



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



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

MADRID

Ref: M2253928

Madrid, junio de 2025

  
Our expertise, your success



## 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 y debilidades
- Conclusiones



# 1. Ficha Técnica



## Características técnicas del estudio

### Ámbito poblacional y temporal

Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024.

Se han realizado un total de 5.397 encuestas:

### Tamaño de la muestra

- ✓ 586 sobre materias tributarias.
- ✓ 4.811 sobre materias generales.

### Muestreo

Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.

### Equilibraje

Variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de SyR.

### Error muestral

Para datos globales, calculado partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, en el caso de mayor incertidumbre posible;  $p$  y  $q = 50\%$ . Al 95,5% de margen de confianza y en un entorno de universo infinito:  $\pm 1,36\%$

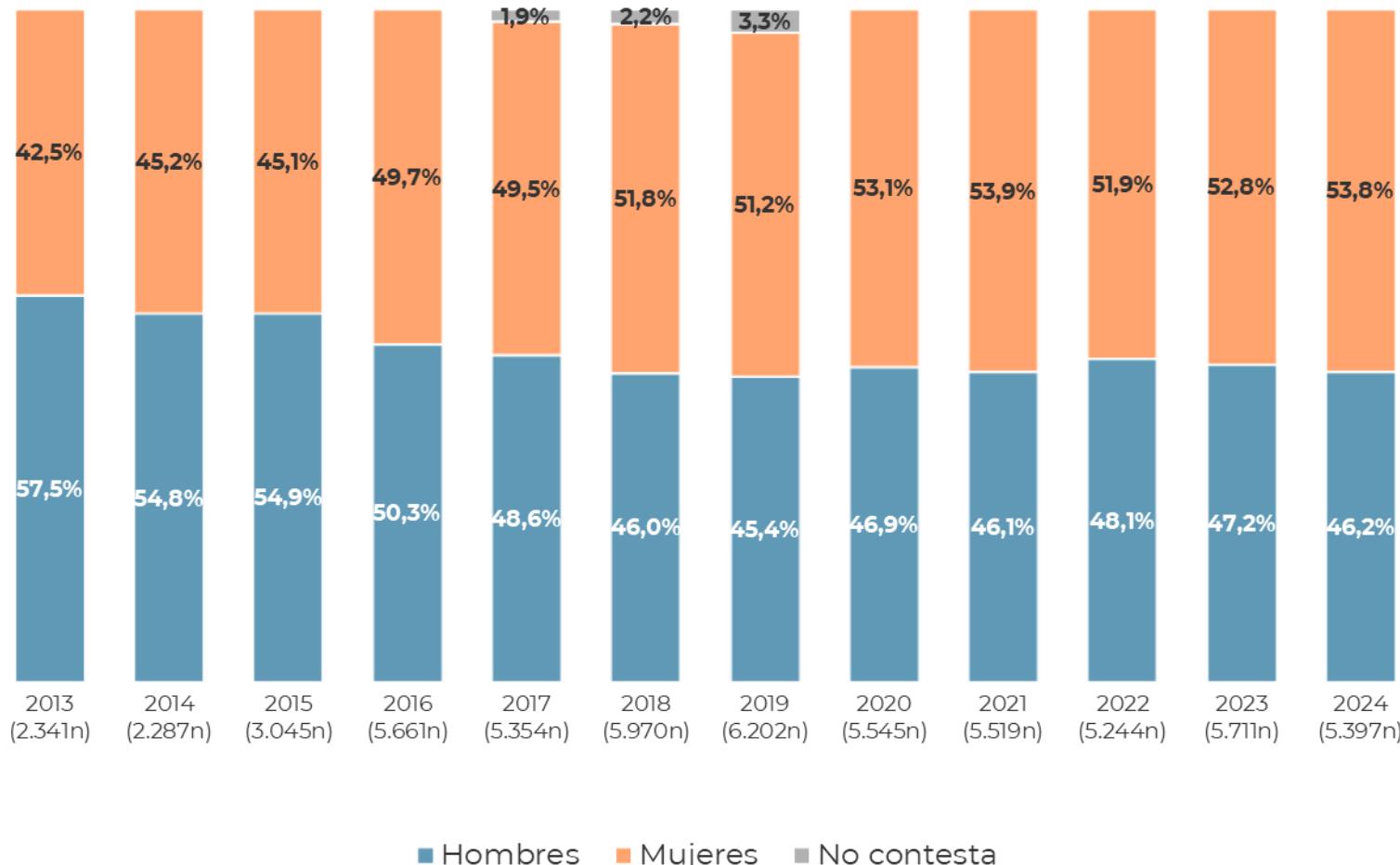
*Nota metodológica para la interpretación de los datos: para el análisis de segmentos, se resalta con símbolo + verde los porcentajes que destacan significativamente por encima y con símbolo - en rojo los que son significativamente inferiores en el test estadístico al que han sido sometidos: Jhi2.*



## 2. Perfil de la persona usuaria



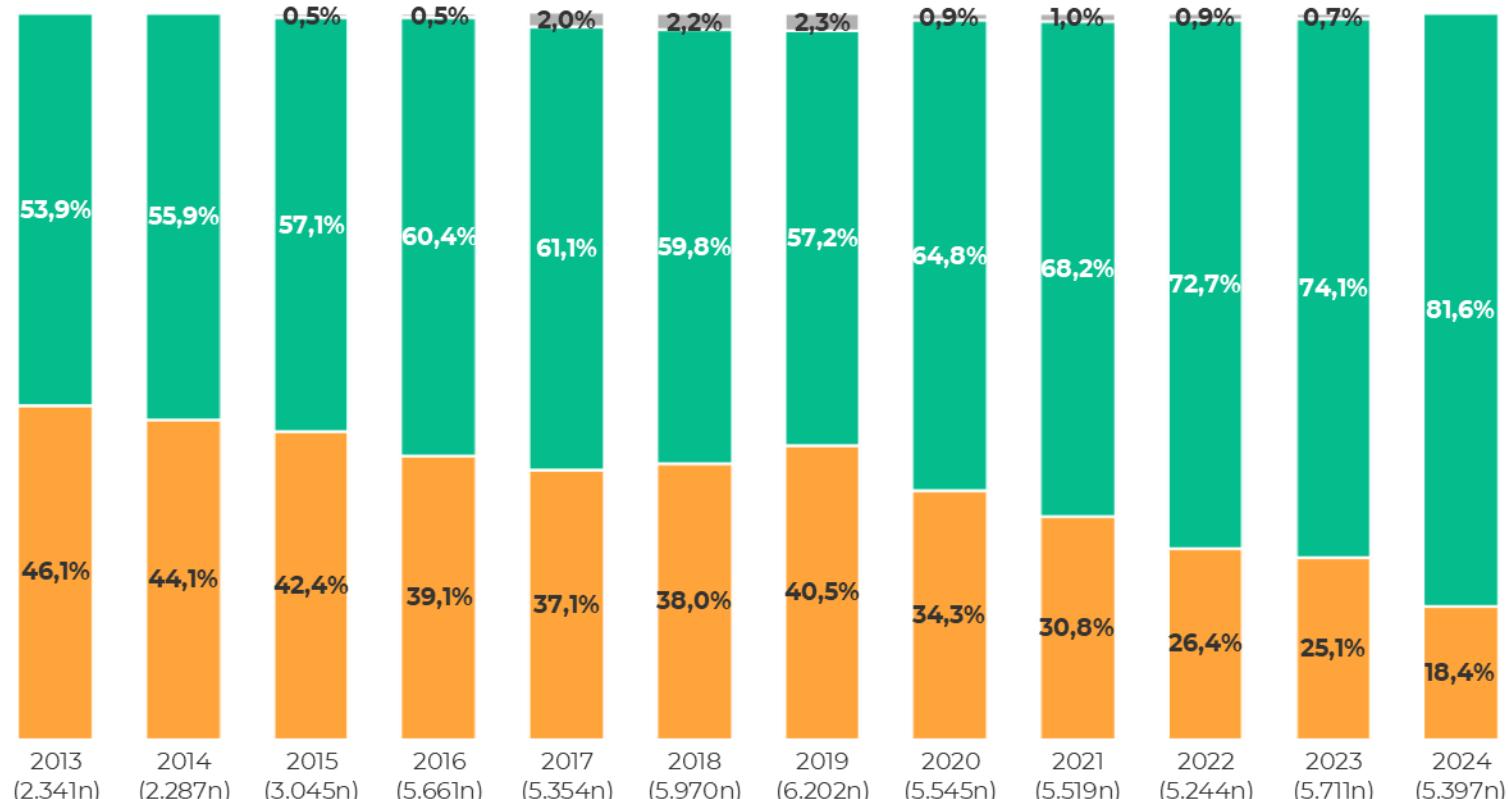
## Perfil de la persona usuaria: Evolución según sexo



Base: Total muestra.



## Perfil de la persona usuaria: Evolución según edad

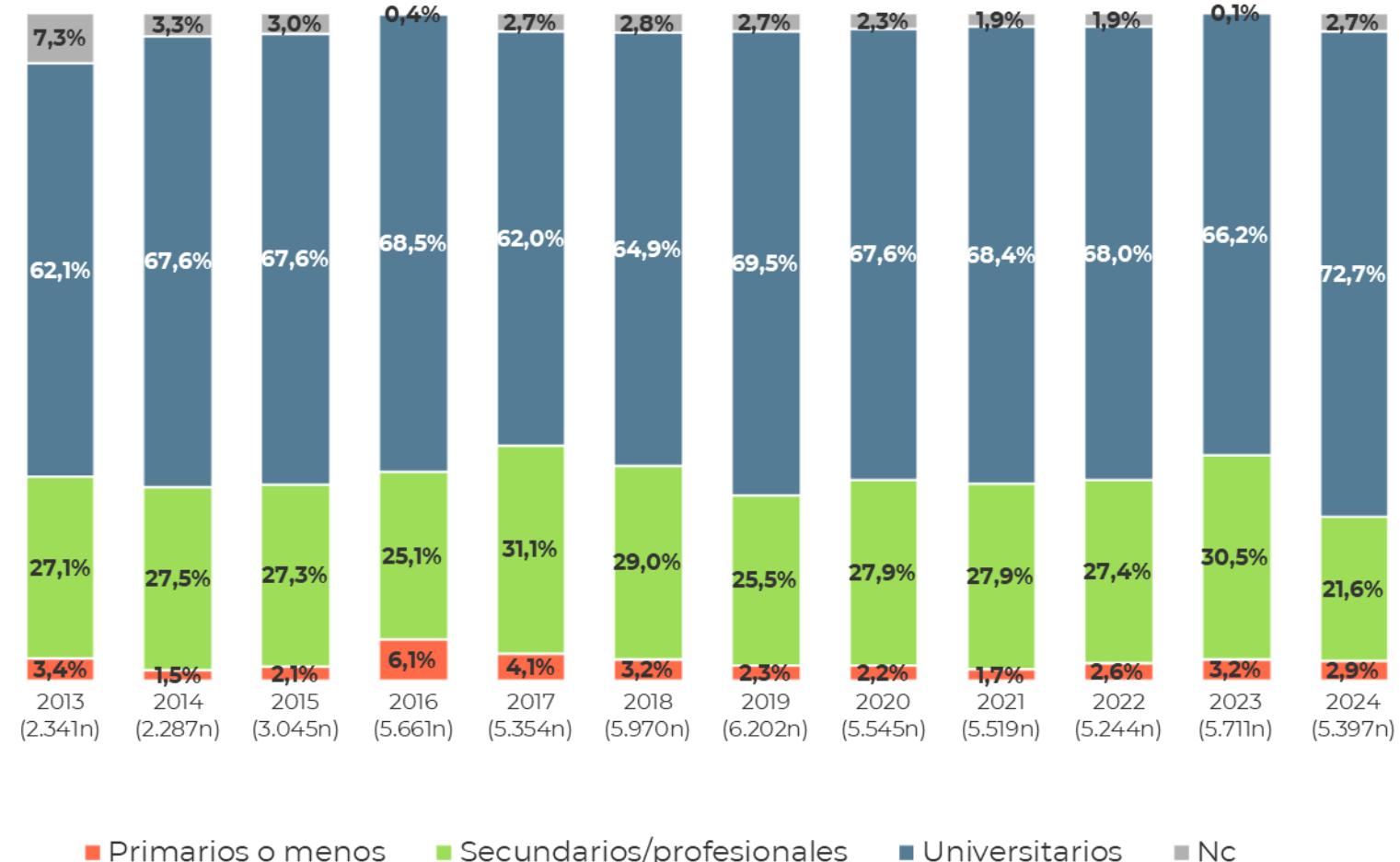


■ De 18 a 44 años ■ 45 y más ■ No contesta

Base: Total muestra.



