observaron en el indicador de fidelidad:

- El porcentaje de mujeres que manifiesta disposición a recomendar el servicio es (66,2%) significativamente superior al registrado entre los hombres (61,0%).
- En este caso, el grupo de 65 años o más es el que registra los valores sustancialmente diferentes al resto de intervalos de edad (70,2% de recomendaciones, frente al 63,8% del total).
- Nuevamente, a menor nivel de estudios, mayor disposición a recomendar el servicio, observándose valores que van desde el 81,5% (estudios primarios o menos) al 61,2% (universitarios), pasando por el 68,2% entre las personas con estudios secundarios o profesionales.
- El porcentaje de personas potencialmente prescriptoras es superior entre las inactivas (69,1%) y las de nacionalidad española (63,1%).

### Gráfico 88: ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según Residencia) -% Sí-



Base: Total muestra.

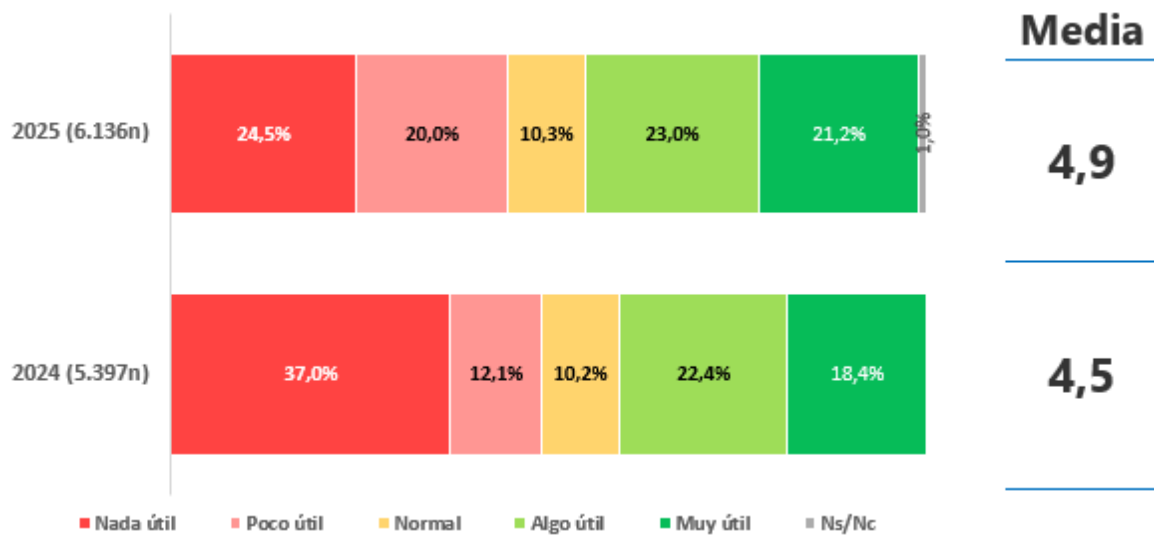
Por último, en cuanto a la residencia, se observa que Vicálvaro (74,1%), Villaverde (68,6%) y Puente de Vallecas (68,0%) son los distritos con mayor proporción de personas prescriptoras, con cifras claramente superiores a las del total de la muestra (62,8%). En sentido contrario, los distritos con valores significativamente inferiores son Chamartín (67,1%) y Centro (54,7%), a los que habría que añadir las personas que viven en otro municipio (56,1%).

### C) Utilidad

Por último, en este apartado se analiza hasta qué punto el servicio resulta útil para la ciudadanía que lo emplea. Para ello, se observarán los resultados de la valoración que las personas usuarias hacen del Sistema SyR, teniendo en cuenta que se les solicitó que lo valorasen mediante una escala de 0 a 10<sup>2</sup>. Esta medida, así como los cruces con otras variables, permite disponer de una lectura clara y comparable del impacto percibido del servicio.

---

<sup>2</sup> Se establece que las puntuaciones entre 6 y 8 se agregan representando a quienes lo consideran útil, mientras que las puntuaciones entre 9 y 10 representan a quienes lo consideran muy útil.

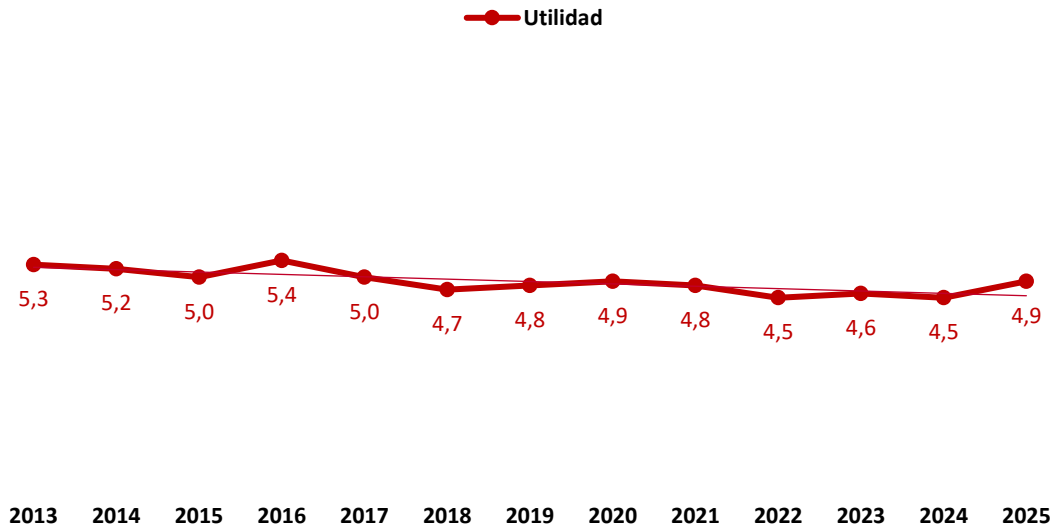
**Gráfico 89: Valoración de la utilidad del servicio**


**Base: Total muestra.**

Los datos de 2025 muestran una mejora destacable en la percepción de utilidad del servicio respecto al año anterior. Disminuye de forma notable el porcentaje de personas que consideran el Sistema SyR nada útil (24,5%, frente al 37,0% en 2024), mientras que aumentan tanto las valoraciones positivas como las intermedias. En particular, las respuestas de quienes lo califican como muy útil crecen hasta el 21,2%, casi tres puntos más que el año previo. Si a ello se suma el 23,0% que lo considera útil, el 44,2% de las personas usuarias valora el Sistema de forma positiva, lo que supone un aumento de 3,4 puntos respecto a 2024. Estas variaciones se reflejan también en la media global, que sube de 4,5 a 4,9 puntos, reforzando una tendencia de mejora en la utilidad percibida.



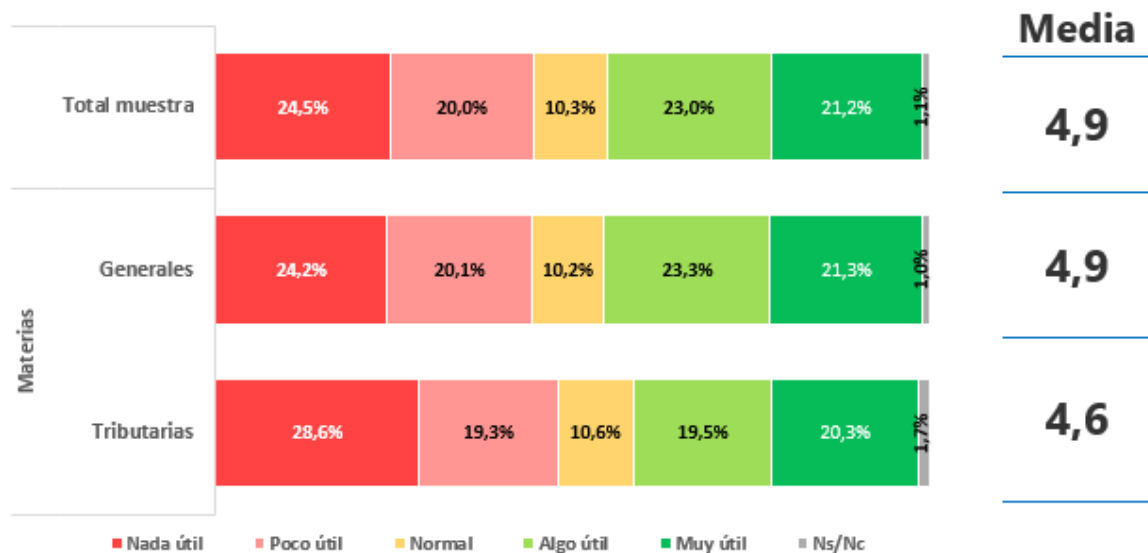
### Gráfico 90: Valoración media de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

La evolución de la utilidad percibida del Sistema SyR muestra una trayectoria relativamente estable a lo largo de los años, con oscilaciones moderadas entre los 4,5 y los 5,4 puntos. Tras un periodo de ligera disminución entre 2016 a 2024, en 2025 se observa un repunte hasta los 4,9 puntos.

### Gráfico 91: Valoración de la utilidad del servicio según materias

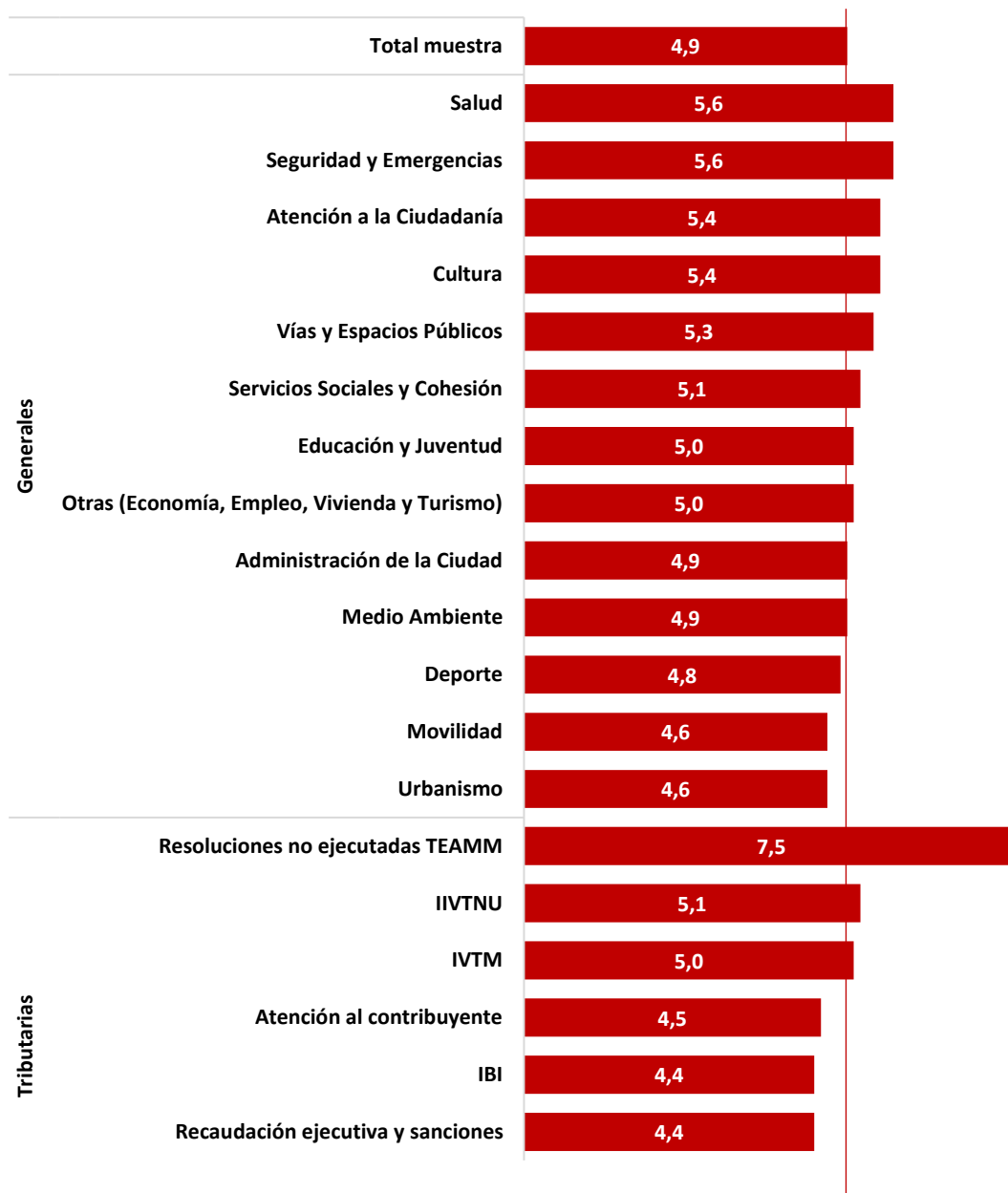


Base: Total muestra.

En relación con la utilidad percibida del servicio según el tipo de materia, no se observan diferencias muy pronunciadas entre quienes presentan asuntos

Generales y quienes gestionan cuestiones Tributarias. No obstante, en estas últimas se aprecia una sobrerrepresentación significativa de personas que consideran el servicio “nada útil” (28,6%).

