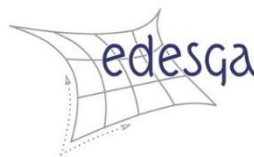


# Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2025



Madrid, noviembre de 2025



EMPRESA DE ESTUDOS SOCIAIS DE GALICIA SLU

[www.edesga.com](http://www.edesga.com)

## Índice

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

# 1. Ficha Técnica

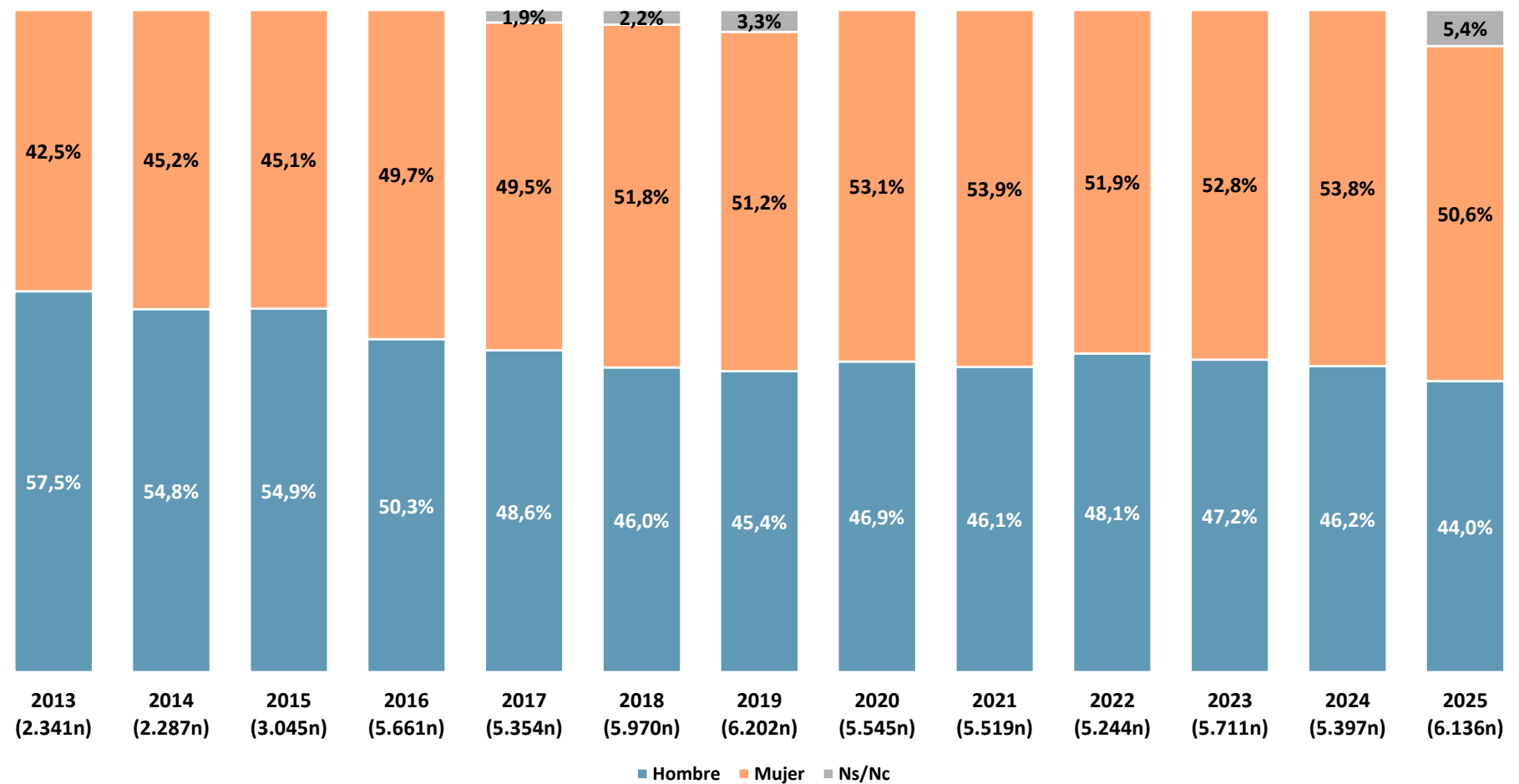
## Características técnicas del estudio

<b>Ámbito poblacional y temporal</b>	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2024 al 31 de agosto de 2025.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Se han realizado un total de 6.136 encuestas mediante dos canales: 5.551 entrevistas autoadministradas online. 585 entrevistas telefónicas.
<b>Muestreo</b>	Se realizó una selección aleatoria sobre la BBDD telefónica facilitada por el Ayuntamiento de Madrid de las personas que usaron el teléfono 010 para presentar su SYR. Muestreo censal sobre BBDD online de las personas que habían presentado la SYR a través del formulario electrónico u otros canales. Selección de los informantes según cuotas por materias.
<b>Método de recogida de información</b>	La recogida de información se ha realizado por dos canales: Encuesta telefónica: personas que usaron el teléfono 010 para presentar su SYR. Encuestas por correo electrónico: habían presentado la SYR a través del formulario electrónico u otros canales.
<b>Supervisión</b>	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 31% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
<b>Equilibraje</b>	Variables de ponderación: materias de las reclamaciones.
<b>Error muestral</b>	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: Para datos globales: $\pm 1,15\%$ Para muestra online: $\pm 1,17\%$ Para muestra telefónica: $\pm 3,96\%$

*Nota metodológica para la interpretación de los datos: para el análisis de segmentos, se resaltan en verde los porcentajes que destacan significativamente por encima y en rojo los que son significativamente inferiores en los análisis estadísticos realizados (análisis de residuos tipificados corregidos a partir de Chi-cuadrado). Para facilitar la lectura de algunos gráficos, se eliminaron las etiquetas de aquellas categorías que, al contar con un número reducido de casos, se superponían y dificultaban la correcta interpretación de los datos.*

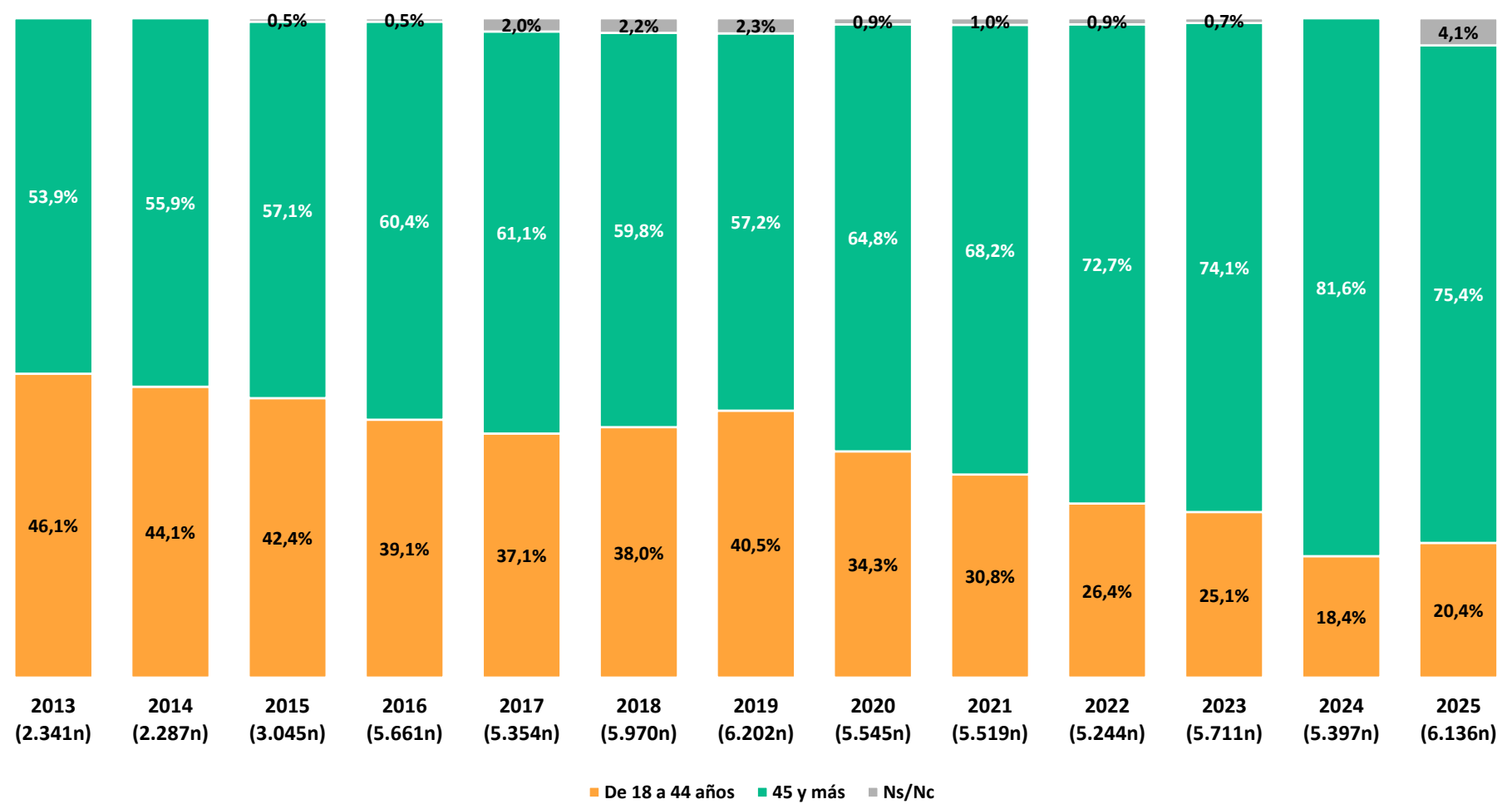
## **2. Perfil de la persona usuaria**

# Perfil de la persona usuaria: Evolución según sexo



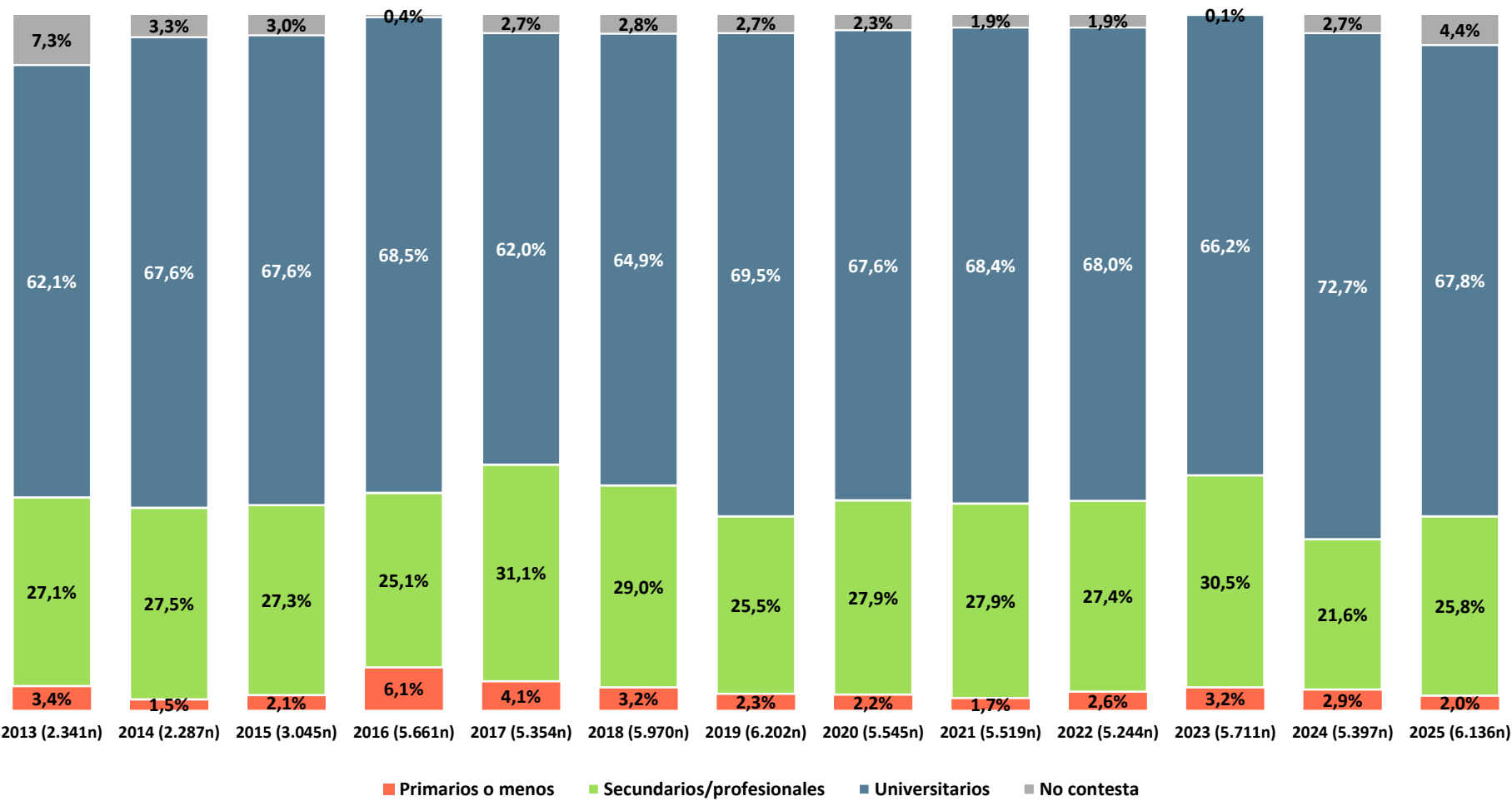
Base: Total muestra.

# Perfil de la persona usuaria: Evolución según edad



Base: Total muestra.

# Perfil de la persona usuaria: Evolución según estudios



Base: Total muestra.

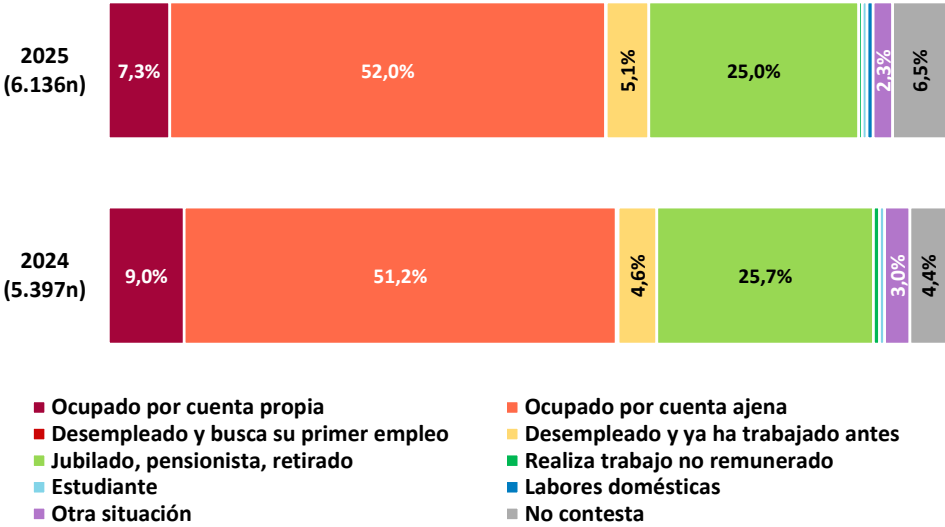
## Ocupación, nacionalidad y discapacidad

Seis de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (59,3%), ya sea por cuenta ajena (52,0%) o por cuenta propia (7,3%). El 25,0% son personas jubiladas o pensionistas.

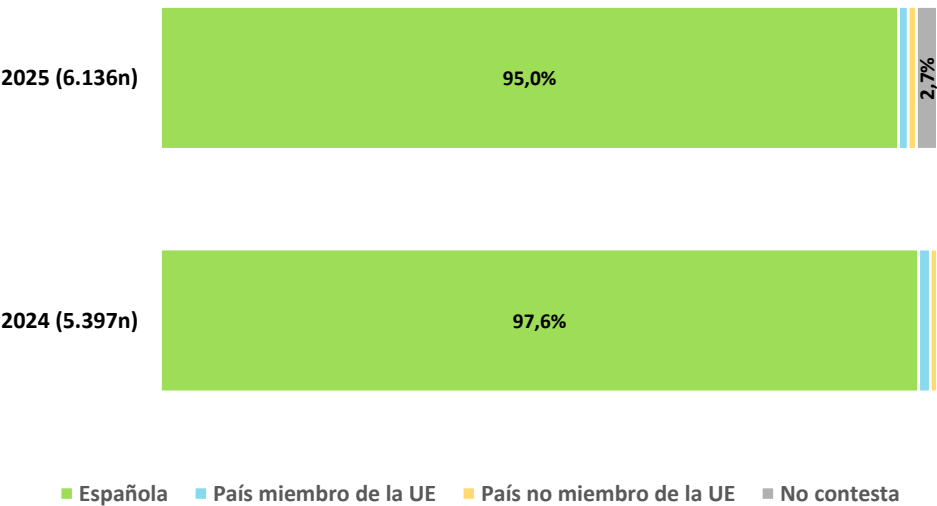
La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (95,0%).