## Perfil de la persona usuaria: Evolución según estudios



Base: Total muestra.



## Ocupación, nacionalidad y discapacidad

La mayoría son personas ocupadas, pero destaca el **aumento sostenido de pensionistas y jubilados**. Lo cual refuerza la tendencia de envejecimiento del perfil y apunta a una mayor disponibilidad para realizar gestiones.

El uso por parte de población extranjera es residual (2,4%), y no se observa evolución destacada. Este dato plantea una  **posible brecha en el acceso o conocimiento**.

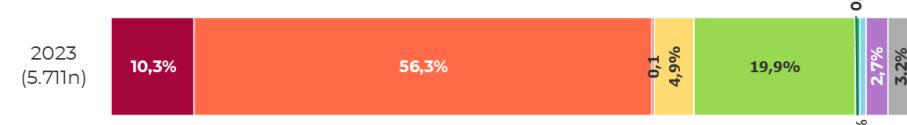
Crece ligeramente el porcentaje de personas con discapacidad reconocida (10,2%). Es un **avance positivo en términos de accesibilidad y uso inclusivo** del servicio.

## Nacionalidad



■ Española ■ País miembro de la UE ■ País No miembro de la UE ■ No contesta

## Ocupación



- Ocupado por cuenta propia
- Desempleado y busca su primer empleo
- Jubilado, pensionista, retirado
- Estudiante
- No contesta
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Realiza trabajo no remunerado
- Otra situación

## Discapacidad reconocida



■ Sí ■ No ■ No sabe/No contesta

Base: Total muestra.



## 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 una tendencia clara de consolidación entre 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 55 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 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

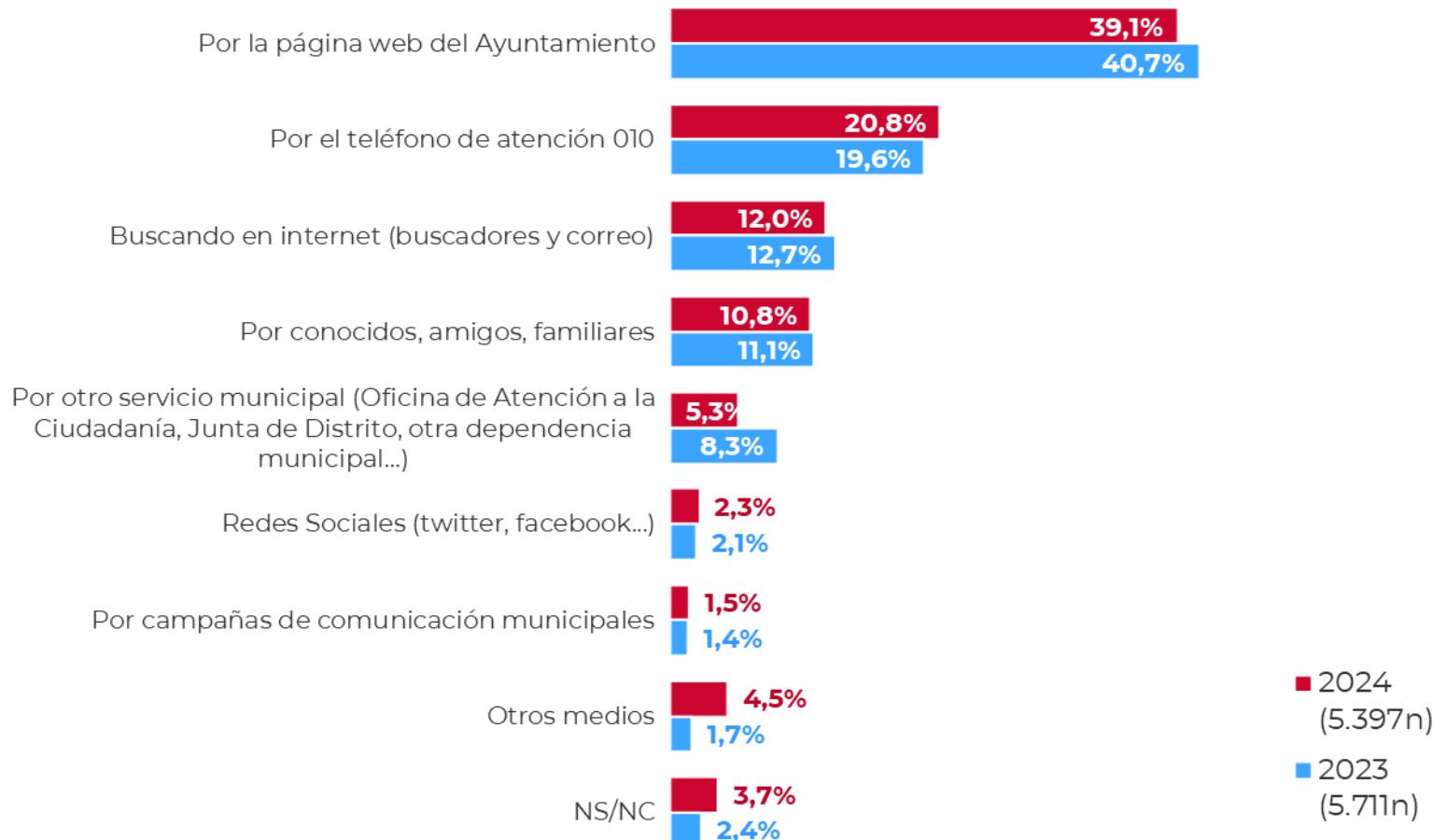
Se podrían explorar **líneas de actuación para ampliar el alcance del servicio**, como campañas segmentadas por perfil, simplificación de canales para colectivos con menor formación digital, o colaboración con centros educativos y asociaciones vecinales para **fomentar el uso entre los menos representados**. 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.



## Elección de canal

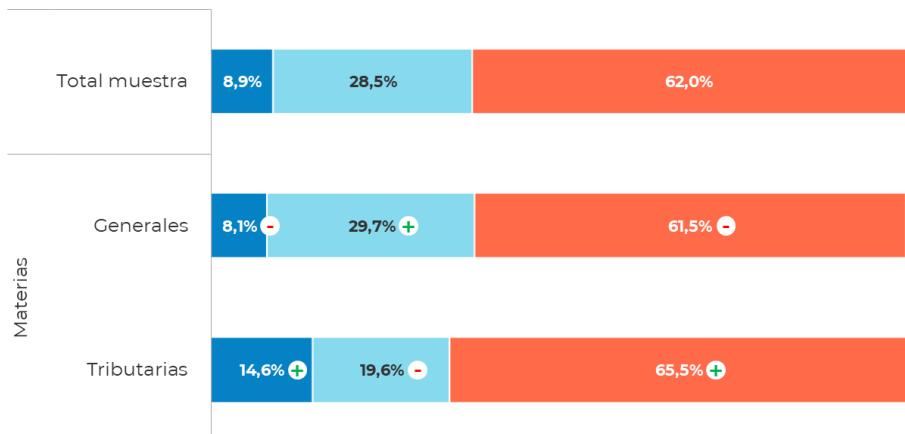
### Las personas más **jóvenes y con mayor nivel formativo**

optan por el canal **telemático**; los mayores y con menor formación, por los canales tradicionalmente más accesibles.

El tipo de materia también influye: lo digital se asocia más a lo tributario, lo telefónico a lo general/social.

La heterogeneidad en los patrones de uso sugiere que **las decisiones de canal se dan por una combinación de factores** prácticos y personales.

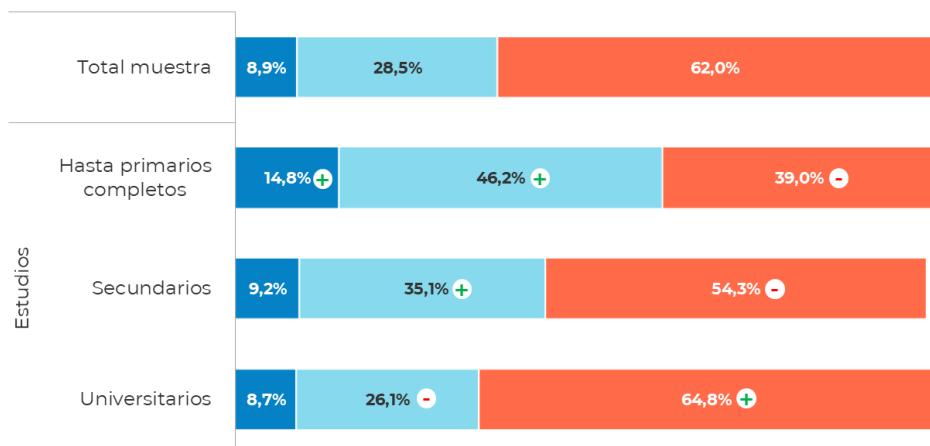
**La accesibilidad debe mantenerse segmentada y adaptativa:** el servicio debe evitar el sesgo digital y promover canales diferenciados en función del perfil y la temática.