**Gráfico 92: Valoración de la utilidad del servicio según materias (media)**

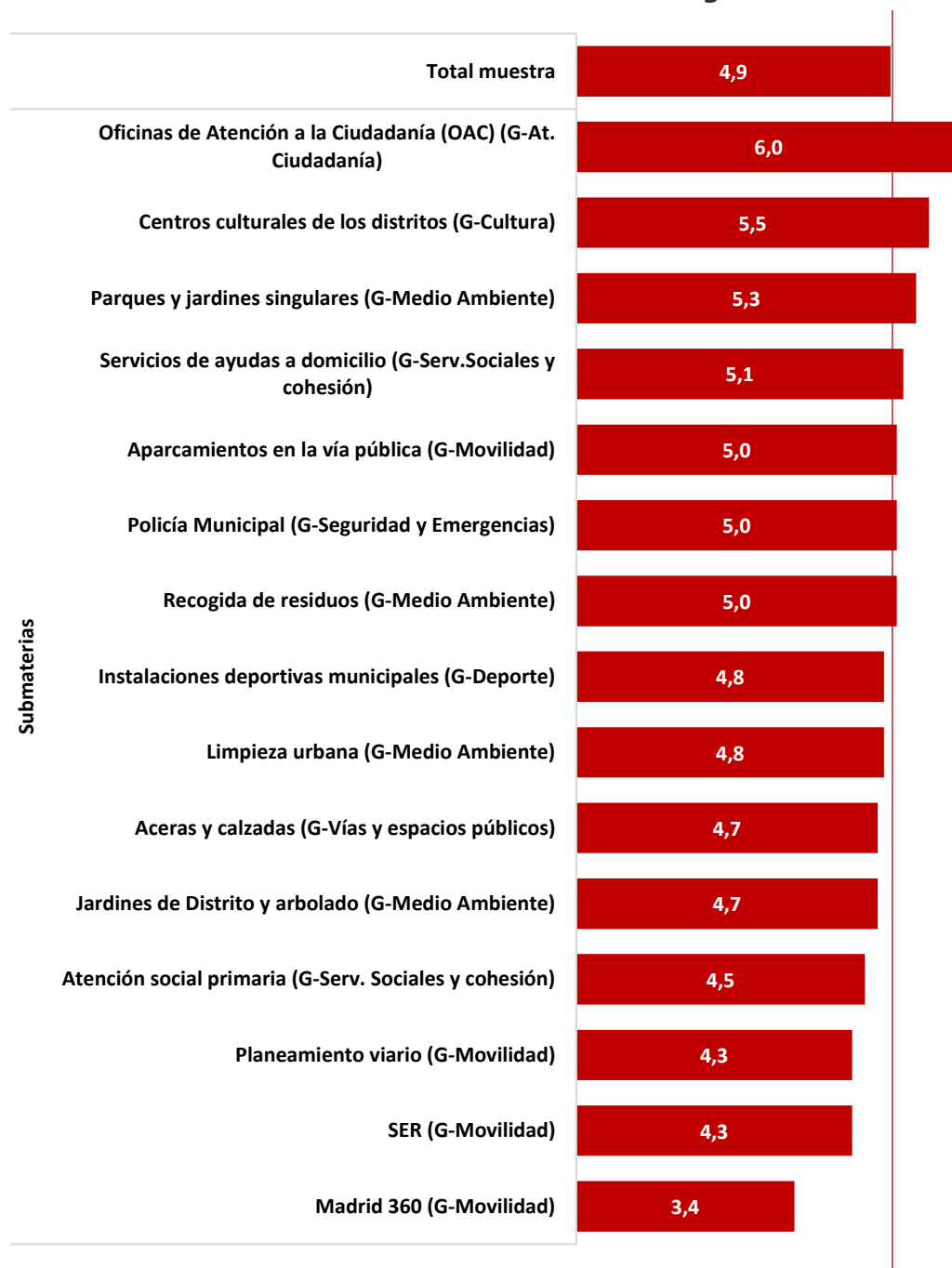


Base: Total muestra.

Dentro de las materias Generales, los niveles más altos se registran en Salud y Seguridad y Emergencias (ambas con 5,6 puntos), seguidas de Atención a la Ciudadanía y Cultura (5,4). En cambio, áreas como Movilidad y Urbanismo presentan valoraciones más moderadas (4,6).

Se registran mayores diferencias entre las materias Tributarias. Así, Resoluciones no ejecutadas TEAMM destaca con una puntuación significativamente superior (7,5), mientras que otras áreas como Precios Públicos (3,3) o Recaudación ejecutiva y sanciones (4,4) reflejan una percepción más baja de utilidad.

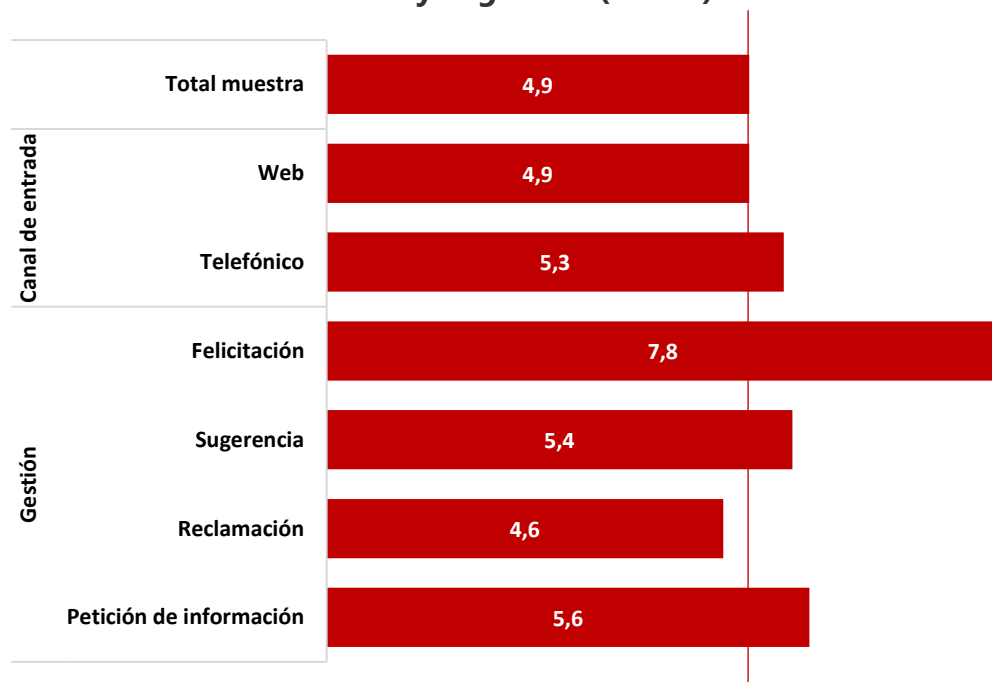
**Gráfico 93: Valoración de la utilidad del servicio según submaterias (media)**



Base: Total muestra.

El análisis por submaterias muestra una percepción de utilidad heterogénea. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (6,0) destacan como el ámbito mejor valorado, por encima de otras áreas con puntuaciones también positivas, como los centros culturales de distrito (5,5) o los parques y jardines singulares (5,3). En posiciones intermedias se sitúan servicios como Ayudas a domicilio, Aparcamientos en vía pública, Policía Municipal o Recogida de residuos, todos en torno a los 5 puntos. Por el contrario, las valoraciones más bajas se registran en cuestiones vinculadas a la Movilidad, como SER y planeamiento viario (4,3) o Madrid 360 (3,4), junto con algunos servicios de mantenimiento urbano, como aceras, calzadas o jardines de distrito (4,7-4,8).

**Gráfico 94: Valoración de la utilidad del servicio según el canal de entrada y la gestión (media)**

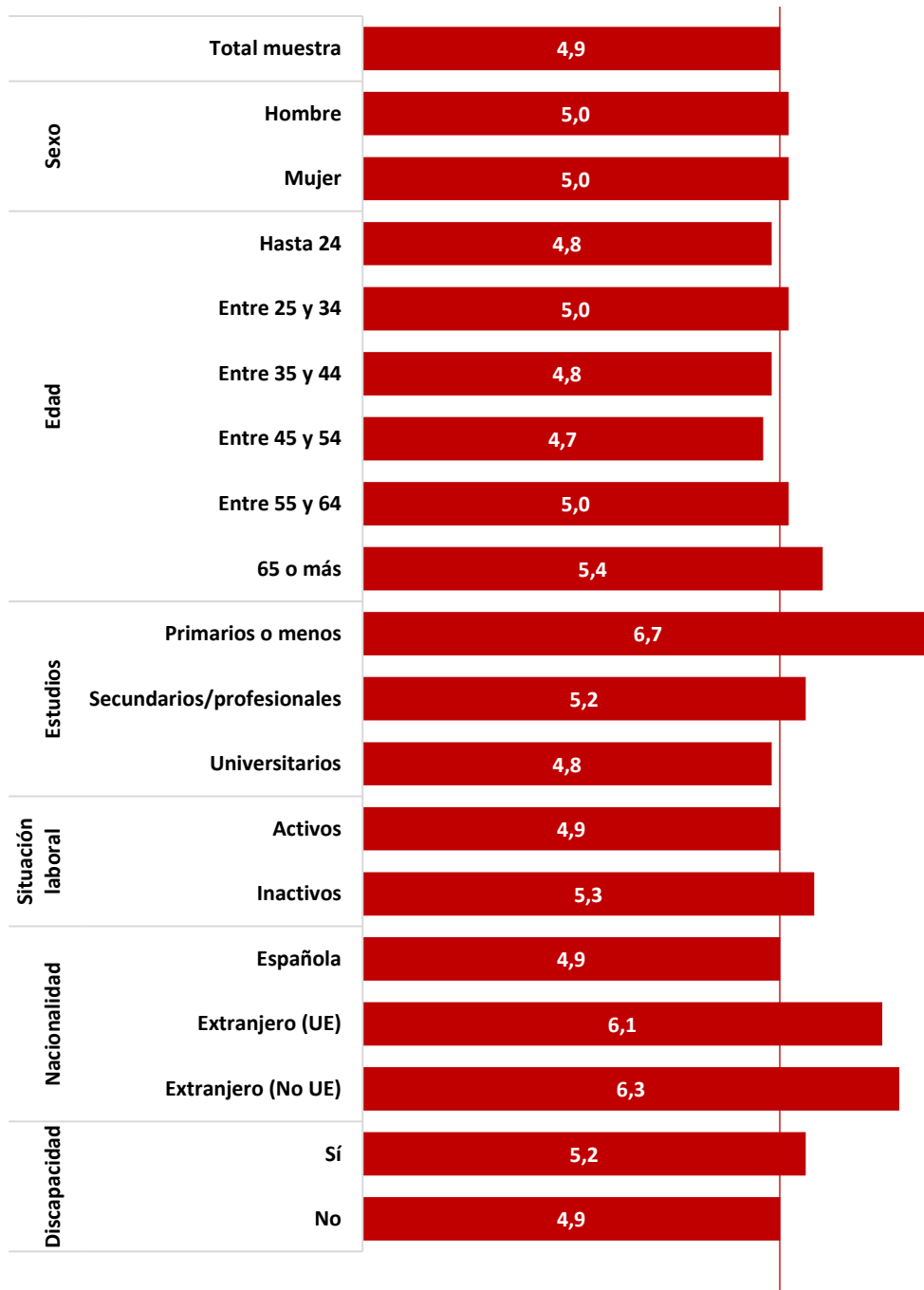


Base: Total muestra.

La utilidad percibida del servicio presenta diferencias dependiendo del canal de entrada y del tipo de gestión realizada. Las solicitudes tramitadas por vía telefónica alcanzan una valoración media superior (5,3), 0,4 puntos más que las realizadas a través de la web. En cuanto al tipo de gestión, las

felicitaciones destacan claramente con una media de 7,8, seguidas de las peticiones de información (5,6) y las sugerencias (5,4). Las reclamaciones presentan la valoración más baja (4,6), lo que resulta coherente con los resultados observados sobre la gestión en anteriores apartados.

**Gráfico 95: Valoración de la utilidad del servicio según variables sociodemográficas (media)**



Base: Total muestra.