El 9,0% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).

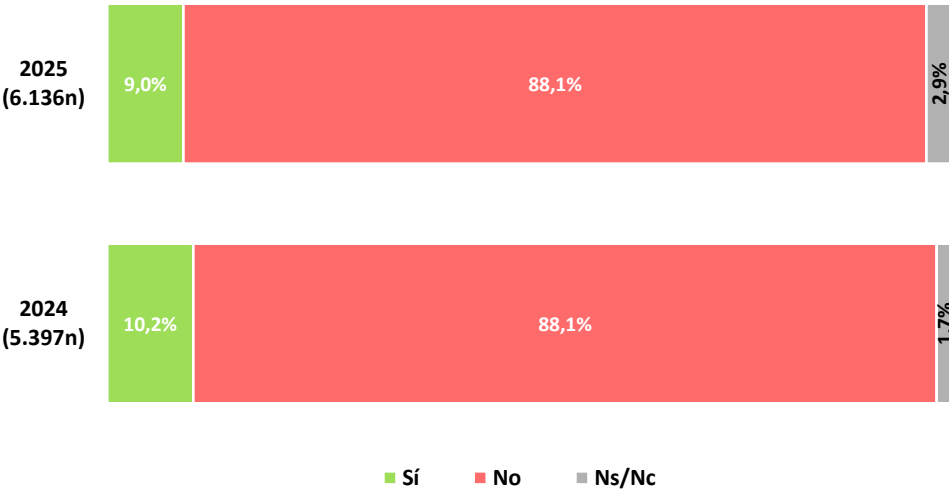
### Ocupación



### Nacionalidad



### Discapacidad



## Interpretación global del perfil de la persona usuaria

El perfil de la persona usuaria del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid sigue la misma tendencia de consolidación que el año anterior, personas mayores de 45 años, con alta formación y predominantemente mujeres en materias sociales. Este año se refuerzan tres ejes de evolución:

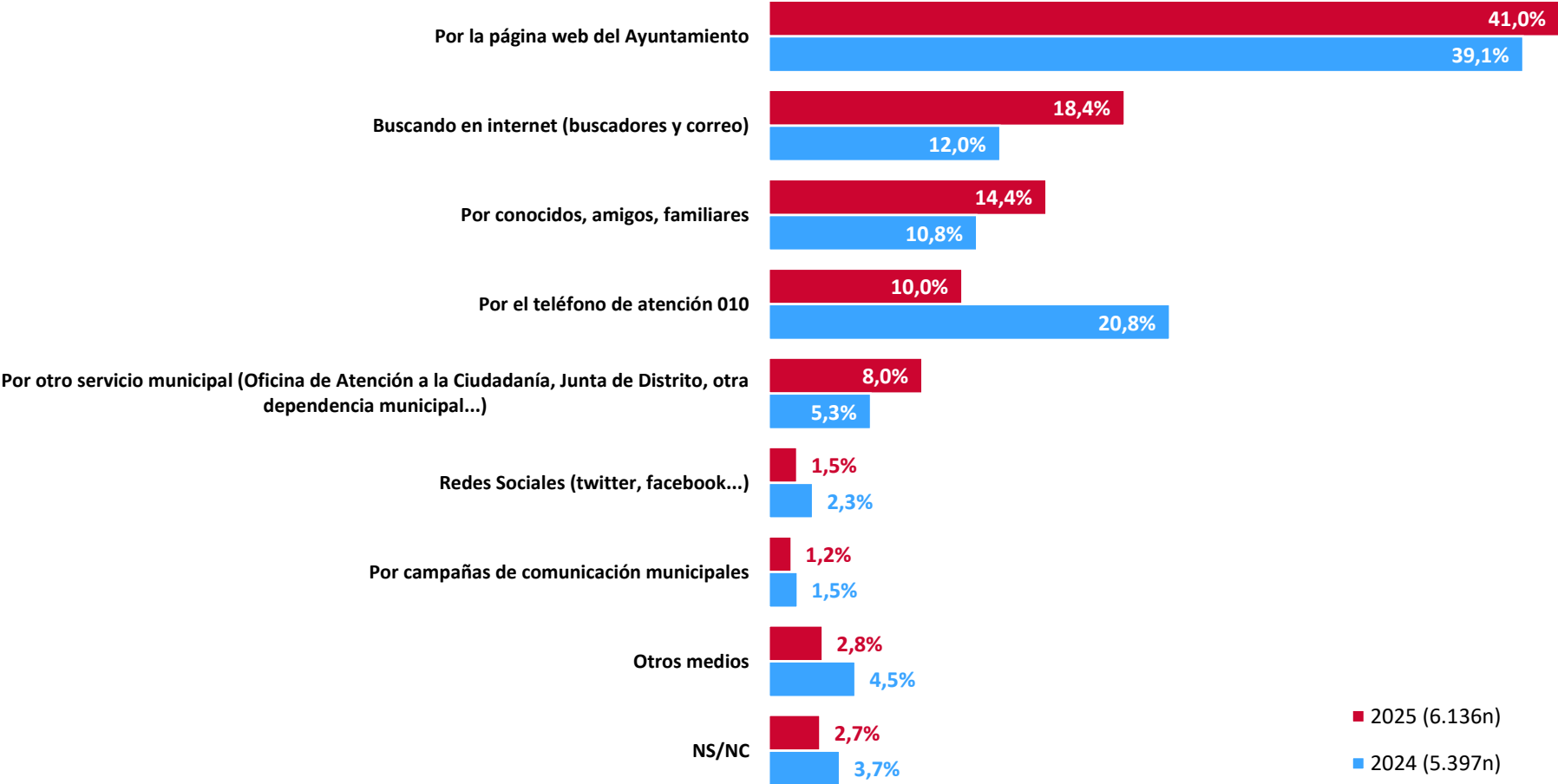
- **Envejecimiento y consolidación de personas usuarias tradicionales:** la creciente presencia de personas jubiladas y mayores de 45 años sugiere una fidelización del servicio por parte de perfiles más maduros, posiblemente por una mayor necesidad de interacción con la Administración y disponibilidad temporal.
- **Segmentación temática por perfil:** los distintos perfiles sociodemográficos tienden a agruparse por materias, lo que puede facilitar una personalización futura del servicio por intereses (por ejemplo, enfoque joven en deportes/educación y senior en fiscalidad y servicios sociales).
- **Brechas de acceso emergentes:** la baja representación de jóvenes, personas extranjeras, con discapacidad reconocida o con menor formación académica alerta sobre posibles barreras de entrada, sean informativas, digitales o procedimentales, que será clave abordar para garantizar un servicio verdaderamente universal y representativo.

### Recomendación prospectiva

Se podrían explorar **líneas de actuación para ampliar el alcance del servicio**, como campañas segmentadas por perfil, simplificación de canales para colectivos con menor formación digital, o colaboración con centros educativos y asociaciones vecinales para **fomentar el uso entre los menos representados**. Asimismo, resulta oportuno analizar el vínculo entre uso del servicio y percepción de utilidad o impacto real de las sugerencias/reclamaciones presentadas

## **3. La experiencia con el Sistema**

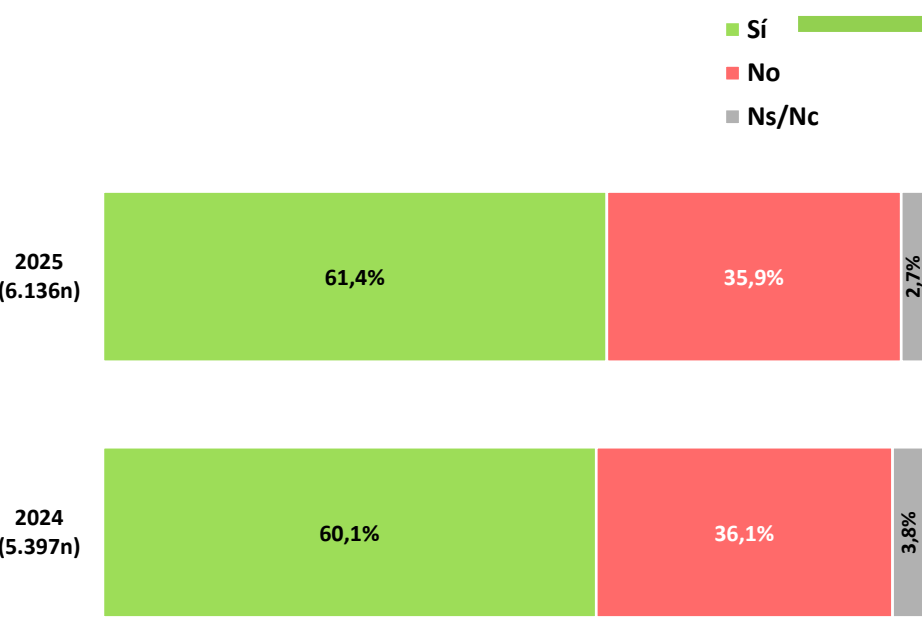
# Conocimiento de los canales de acceso al servicio



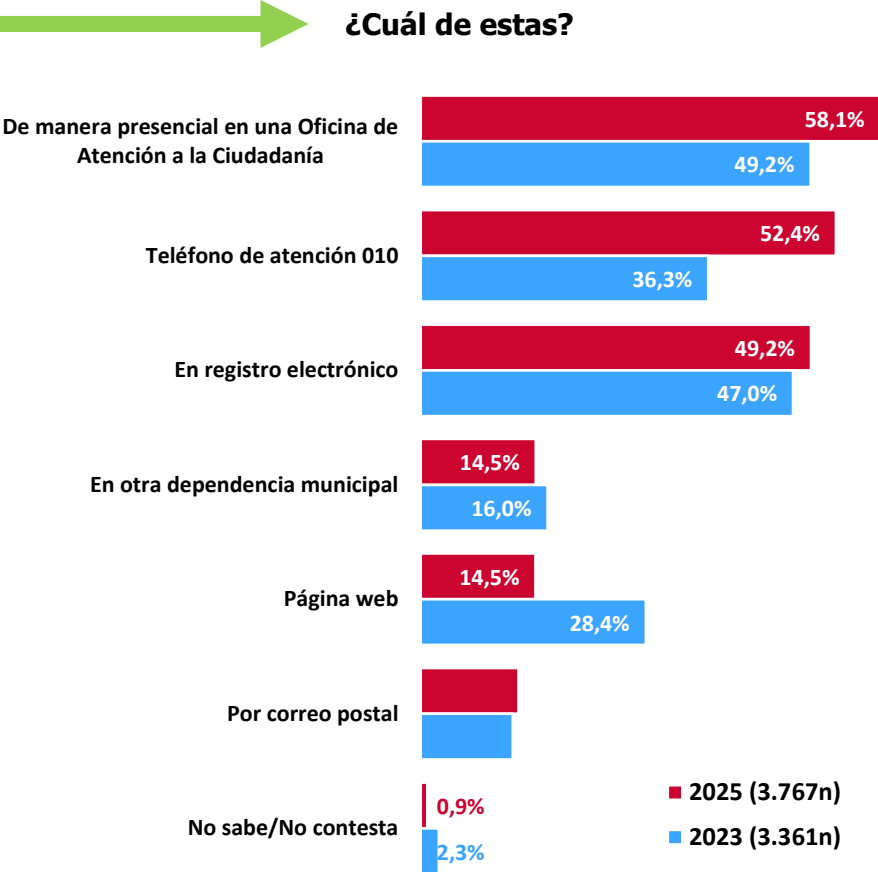
Base: Total muestra.

# Conocimiento de canales alternativos

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



Base: Total muestra.



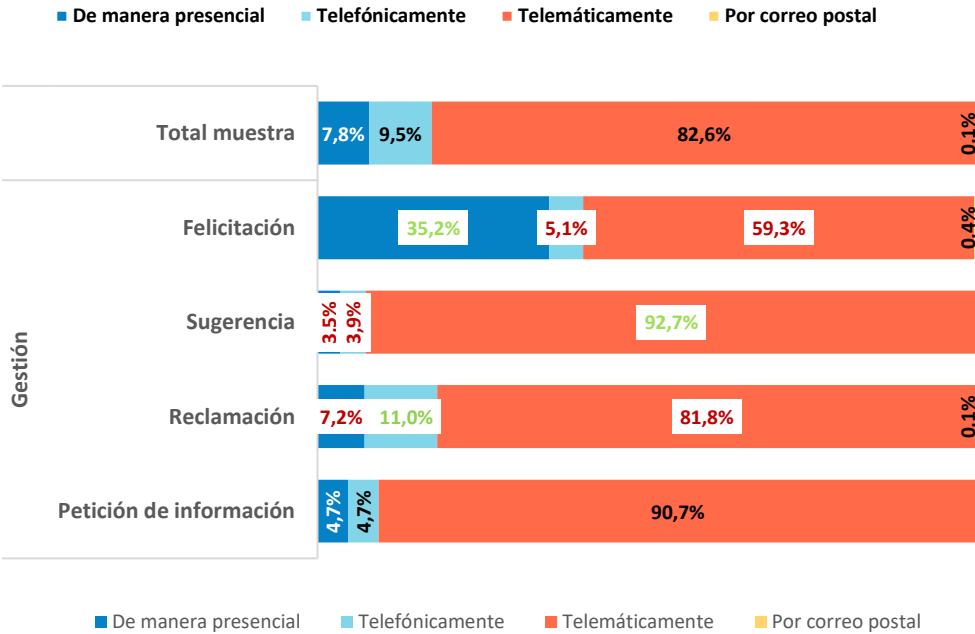
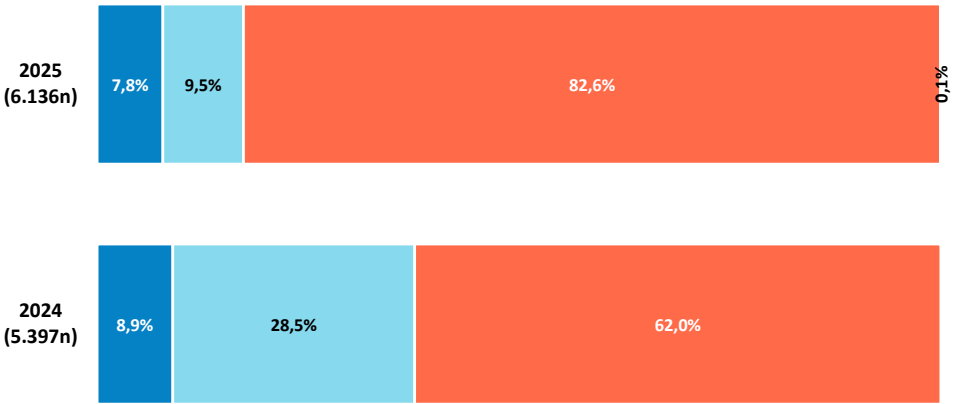
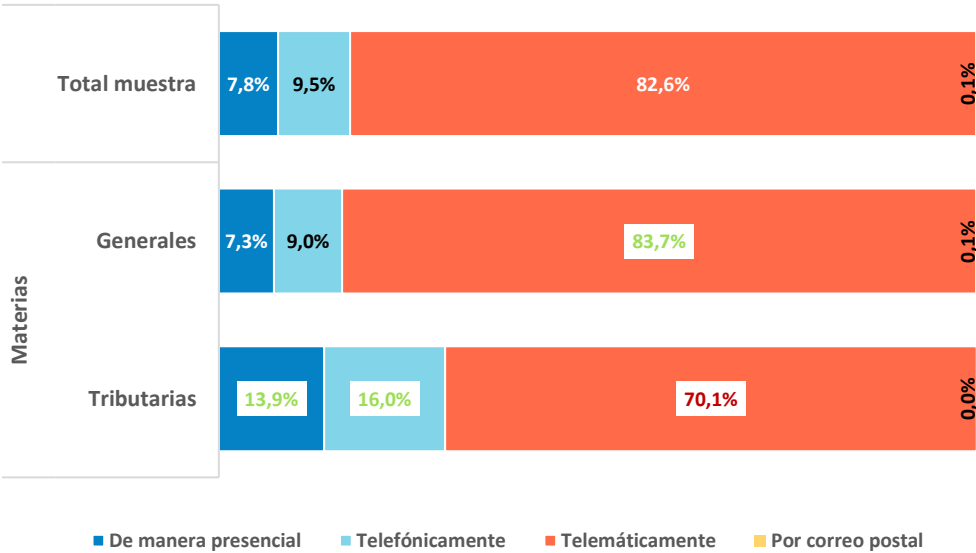
Base: Personas que conocen otra manera.