■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal



■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal

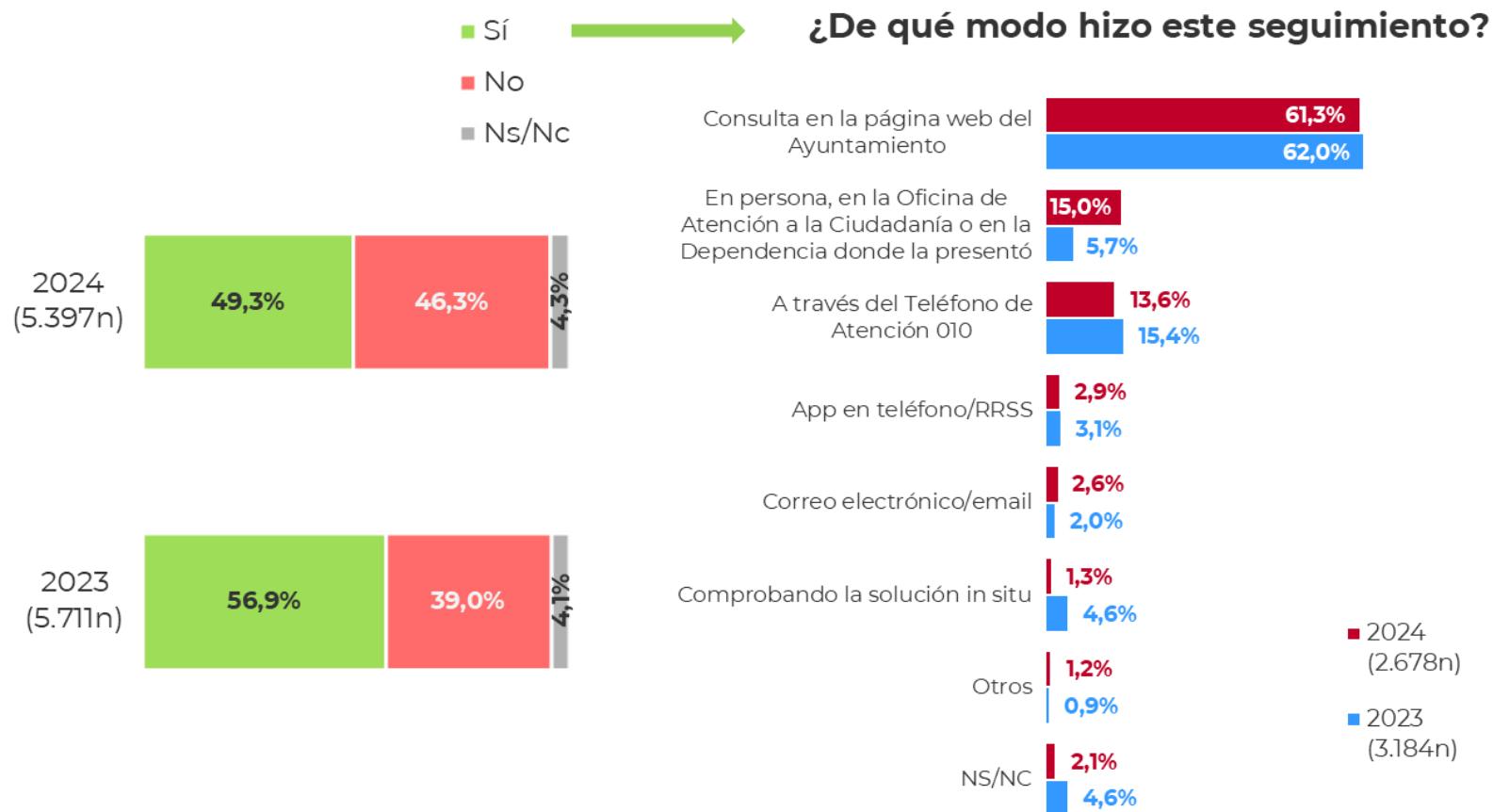


■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal

Base: Total muestra.

## Seguimiento

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



Base: Total muestra.

Base: Hicieron seguimiento.



## Interpretación global de la experiencia con el sistema

La experiencia de las personas usuarias con el sistema de Sugerencias y Reclamaciones se caracteriza por un uso intensivo de los canales digitales, aunque con señales claras de segmentación por perfil y temática. El entorno web sigue siendo la puerta de entrada más habitual y el canal mayoritario, pero el uso creciente del teléfono 010 evidencia la necesidad de mantener canales accesibles y humanizados para determinados perfiles y temas

- **Segmentación digital según perfil y materia:** el uso del servicio no es homogéneo, sino que responde a una lógica multicanal donde la edad, el nivel educativo y el tipo de solicitud marcan diferencias claras. Se requiere una gestión activa del servicio que combine simplicidad digital con atención inclusiva.
- **Caída en el seguimiento una señal de alerta:** el descenso en el seguimiento de las gestiones podría indicar una percepción de escasa efectividad del servicio o una dificultad en el uso de herramientas de trazabilidad. Esto afecta negativamente a la implicación ciudadana y a la confianza en el sistema.

## Recomendación prospectiva

Aunque en los últimos años se han introducido mejoras en la trazabilidad y seguimiento de las gestiones realizadas en el Sistema SyR, los datos 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.

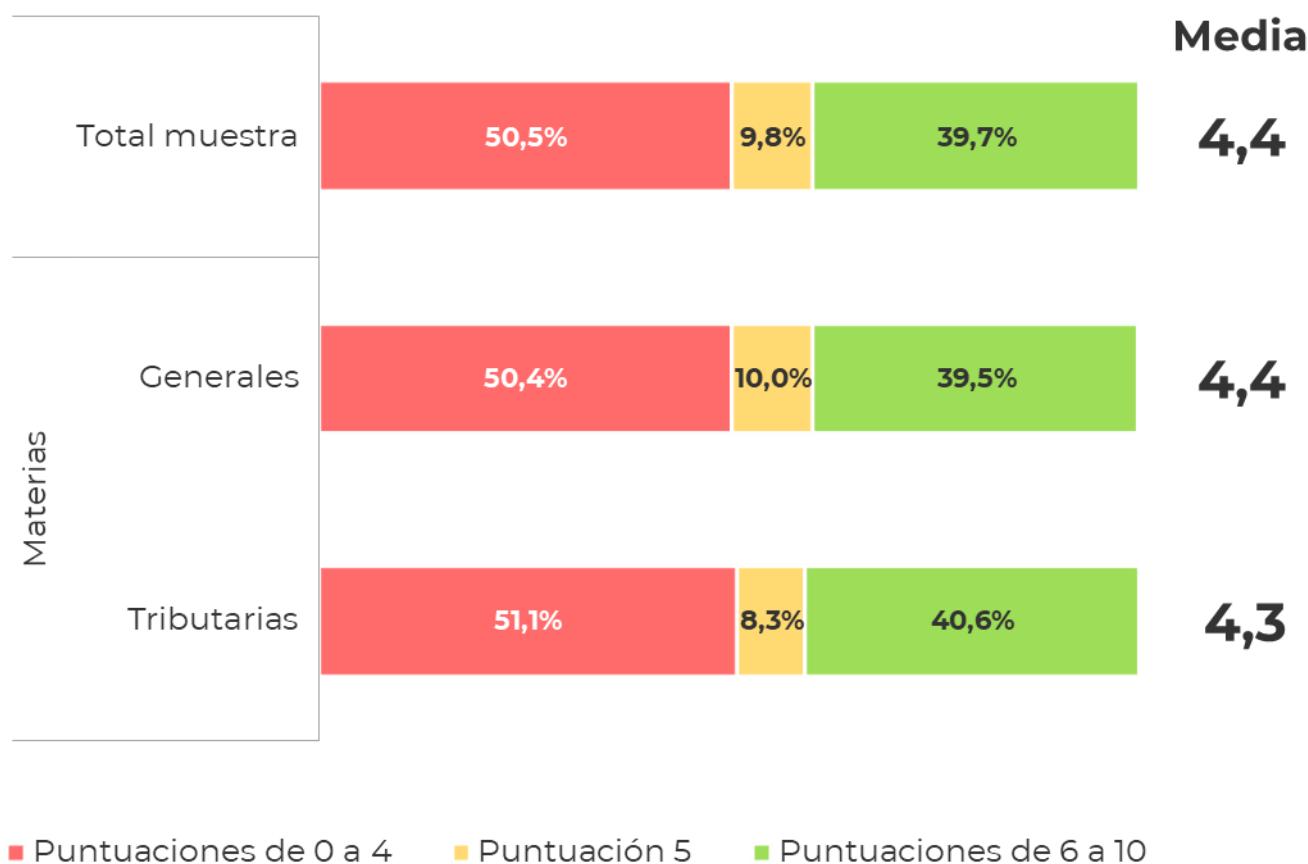


## 4. Valoración y expectativas



## Valoración global

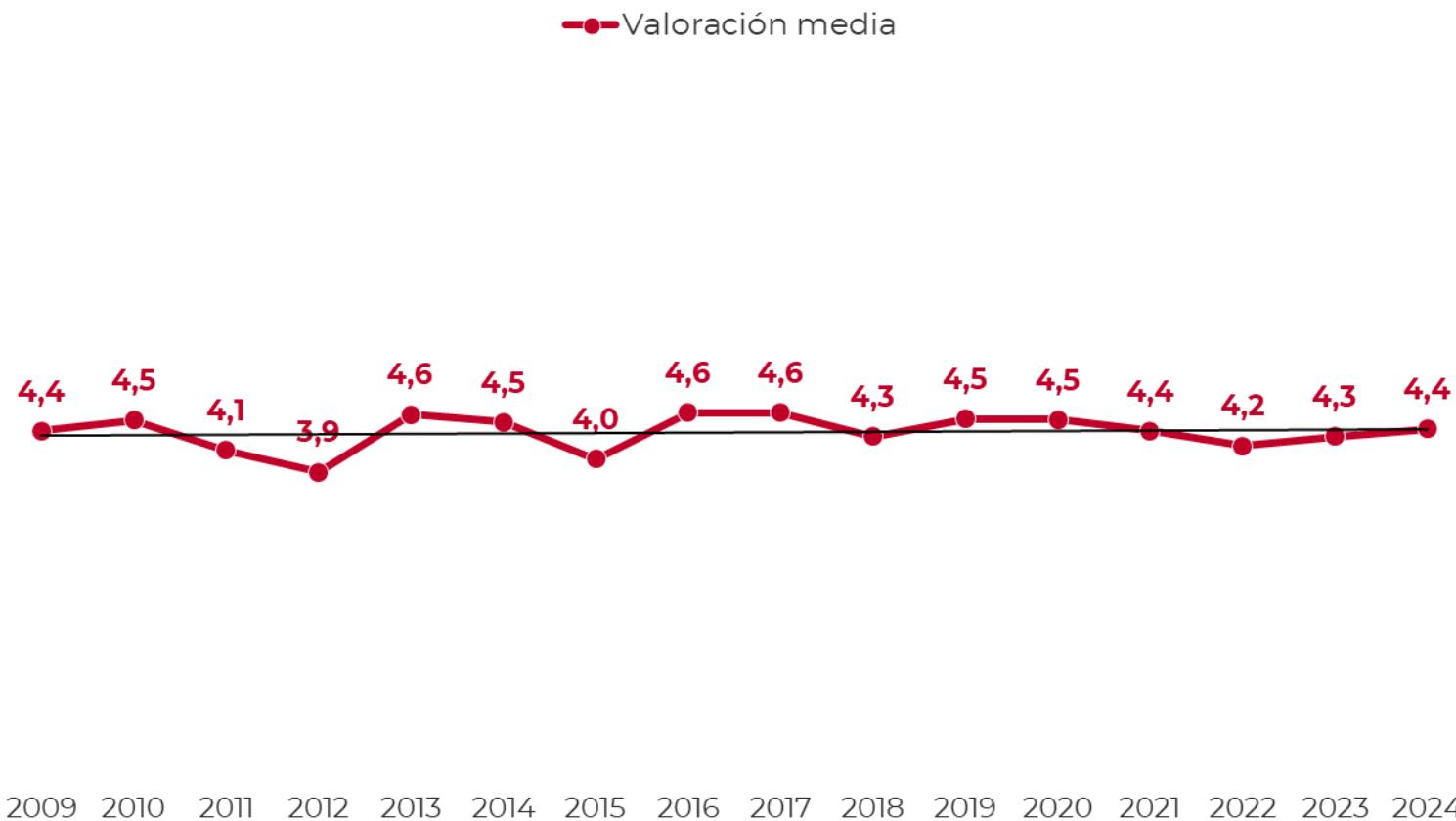
### Satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