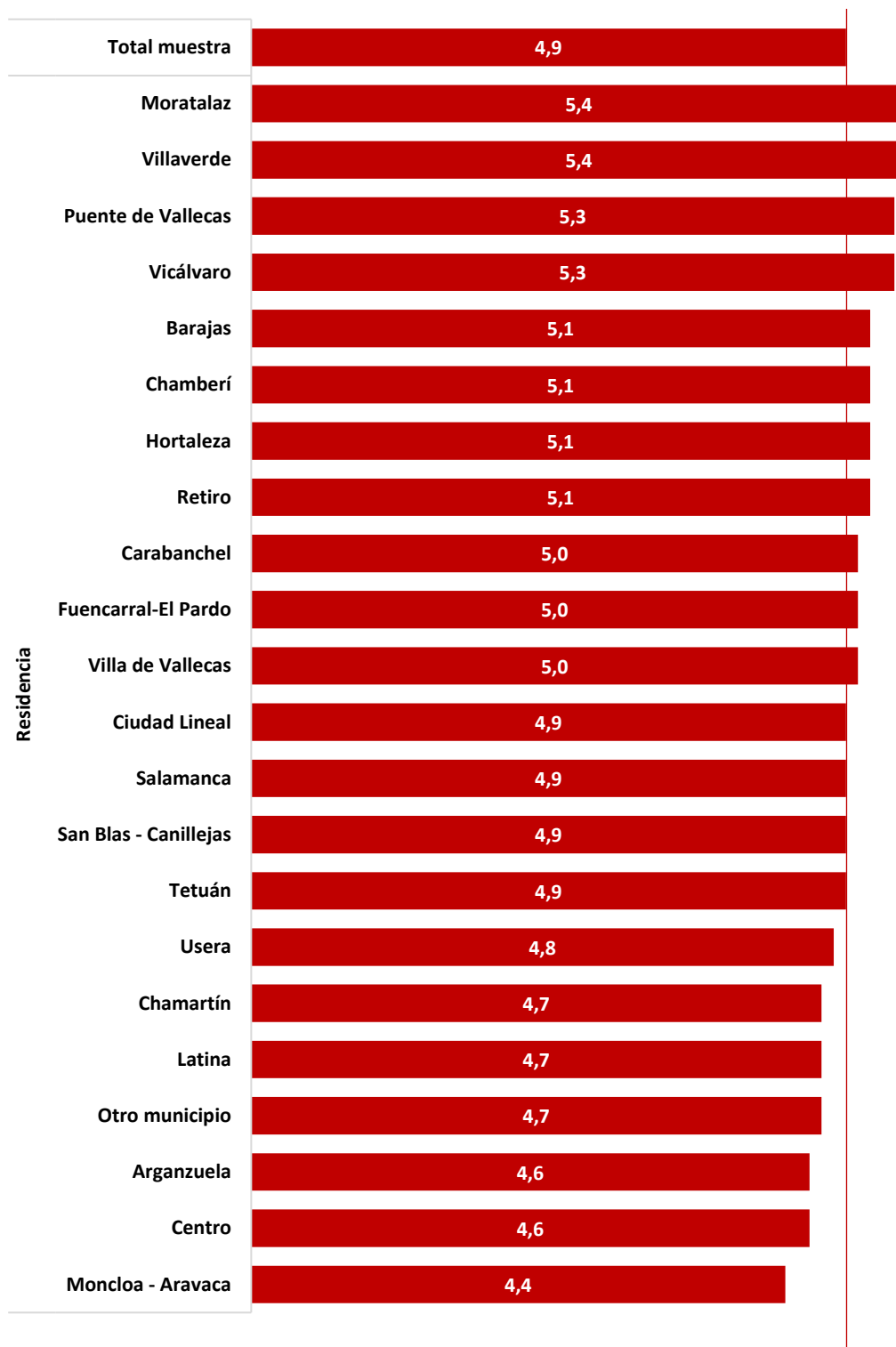
Las diferencias sociodemográficas en la percepción de utilidad del servicio son moderadas. No se aprecian variaciones por sexo, ya que hombres y mujeres presentan la misma valoración media (5,0). Por edad, la utilidad aumenta ligeramente en los grupos de mayor edad, alcanzando su punto más alto entre quienes tienen 65 o más años (5,4).

El nivel educativo introduce diferencias más acusadas: las personas con estudios primarios o menos otorgan la valoración más elevada (6,7), mientras que la puntuación desciende entre quienes tienen estudios secundarios o profesionales (5,2) y universitarios (4,8).

Asimismo, la percepción es más favorable entre las personas inactivas (5,3) y entre la población extranjera, especialmente la procedente de fuera de la UE (6,3).

Por último, las personas con discapacidad valoran el servicio de forma algo más positiva (5,2) que quienes no la tienen (4,9).

**Gráfico 96: Valoración de la utilidad del servicio según residencia (media)**

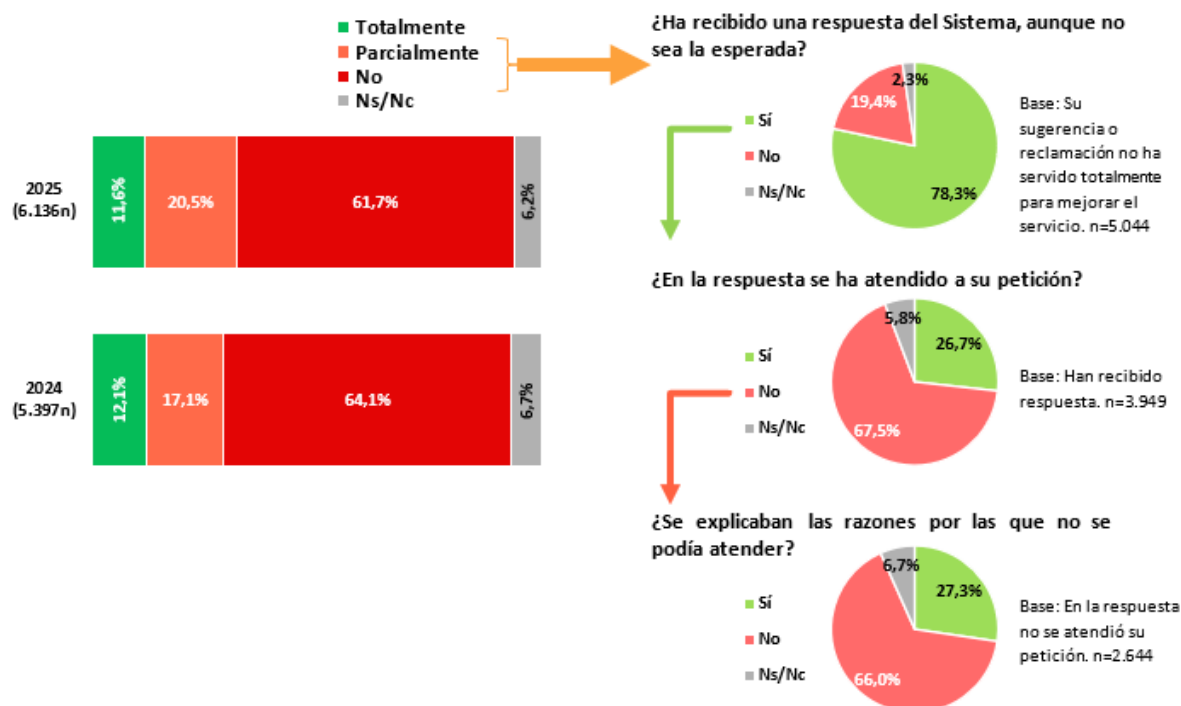


Base: Total muestra.

Según la zona de residencia las diferencias registradas en cuanto a la utilidad del Sistema SyR son moderadas. Los valores más altos se registran en Moratalaz y Villaverde (5,4), seguidos de Puente de Vallecas y Vicálvaro

(5,3). Por su parte, los distritos de Moncloa-Aravaca y Centro muestran las valoraciones más bajas, con 4,4 y 4,6 puntos, respectivamente.

**Gráfico 97: “¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?”**



La mayoría de las personas usuarias considera que su sugerencia o reclamación no ha contribuido a mejorar el servicio o actividad pública que motivó su intervención, alcanzando el 61,7% en 2025, aunque se observa una ligera disminución respecto al año anterior (64,1%). Por otro lado, un 20,5% percibe que ha influido parcialmente en la mejora, cifra que también mejora respecto a la de 2024 (17,1%). Solamente el 11,6% considera que su intervención ha servido totalmente para generar cambios.

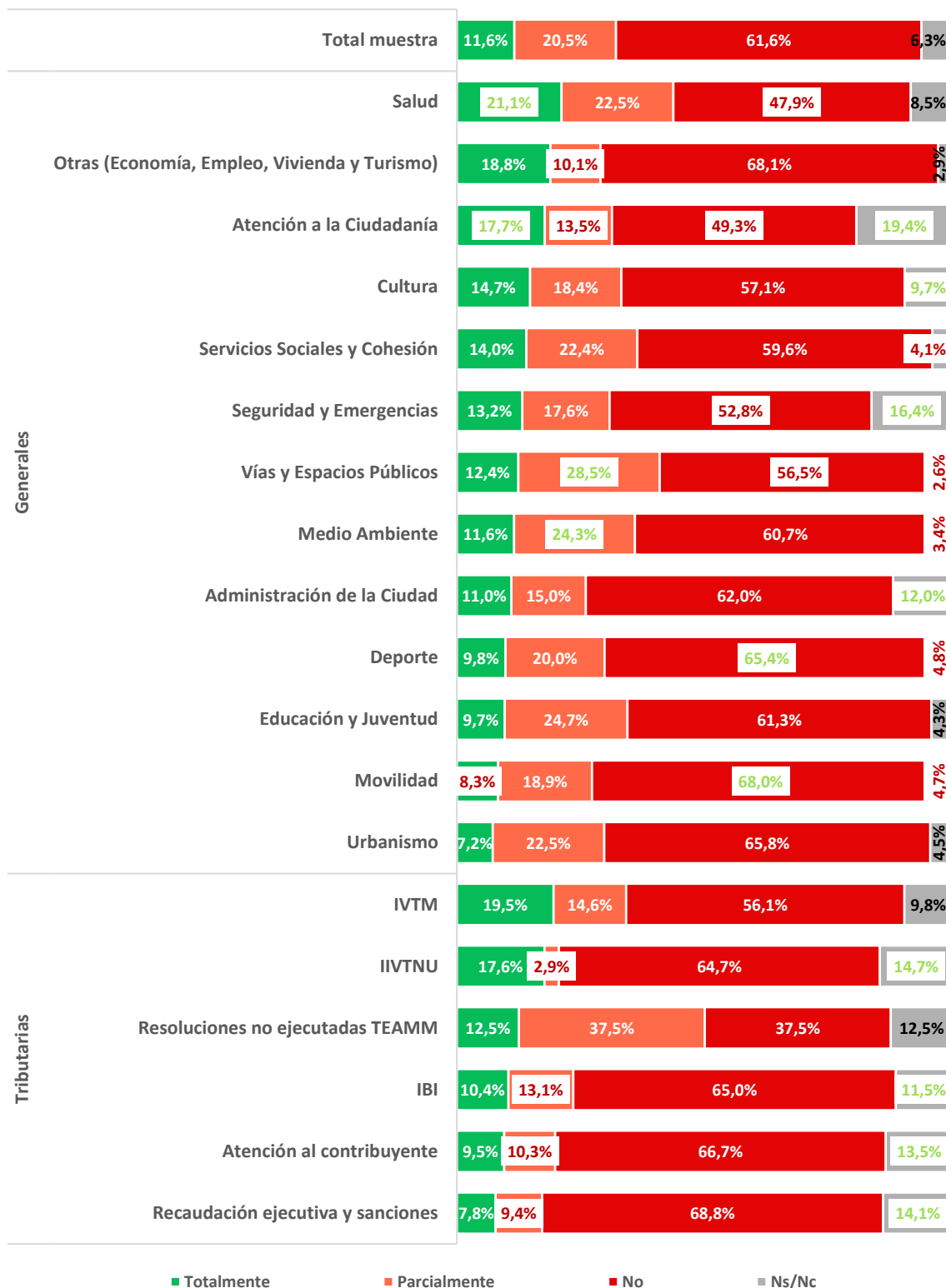
Entre las personas que consideran que su sugerencia o reclamación no ha tenido un impacto total, la mayoría indica haber recibido alguna respuesta del Sistema, aunque no fuera la esperada, alcanzando el 78,3% y solamente el 19,4% declara no haber recibido respuesta alguna.



Además, de las personas que recibieron respuesta, aunque no fuera la esperada, el 26,7% considera que su petición fue finalmente atendida. La mayoría, un 67,5%, indica que no se atendió.

Por último, las personas que indicaron que su petición no fue atendida, el 27,3% recibió una explicación sobre los motivos por los que no se podía dar respuesta. La mayoría, el 66,0%, indica que no obtuvo ninguna explicación.