# Utilización de los canales

El medio mayoritario para acceder al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid es de forma telemática (82,6%), cifra que supone un incremento de más del 20% respecto a 2024.

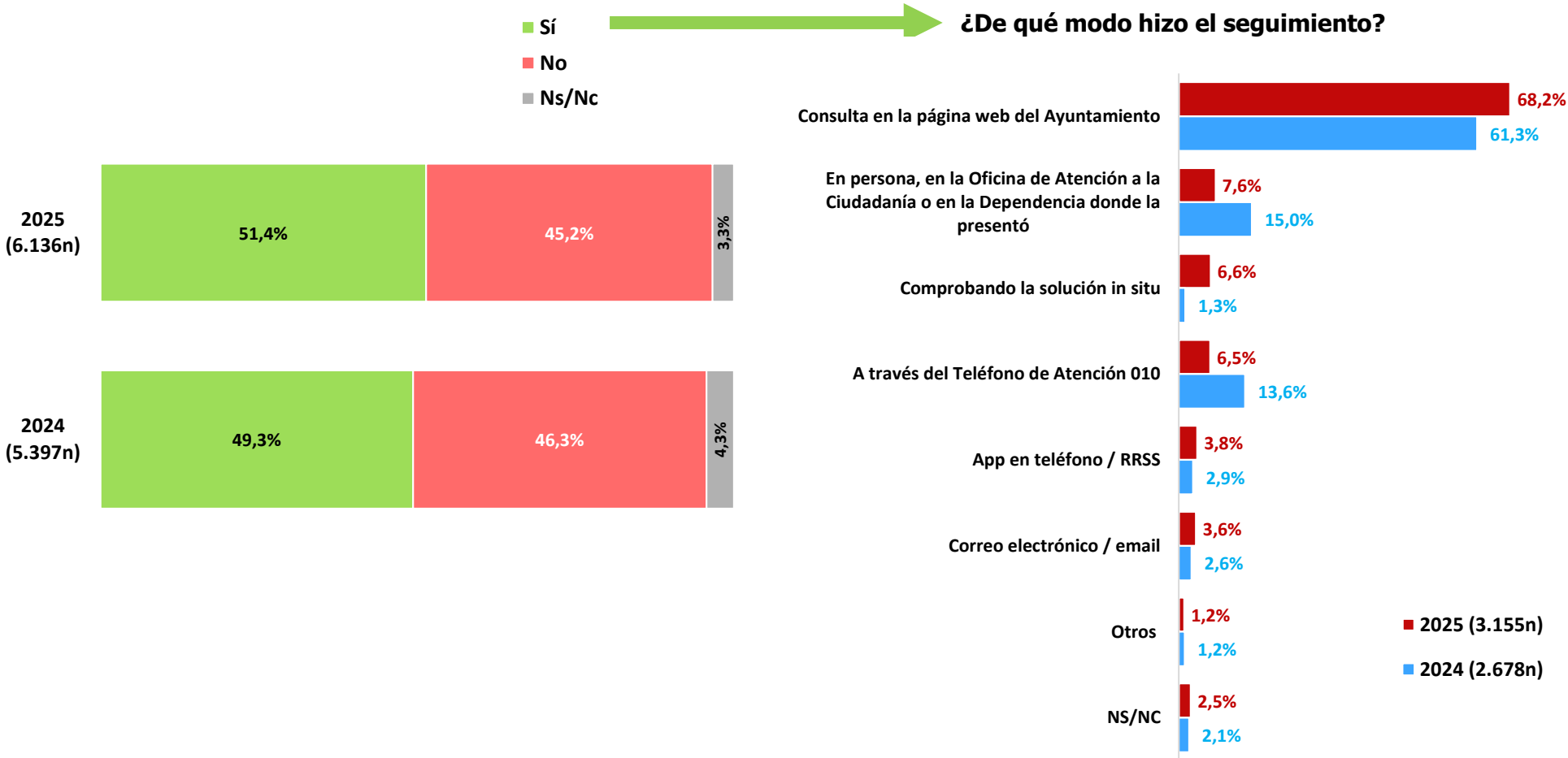
En función del carácter de las materias, destaca el porcentaje de quienes realizan gestiones Generales de forma telemática (83,7%) y gestiones Tributarias de manera presencial (13,9%) y telefónica (16,0%).

También existe una relación que vincula el canal digital con la gestión de sugerencias (92,7%); el telefónico con las reclamaciones (11,0%) y el presencial con las felicitaciones (35,2%).



# Seguimiento

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



Base: Total muestra.

Base: Personas que hicieron seguimiento

## Interpretación global de la experiencia con el sistema

El entorno web sigue siendo la puerta de entrada más habitual y el canal mayoritario. Además, el uso del teléfono 010 baja de nuevo, a pesar del repunte que experimentó en el 2024. Esto evidencia la necesidad de mejorar el canal digital para asegurar la accesibilidad de todo tipo de público.

- **Aumento del uso del canal digital:** el uso del servicio tiende a la heterogeneidad, es decir, se rompe la barrera generacional y el grupo etario, además del nivel educativo o el tipo de solicitud, tienden al acceso telemático al Servicio. Por esto, se requiere una gestión activa del canal digital que combine simplicidad y accesibilidad.

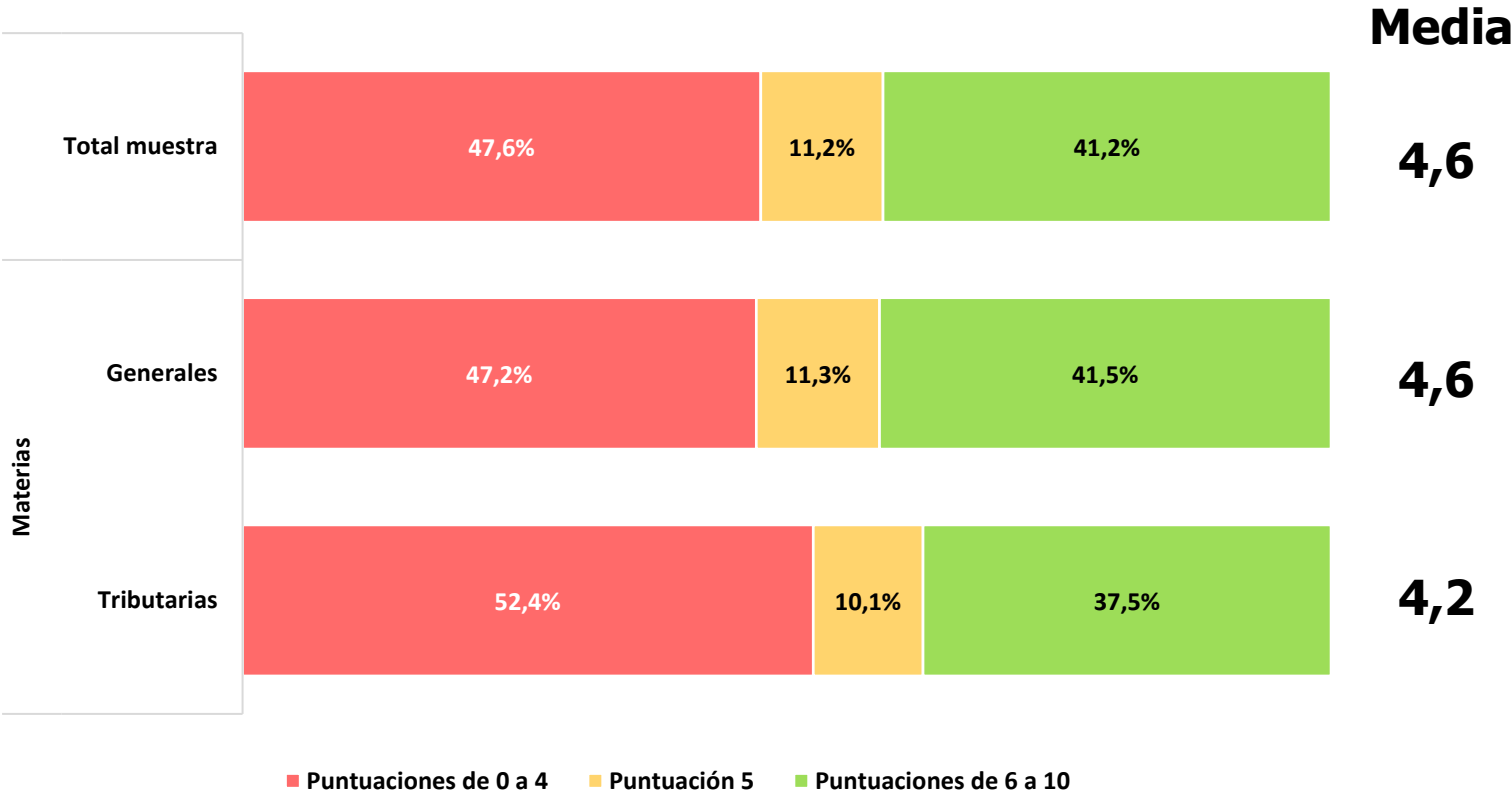
### Recomendación prospectiva

En los últimos años se han introducido mejoras en la trazabilidad y seguimiento de las gestiones realizadas en el Sistema SyR y se ve reflejado en los datos, pero estos también sugieren que todavía existe margen para consolidar su uso entre la ciudadanía. Se recomienda **reforzar la visibilidad de esta funcionalidad dentro del propio proceso**, asegurando que las personas usuarias sepan cómo y cuándo pueden hacer seguimiento. También se podría aumentar la visibilidad del servicio en aquellos puntos de contacto donde las personas usuarias ya interactúan con el Ayuntamiento (como otros servicios municipales o trámites administrativos), para favorecer su descubrimiento de forma orgánica.

## **4. Valoración y expectativas**

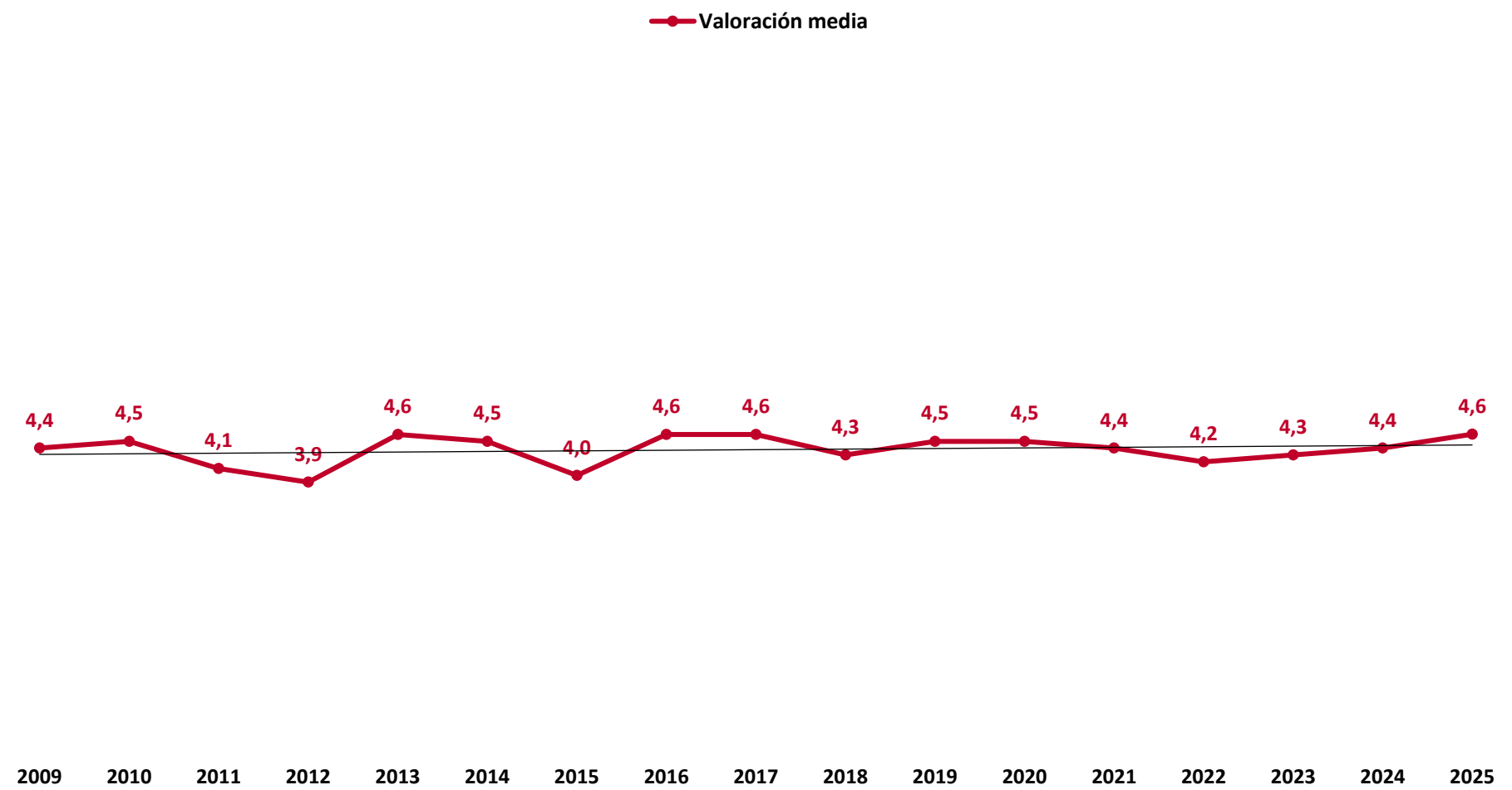
# Valoración global

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



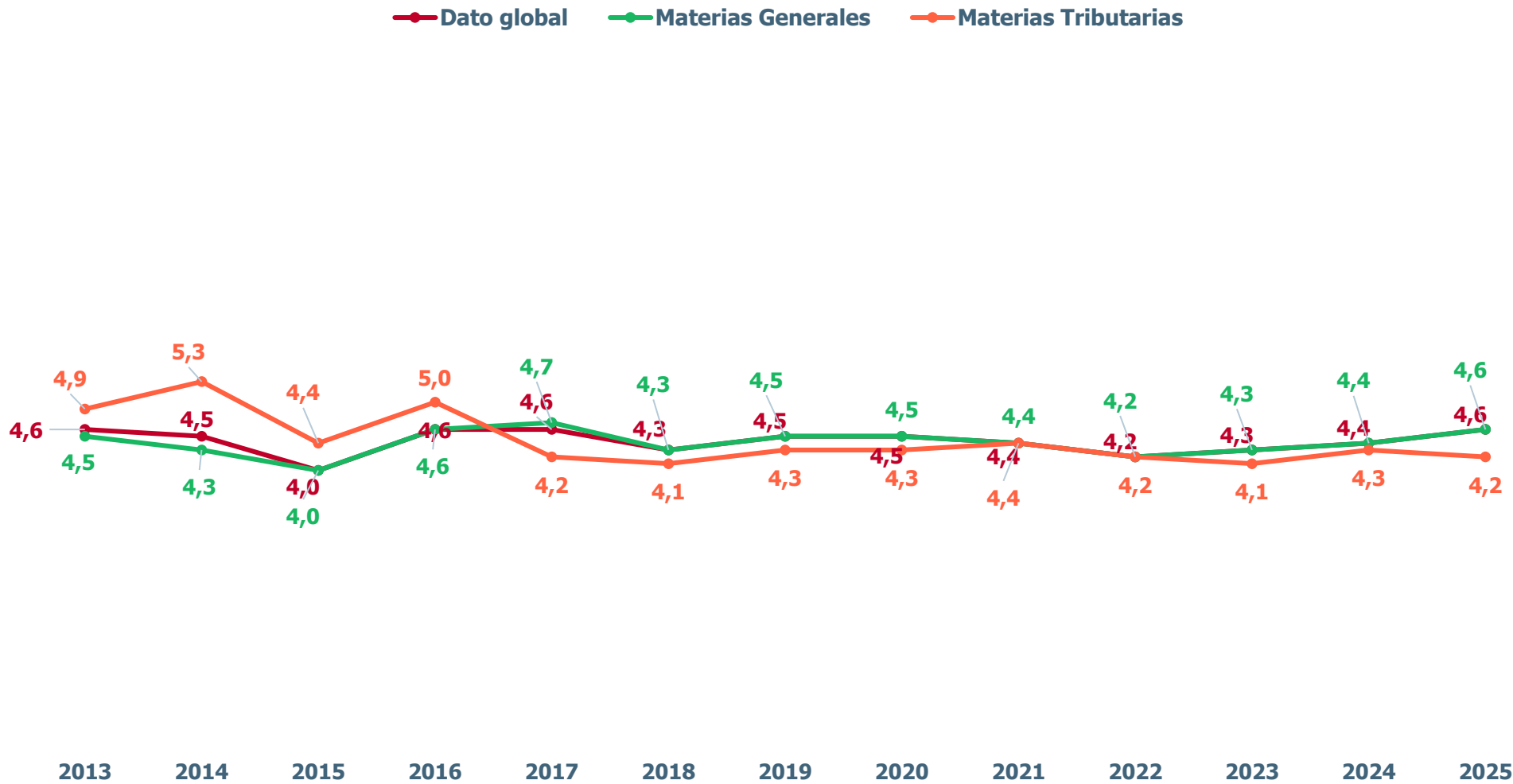
Base: Total muestra.