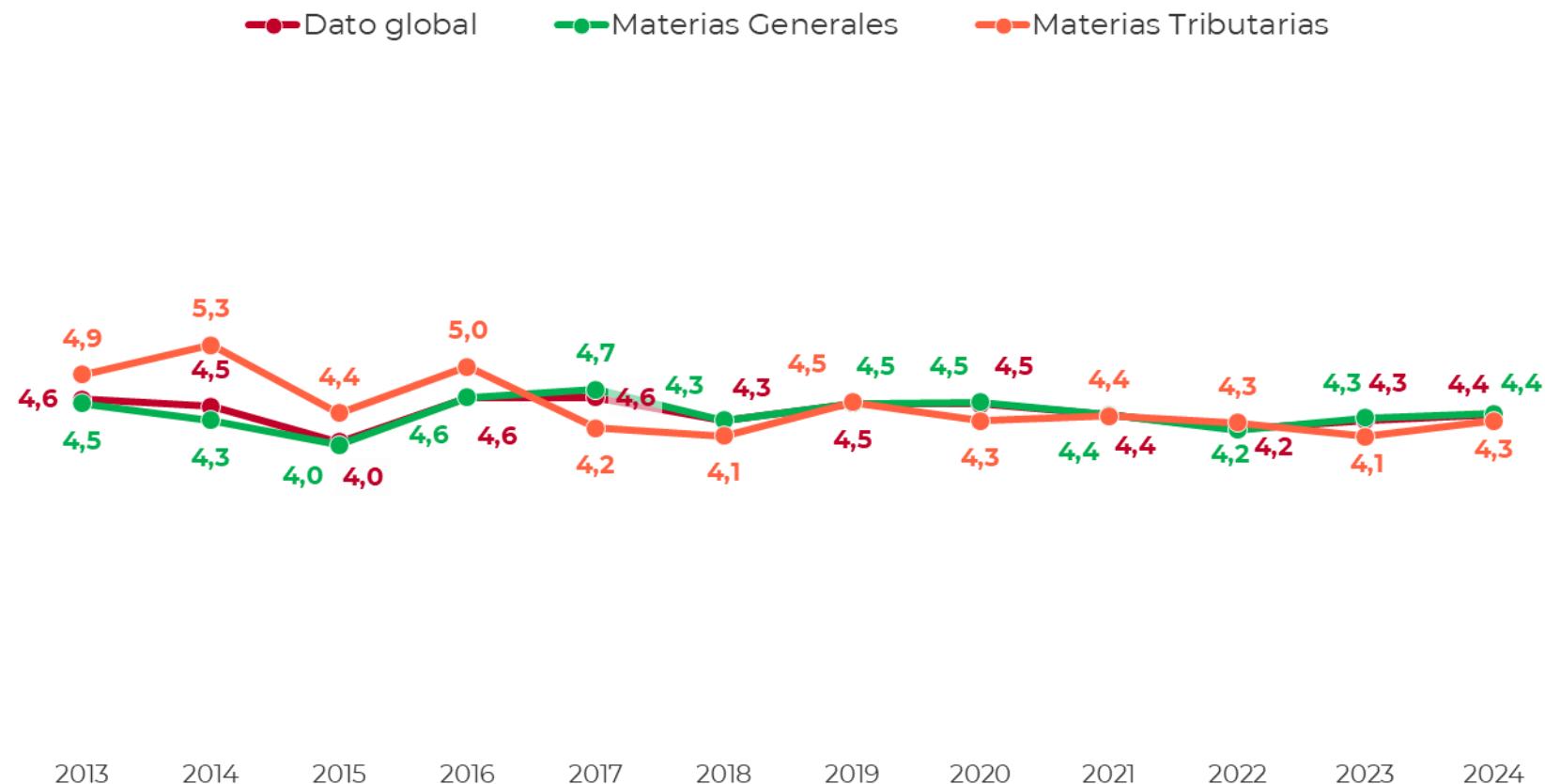


## Evolución de la valoración global



Base: Total muestra.

## Evolución de la valoración global por grupos de materias



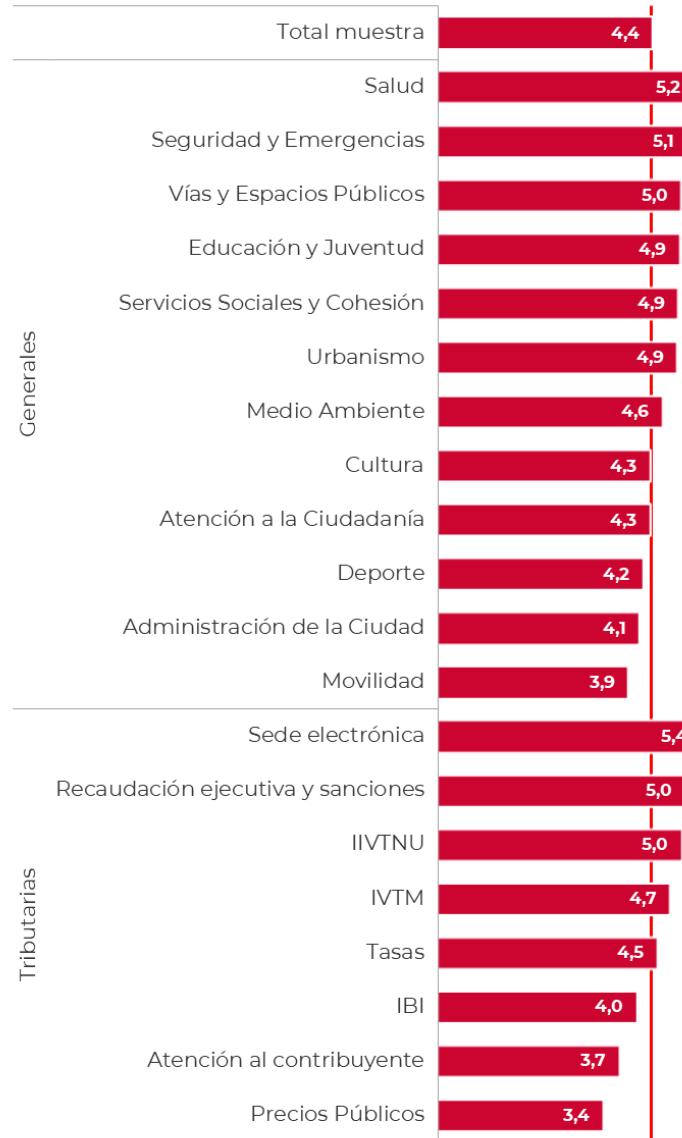
Base: Total muestra.



# Valoración global según materias

Se destacan valoraciones positivas en áreas muy concretas como **Salud, Seguridad y Emergencias, Sede Electrónica y Recaudación Ejecutiva y Sanciones**, que alcanzan el umbral del aprobado ( $>5$ ), lo que muestra que ciertos servicios han logrado consolidar experiencias positivas dentro de un sistema generalmente mal valorado.

Las valoraciones más altas en áreas como Salud, Seguridad y la Sede Electrónica apuntan a que, **cuando se perciben mejoras tangibles en el funcionamiento administrativo o en la accesibilidad digital**, esto se refleja directamente en una mejor valoración. La relación entre calidad de servicio e impacto en la vida cotidiana del ciudadano parece especialmente fuerte en estos casos



Base: Total muestra.

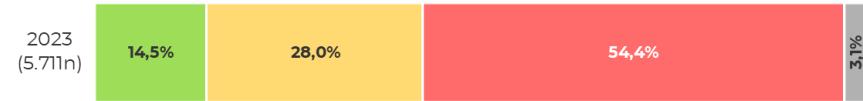


## Expectativas

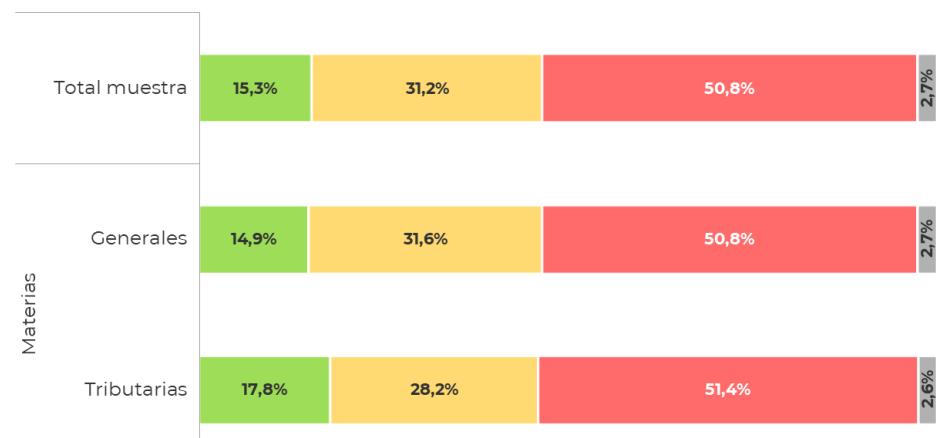
A pesar de las mejoras, **la mitad de las personas usuarias siguen considerando que el servicio ha sido peor de lo que esperaban** (50,8%), aunque esta proporción baja respecto al año anterior.

**Las expectativas mejoran ligeramente en todos los bloques y canales**, lo que refuerza la lectura de progresos graduales, pero aún insuficientes para cambiar el tono general.

Aunque hay una ligera mejora, sigue habiendo una **brecha relevante entre expectativa y experiencia**, lo que sugiere que las personas usuarias no interpretan de forma clara qué pueden esperar del sistema. Es probable que esta desalineación esté alimentando parte de la insatisfacción.



■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC



■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC

Base: Total muestra.



# Expectativas según materias

La materia General de **Movilidad** presenta un **nivel de insatisfacción por encima del promedio general**, con un 57,2% de personas usuarias que consideran que el servicio fue peor de lo esperado, frente al 50,8% del total.

Este resultado sugiere que, dentro del conjunto de materias generales, Movilidad es percibida como una de las más problemáticas en cuanto a expectativas no cumplidas. Es posible que esto se deba a la mayor sensibilidad social y emocional que generan los temas relacionados con la movilidad urbana (como aparcamiento, tráfico, transporte público o uso del espacio público) donde **las personas usuarias tienen expectativas más elevadas** y una necesidad de respuesta más rápida, clara y eficaz.

Cualquier falta de claridad o lentitud en la respuesta puede generar una percepción más acusada de frustración o insatisfacción.



Base: Total muestra.

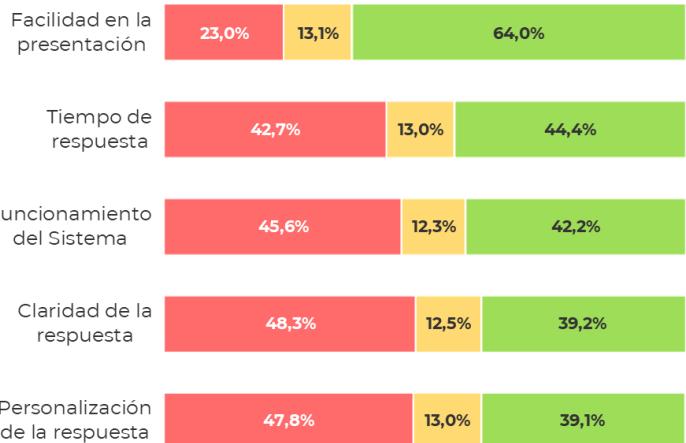
■ Mejor de lo que esperaba  
■ Peor de lo que esperaba

■ Igual de lo que esperaba  
■ NS/NC



# Valoración y expectativas sobre los cinco aspectos del servicio

Media



■ Puntuaciones de 0 a 4 ■ Puntuación 5 ■ Puntuaciones de 6 a 10 ■ Ns/Nc

La **facilidad de presentación** sigue siendo el atributo mejor valorado ( $X=6,2$ ), con dos tercios de personas satisfechas.

El tiempo de respuesta mejora y se aproxima al umbral del aprobado ( $X=4,8$ ).