**Gráfico 98: “¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad público que la motivó?” (Según materia)**



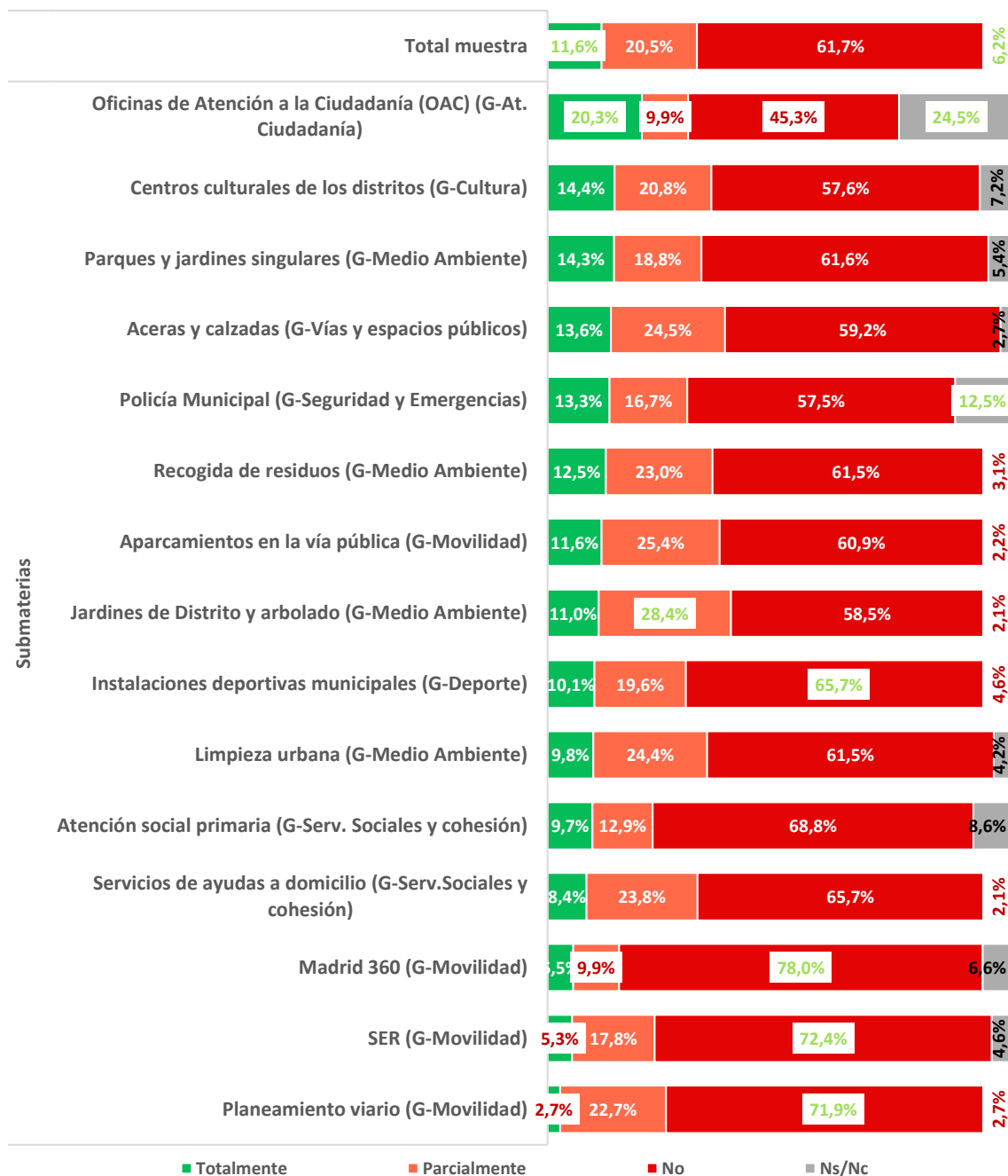
Base: Total muestra.

Analizando la eficacia percibida de las sugerencias y reclamaciones según tipo de materia, se observan importantes diferencias. Así, Salud y Atención

a la Ciudadanía presentan porcentajes significativamente más altos de cumplimiento total, con un 21,1% y un 17,7% respectivamente. Por el contrario, en Deporte y Movilidad se registran porcentajes anormalmente altos en aquellas personas que consideran que su sugerencia no ha servido para mejorar el aspecto del servicio que la motivó (65,4% y 68,0%, respectivamente).

Por último, el porcentaje de personas que considera que su intervención sirvió parcialmente en Medio Ambiente (24,3%) y Vías y Espacios Públicos (28,5%) es significativamente mayor a la media.

**Gráfico 99: “¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad público que la motivó?” (Según submateria)**

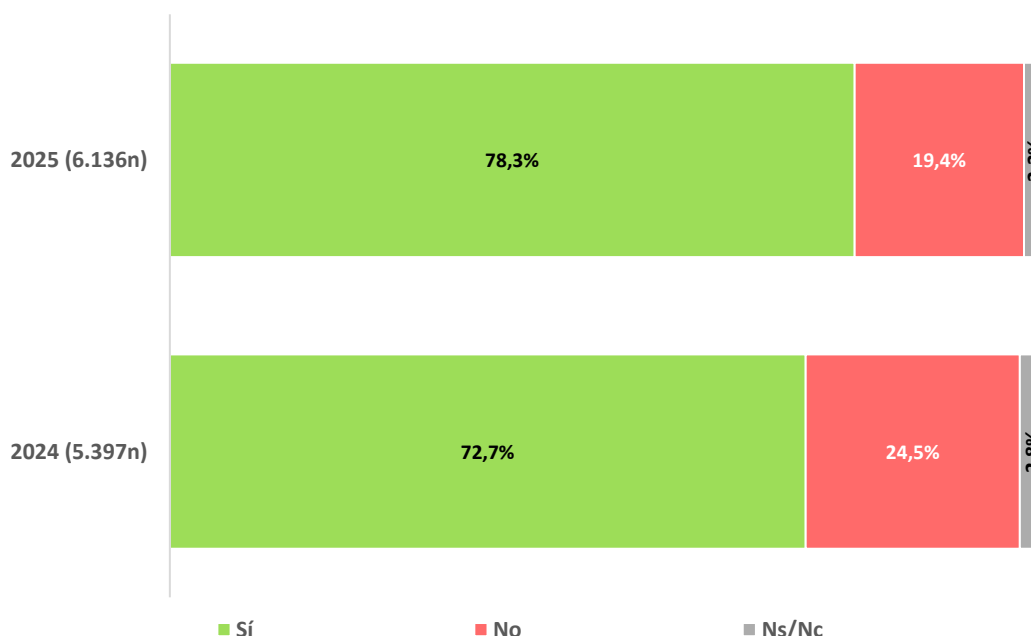


Base: Total muestra.

El análisis por submaterias evidencia diferencias significativas en la percepción del impacto de las sugerencias. Destaca Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), con un 20,3% de personas que consideran que su aportación contribuyó totalmente a mejorar el servicio. En contraste, Planeamiento viario y SER registran porcentajes bajos en esta misma

valoración (2,7% y 5,3%, respectivamente), indicando una subrepresentación significativa de efectos percibidos. Por otra parte, Jardines de Distrito y arbolado muestra un porcentaje elevado de quienes consideran que su aportación solo tuvo un efecto parcial (28,4%). Finalmente, submaterias como Madrid 360 (78,0%), SER (72,4%), Planeamiento viario (71,9%) e Instalaciones deportivas municipales (65,7%) destacan por el alto porcentaje de personas que consideran que su aportación no tuvo efecto alguno.

**Gráfico 100: “¿Ha recibido una respuesta del Sistema, aunque no sea la esperada?”**

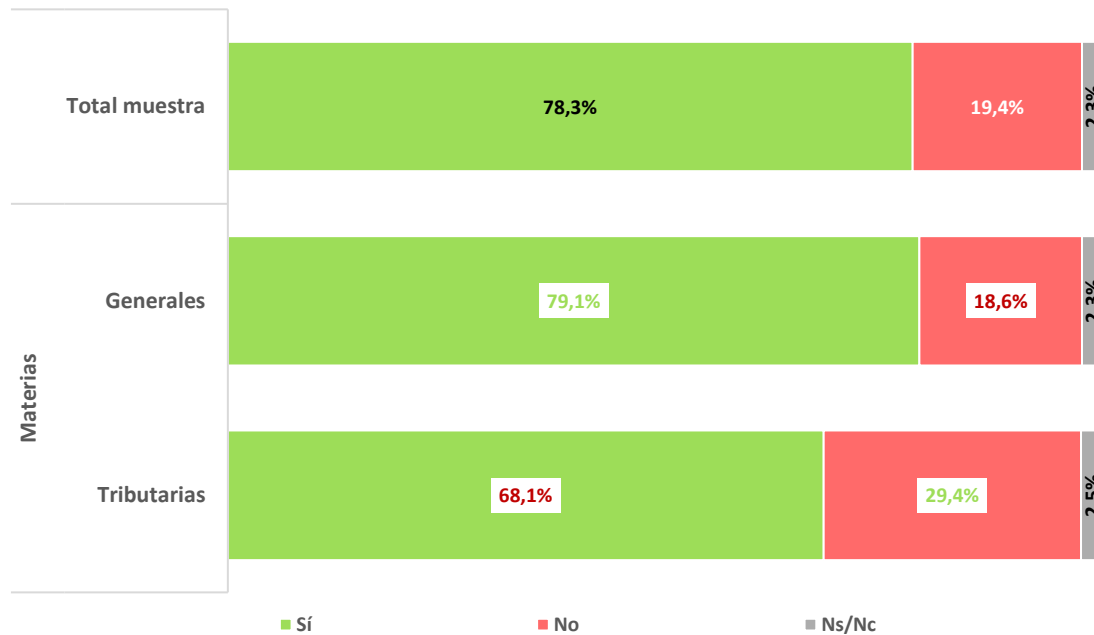


**Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio (n=5.044).**

En 2025, el 78,3% de las personas usuarias que presentaron una sugerencia o reclamación indica haber recibido una respuesta del Sistema, aunque no fuera la esperada, lo que supone un aumento de 5,6 puntos respecto a 2024 (72,7%).

Por su parte, el porcentaje de quienes no recibieron respuesta disminuye hasta el 19,4%. Estos datos reflejan una mejora en la cobertura de respuesta del Sistema.

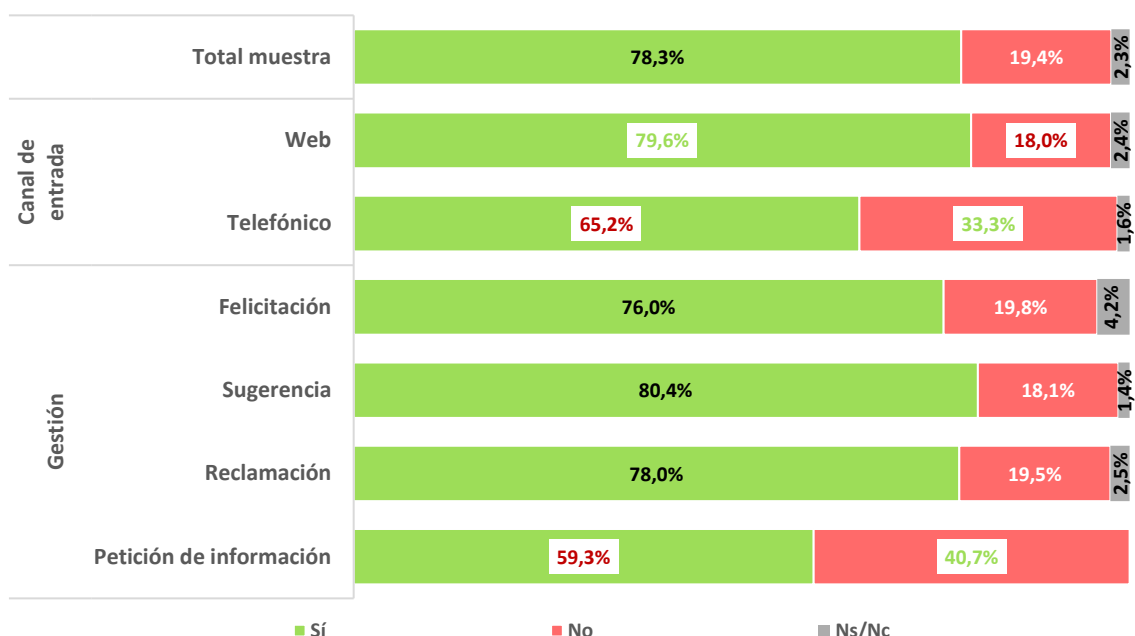
**Gráfico 101: “¿Ha recibido una respuesta del Sistema, aunque no sea la esperada?” (Según materia)**



**Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio (n=5.044).**

El análisis por tipo de materia muestra diferencias notables en la recepción de respuestas. Mientras que en los asuntos Generales el 79,1% de las personas usuarias recibió una respuesta, muy similar al total, en las cuestiones Tributarias este porcentaje desciende significativamente hasta el 68,1%.

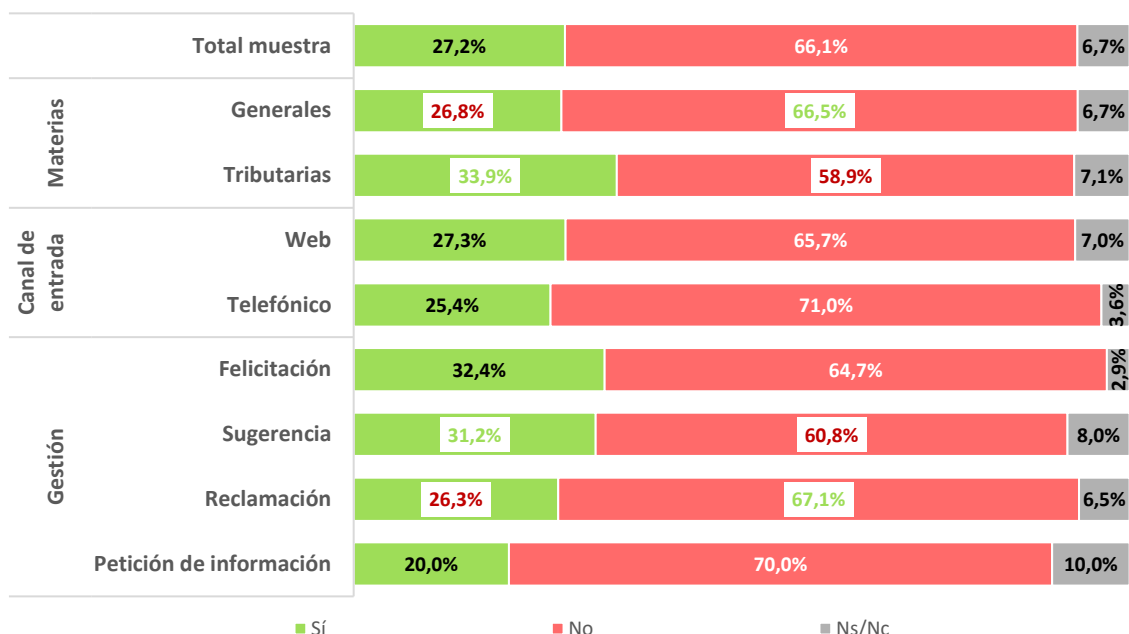
**Gráfico 102: “¿Ha recibido una respuesta del Sistema, aunque no sea la esperada?” (Según canal de entrada y la gestión)**



**Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio (n=5.044).**

El análisis según canal de entrada y tipo de gestión revela diferencias relevantes en la recepción de respuestas del Sistema. Por canal, las respuestas web presentan una tasa significativamente más alta de recepción (79,6%), en contraste con el canal telefónico, donde solo el 65,2% de las personas obtuvieron respuesta. Respecto a la gestión, las felicitaciones (76,0%) y reclamaciones (78,0%) muestran porcentajes cercanos a la media, mientras que las solicitudes de información registran una proporción significativamente mayor de ausencia de respuesta (40,7%).