# Valoración global



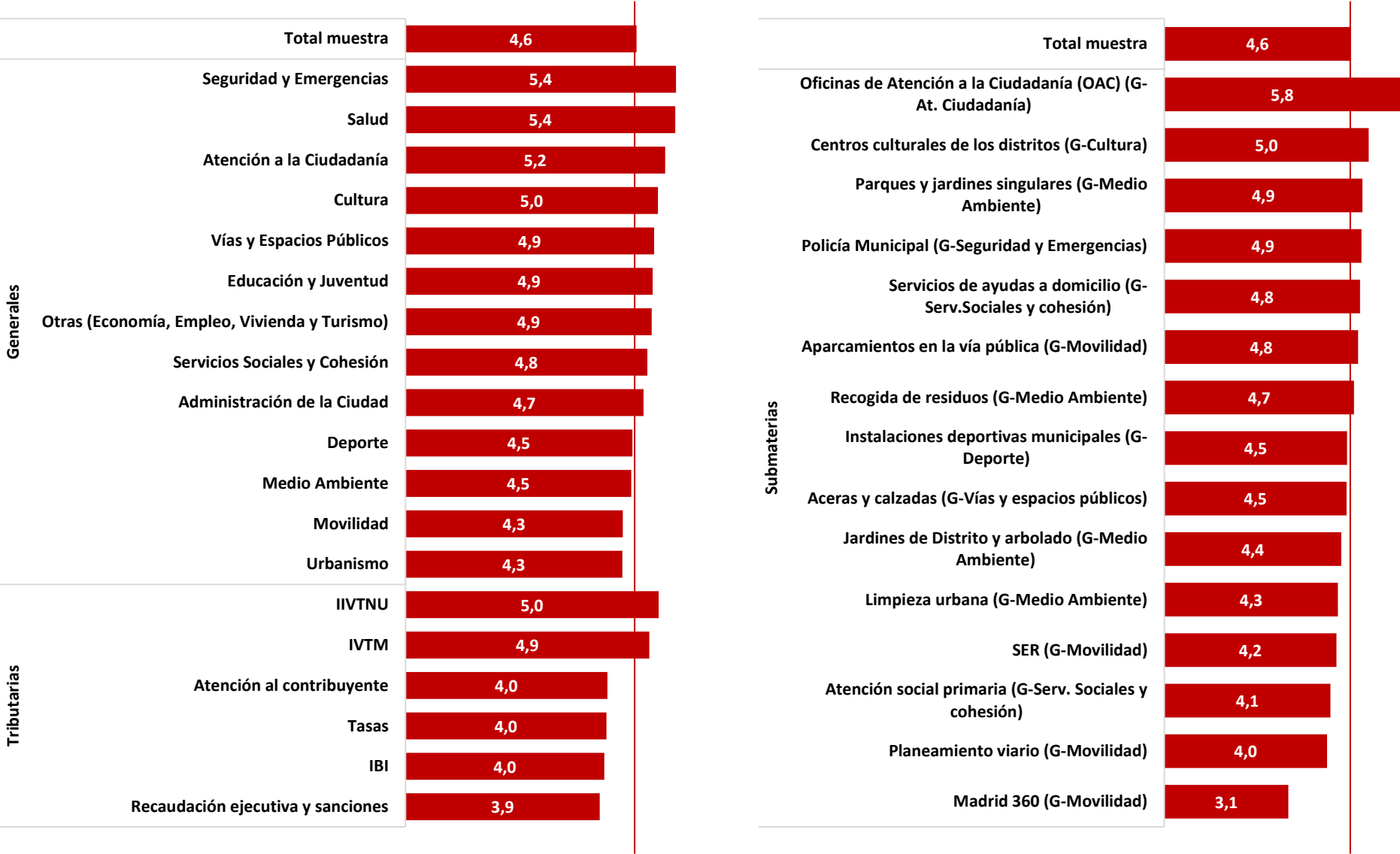
Base: Total muestra.

# Valoración global



Base: Total muestra.

# Valoración global según materias y submaterias



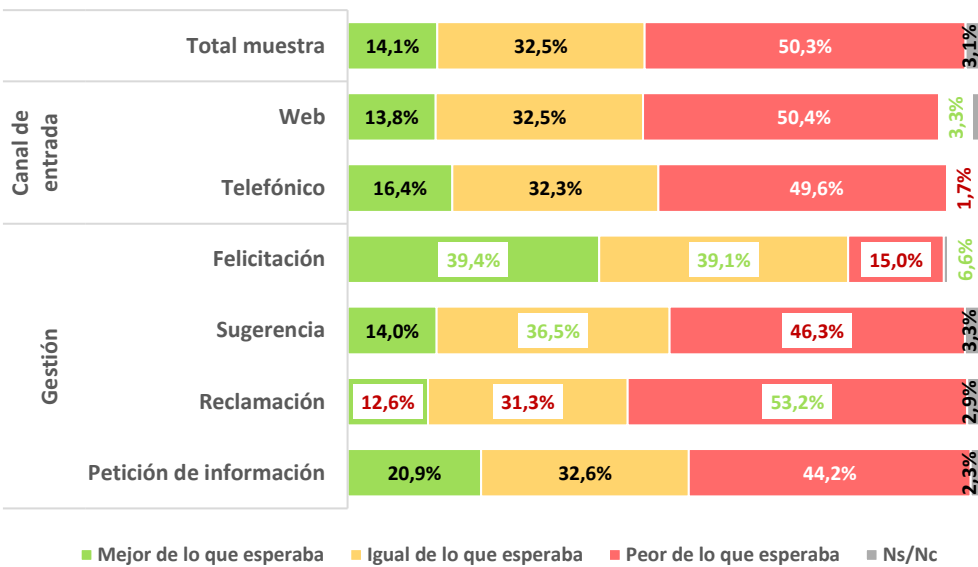
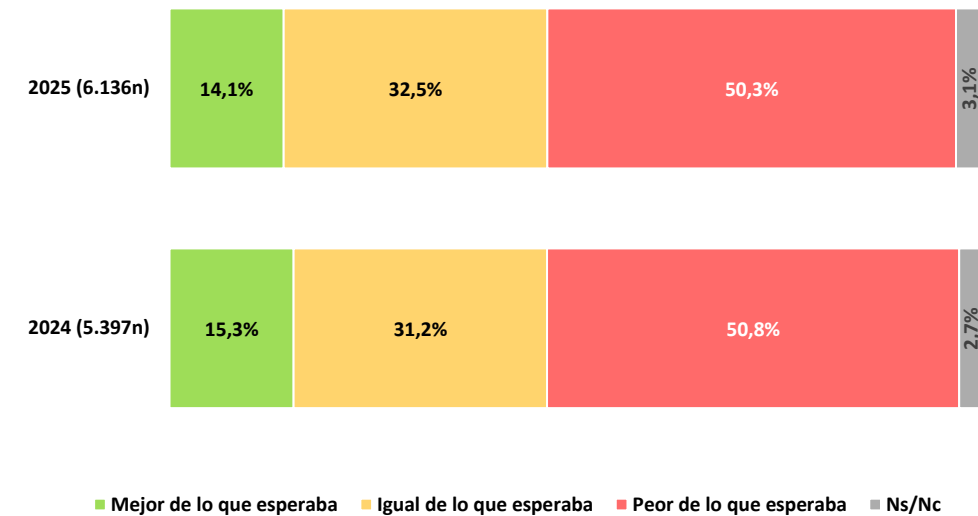
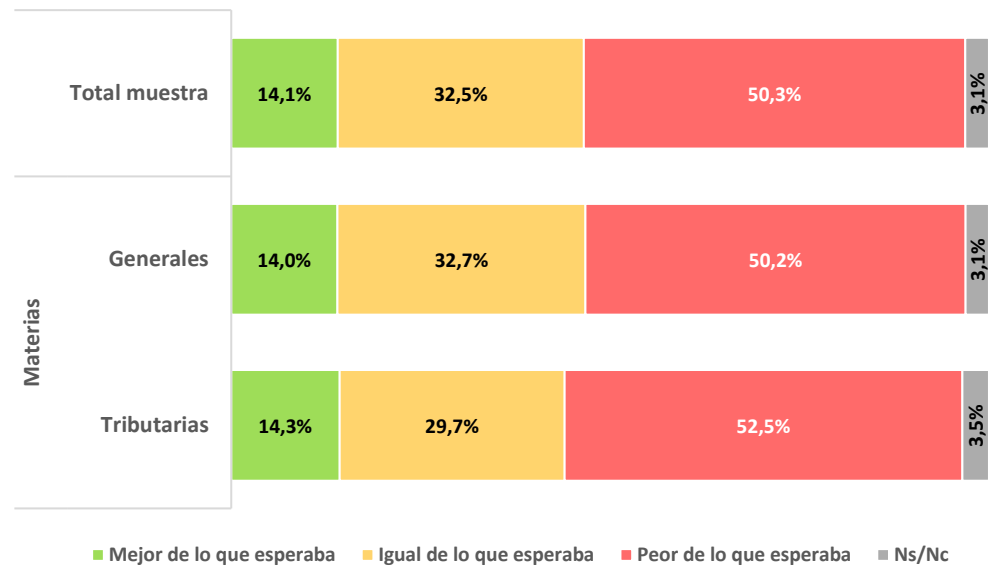
Base: Total muestra.

## Expectativas

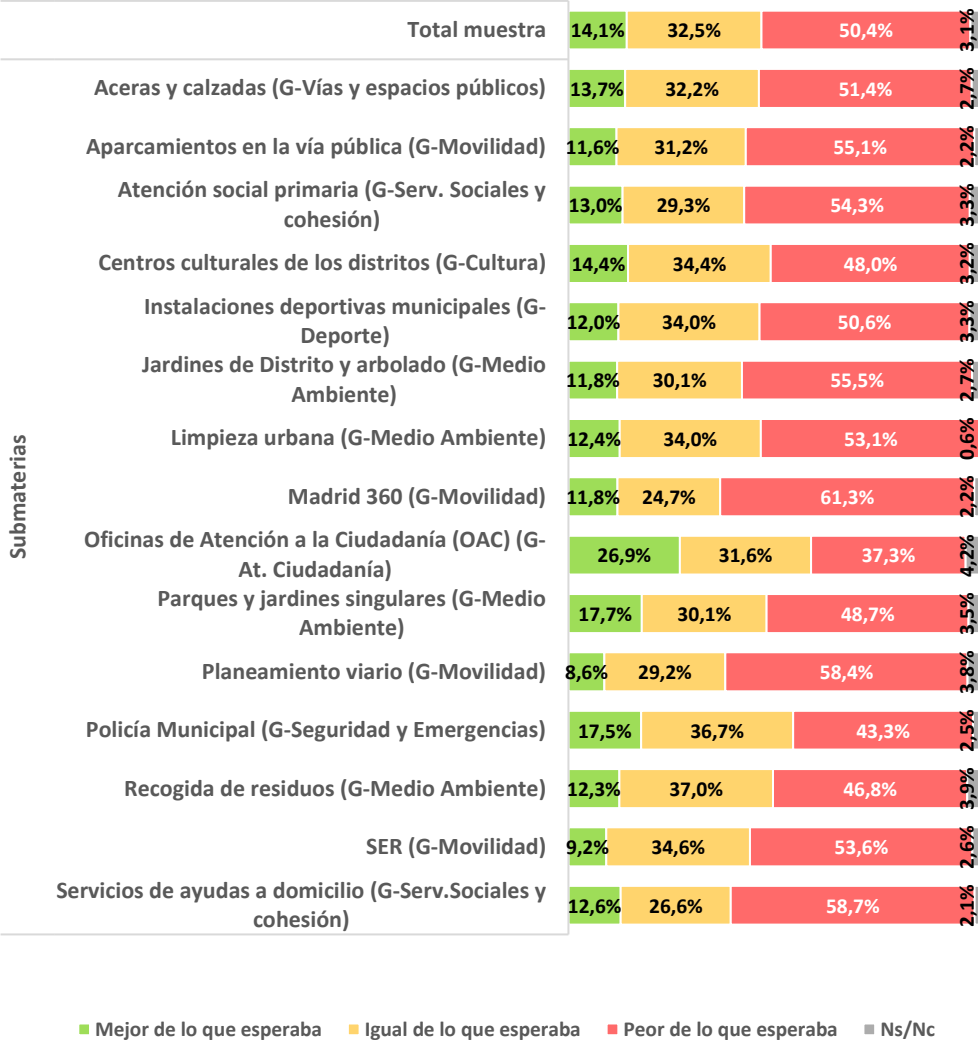
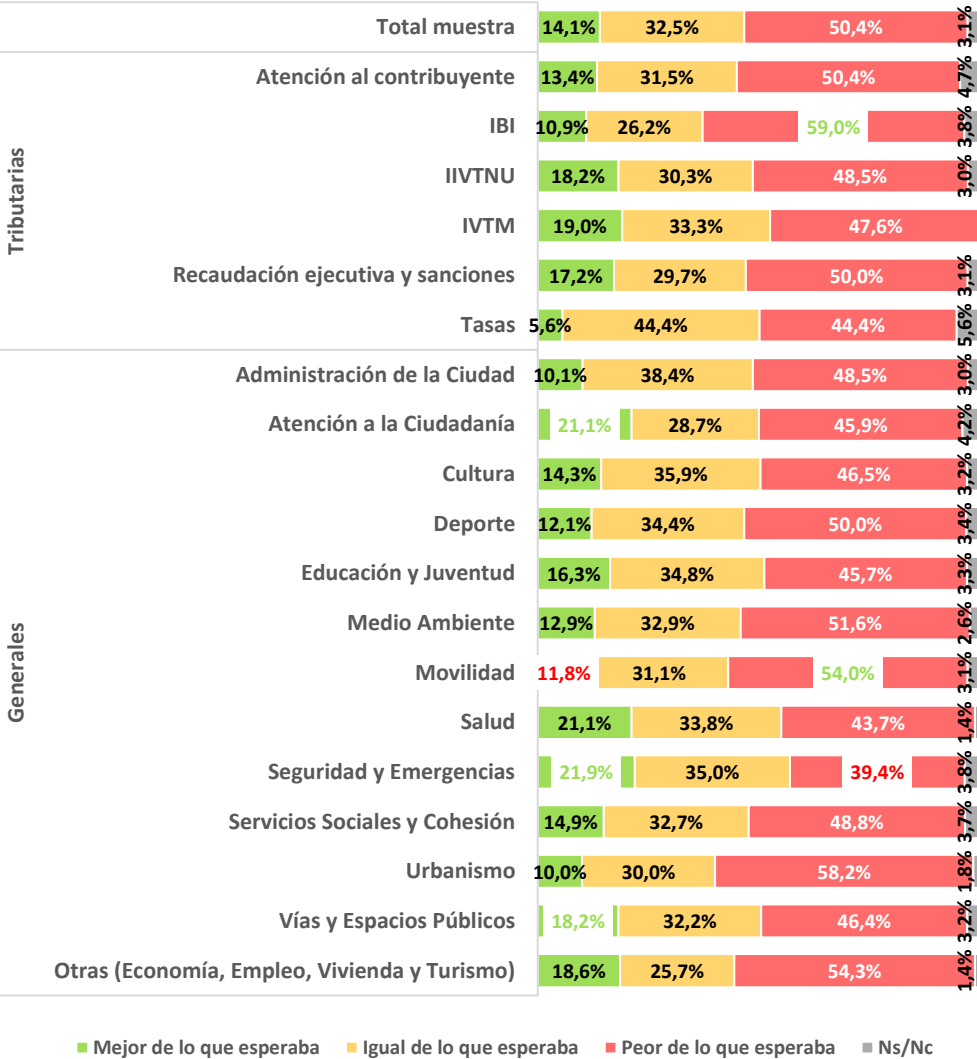
La mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido ha sido peor de lo que esperaba (50,3%). Uno de cada tres afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (32,5%) y el 14,1% que ha sido mejor.

No hay diferencias significativas según el tipo de materias ni según el canal de entrada.