Claridad y personalización de las respuestas siguen siendo los principales puntos débiles del sistema, con una media de 4,4 y un alto porcentaje de personas insatisfechas (>47%)



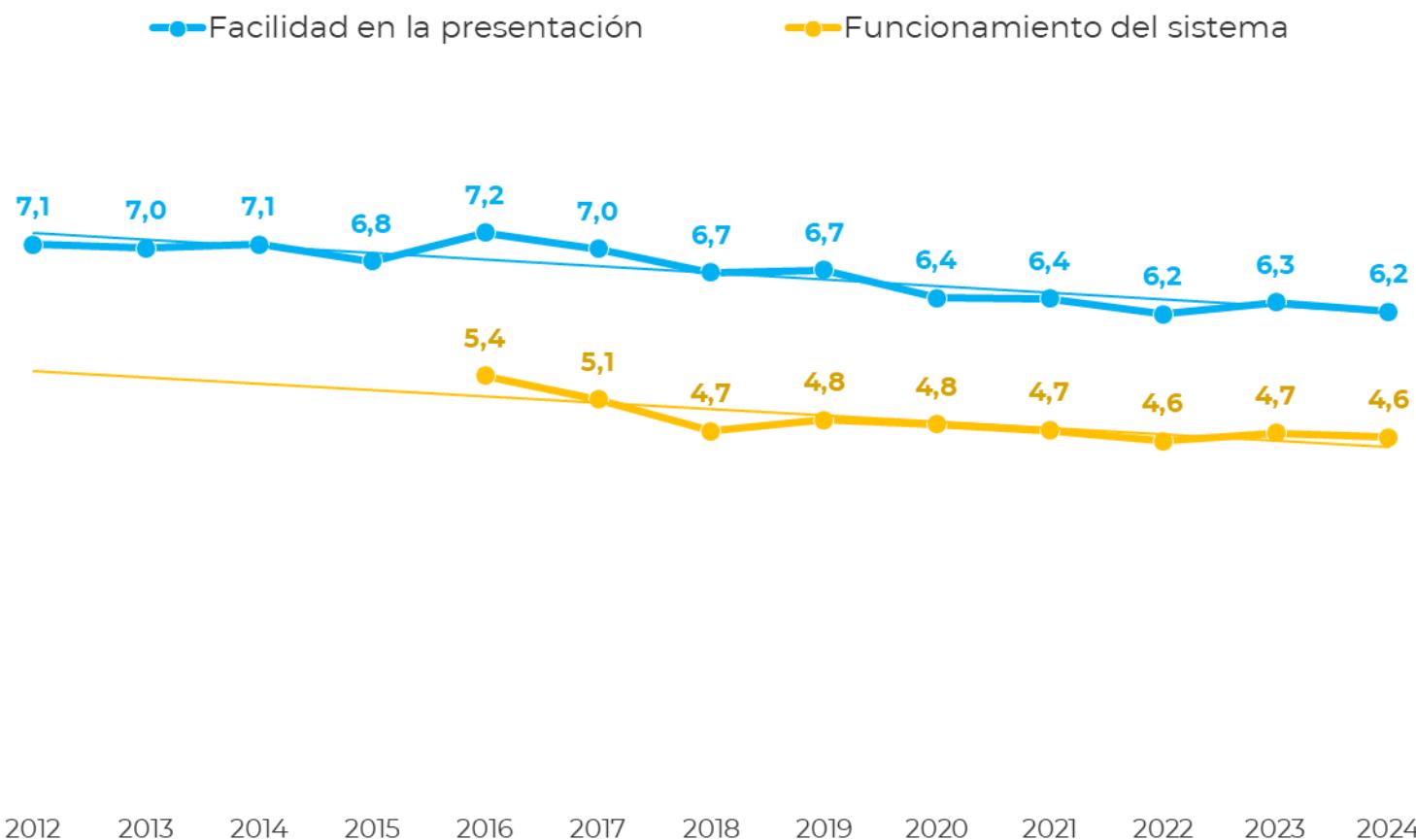
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ Ns/Nc

De nuevo, la **facilidad en la presentación** destaca como la dimensión con más capacidad para sorprender positivamente.

Por el contrario, la **claridad de la respuesta** no solo es uno de los aspectos peor valorados, sino también el que más decepciona, revelando una posible necesidad de revisión en los mensajes que se ofrecen desde el sistema.

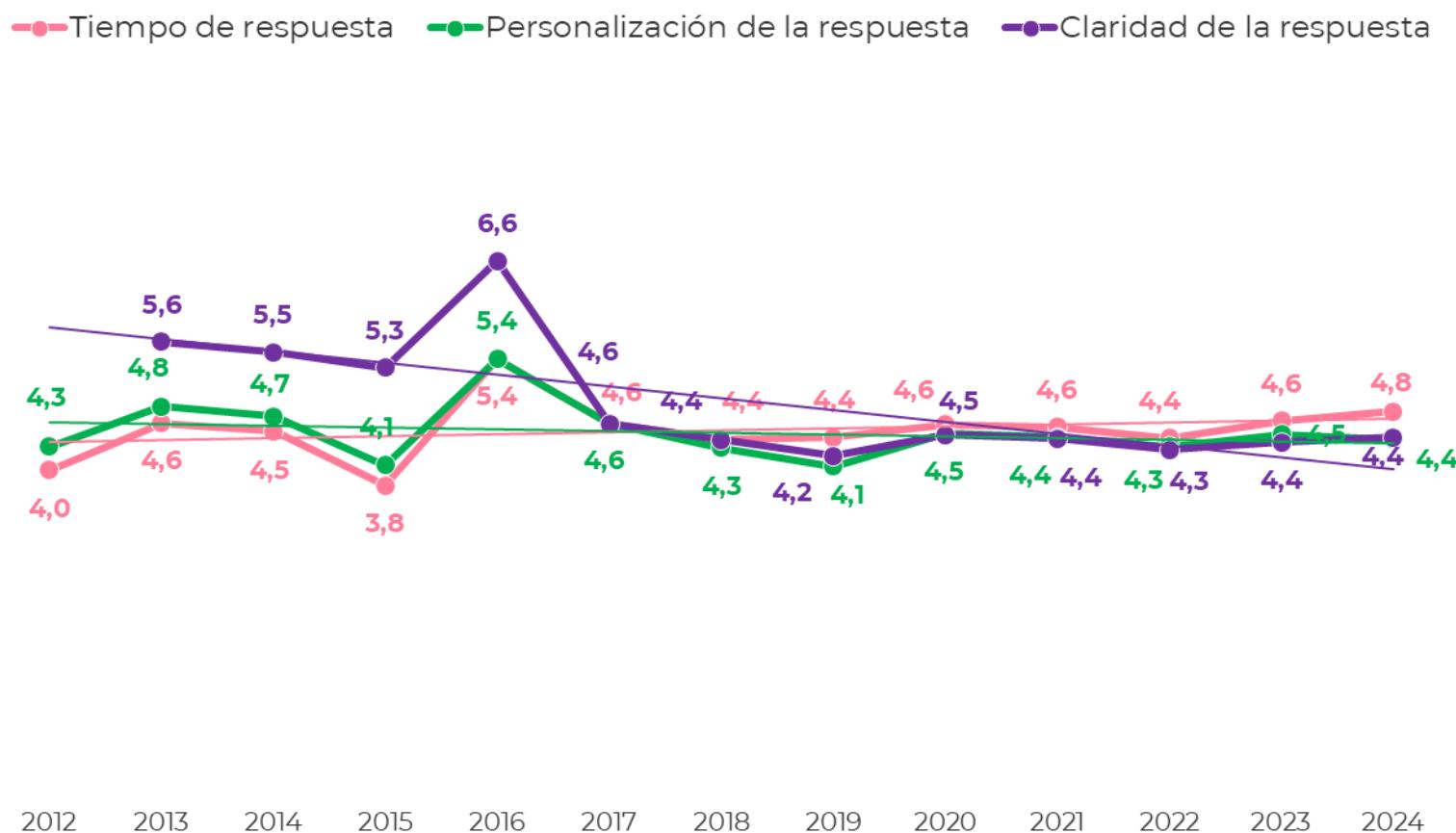
Base: Total muestra.

## 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, el sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid consolida una tendencia de estabilidad con mejora paulatina en la valoración global, rompiendo con el descenso que se venía observando entre 2019 y 2022.

**La ligera pero sostenida subida** en los últimos dos años, **tanto en materias Generales como Tributarias** y la disminución de las diferencias entre bloques de materias y entre canales sugiere una mayor consistencia del servicio, una señal de **madurez del sistema**.

Sin embargo, esta mejora se apoya casi exclusivamente en el atributo más operativo y accesible del servicio: la facilidad para presentar solicitudes, que continúa siendo el único claramente aprobado y el que más supera expectativas. En contraste, atributos más relacionados con la calidad del contenido de la respuesta (claridad y personalización de respuesta) siguen siendo los puntos críticos del sistema, aunque también muestran avances respecto a años anteriores. Esto indica que, **aunque el soporte estructural del servicio mejora, la experiencia emocional y resolutiva sigue presentando importantes áreas de mejora**. El hecho de que materias como Movilidad acumulen un porcentaje de decepción significativamente superior a la media muestra que hay ámbitos especialmente sensibles donde las deficiencias del sistema se perciben con mayor intensidad.

## 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 donde el contenido emocional o cotidiano es más fuerte.

Se recomienda priorizar la evolución del sistema hacia una respuesta adaptada al motivo de contacto, protocolos de comunicación centrados en la persona usuaria, con criterios que integren claridad, tono adecuado y agilidad.

Esto permitirá no solo mejorar las valoraciones, sino **transformar la experiencia del sistema SyR de una herramienta de tramitación a un canal de relación ciudadana** verdaderamente útil, comprensible y valorado.



## 5. Otros indicadores del servicio

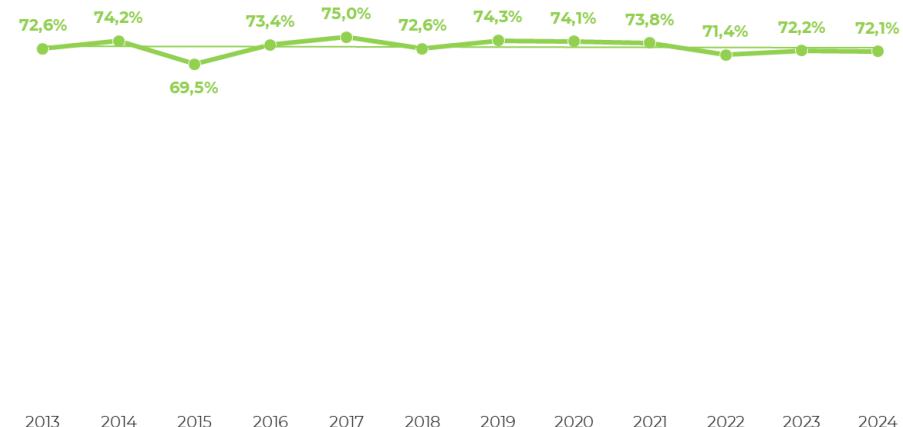


# Fidelidad

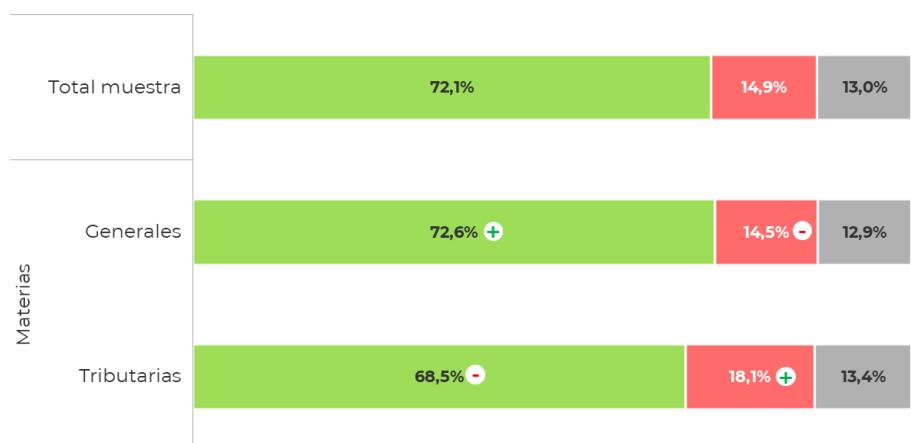
**El 72,1% de las personas usuarias afirman que volverían a utilizar el sistema SyR.**

Este alto porcentaje, que se mantiene estable desde hace años, indica que la experiencia de uso es funcional y suficientemente satisfactoria como para sostener **una relación de continuidad** con el servicio.