**Gráfico 103: “¿Se explicaban las razones por las que no se podía atender?”  
(Según la materia, el canal de entrada y la gestión)**



**Base: En la respuesta no se atendió su petición (n=2.664)**

En último lugar, en cuanto a las materias Tributarias, destaca el porcentaje significativamente superior de razones por las que no recibió respuesta (33,9%), frente al 26,8% en materias Generales.

Analizando el canal de entrada, la vía web muestra una proporción de respuestas explicativas del 27,3%, similar a la media, mientras que el canal telefónico desciende al 25,4%.

Por tipo de gestión, las sugerencias registran un porcentaje significativo de explicación de la respuesta (31,2%, respectivamente). En contraste, en las reclamaciones, el porcentaje de personas se sitúa en el 26,3%, significativamente menor al total.

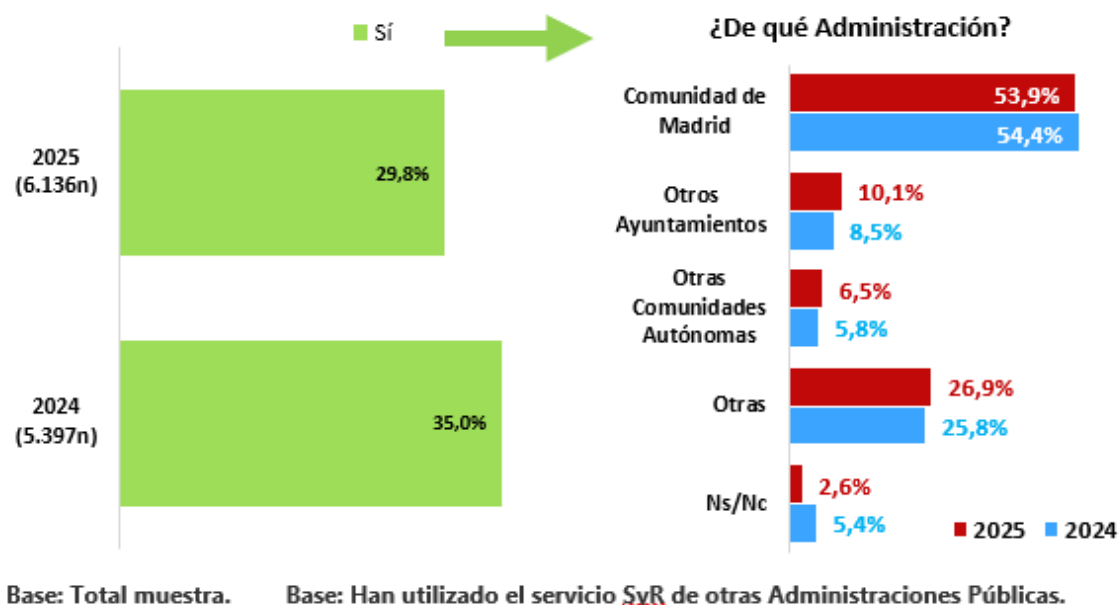


### 3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones

El último de los indicadores relacionados con el compromiso del Ayuntamiento con la ciudadanía abordado en la encuesta 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.

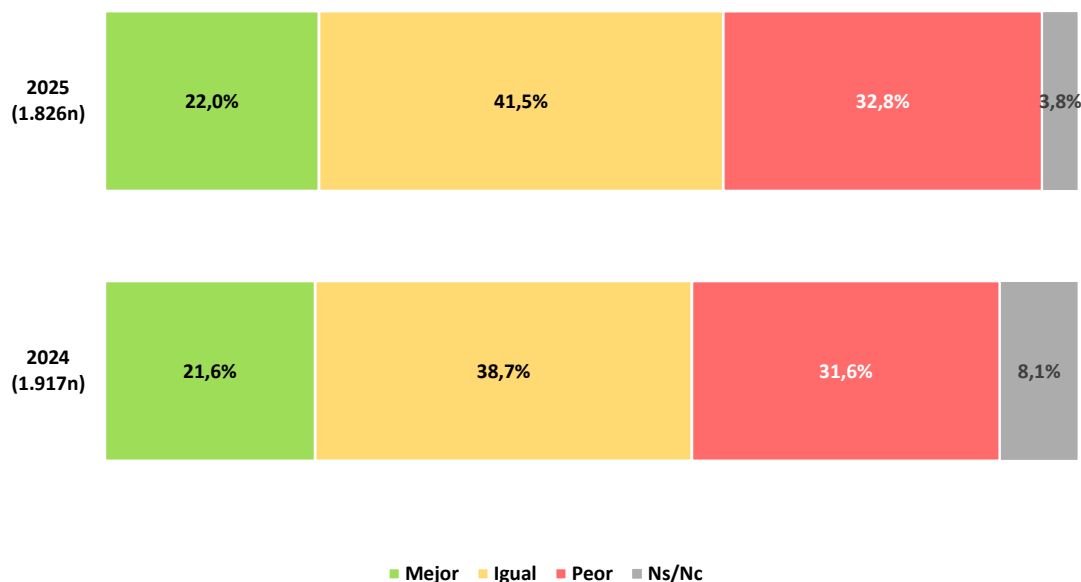
**Gráfico 104: En el último año, además del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ¿ha utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas?**



Casi el 30% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de SyR de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje disminuye más de 5 puntos porcentuales (5,2) con respecto al año anterior (35%).

Al preguntar por estas otras Administraciones, algo más de cinco de cada diez personas afirman haber empleado el servicio de la Comunidad de Madrid (53,9%), el 10% habría usado el de otros Ayuntamientos y el 6,5% el de otras Comunidades Autónomas. Por último, un 26,9% expresa haber utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos.

**Gráfico 105: 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.

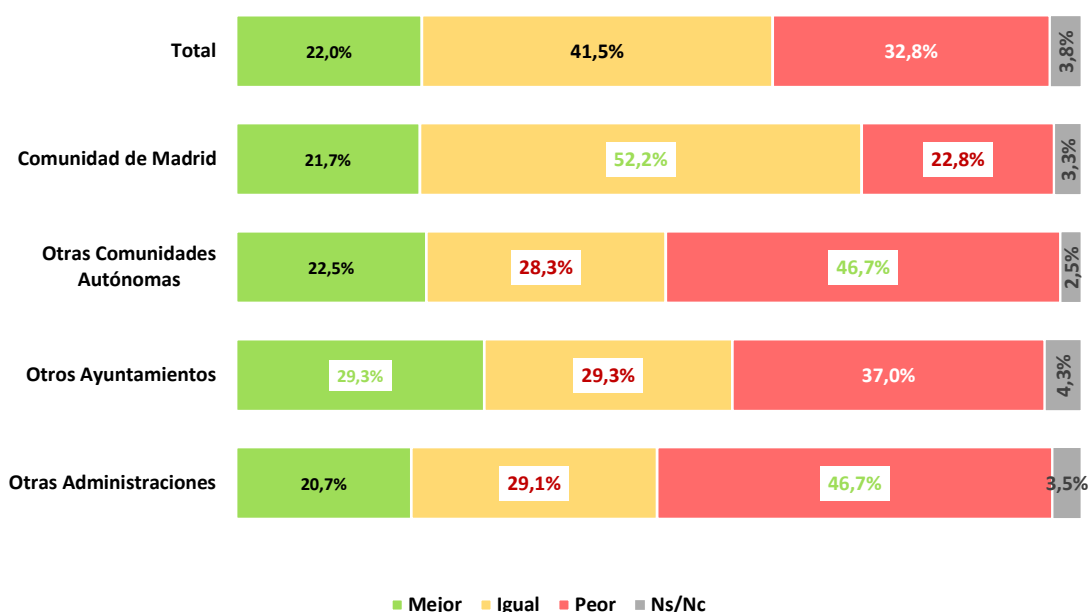
Tras solicitar que comparasen el Sistema SyR del Ayuntamiento con el de la otra Administración, se obtuvieron los siguientes resultados: un 22% de las personas usuarias opinaron que el municipal era mejor, un 41,5% que era igual y un 32,8% estimaron que era peor.

Con respecto al año pasado, el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor que el de otras Administraciones aumenta 0,4 puntos y el porcentaje de quienes

afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid fue peor aumenta en 1,2 puntos porcentuales.

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.

**Gráfico 106: 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.**

Entre las personas que han utilizado tanto el Sistema SyR municipal como el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones, una parte relevante valora mejor el del Ayuntamiento de Madrid: el 21,7% lo considera superior al de la Comunidad de Madrid y el 29,3% lo sitúa por encima de los sistemas equivalentes de otros ayuntamientos.

Ahora bien, esta percepción positiva no se mantiene en todas las comparaciones. Un 46,7% de quienes han usado ambos sistemas entiende que el del Ayuntamiento de Madrid es peor que el de otras

Comunidades Autónomas (excluida la de Madrid) y el mismo 46,7% lo valora peor que el de otras Administraciones Públicas no autonómicas ni municipales, porcentajes especialmente elevados. Frente a la Comunidad de Madrid, en cambio, solo el 22,8% considera que el sistema municipal es peor.

### 3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

El cuestionario contaba también con dos preguntas diseñadas para reconocer los aspectos fuertes y débiles del servicio, así como información sobre posibles mejoras desde la perspectiva de las propias personas usuarias.

La primera de ellas, realizada inmediatamente después de solicitarles la valoración de la satisfacción con el conjunto global del servicio recibido, tenía que ver con los tres principales motivos de esa valoración. Igual que en 2024, se crearon dos listas de menciones: una para respuestas positivas y otra para negativas, siendo la puntuación de corte entre ambas listas de 9.

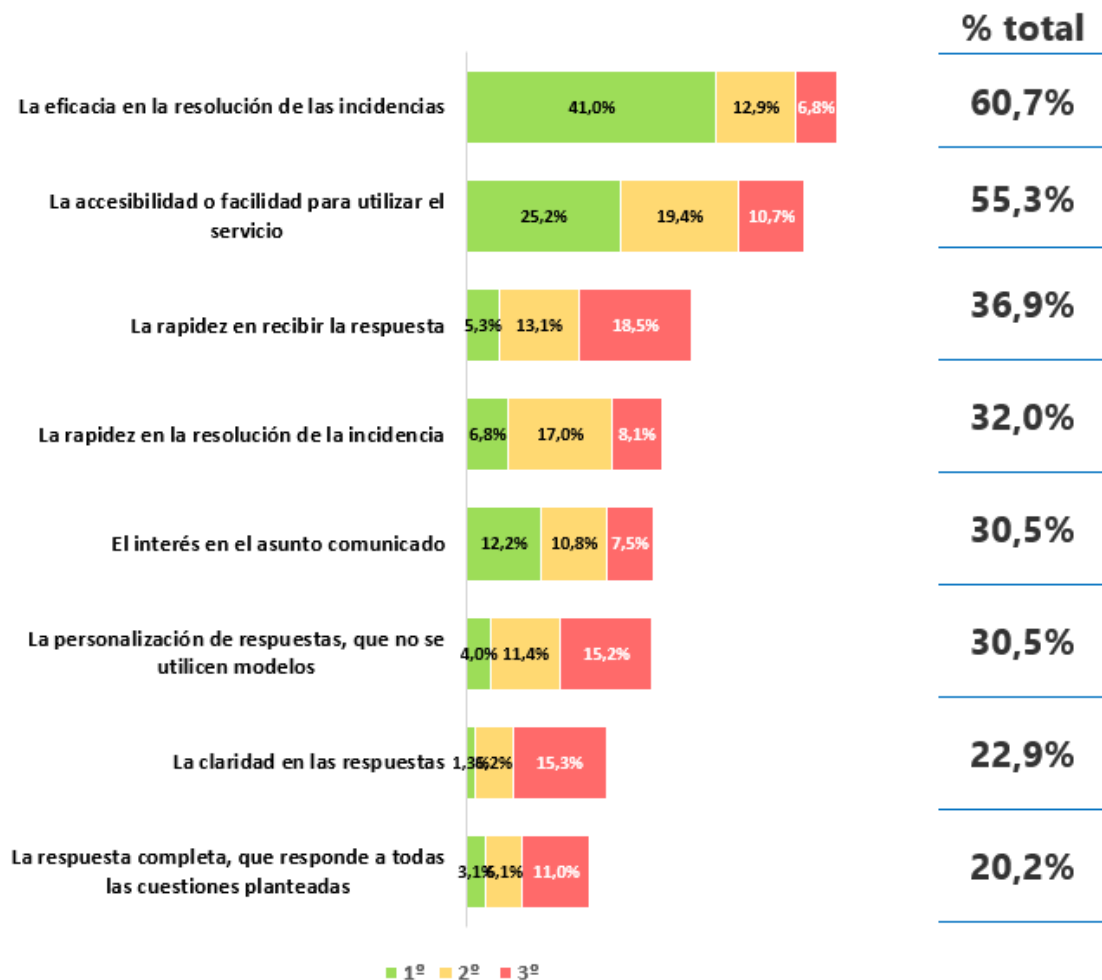
La otra pregunta cerraba el cuestionario y consistía en invitar a todos los participantes, aprovechando su experiencia con el Sistema SyR, a realizar abierta y espontáneamente algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Analizamos en primer lugar el análisis de las fortalezas y el de las debilidades y, finalmente, las propuestas de mejora.