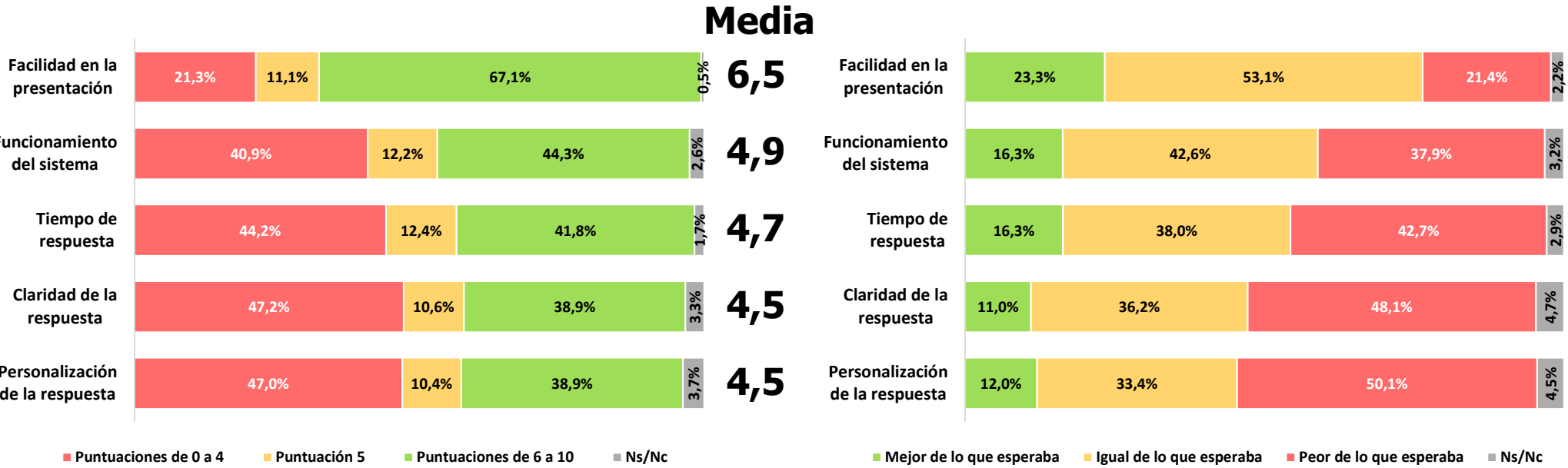
Las personas que emitieron una felicitación son también las que más indican que el servicio superó sus expectativas (39,4%) y apenas un 15,0% de ellas afirman que ha sido peor de lo esperado. Las más críticas son las que han presentado algún tipo de reclamación (el 53,2% afirman que no se han cumplido sus expectativas).



# Expectativas según materias y submaterias



# Valoración y expectativas sobre los cinco aspectos del servicio

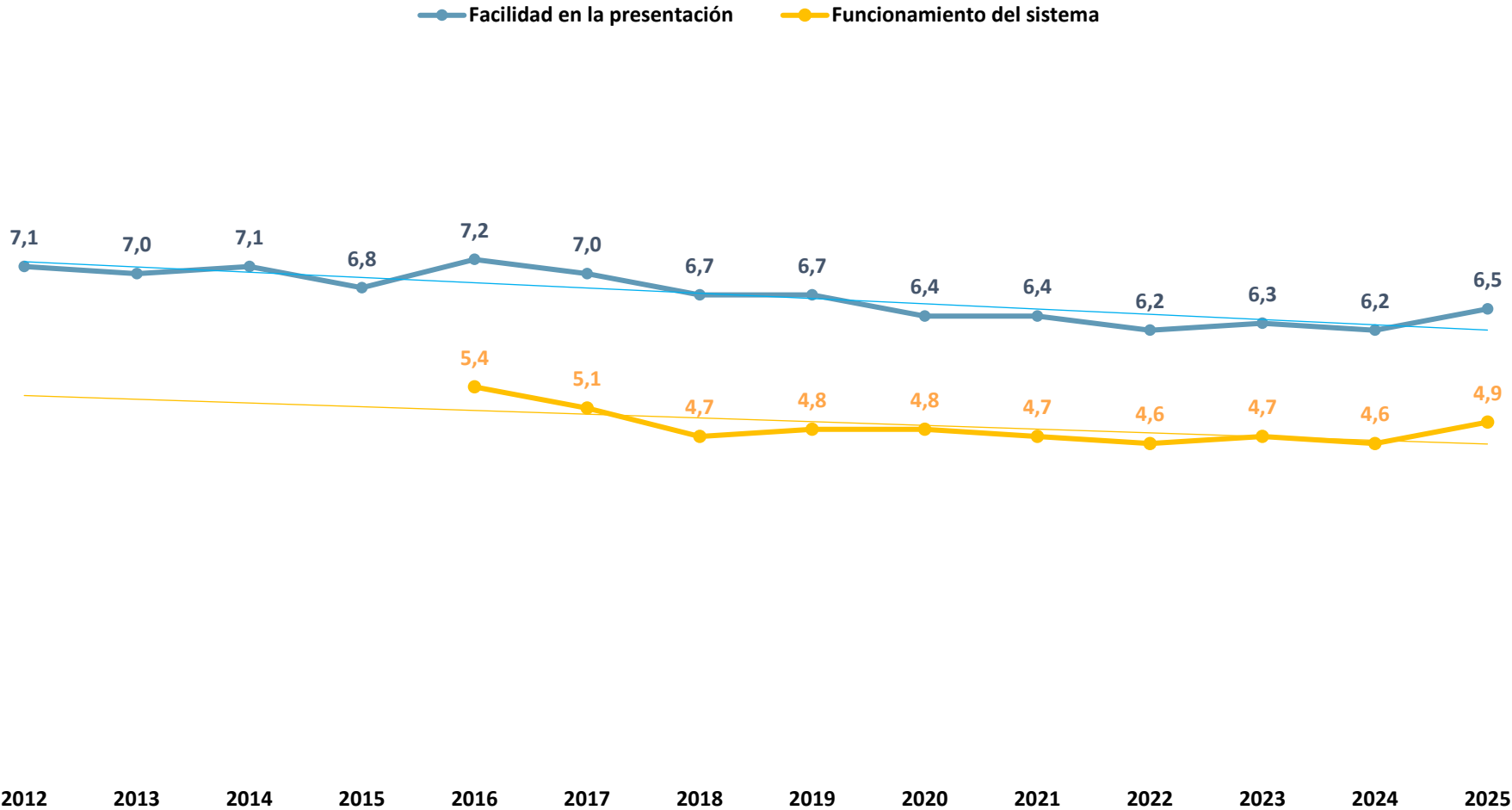


La facilidad en la presentación es el aspecto mejor valorado, obteniendo un 6,5 sobre 10, siendo la única de las cuestiones analizadas donde el porcentaje de personas que vieron mejoradas sus expectativas (23,3%) supera al de aquellas que se sintieron defraudadas (21,4%).

En el resto de los aspectos no se llega al aprobado (5 sobre 10), siendo los peor valorados la claridad de las respuestas y la personalización de la misma, en ambos casos con un 4,5 de media y cerca del 50% de personas defraudadas (48,1% y 50,1%, respectivamente).

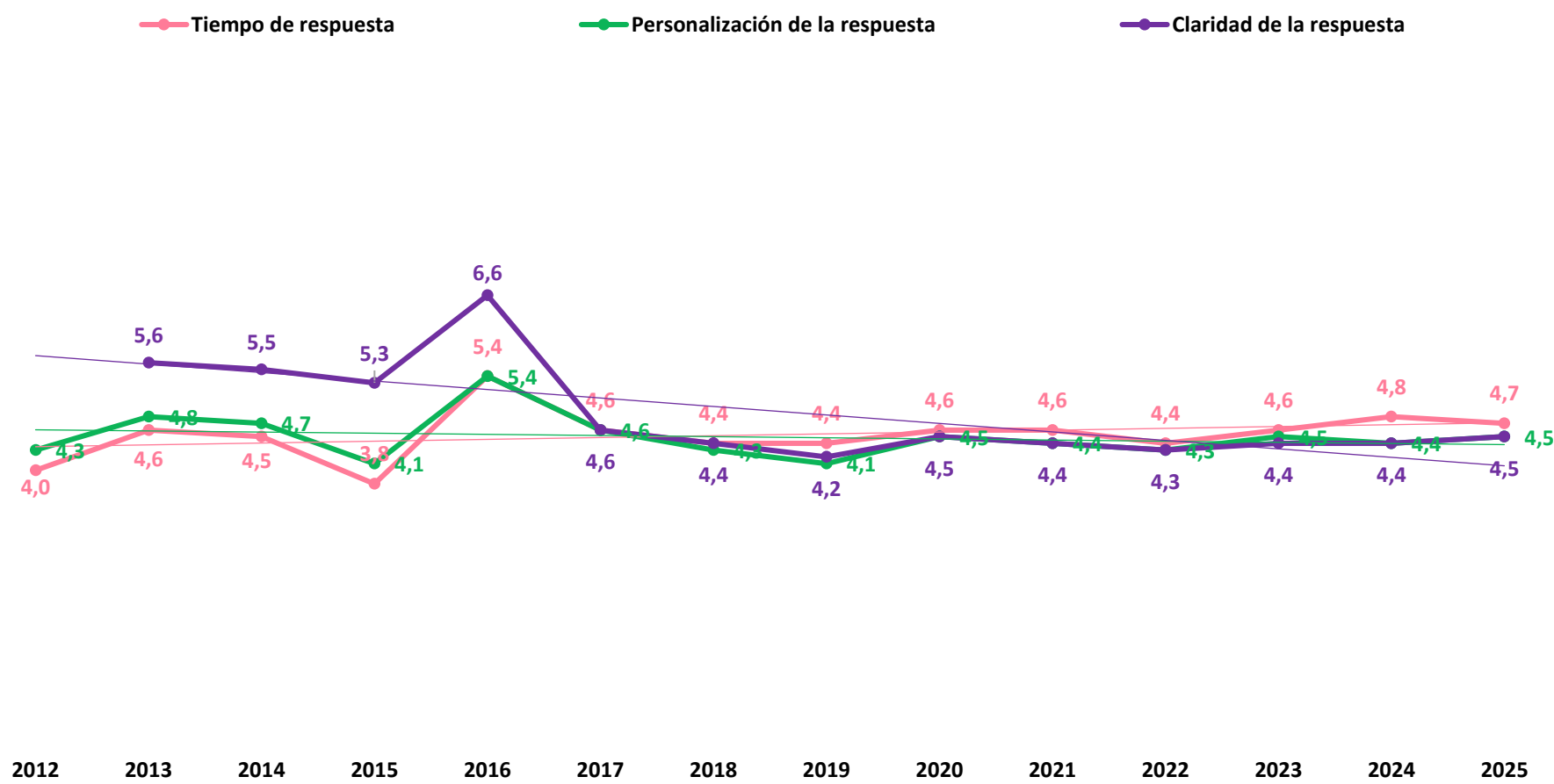
Base: Total muestra.

# Evolución de la valoración media de los cinco aspectos del servicio



Base: Total muestra.

# Evolución de la valoración media de los cinco aspectos del servicio



Base: Total muestra.

## Interpretación global de la valoración y expectativas

En términos generales, la percepción de una mejora de las expectativas es escasa dado que más de la mitad de la muestra opina que el servicio es peor de lo que esperaban. Este hecho puede llegar a comprometer el uso del sistema SyR.

Aún así, el sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid consolida una tendencia de estabilidad con mejora paulatina en la valoración global. Sin embargo, esta mejora se relaciona de forma muy principal con la facilidad para presentar solicitudes. En cambio, el resto de cuestiones más relacionadas con las respuestas (claridad, personalización, etc.) son puntos muy mejorables a tenor de los resultados obtenidos.

El hecho de que materias como Movilidad o Servicios de ayuda a domicilio refieran un porcentaje de decepción significativamente superior a la media, indica que hay ámbitos donde la capacidad de mejora es alta.

### Recomendación prospectiva

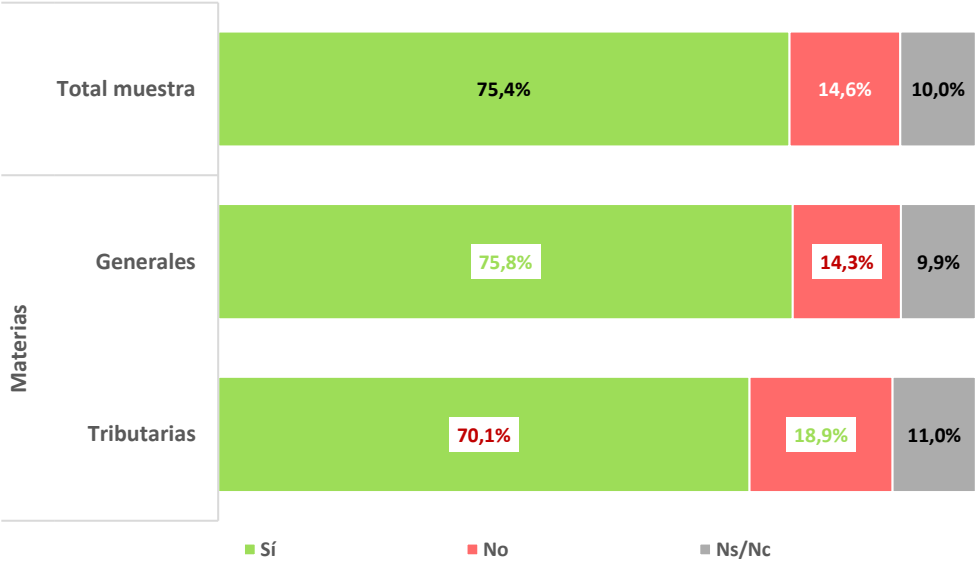
A nivel estratégico, el reto del servicio no es solo mejorar cuantitativamente las valoraciones, sino elevar el nivel de satisfacción percibida en relación con las expectativas de las personas usuarias. Para ello, es necesario poner el foco en aquellas materias con peores resultados pero también las que son más complejas por referirse a cuestiones más delicadas. Se recomienda priorizar la evolución del sistema hacia una respuesta adaptada al motivo de contacto, protocolos de comunicación centrados en la persona usuaria, con respuestas útiles, comprensibles y ceñidas a la cuestión planteada. Así, el sistema SyR podrá convertirse en una herramienta de gran utilidad para la ciudadanía y también como enlace directo entre Administración y ciudadanos.

## **5. Otros indicadores del servicio**

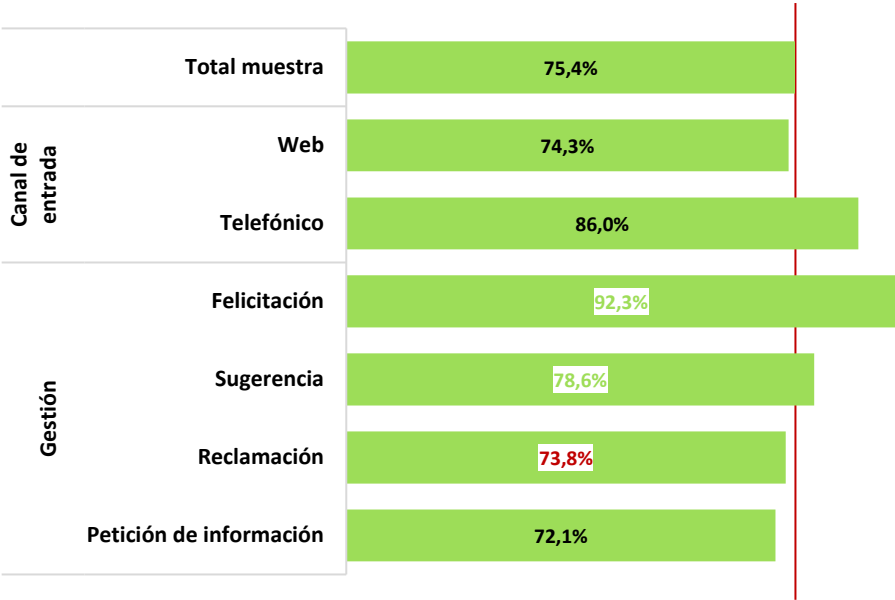
## Fidelidad ¿Volvería a utilizar el Sistema de SYR del Ayuntamiento de Madrid?

Tres de cada cuatro personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (75,4%), cifra que es la mejor de toda la serie histórica.