La fidelidad destaca en materias Generales, especialmente en Cultura, Medio Ambiente y Deporte, lo que sugiere que el sistema cumple su función en estos ámbitos y genera confianza.



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



Base: Total muestra.

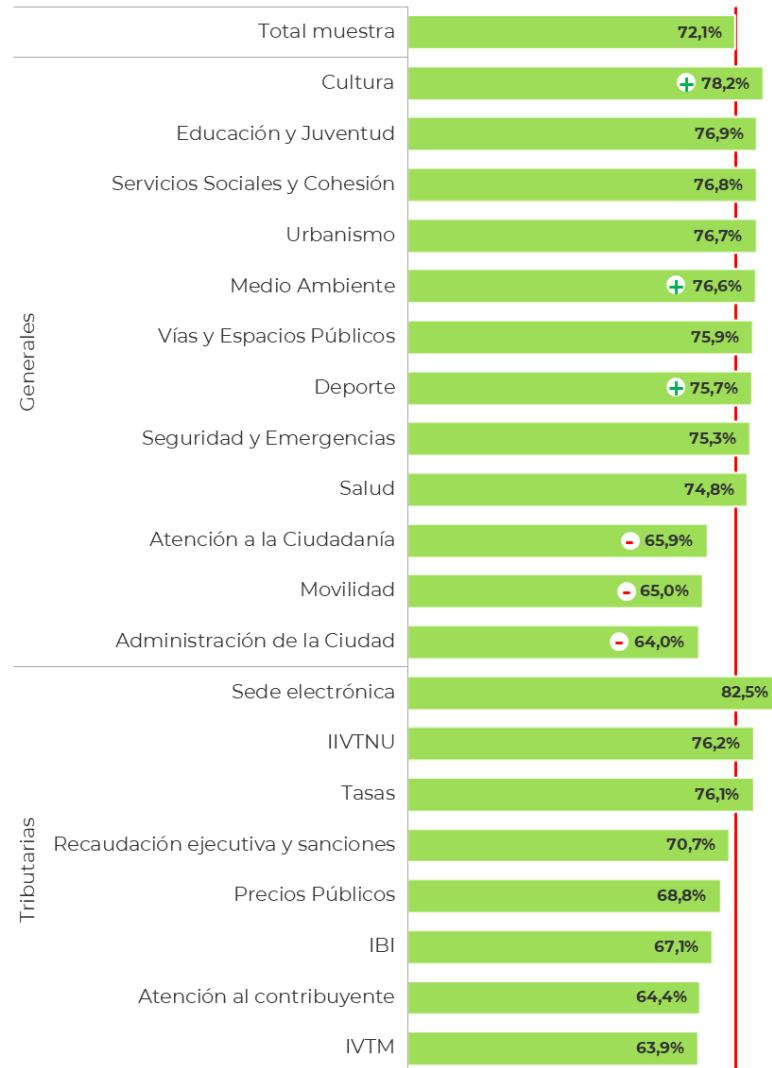
■ Sí ■ No ■ Ns/Nc



## Fidelidad según materias

**La fidelidad destaca en materias Generales, especialmente en Cultura, Medio Ambiente**

**y Deporte**, lo que sugiere que el sistema cumple su función en estos ámbitos y genera confianza.



Base: Total muestra.

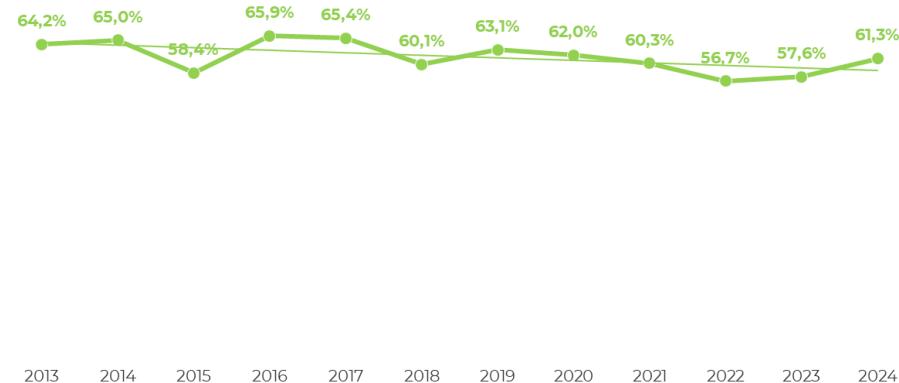


## Recomendación

**El 61,3% de las personas usuarias  
recomendarían este servicio a familiares o  
amigos, con una ligera tendencia al alza.**

Aunque algo más baja que la fidelidad, **la  
recomendación también se mantiene elevada  
y sugiere una percepción positiva  
generalizada.**

El hecho de que crezca más lentamente que la fidelidad indica que, aunque muchas personas repetirían su uso, no todas lo consideran aún una experiencia destacable o plenamente satisfactoria como para promoverla activamente.



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



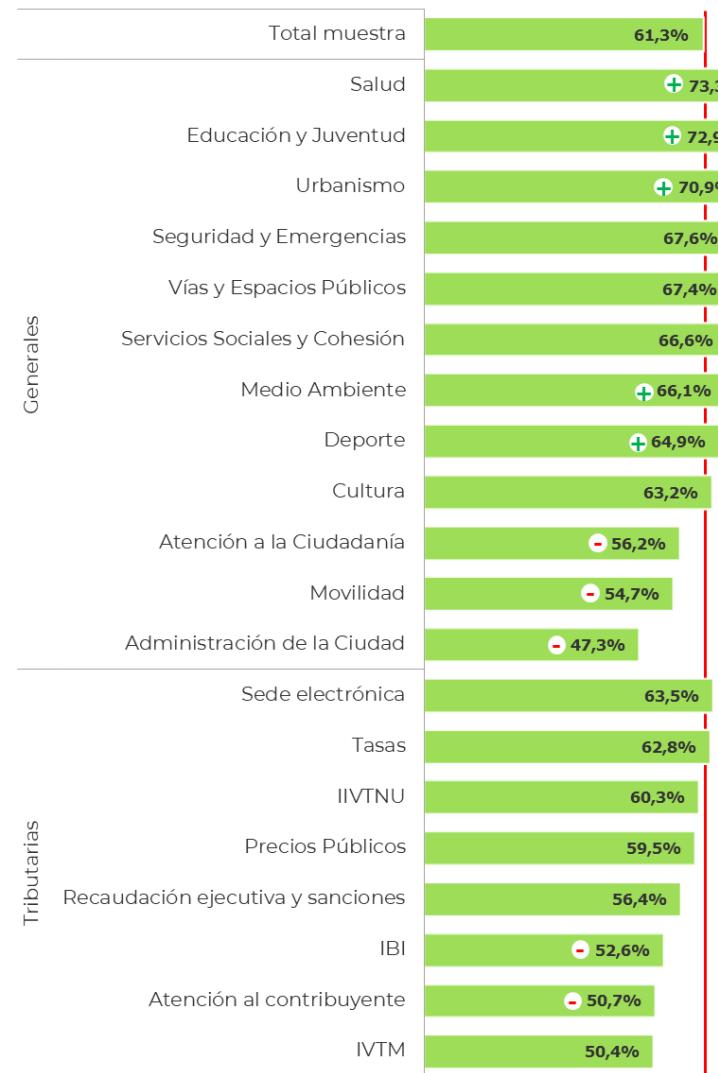
Base: Total muestra.

■ Sí ■ No ■ Ns/Nc



## Recomendación según materias

Las mayores tasas de recomendación en **Salud, Educación y Juventud, Urbanismo, Medio Ambiente y Deporte** apuntan a que estas áreas pueden ser referentes internos de buenas prácticas.



Base: Total muestra.



# Utilidad

● Utilidad

Valor medio de utilidad: **X=4,5**, con casi la mitad de las personas usuarias (49,1%) otorgando valoraciones inferiores a 5.

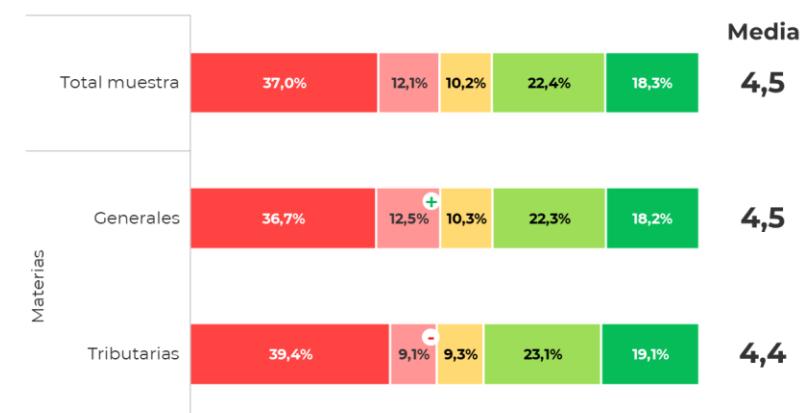
Se trata del indicador más débil del bloque. Aunque existen materias donde la utilidad es bien valorada, el dato global muestra una **brecha entre el uso del servicio y la percepción de su efectividad** o impacto real.

La tendencia descendente desde 2013 confirma este diagnóstico.

La utilidad parece percibirse más como un cumplimiento formal del trámite que como una vía de mejora efectiva de la realidad planteada.



Valoración de la utilidad del servicio según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

■ Nada útil ■ Poco útil ■ Normal ■ Algo útil ■ Muy útil ■ Ns/Nc



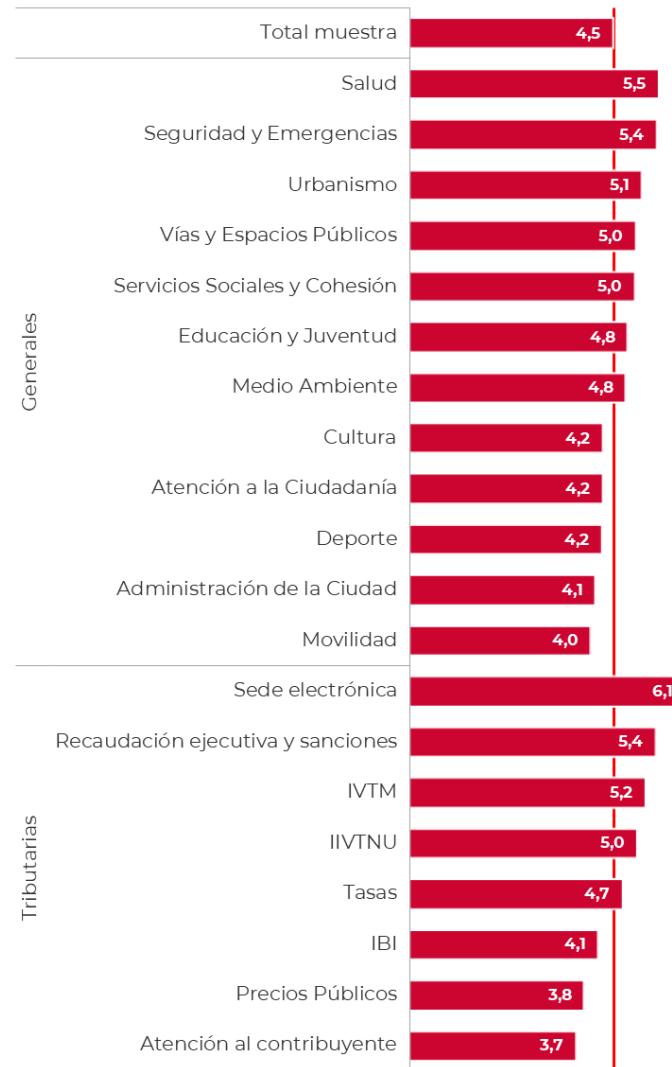
## Utilidad según materias

La valoración de la utilidad del servicio muestra notables diferencias entre materias, lo que permite identificar **áreas con mayor alineación** entre las expectativas ciudadanas y el impacto percibido.