## A) Fortalezas

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

**Gráfico 107: Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración**



Base: Personas que han valorado con un 9 o un 10 su satisfacción con el servicio.

La eficacia en la resolución de las incidencias fue el principal motivo integrado por un 60,7% de las personas usuarias que se mostraron ampliamente satisfechas con el servicio y marcada como primera razón por el 41%.

En segundo lugar, aparece la accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio, razón esgrimida por el 55,3% y como primera razón por el 25,5%.

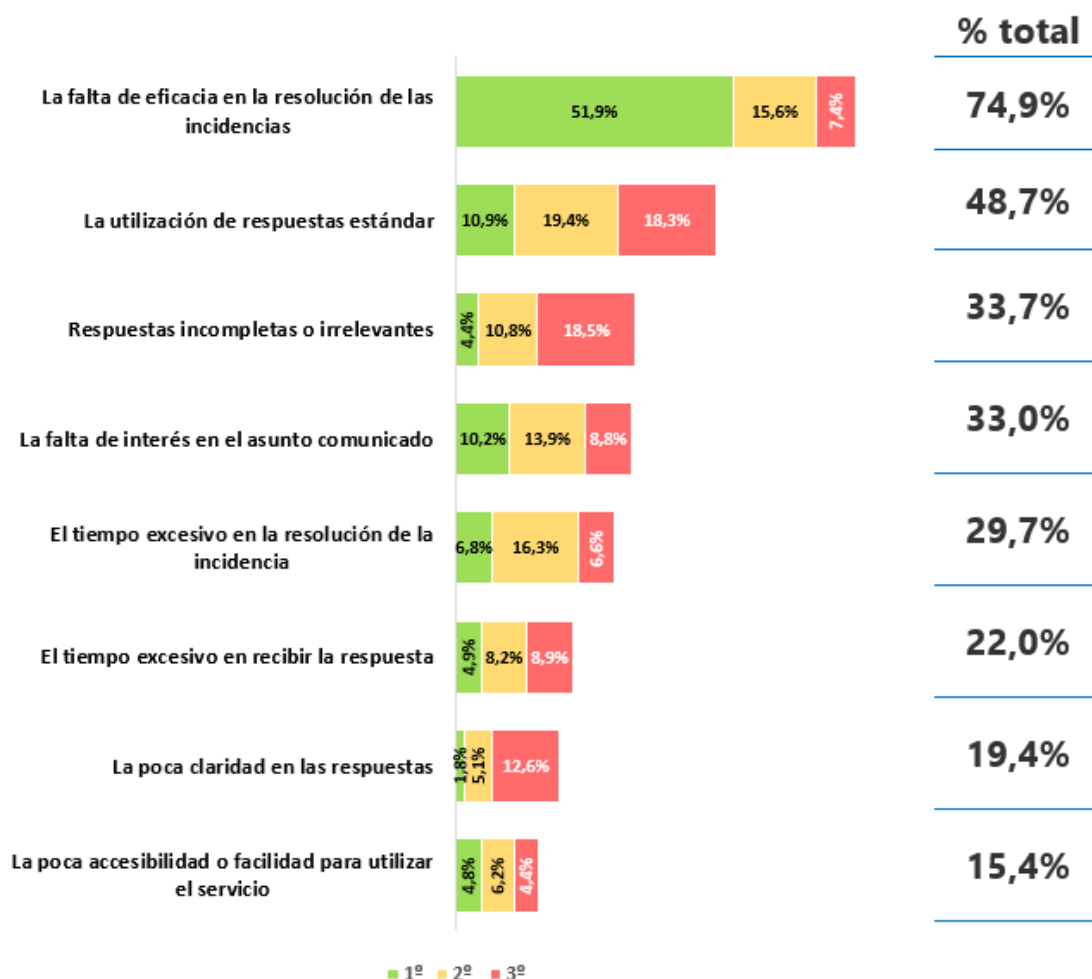
En tercer lugar, la rapidez en recibir la respuesta (36,9%) y la rapidez en la resolución de la incidencia (32%).

En menor medida, se sitúan el interés en el asunto comunicado y la personalización de las respuestas (30,5%), la claridad en las respuestas (22,9%) y la respuesta completa (20,2%).

## 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, que le dieron una nota por debajo de 9.

**Gráfico 108: Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración**



Base: Personas que han valorado con un 8 o menos su satisfacción con el servicio.

La falta de eficacia en la resolución de las incidencias fue el motivo predominante para no valorar como excelente el servicio, representando al 74,9%. Además, su carácter mayoritario se evidencia también en que más de la mitad (51,9%) de estas personas la mencionaron como primera razón; mientras que, para el resto de los motivos, las menciones como primera razón oscilan entre el 1,8% y el 10,9%.

En segundo lugar, aunque a gran distancia respecto a la falta de eficacia, se sitúa la utilización de respuestas estándar (48,7%). Tras esta, alcanzando a más de un tercio, aparece la utilización de respuestas incompletas o irrelevantes (33,7%).



En un nivel de incidencia similar se encuentra la falta de interés en el asunto comunicado (28,8%) y las respuestas incompletas o irrelevantes (33%).

A esta le siguen las categorías: el tiempo excesivo en la resolución de la incidencia (29,7%) y el tiempo excesivo en recibir la respuesta (22%).

Finalmente, por debajo del 20% figuran la poca claridad en las respuestas (19,4%) y la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (15,4%)

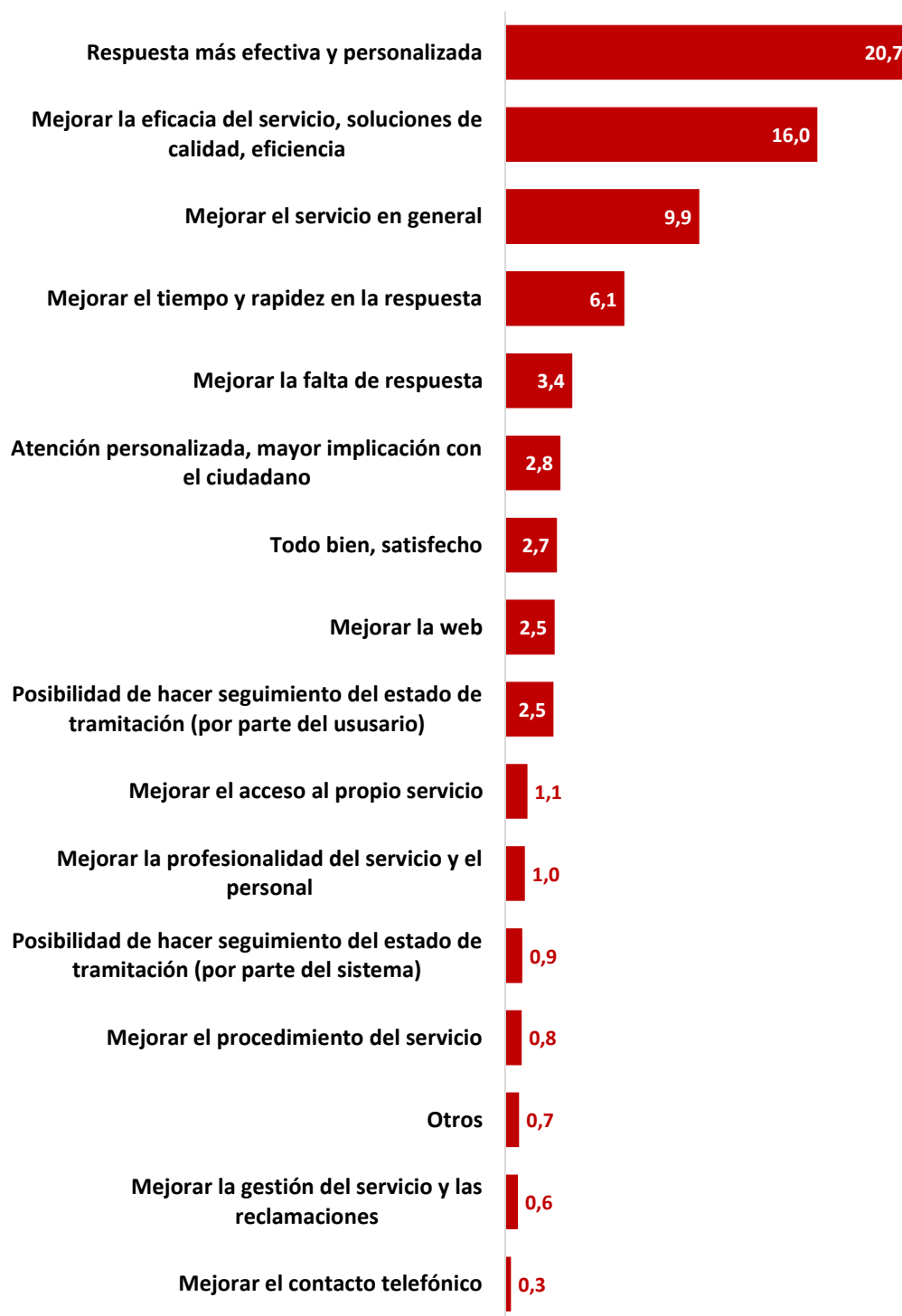
### C) Propuestas de mejora

El cuestionario finalizaba con la invitación a realizar algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

La mayoría de las personas usuarias mencionaron o redactaron comentarios para contribuir al servicio con las propuestas de mejora que consideraban oportunas o para hacer llegar su satisfacción con el servicio recibido.

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

### Gráfico 109: Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

La temática por mejorar que más veces fue mencionada es la relacionada con la mejora de las respuestas, en concreto sobre la efectividad y personalización de estas (20,7%), seguido de la mejora de la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia (16%).

En tercer lugar, el 9,9% de los informantes sugieren una mejora íntegra y general del servicio. Además, el 6,1% aludían a mejorar el tiempo y la rapidez en la respuesta, que, si se lee en conjunto a ese 3,4% que menciona la falta de respuesta y el 2,8% sobre la atención personalizada y mayor implicación con el ciudadano, se deja ver la necesidad de mejorar la calidad del sistema de respuestas hacia soluciones más claras, específicas, ágiles y personalizadas. Sin embargo, un 2,7% de los usuarios se declaran satisfechos con el servicio.

Por segundo año consecutivo se menciona en un 2,5% la urgencia de mejorar la página web debido a su dificultad de uso que implica y los fallos técnicos que experimenta.

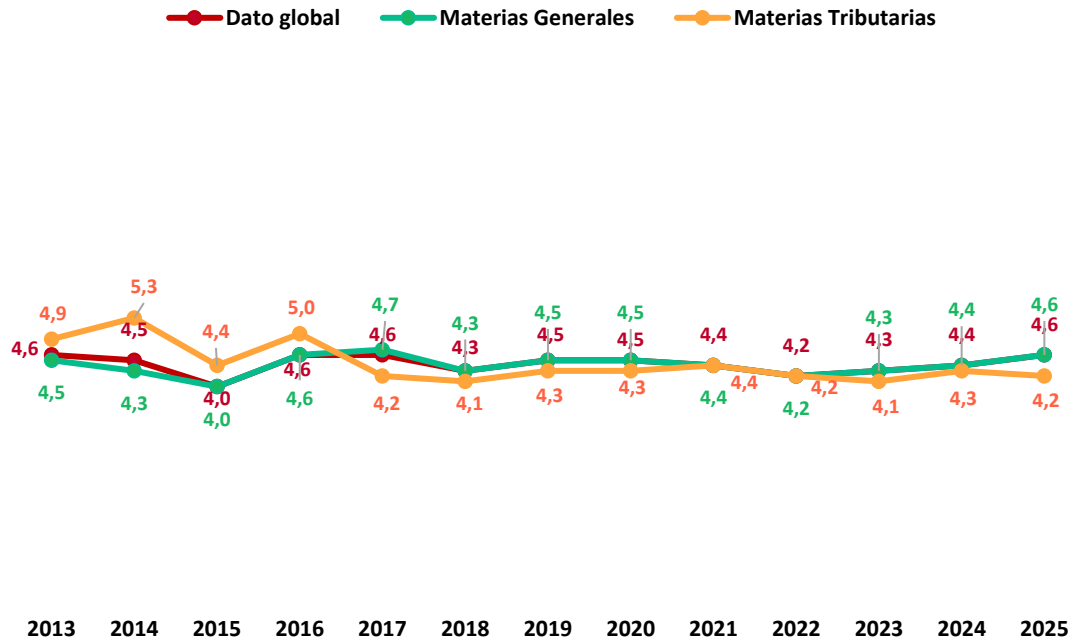
Seguidamente, el 2,5% de participantes en la encuesta realiza menciones relacionadas con la posibilidad de hacer seguimiento del estado de tramitación por parte del usuario.