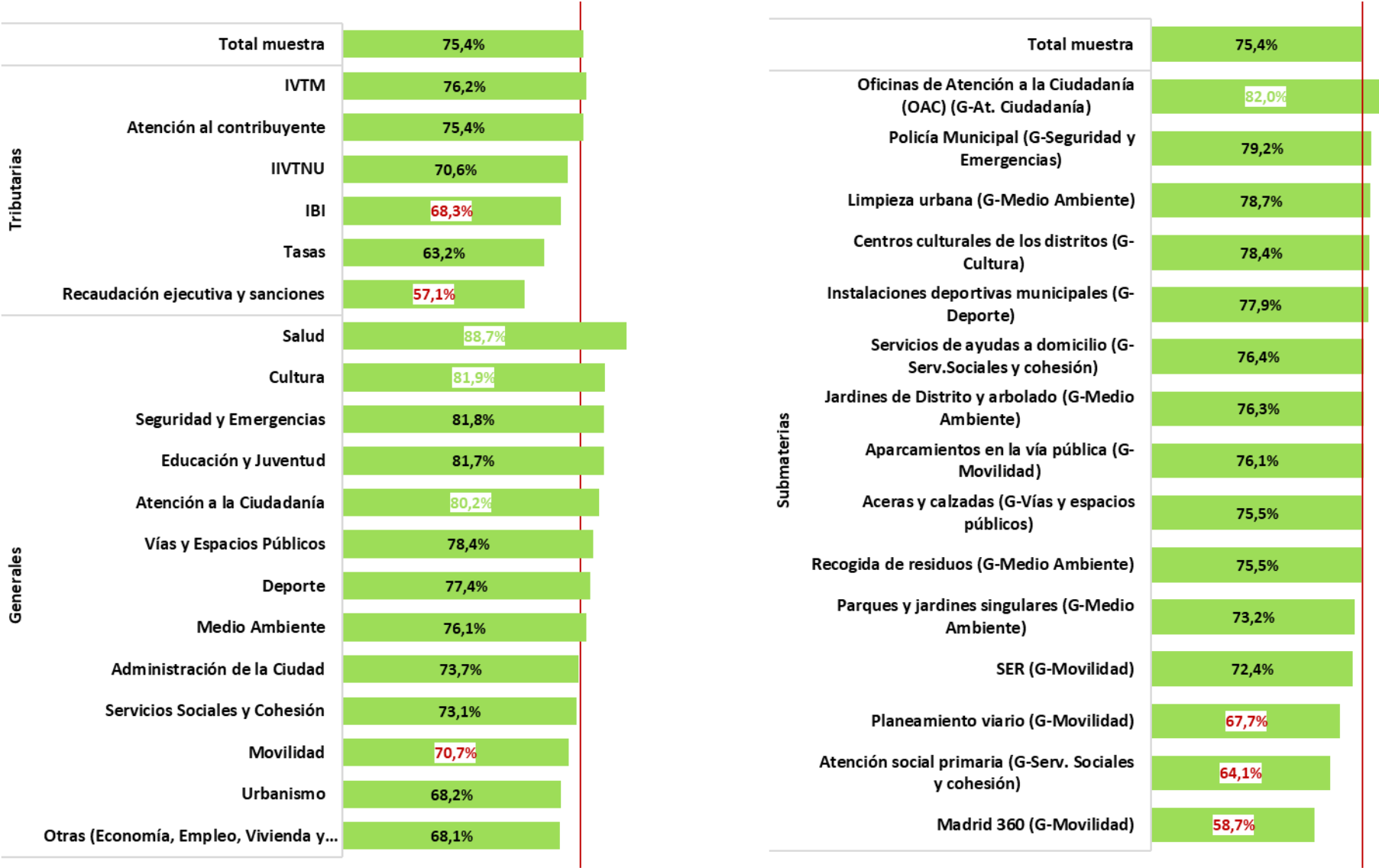
El indicador registrado entre las personas usuarias del bloque de materias Generales (75,8%) es significativamente superior al registrado entre las Tributarias (70,1%). También destaca entre quienes realizaron felicitaciones (92,3%) y sugerencias (78,6%) y disminuye entre quienes realizaron reclamaciones (73,8%).



2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025



# Fidelidad según materias y submaterias



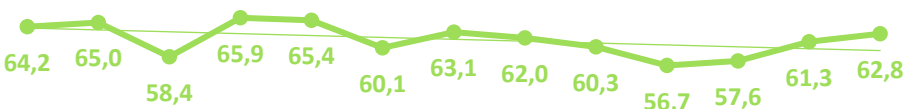
Recomendación

¿Recomendaría el Sistema de SYR del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?

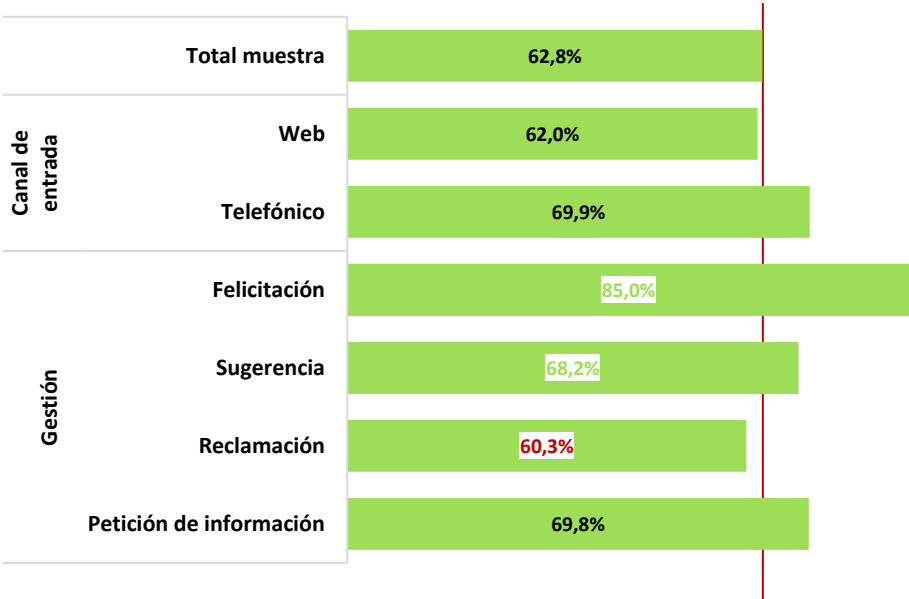
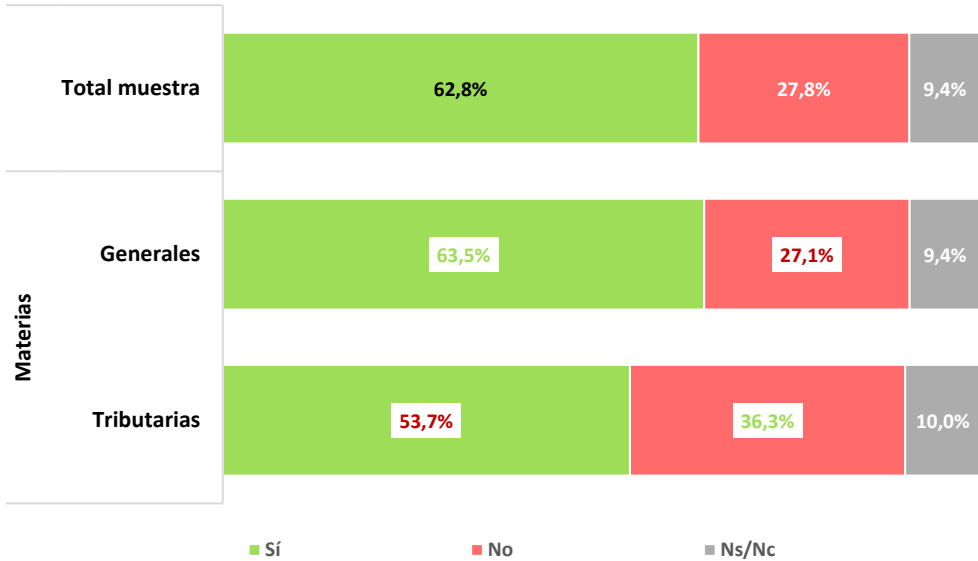
El 62,8% de las personas usuarias recomendarían el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid. Este porcentaje supone el mejor resultado desde 2019.

Este indicador es mayor entre las usuarias de materias Generales (63,5%), mientras que el 36,3% de las de materias Tributarias indican que no lo recomendarían.

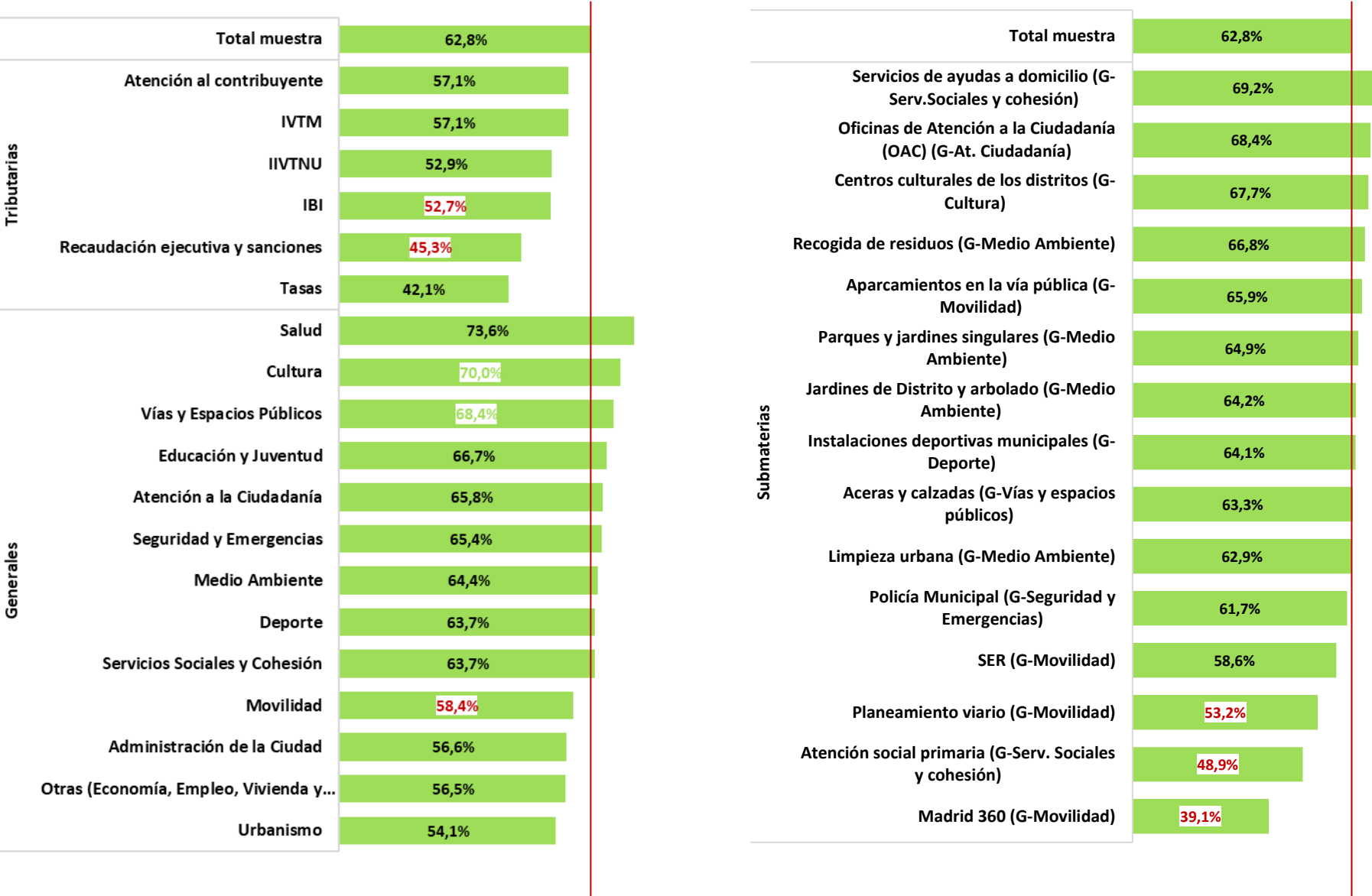
También destaca entre quienes realizaron felicitaciones (85,0%) y sugerencias (68,2%) y disminuye entre quienes realizaron reclamaciones (60,3%).



2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025



# Recomendación según materias y submaterias



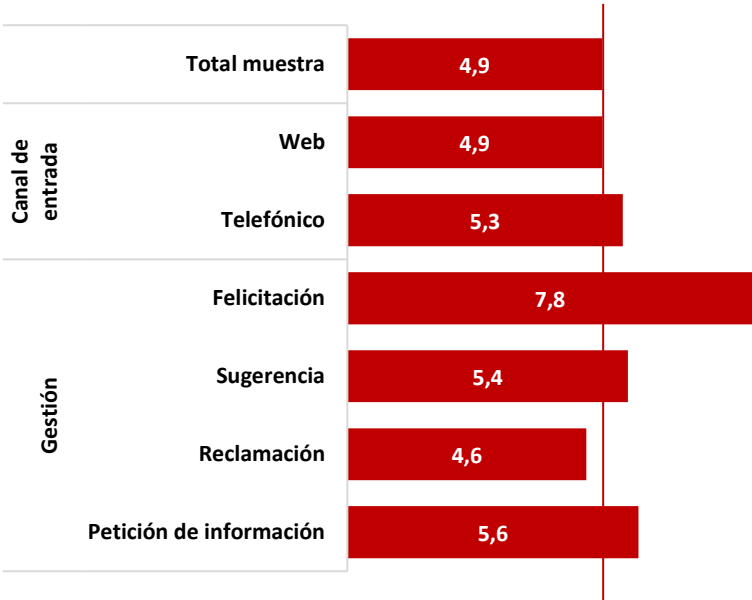
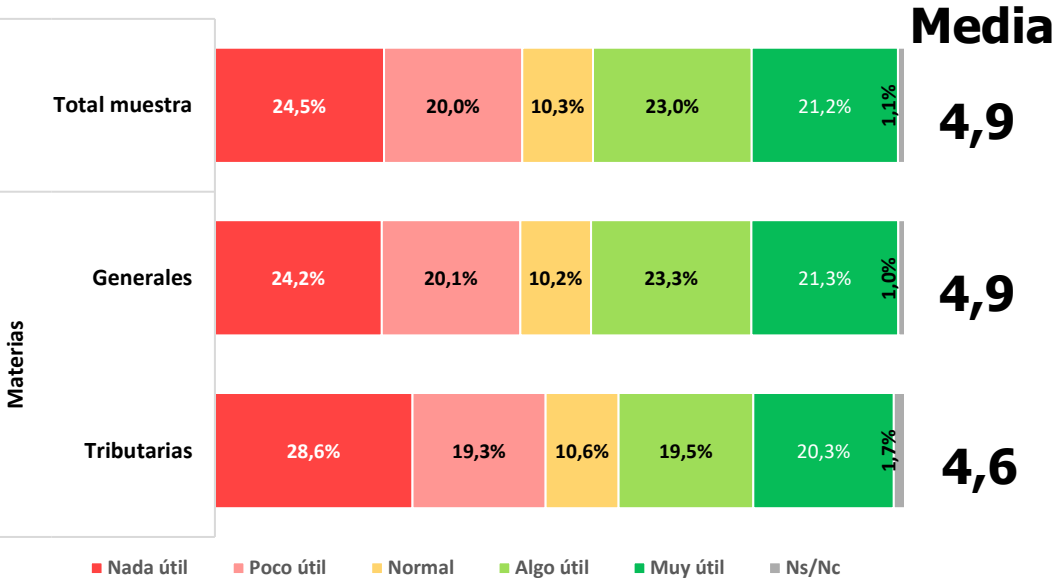
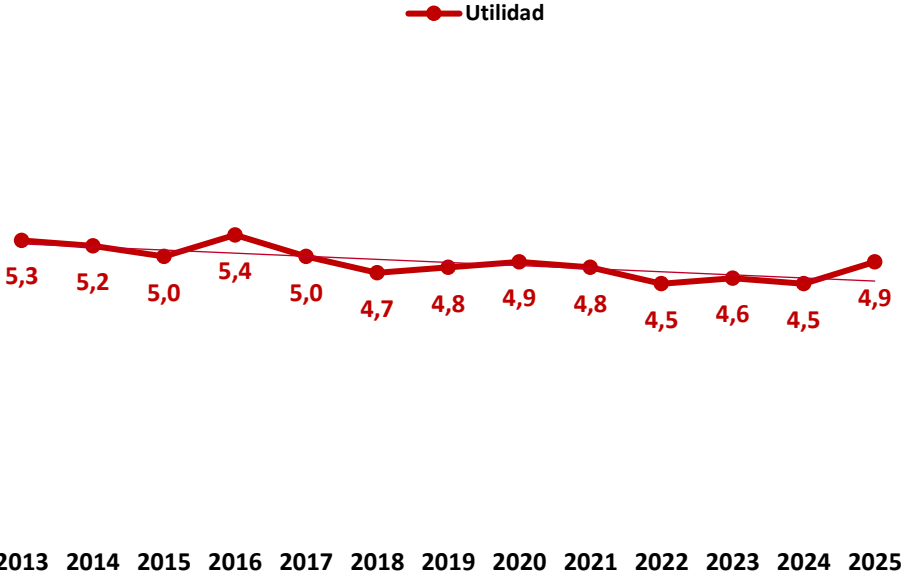
Utilidad