En el bloque de materias Generales, destacan valoraciones por encima del aprobado en **Salud, Seguridad y Emergencias, Urbanismo, Vías y Espacios Públicos y Servicios Sociales**, lo que sugiere una mayor percepción de respuesta efectiva o aplicabilidad de las sugerencias y reclamaciones en estos ámbitos.

También sobresalen materias Tributarias como la **Sede Electrónica** ( $X=6,1$ ), lo que puede asociarse a una experiencia más resolutiva y trazable. En cambio, materias como Atención al Contribuyente o Precios Públicos obtienen las valoraciones más bajas.

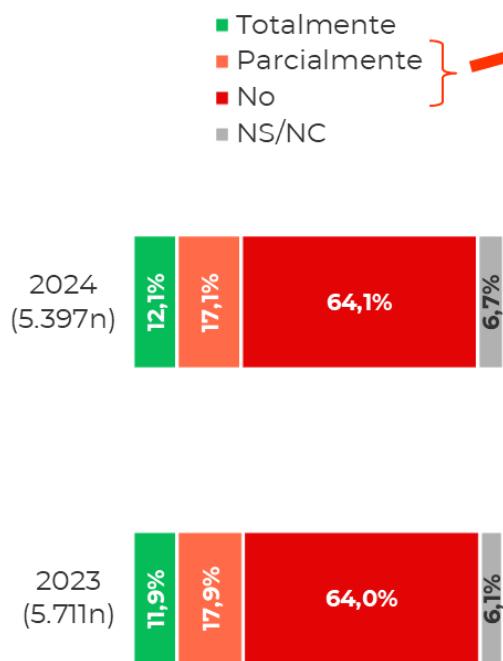
Esta variabilidad revela que la utilidad del sistema no se percibe como homogénea, y sugiere que **la posibilidad de impacto puede estar más vinculada a la naturaleza del área gestionada que al diseño del propio sistema SyR**.



Base: Total muestra.

## Mejora del aspecto

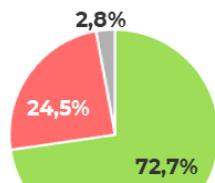
**¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?**



**Base:** Total muestra.

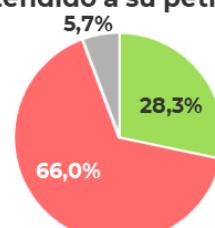
- Totalmente
- Parcialmente
- No
- NS/NC

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



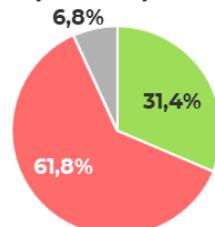
Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio (4.643n).

**¿En la respuesta se ha atendido a su petición?**



Base: Han recibido respuesta (3.441n).

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



Base: En la respuesta no se atendió a su petición (2.322n).



## Interpretación global de otros indicadores del servicio

El sistema SyR goza de una **base sólida de uso y aceptación entre la ciudadanía**, como demuestran los indicadores de fidelidad y recomendación. Estos datos son coherentes con la evolución positiva vista en capítulos anteriores y apuntan a una experiencia de uso funcional, accesible y suficientemente satisfactoria para repetirla.

Sin embargo, **los indicadores de utilidad e impacto revelan una importante disociación entre la experiencia de uso y la percepción de efectividad**: el sistema se usa, se recomienda y se acepta, pero no se percibe como un mecanismo capaz de transformar la realidad que motiva la interacción. Parte de este desfase puede explicarse por un **sesgo de atribución frecuente**: 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

La sostenibilidad del servicio a medio y largo plazo no depende únicamente de la accesibilidad y el cumplimiento formal del trámite. Se recomienda **aumentar el valor percibido de la utilidad del sistema**, visibilizando más y mejor los **efectos reales** que las sugerencias y reclamaciones generan.

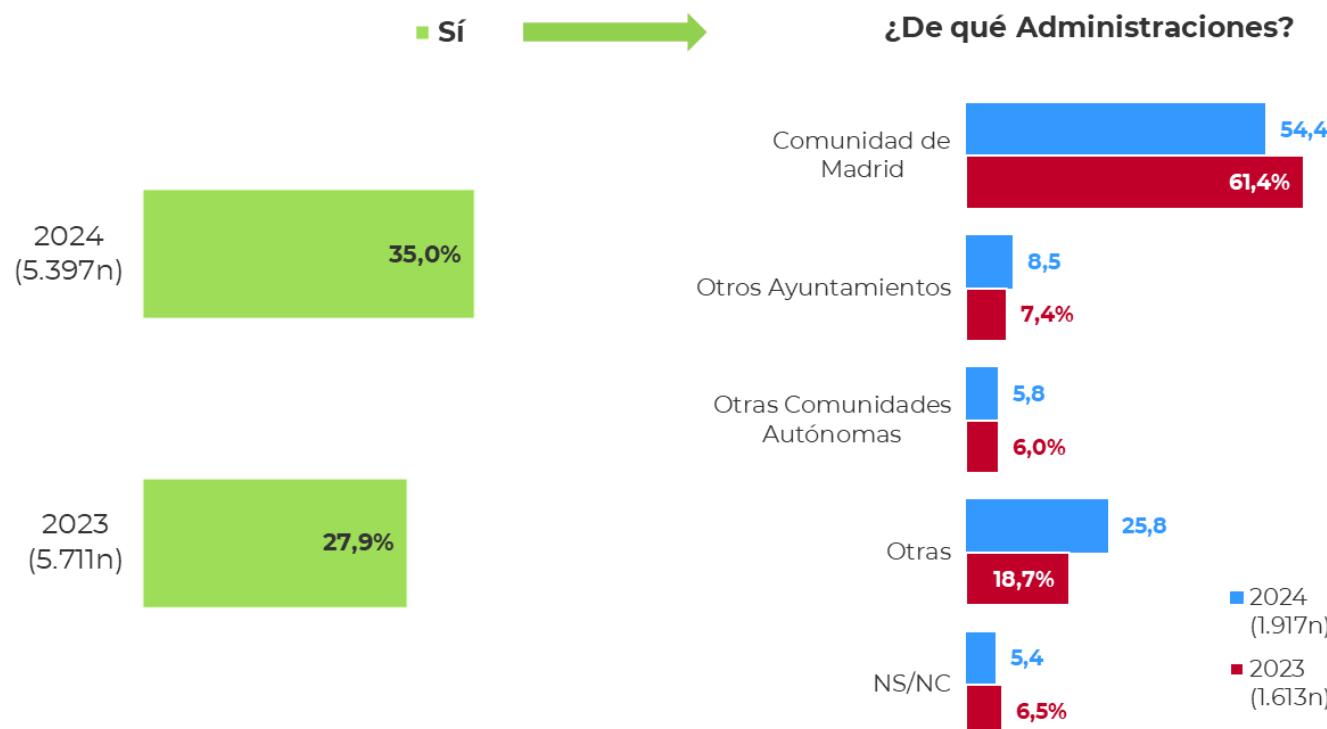
Esto implica reforzar la **pedagogía institucional sobre la función del sistema**, clarificando los límites de su operatividad sin restarle legitimidad como instrumento útil de participación y mejora. Comunicar de forma más explícita qué puede esperarse del sistema —y qué no— permitirá ajustar expectativas, incrementar la percepción de utilidad y fortalecer su rol dentro del ecosistema de atención ciudadana del Ayuntamiento.



## 6. Comparación

# Personas usuarias del servicio de otras Administraciones Públicas

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



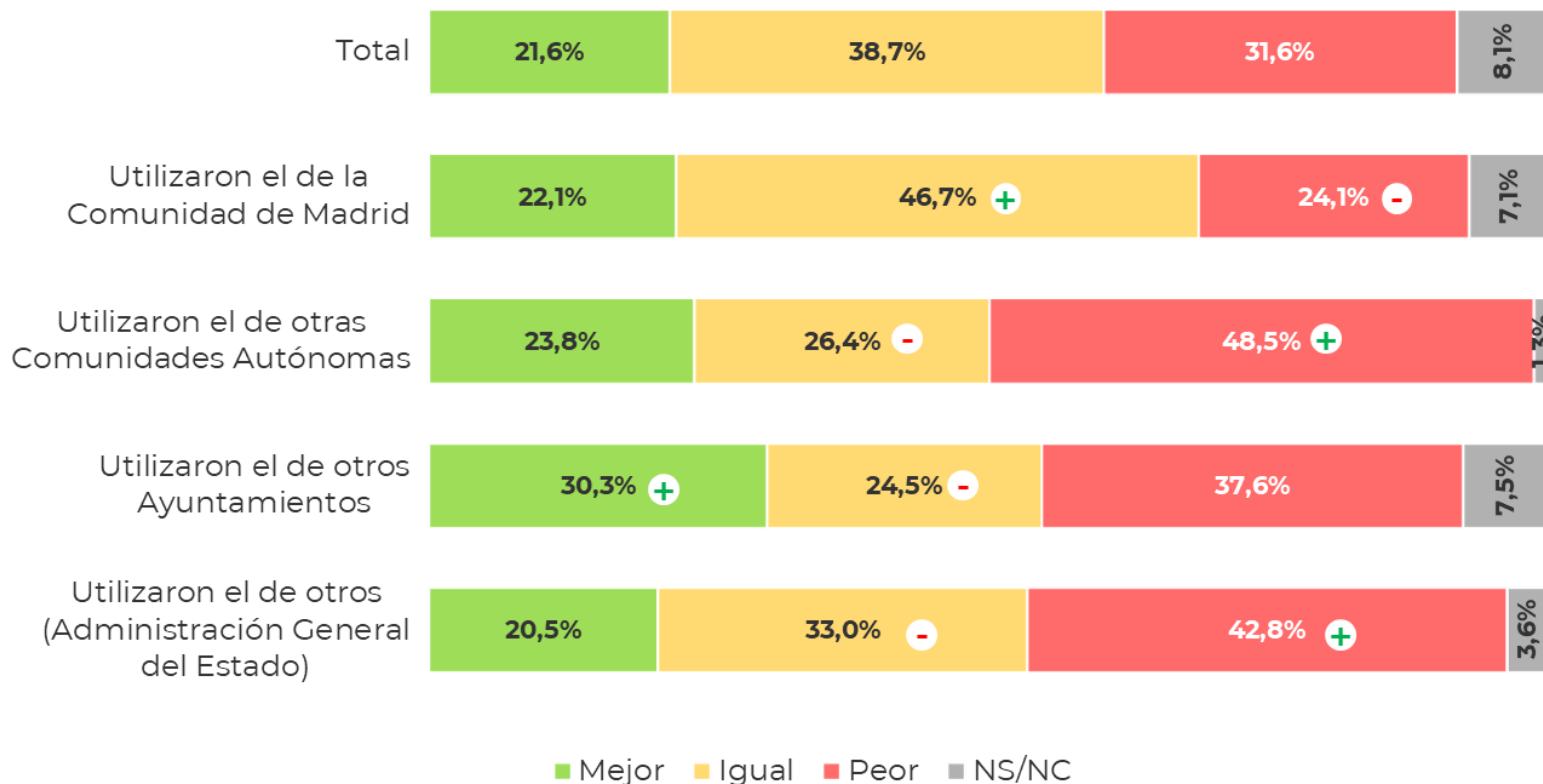
Base: Total muestra.