En menor medida, el 1,1% propone mejorar el acceso al propio servicio y el 1% sugiere la mejora de la profesionalidad de este y del personal laboral.

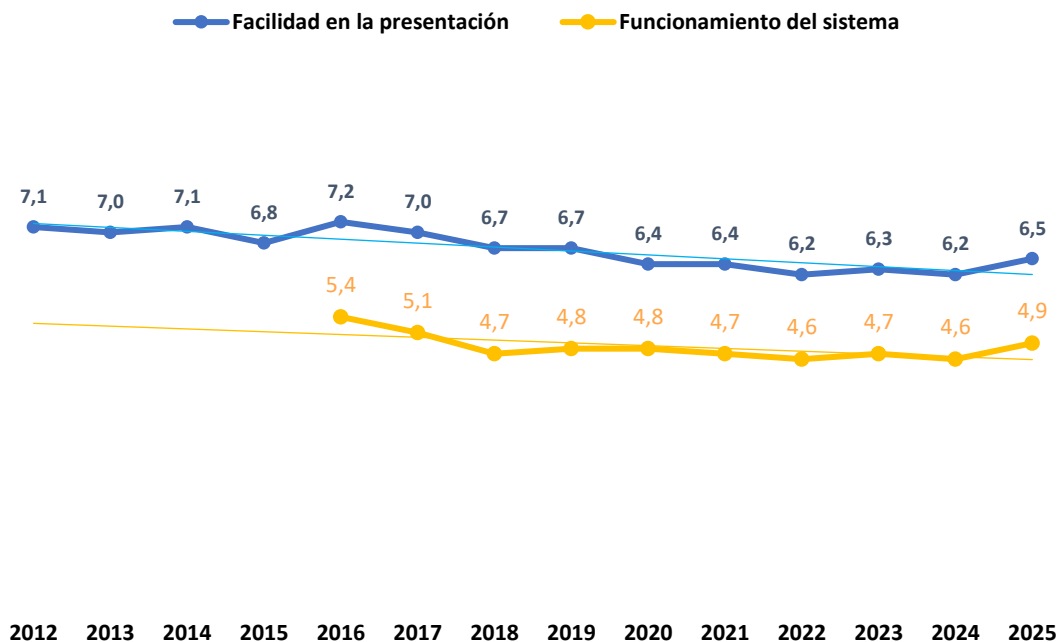
A estas menciones les siguen otras propuestas como la posibilidad de hacer un seguimiento del estado de tramitación, pero esta vez por parte del sistema (0,9%), la mejora del procedimiento del servicio (0,8%), en concreto reducir la burocracia, eliminar el sistema de citas o favorecer en mayor medida el anonimato.

## 4. Evolución de los indicadores

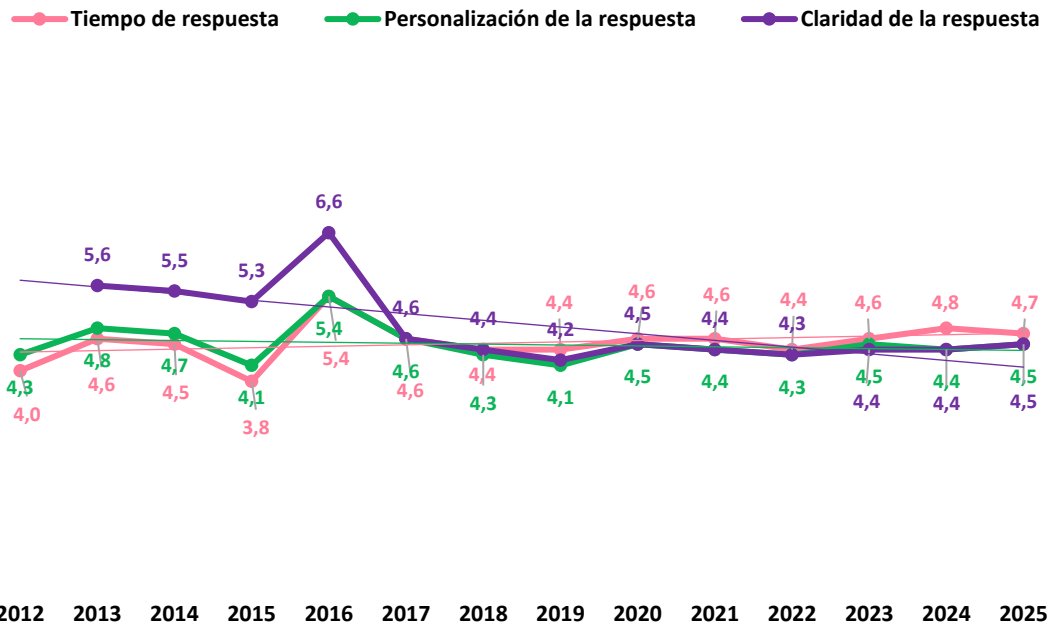
**Gráfico 110: Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (valoraciones medias)**



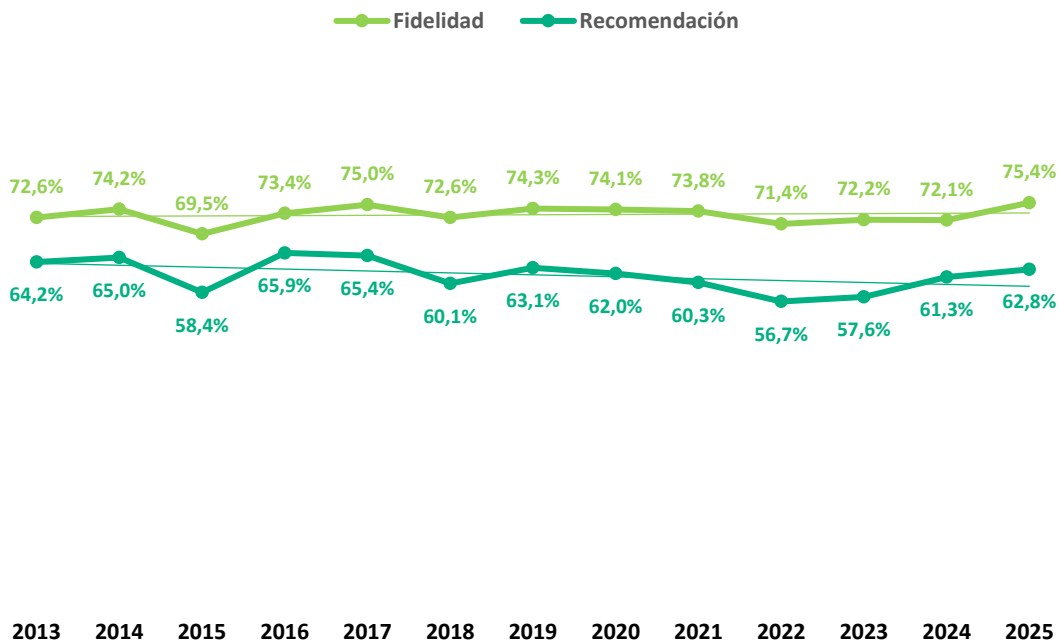
**Gráfico 111: Grado de satisfacción con la facilidad en la presentación y con el funcionamiento del sistema (valoraciones medias)**



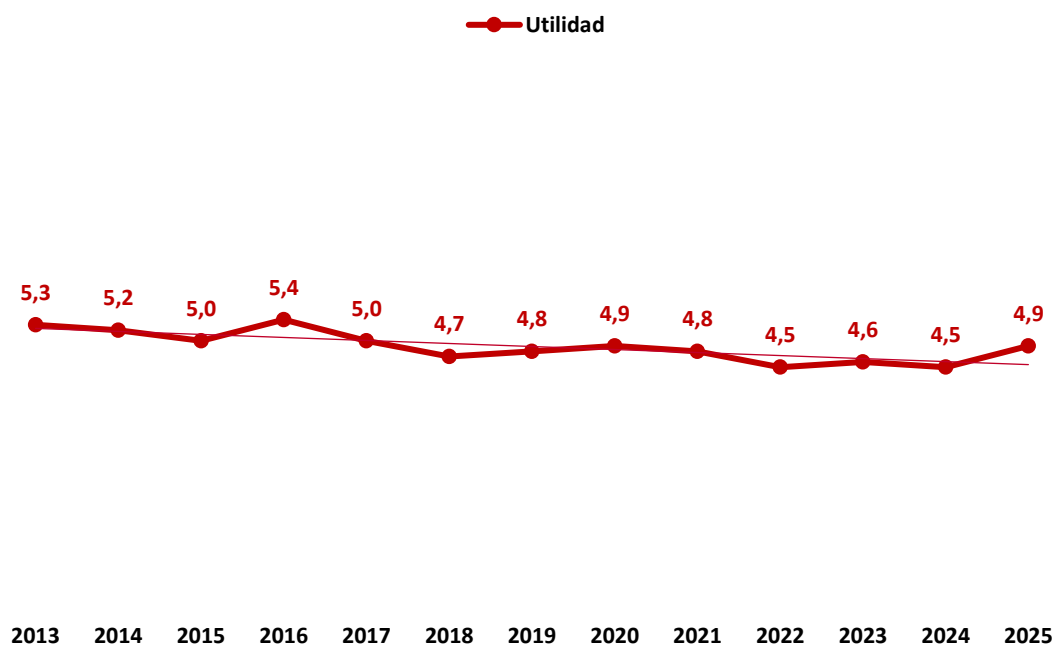
**Gráfico 112: Grado de satisfacción con los aspectos relacionados con la respuesta (valoraciones medias)**



**Gráfico 113: Indicadores de fidelidad y recomendación (porcentaje de personas que volvería a usar y que recomendaría el Sistema SyR)**



**Gráfico 114: Valoración media de la utilidad del servicio**



## 5. Conclusiones

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

- En el año 2025, el porcentaje de mujeres que usaron el Sistema es del 50,6% y el de hombres es del 44,0%
- La media de edad se sitúa en 54,7 años.
  - En 2025, el porcentaje de personas de 45 y más años que usaron el sistema ha descendido respecto al año anterior. Aun así, es la segunda más alta de los registrados desde 2013: un 75,4% de los usuarios.
  - Según el tipo de materias:
    - Las edades medias más altas se registran en las materias Tributarias: Tasas (58,7 años), Atención al contribuyente (58,3), IIVTNU (58,2) e IBI (58,1). Entre las materias Generales destacan Servicios Sociales y Cohesión (56,9) y Urbanismo (56,5).
    - Por el contrario, las materias con edades medias más bajas son Precios Públicos, en Tributarias, y Educación y Juventud, en Generales, ambas con una media de 46,7 años.
  - La media de edad de las personas que utilizan el Servicio para pedir información es la más alta, con 60,2 años. A su vez, la edad media de las personas que utilizaron la vía telefónica es superior (56,7 años) a aquellas que emplearon la web (54,5).
- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (95,0%), el 1,2% son de un país miembro de la UE y el 1,1% de un país no miembro de la UE.
  - En las materias Tributarias, predomina claramente la población española, con porcentajes muy elevados en Atención al contribuyente (98,4%), IBI (96,7%), IIVTNU (97,1%), IVTM (95,2%) y Recaudación ejecutiva y sanciones (96,8%).

- Por el contrario, en las materias Generales, Atención a la Ciudadanía (90,1%), Servicios Sociales y Cohesión (93,1%) y Educación y Juventud (88,2%) presenta porcentajes más bajos de población española.
- La proporción de personas extranjeras procedentes de países de la UE sobresale cuando se habla de emplear el Sistema por teléfono (2,4%). Además, las felicitaciones presentan una representación de personas de nacionalidad española menor (90,9%) respecto al total.
- El 67,8% de las personas usuarias tienen estudios universitarios o post universitarios, un 25,8% secundarios o profesionales, y el 2,0% primarios o menores.
  - En cuanto a materias, mientras el 67,2% de los usuarios poseen estudios universitarios o superiores en las materias Generales, el porcentaje asciende al 74,6% en las materias Tributarias.
  - Concretamente, en las materias Tributarias, Tasas presenta el porcentaje más elevado de personas sin estudios (5,0%), mientras que Atención al contribuyente registra un importante porcentaje de personas con estudios universitarios (59,5%).
  - En las materias Generales, Atención a la Ciudadanía destaca por un porcentaje significativamente alto de personas con postgrado (34,0%) y bajo de universitarios (36,3%). Asimismo, Servicios Sociales y Cohesión muestra un porcentaje reducido de postgrado (16,2%) y un incremento en Bachillerato (13,5%).
  - A la hora de emplear el canal telefónico, el porcentaje de personas con Educación primaria (7,0%), ESO o bachillerato elemental (7,0%), FP de grado medio (5,6%) y Bachillerato (14,4%) sobresale en comparación con la web.
- El 59,3% de las personas usuarias del Sistema SyR se encuentran ocupadas, ya sea por cuenta ajena (52,3%) o por cuenta propia (7,3%). Además, el 25,0% están jubiladas, son pensionistas o están retiradas. El



5,1% se encuentran en situación de desempleo y el 0,7% declara realizar labores domésticas.