Valora la utilidad del servicio

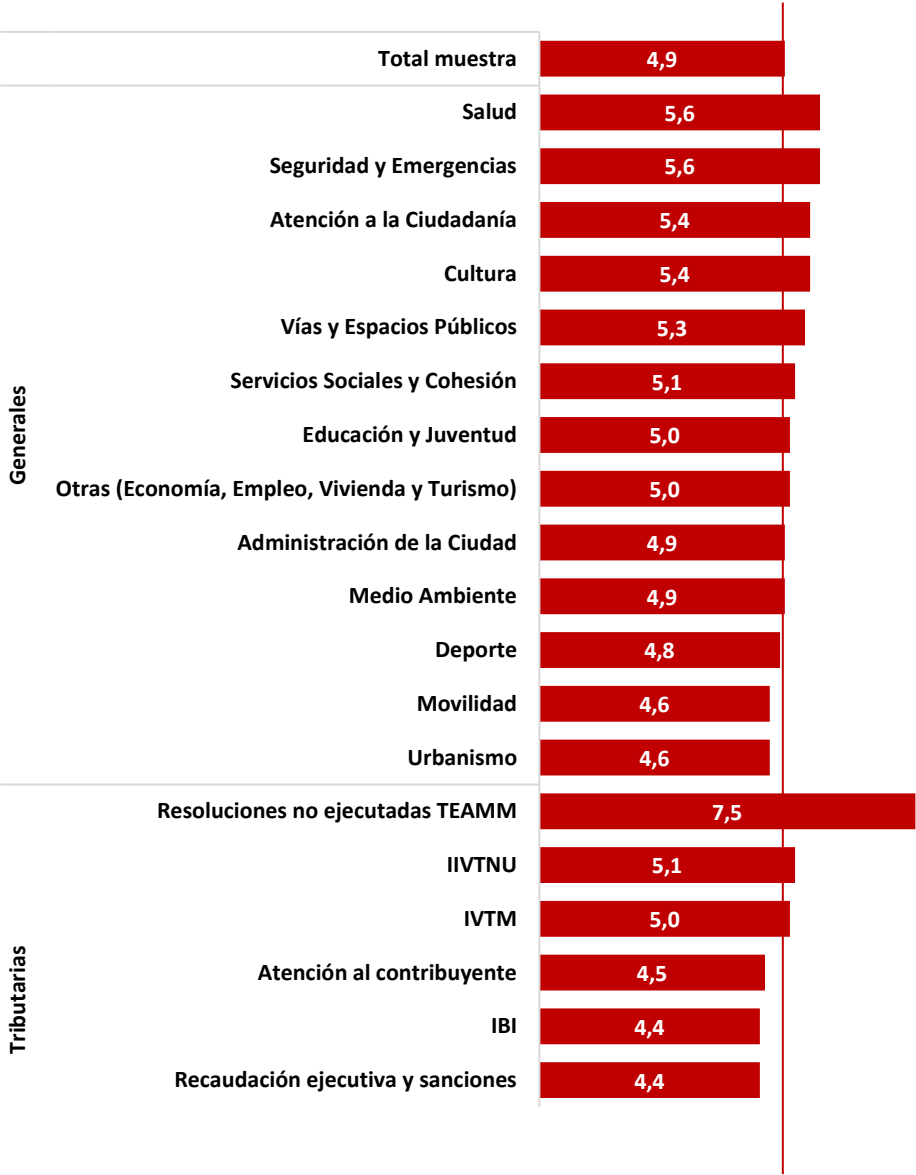
En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 44,2% formado por quienes consideran útil (23,0%) o muy útil (21,2%) este servicio.

La media se sitúa en 4,9, cifra que no se registraba desde 2020.

La valoración media más alta se registra entre quienes realizaron felicitaciones (7,8) y la más baja entre las personas usuarias que realizaron reclamaciones (4,6).

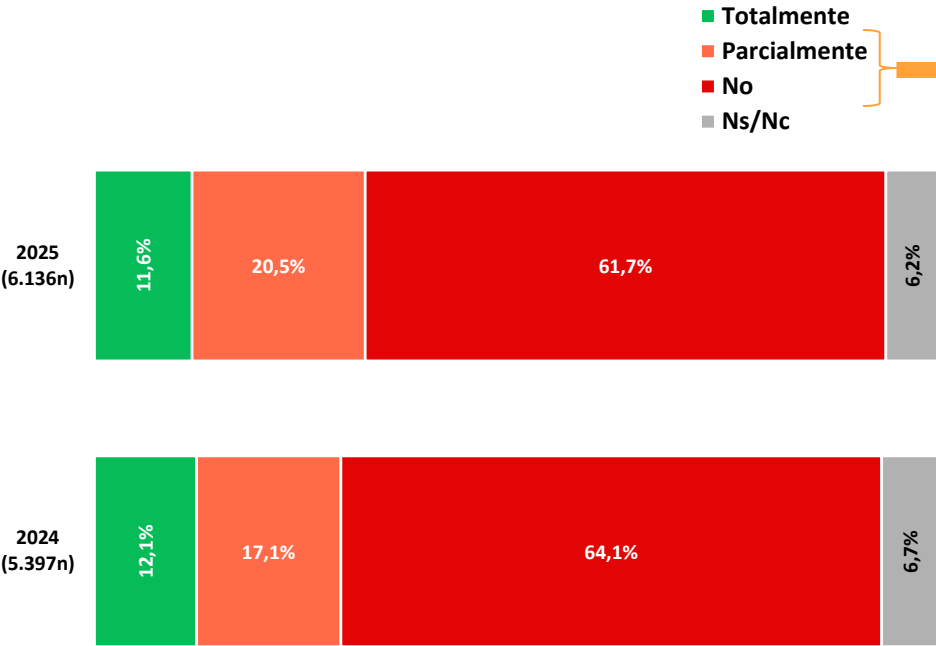


# Utilidad según materias

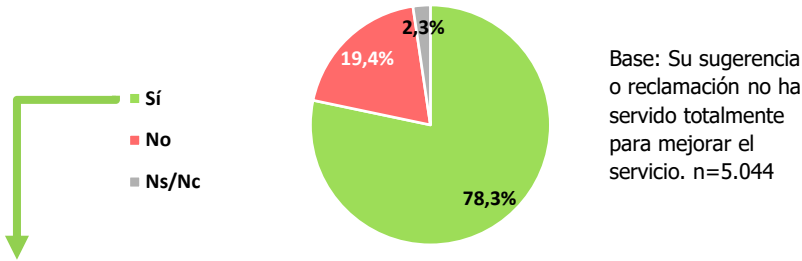


# Mejora del aspecto

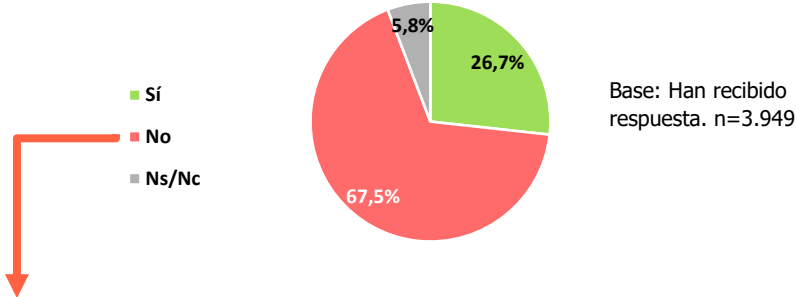
¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?



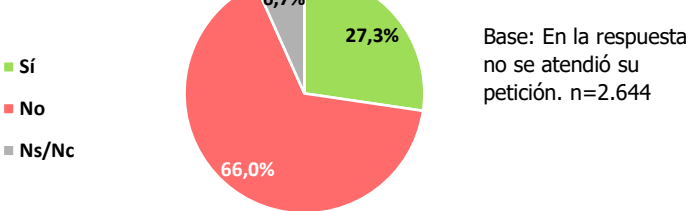
¿Ha recibido una respuesta del Sistema, aunque no sea la esperada?



¿En la respuesta se ha atendido a su petición?



¿Se explicaban las razones por las que no se podía atender?



## Interpretación global de otros indicadores del servicio

El sistema SyR ha experimentado un ascenso del uso y aceptación entre la ciudadanía en comparación al año anterior, como demuestran los indicadores de fidelidad y recomendación. Esto evidencia que se ha trabajado en la mejora del servicio.

No obstante, los indicadores de utilidad e impacto refieren que el sistema no se percibe como un mecanismo capaz de transformar la realidad que motiva la interacción. Las personas usuarias tienden a valorar el sistema SyR en función del resultado final de su gestión, aunque la función real del sistema no sea resolver directamente los problemas, sino canalizar, visibilizar y trasladar las incidencias a las áreas competentes.

Esta brecha entre la respuesta administrativa y la expectativa ciudadana (que incluye la resolución de su problema) limita el potencial del sistema como herramienta de escucha activa y mejora continua.

### Recomendación prospectiva

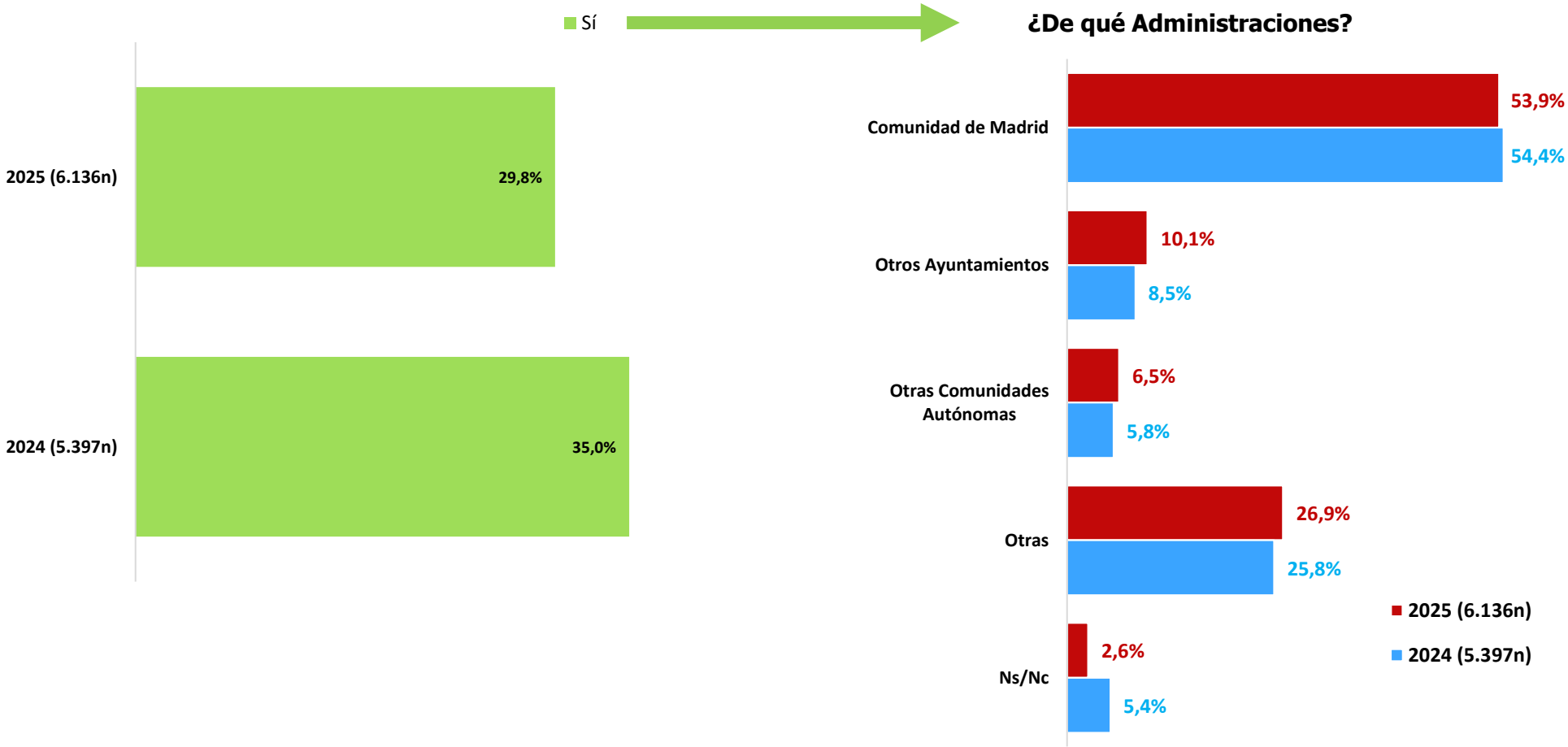
El desarrollo futuro del Sistema SyR debe conllevar, no solamente aspectos de accesibilidad y cumplimiento formal del trámite, sino que debe incorporar mecanismos para la ciudadanía sienta que ha sido útil en su gestión. Para ello, dar respuestas personalizadas y con la voluntad real de ayudar al ciudadano en su demanda será el punto clave.

También debe reforzarse la comunicación sobre el alcance de este Sistema municipal y su labor, en gran parte informativa o de enlace, pero no tanto de resolución de los problemas concretos de las personas.

## 6. Comparación

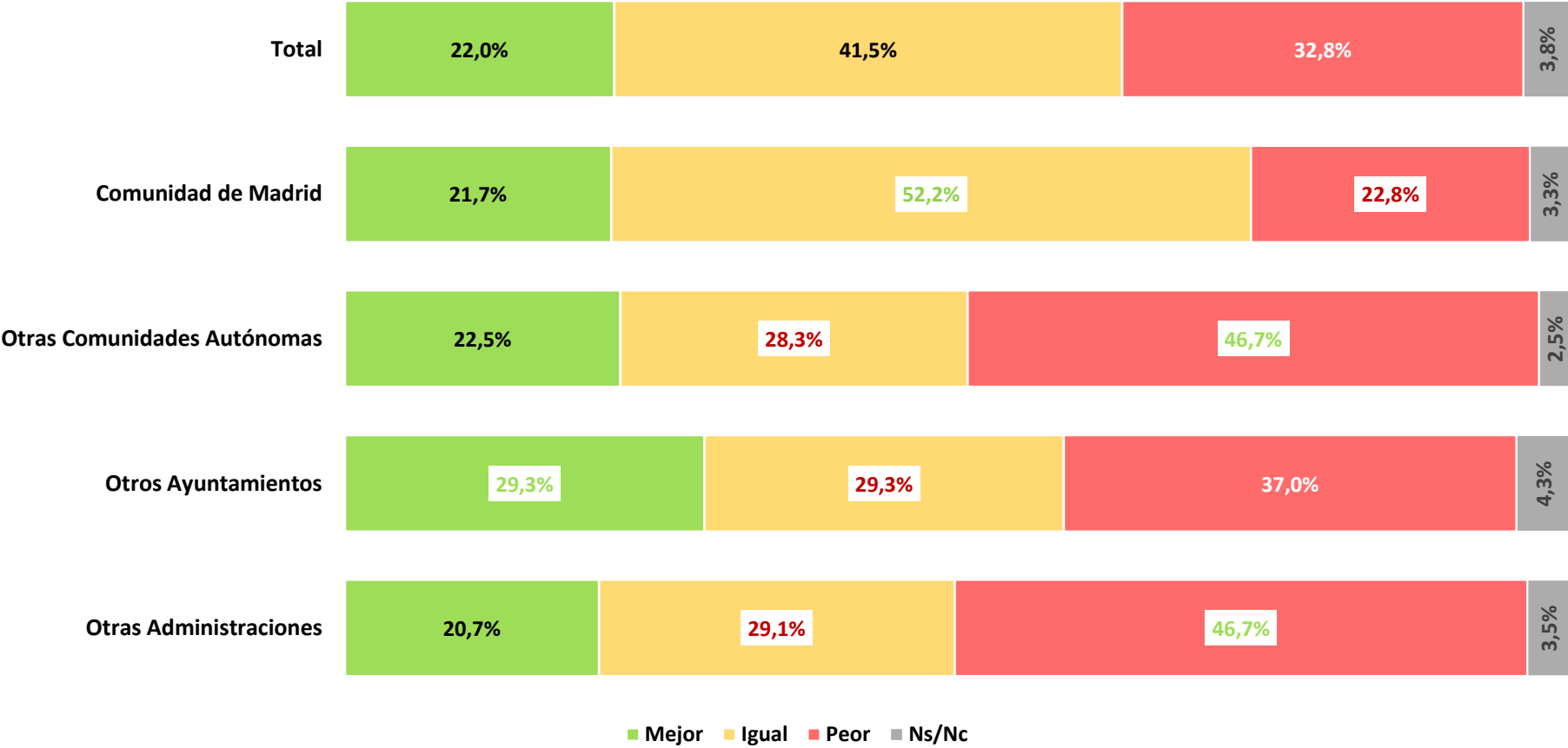
# Personas usuarias del servicio de otras Administraciones Públicas

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



# Comparación

## 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.

## Interpretación global de la comparación con el servicio de otras administraciones

Las personas usuarias del sistema SyR, además de valorar su experiencia con el mismo, la comparan con otras administraciones. El hecho de que los usuarios empleen el Servicio de otros organismos y entidades fomenta la necesidad de mejorar el Sistema SyR para poder ofrecer una atención más homogénea, eficiente y reconocible para la ciudadanía, especialmente en lo que se refiere a claridad de respuesta y trazabilidad de las gestiones.