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



## Comparación

### 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

Este capítulo revela un **escenario de mayor exposición comparativa**: las personas usuarias del sistema SyR no solo valoran su experiencia en términos absolutos, sino que la confrontan con **estándares que perciben en otras administraciones**. Esta mayor transversalidad en el uso de servicios públicos refuerza la necesidad de alinear el sistema SyR del Ayuntamiento con modelos de atención más homogéneos, eficientes y reconocibles para la ciudadanía, especialmente en lo que se refiere a claridad de respuesta y trazabilidad de las gestiones.

Además, **el descenso en la proporción de personas que valoran el sistema SyR del Ayuntamiento como mejor** frente a otros refleja indicios de un **potencial debilitamiento de la posición competitiva del servicio**, lo que puede traducirse en una pérdida de confianza o de prestigio institucional si no se gestiona proactivamente.

Este escenario plantea un reto, pero también una oportunidad: **si se refuerzan los atributos mejor valorados por la ciudadanía** (accesibilidad, facilidad de presentación, cobertura temática), y se comunican con claridad los límites y competencias del **sistema, el Ayuntamiento puede reposicionar su servicio** no solo como eficiente, sino **como diferencial frente a otras administraciones**.

### Recomendación prospectiva

Avanzar hacia una **mejora de la percepción comparada del sistema SyR**, alineando su funcionamiento con los estándares más valorados en otras administraciones, con una narrativa institucional clara sobre su alcance real.

Será clave trabajar la trazabilidad y visibilidad de los efectos de las gestiones realizadas a través del sistema, clarificar el **papel del sistema como mediador y no como ejecutor**, gestionando mejor las expectativas ciudadanas, en un proceso de aprendizaje activo a partir de buenas prácticas detectadas en otras administraciones (sobre todo las que lideran la comparación positiva).

En definitiva, **reforzar tanto el valor práctico como el simbólico del Sistema SyR** en su ámbito municipal.



## 7. Fortalezas y debilidades



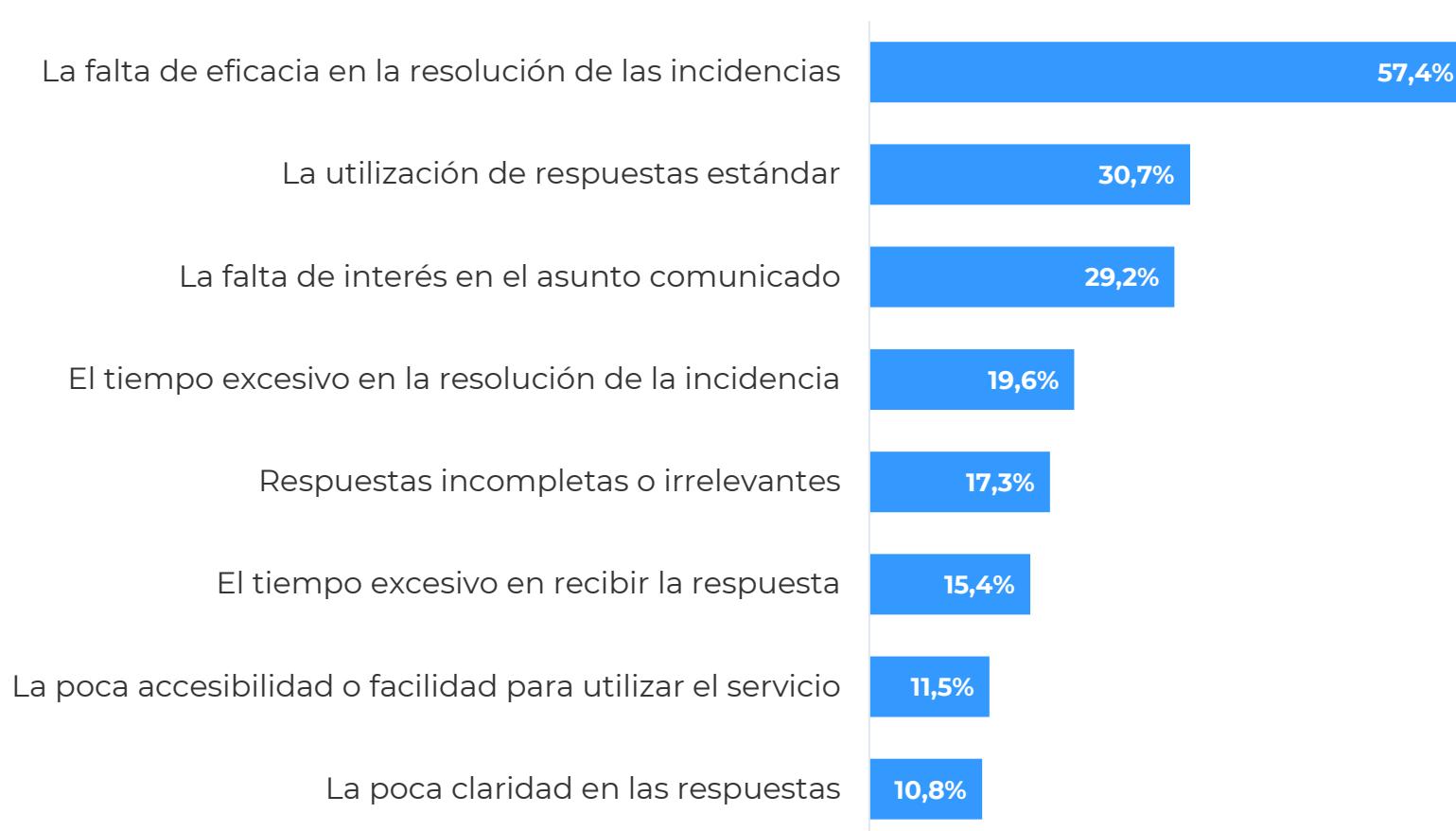
## Razones principales para otorgar su valoración (valoraciones ≥9)



Base: Valoran satisfacción global 9-10 (720 casos).



## Razones principales para no otorgar mejor valoración (valoraciones ≤8)



Base: Valoran satisfacción global hasta 8 (4.677 casos).



## Interpretación global de fortalezas y debilidades

El análisis de fortalezas y debilidades revela una ciudadanía con una lectura bastante clara y constante del servicio: **lo que define su utilidad y valor es la capacidad de generar cambios visibles** o soluciones efectivas a partir de la comunicación iniciada.

Esta expectativa —que el sistema resuelva— choca parcialmente con su función real, más orientada a canalizar, derivar o hacer visible una incidencia que a solucionarla directamente. Esta disonancia entre expectativas ciudadanas y rol institucional del sistema puede generar frustración y desafección si no se aborda adecuadamente.

Por tanto, **el reto no está solo en mejorar el funcionamiento operativo del sistema, sino también en gestionar la narrativa institucional sobre su alcance y sus limitaciones**, aclarando cuál es su verdadero valor: servir de altavoz, generar trazabilidad interna y facilitar, si así fuese, un contacto directo con la administración.

## Recomendación prospectiva

Reforzar el sistema SyR como dispositivo institucional de activación y respuesta, clarificando su función real y avanzando hacia un **modelo de trazabilidad perceptible**: 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, no solo como resultado objetivo, sino como **sensación percibida de que "algo pasa" tras la interacción**.

En definitiva, es clave trabajar el reconocimiento del esfuerzo institucional hacia la excelencia en el servicio.



## 8. Conclusiones y recomendaciones



## Principales aprendizajes de la oleada actual

- Se consolida el perfil de personas usuarias con **predominio femenino, alto nivel educativo y edad creciente**, lo que obliga a seguir adaptando el servicio a una ciudadanía digitalmente activa pero envejecida.
- La transformación digital del sistema se confirma como una realidad ya extendida, con un uso del canal online generalizado y homogéneo.
- **Las valoraciones del servicio se estabilizan en positivo**, con una mejora especialmente visible en las materias Generales. Sin embargo, persisten déficits en el tratamiento de las reclamaciones y en materias Tributarias como IBI o Atención al Contribuyente, que concentran los niveles más bajos de satisfacción.
- Se perciben **mejoras en los indicadores de acceso y presentación**, probablemente ligadas al cambio de plataforma, aunque sólo la facilidad de uso alcanza niveles amplios de aprobación. La valoración de utilidad sigue siendo baja y muy dependiente del resultado percibido, lo que introduce un **sesgo interpretativo** que desdibuja la verdadera función del sistema.
- Comparativamente, el servicio del Ayuntamiento destaca frente a otros ayuntamientos y se alinea con la Comunidad de Madrid, aunque queda por detrás de otras CCAA u organismos estatales, lo que señala **oportunidades de mejora en la calidad de la respuesta**.
- **La eficacia continúa siendo el eje central del sistema**: es lo más valorado cuando se logra y lo más criticado cuando no. A futuro, será clave reforzar su percepción y visibilizar el impacto del sistema, incluso cuando no tenga capacidad directa de resolución, para consolidar su legitimidad y utilidad ciudadana.



## Resumen de recomendaciones prospectivas

- **Adaptar el diseño del servicio a un perfil cada vez más mayor y digital**, reforzando la accesibilidad universal en los entornos online (lenguaje claro, navegación simplificada, compatibilidad con dispositivos móviles y ayudas cognitivas). Incorporar indicadores de seguimiento generacional para anticipar nuevas brechas o necesidades.
- **Aprovechar la buena acogida del nuevo acceso digital** para estabilizar la plataforma y consolidar la experiencia de uso.
- **Profundizar en la mejora de la experiencia en materias con peor desempeño**, aplicando protocolos diferenciados que reconozcan la alta sensibilidad del canal en estos temas. Introducir elementos que refuerzen la percepción de escucha activa, **incluso cuando no sea posible resolver la incidencia**.
- **Reforzar la visibilidad del sistema como vía legítima de expresión ciudadana**, más allá de su capacidad resolutiva, para matizar la expectativa de “solución” y centrarla en su función institucional de escucha y activación interna. Paralelamente, trabajar la trazabilidad de impacto: mostrar en qué medida las aportaciones ciudadanas contribuyen a cambios o mejoras.
- **Explorar buenas prácticas en servicios con mejor percepción** (otras CCAA, AGE) y convertir esa comparación en una oportunidad. A nivel comunicativo, posicionar el Sistema SyR como un servicio diferencial por su continuidad, transversalidad y vocación de mejora. Esto podría fortalecer su reputación institucional y su percepción relativa.
- Reconociendo que la eficacia es el eje de valoración clave, se recomienda desarrollar una estrategia dual: 1) **Reforzar la efectividad real en materias prioritarias o críticas**. 2) **Potenciar una narrativa de utilidad basada en el valor simbólico, institucional y relacional del sistema**. Esto implica trabajar no solo la capacidad resolutiva, sino también la percepción de utilidad, relevancia e impacto a medio plazo.