- El distrito con mayor proporción de participantes es Latina, con un 6,8% del total, seguidamente de: Hortaleza (6,5%), Fuencarral-El Pardo (6,3%), Ciudad Lineal (6,0%) y Carabanchel (6,0%).
  - Por el contrario, las zonas que presentan porcentajes más bajos son: Tetuán y Usera (3,7%), Villa de Vallecas (3,3%), Villaverde y Moratalaz (3,0%), Vicálvaro (2,7%) y Barajas (2,2%)
- El mayor porcentaje de personas usuarias del servicio por distritos de residencia se registra en Ciudad Lineal (7,1%), Fuencarral-El Pardo (6,7%), Centro (6,4%), Latina (6,2%), Arganzuela (5,8%) y Carabanchel (5,8%). Mientras que el menor se registra en Barajas (1,7%), Moratalaz (2,3%), Vicálvaro (2,5%), Usera (2,8%), Villa de Vallecas (3,2%) y Villaverde (3,3%), distritos que coinciden en gran medida con años anteriores, salvo por el ascenso de Ciudad Lineal a primera posición y la inclusión de Villa de Vallecas en sustitución de Retiro entre los distritos con menor peso dentro del Sistema SyR.
- El 9,0% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).
  - Este porcentaje destaca significativamente entre quienes accedieron al Sistema SyR para presentar sugerencias y reclamaciones en las materias de Servicios Sociales y Cohesión (20,0%) así como en Servicios de ayudas a domicilio (29,9%).
  - Además, también sobresalen en el empleo del Sistema utilizando el servicio telefónico (14,5%) y con el objetivo de felicitar (13,9%).

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

- La principal vía para conocer el Sistema SyR es a través de la página web del Ayuntamiento (41,0%). Además de esto, sobresalen la búsqueda en internet (18,4%) y por conocidos, amigos o familiares (14,4%).
- El 61,4% de las personas usuarias dicen conocer otra manera de presentar su sugerencia, reclamación o felicitación de la que usaron. Concretamente, sobresalen: de manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (58,1%), empleando el teléfono de atención 010 (52,4%) y a través del registro electrónico (49,2%).
- 8 de cada 10 usuarios emplean el formato telemático para acceder al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (82,6%). El 9,5% accede telefónicamente, y el 7,8% de forma presencial.
- En este sentido, el formato de acceso al SyR presenta diferencias en función de las variables sociodemográficas:
  - El canal telemático es mayoritario tanto en hombres (83,5%) y mujeres (80,9%). El acceso telefónico es algo más frecuente entre mujeres (10,9%). En cuanto a la edad, el acceso por web predomina en menores de 45 años y desciende en mayores de 65.
  - Además, las personas con estudios universitarios usan mayoritariamente la vía telemática (85,3%). Entre quienes tienen formación primaria o menor, el acceso telefónico (37,1%) supera al telemático (48,4%).
  - En cuanto a la situación laboral, acceder online es predominante entre las personas activas (85,8%). Las personas inactivas también prefieren este método (74,0%) pero usan en mayor medida el presencial (13,0%) y telefónico (12,9%).
  - El telemático predomina entre activos (85,8%), mientras que las personas inactivas combinan presencial (13,0%) y telefónico (12,9%).

- Por último, en cuanto al tipo de gestión, las felicitaciones se realizan en gran parte de forma presencial (35,2%), las sugerencias y solicitudes de información por vía telemática (92,7% y 90,7%, respectivamente), y las reclamaciones por teléfono (11,0%).
- Más de la mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (51,4%), mientras que el 45,2% aseguran que no. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario, realizado por el 68,2% de las personas usuarias.
- Quienes hicieron seguimiento, destacan las siguientes materias Generales: Urbanismo (62,7%), Vías y Espacios Públicos (59,6%) y Medio Ambiente (59,4%).

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

- El 40,8% de los usuarios puntúan al Sistema SyR con un 6 o más, lo que aumenta un 1,1% respecto al año anterior. A su vez, la media se sitúa en 4,6 puntos, la más alta desde el año 2017.
- Las materias con mayor valoración media son Seguridad y Emergencias (5,4), Salud (5,4), Atención a la Ciudadanía (5,2) y Cultura (5,0) en las Generales; e IIVTNU (5,0) en las Tributarias.
  - En cuanto a submaterias destacan la Oficina de Atención a la Ciudadanía (5,8) y los centros culturales de los distritos (5,0).
- Se observa en las personas usuarias que emplean el método telefónico una mejor media que las que usan la web (5,0 y 4,6). Además, el tipo de gestión que mayor puntuación media reciben son las Felicitaciones (7,5) y la que menos las Reclamaciones (4,3).
- En cuanto a las diferentes variables sociodemográficas, destacan principalmente que a medida que ascienden el nivel de estudios, desciende la puntuación media. Así, las personas con estudios primarios o menos puntúan con un 6,1, las que tienen estudios secundarios o

profesionales un 4,9 y las personas con estudios universitarios un 4,5 de media.

- El aspecto del Sistema de SyR en el que mayor porcentaje de usuarias se registra con valores de 6 a 10 es en la Facilidad a la hora de presentar el recurso (67,1%). Además, esta es también el aspecto que presenta mayor media, con un 6,5. Por su parte, el funcionamiento del sistema cuenta con una puntuación media de 4,9 puntos. Los aspectos que peor media tienen son: La claridad y personalización en la respuesta (ambos 4,5) y el tiempo de respuesta (4,7).
- Por otro lado, el 50,3% considera que el servicio del Sistema ha sido peor de lo que esperaba y solamente el 14,1% afirman que ha resultado mejor de lo esperado.
  - Concretamente, las submaterias con mayor proporción de usuarios que valoran el servicio como mejor son Oficinas de Atención a la Ciudadanía (26,9%) y Parques y jardines singulares (17,7%).

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

- El 75,4% de las personas usuarias que utilizaron el Sistema SyR volverían a hacerlo, lo que supone un aumento del 3,3% respecto al año pasado. Este porcentaje es el más alto registrado desde 2013.
  - Entre las materias que mayor porcentaje presentan de personas que volverían a emplear el Sistema se encuentran: Otros impuestos (100,0%) y resoluciones no ejecutadas TEAMM (88,9%), ambas materias Tributarias; Salud (88,7%), Cultura (81,9%), Seguridad y Emergencias (81,8%) y Educación y Juventud (81,7%) de las materias Generales.
  - De aquellas personas que usan el Sistema telefónicamente, lo recomienda el 86,0% y las que lo usan mediante la web, un 74,3%.
  - También se observan porcentajes significativos de personas que lo volverían a usar entre el tramo de mayor edad -65 o más- (81,0%)

y aquellas personas que tienen estudios primarios o menores (89,5%).

- En cuanto a las recomendaciones, el 62,8% de las personas afirma que recomendaría el Sistema a otras personas. Sobresale el porcentaje de los que emplearon el teléfono (69,9%), hicieron una Felicitación (85,0%) y realizaron una Petición de información (69,8%) así como las personas con estudios Primarios o menos 81,5%.
- En cuanto a la utilidad del servicio, el 21,2% de las personas usuarias consideran muy útil el sistema y un 23,0%, algo útil. Así pues, el 44,2% valoran positivamente la utilidad del Sistema, un 3,4% más que en 2024.
  - La valoración media del sistema se sitúa en 4,9 puntos.
    - Las materias mejor valoradas son Resoluciones no ejecutadas TEAMM (7,5 puntos) de Tributarias y Salud (5,6), Seguridad y Emergencias (5,6), Atención a la Ciudadanía (5,4) y Cultura (5,4).
    - Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) (6,0) y los Centros culturales de los distritos (5,5) son las submaterias con mayor puntuación media.
    - Por variables sociodemográficas destacan la valoración media de las personas con estudios primarios o menos (6,7) y las personas extranjeras, ya sea dentro de la UE (6,1) como fuera (6,3).
  - El 11,6% considera que su reclamación mejoró totalmente el aspecto que los llevó a usar el Sistema, mientras que un 20,5% entiende que lo hizo solo de manera parcial.
    - Además, de las personas que consideran que su sugerencia no sirvió totalmente para mejorar el servicio, casi el 80,0% recibieron respuesta a su reclamación (78,3%) aunque no fuera la esperada.

- Salud es la materia que mayor porcentaje de personas usuarias consideran que su sugerencia/reclamación sirvió para mejorar el motivo por el que contactó (21,1%).

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

- Algo menos de tres de cada diez (29,8%) personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas. Esta proporción disminuye 5,2 puntos porcentuales con respecto al año anterior (35%).
- Más de cinco de cada diez personas que usaron otros servicios de SyR lo hicieron a través de la Comunidad de Madrid (53,9%), el 10,1% habían usado el de otros Ayuntamientos y el 6,5% el de otras Comunidades Autónomas. Representan un 26,9% quienes habían utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.
- El 21,9% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 41,5% que fue igual, si agregamos ambos porcentajes los que consideran que fue igual o mejor representan a dos tercios (63,4%) de aquellas personas que utilizaron un servicio similar en otra Administración. Por su parte, un 32,8% valora que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración.
- Según las diferencias significativas entre las personas usuarias con una doble experiencia en servicios de este tipo, 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), destacaron notoriamente dos fortalezas: la eficacia en la resolución de las incidencias (60,7%) y la accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (55,3%). Por debajo del 50% se encuentran otras razones como la rapidez en recibir la respuesta (36,9%), la rapidez en la resolución de la incidencia (32%), el interés en el asunto comunicado (30,5%), la personalización de las respuestas (30,5%), la claridad en las respuestas (22,9%) y el carácter completo de la respuesta (20,2%).
- 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 (74,9%). En segundo lugar, aunque a gran distancia de la principal debilidad, aparece la utilización de respuestas estándar (48,7%). Por debajo del 40% de menciones, encontramos otros motivos como las respuestas incompletas o irrelevantes (33,7%), la falta de interés en el asunto comunicado (33%), el tiempo excesivo en la resolución de la incidencia (29,7%), el tiempo excesivo en recibir la respuesta (22%), la poca claridad en las respuestas (19,4%) y la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (15,4%).
- Al igual que en 2022, **la eficacia** representa el atributo más importante del servicio; siendo el motivo principal tanto de la excelencia percibida como de la falta de ella, así como acaparando la mayoría de las sugerencias de mejora.

## 6. Cuestionario

 CUESTIONARIO Nº    

### CUESTIONARIO (06/10/2025)

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

¿Podría contestarme unas preguntas? Sólo serán unos minutos:

**P.1.- ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones?**

Por la página web del Ayuntamiento de Madrid	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 -X-, 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 de Solicitud de la BBDD) de manera presencial / por teléfono / telemáticamente / por correo postal (personalizar según campo Tipo Canal de Entrada de la BBDD). Además de esta forma, ¿conoce usted alguna otra manera de presentarla?**

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

**SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P2**

**P.2.a.- ¿Cuál de estas? (POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE) (eliminar opción campo Canal de entrada de la BBDD)**

Página web del Ayuntamiento de Madrid	1
Teléfono de atención 010	2
De manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía	3
Por 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 de sugerencias y reclamaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Tiempo de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Personalización de la respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Claridad de la respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Funcionamiento del sistema	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**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 de Sugerencias y Reclamaciones?**

Por favor, indíquelo brevemente  
(PREGUNTA ABIERTA)

\_\_\_\_\_

**A TODOS**

**P.4.- ¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o la 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 de Sugerencias y Reclamaciones, no a que se haya solucionado de la manera que usted deseaba el asunto que le motivó a realizar su 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 de Solicitud 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 de Madrid	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?**

**Para cuestionario telefónico (CATI):** Por favor, indique brevemente y por orden de importancia las 3 razones principales para su valoración  
**RESPUESTA ESPONTÁNEA (NO SUGERIR).**  
**CODIFICAR EN LISTADO Y, SI NO SE IDENTIFICA CON NINGUNA, GRABAR RESPUESTA EN "OTROS"**

**Para cuestionario online (CAWI):** Por favor, lea con atención la lista siguiente y puntúe 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
La 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 y reclamaciones con el de su respuesta P.13.a., indique si considera el del Ayuntamiento de Madrid mejor, igual o peor

Mejor	1
Igual	2
Peor	3
NS/NC	99

**A TODOS**

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

Por favor, indíquelo brevemente

PREGUNTA ABIERTA

**PERFIL DEL ENCUESTADO**
**SEXO:**

- Hombre
- Mujer
- No contesta

**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 LOS 21 DISTRITOS PARA QUE EL ENCUESTADO SEÑALE UNO)
- OTRO MUNICIPIO. Cuál: .....

**DISCAPACIDAD**

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

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.