En añadido, como se veía en el informe del año pasado, sigue existiendo una tendencia hacia el descenso en la proporción de personas que valoran el sistema SyR del Ayuntamiento como mejor frente a otros. Esto se puede traducir en un debilitamiento del Sistema como servicio competitivo, lo que puede desembocar en una pérdida de confianza o de prestigio institucional.

Con esto se aprecia que si se refuerzan los atributos mejor valorados por la ciudadanía (accesibilidad, facilidad de presentación, cobertura temática), y se marcan las funciones reales del sistema, el Ayuntamiento puede reposicionar su servicio no solo como eficiente, sino como diferencial frente a otras administraciones.

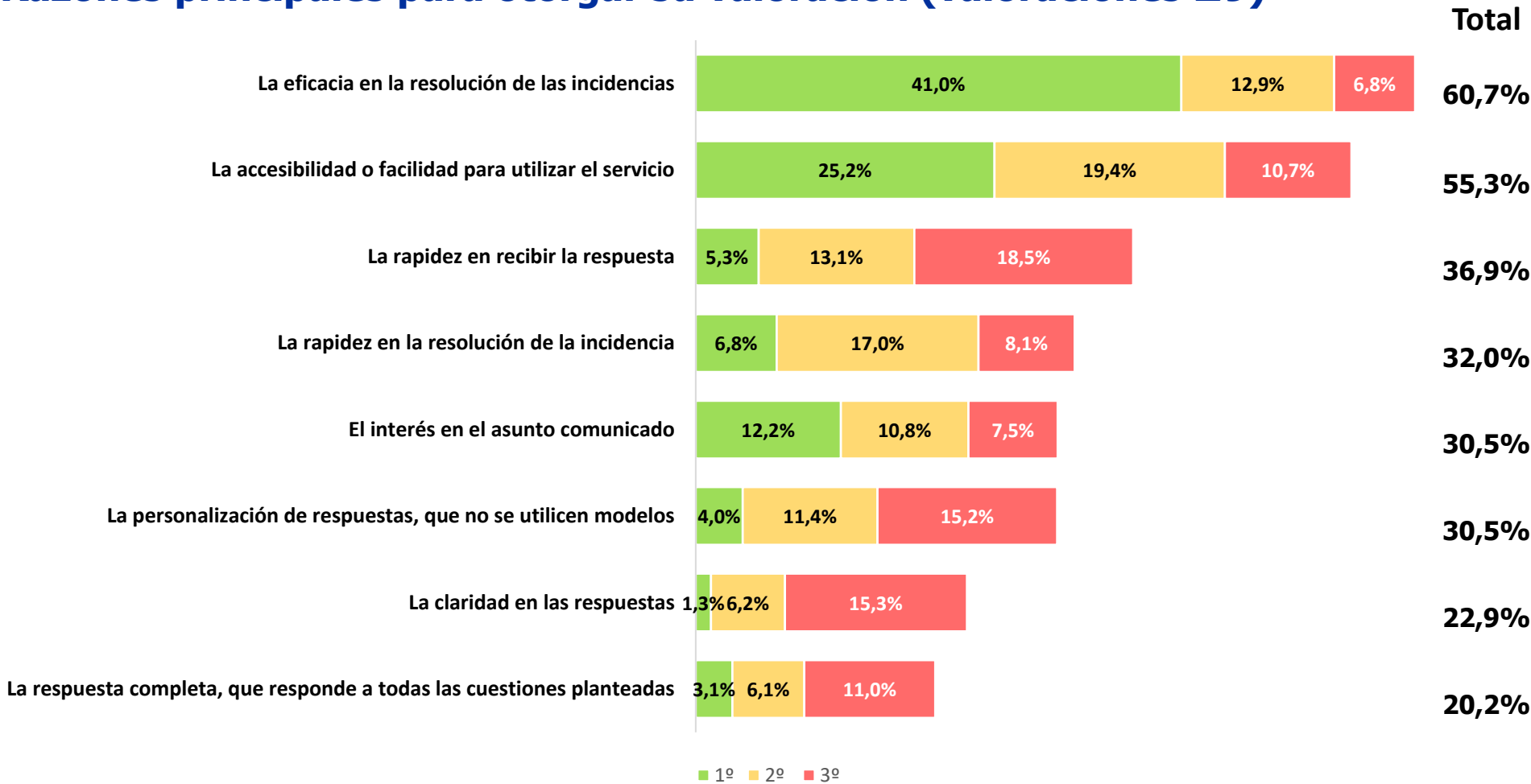
### Recomendación prospectiva

Conseguir una **mejora de la percepción comparada del sistema SyR**, tratando de conseguir que su funcionamiento y los aspectos mejor valorados en otras administraciones estén equiparados, clarificando siempre su alcance real como medio de expresión ciudadana.

Evidenciar lo conseguido a través de las gestiones realizadas por el sistema podría ensalzar la imagen social del mismo, además de, como ya se ha mencionado, clarificar el **papel del sistema como mediador y no como ejecutor**, para sí moldear satisfactoriamente las expectativas ciudadanas.

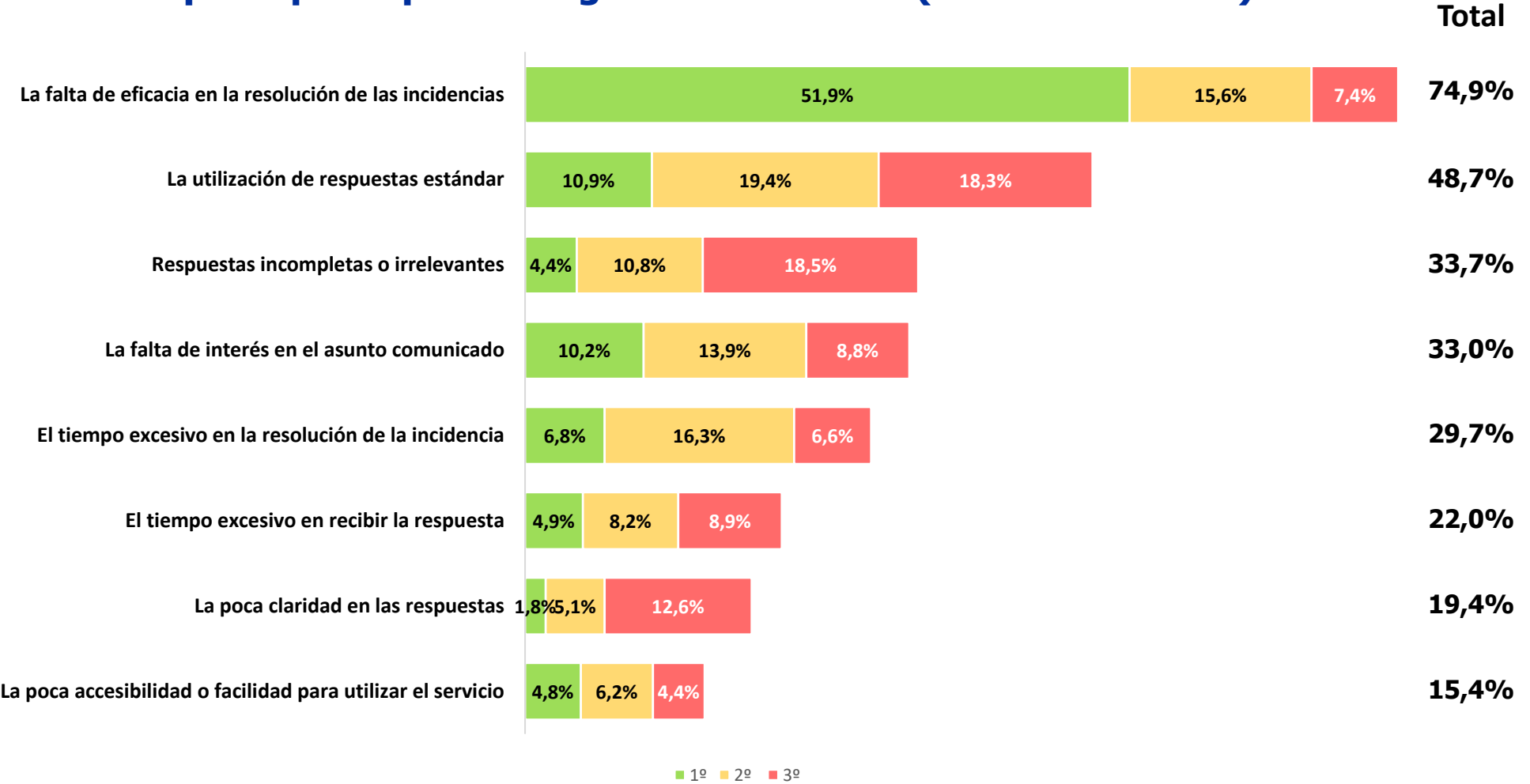
## **7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

# Razones principales para otorgar su valoración (valoraciones ≥9)



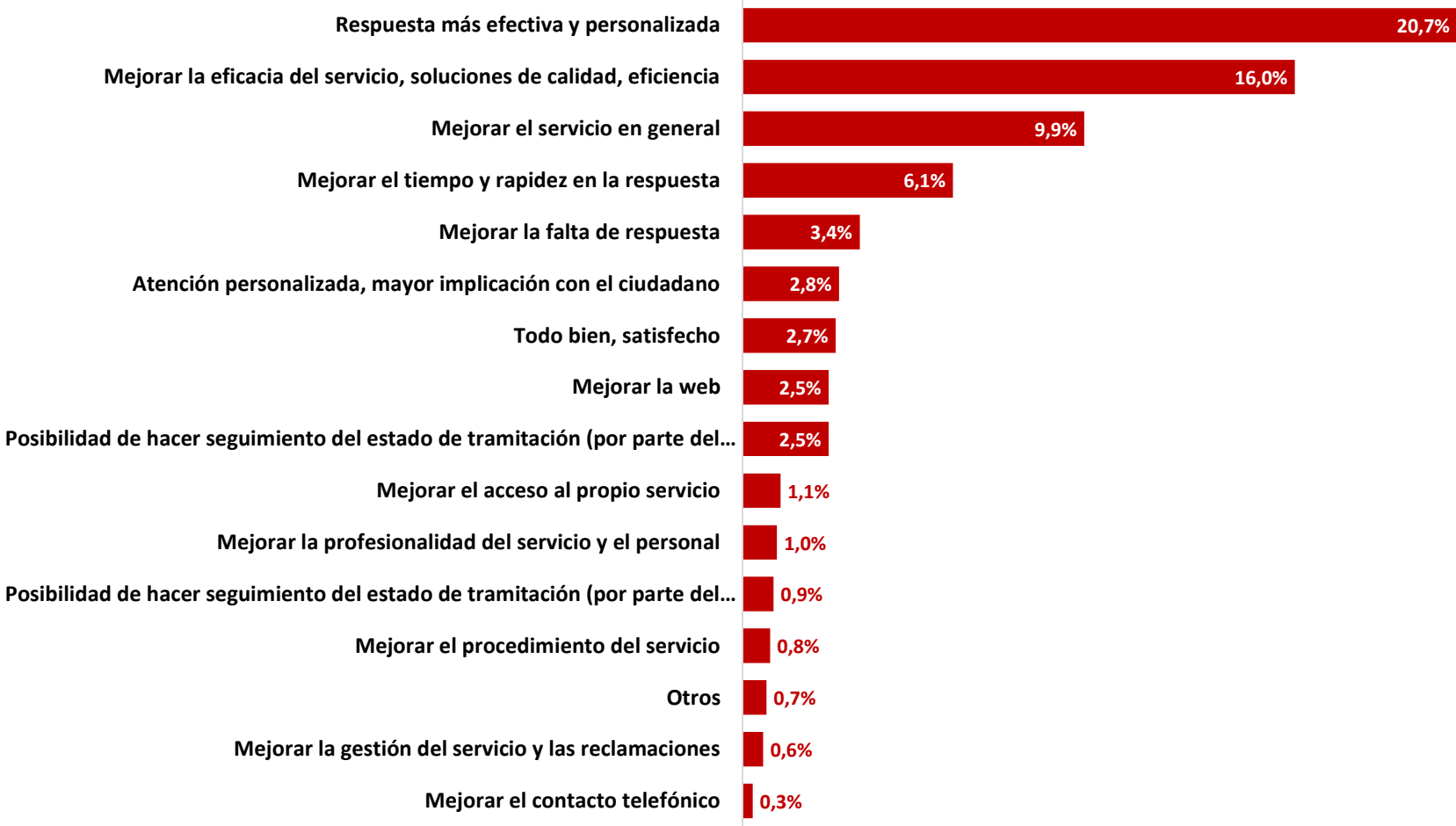
Base: Valoran satisfacción global 9-10 (870 casos).

# Razones principales para otorgar su valoración (valoraciones ≤8)



Base: Valoran satisfacción global hasta 8 (5,218 casos).

# Propuestas de mejora



Base: Total muestra.

## Interpretación global de fortalezas y debilidades

Lo que destaca del Sistema SyR, como se aprecia en el análisis de fortalezas y debilidades, y que define su utilidad y valor es la capacidad de generar cambios visibles o soluciones efectivas a partir de la comunicación iniciada.

Sin embargo, la expectativa que los usuarios crean sobre el sistema, es decir, que sirva principalmente como plataforma de resolución de incidencias, choca parcialmente con su función real, que está más enfocada a canalizar, derivar o hacer visible una incidencia que a solucionarla directamente. Esto provoca una ruptura entre el imaginario ciudadano y el rol real del Sistema generando frustración si no se aborda adecuadamente.

Por tanto, la meta está en mejorar la gestión narrativa institucional sobre su papel social, aclarando que su verdadero valor es servir de altavoz, generar trazabilidad interna y facilitar, si así fuese necesario, un contacto directo con la administración.

### Recomendación prospectiva

Reforzar el sistema SyR como dispositivo institucional de activación y respuesta, dejando claro cual es su intencionalidad real, además de comunicar el papel del sistema, reducir el uso de mensajes estándar para evitar percepciones de indiferencia o automatismo, mostrar a la persona usuaria el efecto de su reclamación, manteniendo el foco en la eficacia.

## 8. Conclusiones

## Principales aprendizajes de la oleada actual

- Se mantiene el perfil habitual de las personas usuarias, con una mayor presencia de mujeres, un nivel educativo alto y una edad relativamente elevada.
- El uso digital del servicio está totalmente consolidado, convirtiéndose de forma casi hegemónica en la vía principal de acceso.
- Las valoraciones generales son positivas, aunque hay áreas donde la satisfacción es sensiblemente menor, especialmente en las materias Tributarias y, dentro de las consultas generales, en las relacionadas con Urbanismo y Movilidad.
- Los indicadores de acceso y presentación mejoran respecto al año anterior, excepto el tiempo de respuesta. Otros indicadores —como utilidad, fidelidad y satisfacción global— también muestran avances claros, lo que apunta a una mejora en la atención y en la eficiencia del servicio.
- En comparación con otros servicios públicos, el del Ayuntamiento se percibe en niveles similares a los de la Comunidad de Madrid, aunque algo por debajo de otras administraciones, lo que señala oportunidades de mejora para el Sistema SyR.
- La eficacia se confirma como el factor clave en la valoración del servicio: cuando las personas usuarias consideran que su caso ha sido resuelto, la opinión es muy positiva; si no lo perciben así, la valoración baja de forma notable. Esto indica que existe una visión muy práctica y orientada a resultados en la forma en que se evalúa el servicio.

## Resumen de recomendaciones prospectivas

- Adaptar el diseño del canal digital a un público cada vez más heterogéneo para facilitar la accesibilidad a través de un lenguaje claro, una navegación intuitiva, compatibilidad con dispositivos móviles y ayudas cognitivas.
- Tratar de mejorar la experiencia en materias con peores valoraciones, aplicando protocolos diferenciados que reconozcan la alta sensibilidad del canal en estos temas. Además, incluir procesos que refuercen la percepción de escucha activa, incluso cuando no sea posible resolver la incidencia.
- Clarificar la funcionabilidad del sistema como medio de expresión social y ciudadana, más allá de su capacidad de resolución para así mitigar la expectativa de “solución” para potenciar su función institucional de escucha. Asimismo, mostrar los cambios obtenidos con las aportaciones ciudadanas puede ayudar a visibilizar la función resolutoria del Sistema.
- Explorar protocolos y prácticas de otras entidades con buena aceptación social para poder mejorar así el SyR. A nivel comunicativo, posicionar el Sistema SyR como un servicio diferencial por su continuidad, transversalidad y vocación de mejora
- Por último, teniendo en cuenta que la eficacia es el principal motivo de valoración positiva, sería conveniente reforzar la efectividad real en aspectos prioritarios y mejorar la percepción de utilidad e impacto del Sistema.