

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2023



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Ref: 23125-23042-70743

Madrid, noviembre de 2023

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

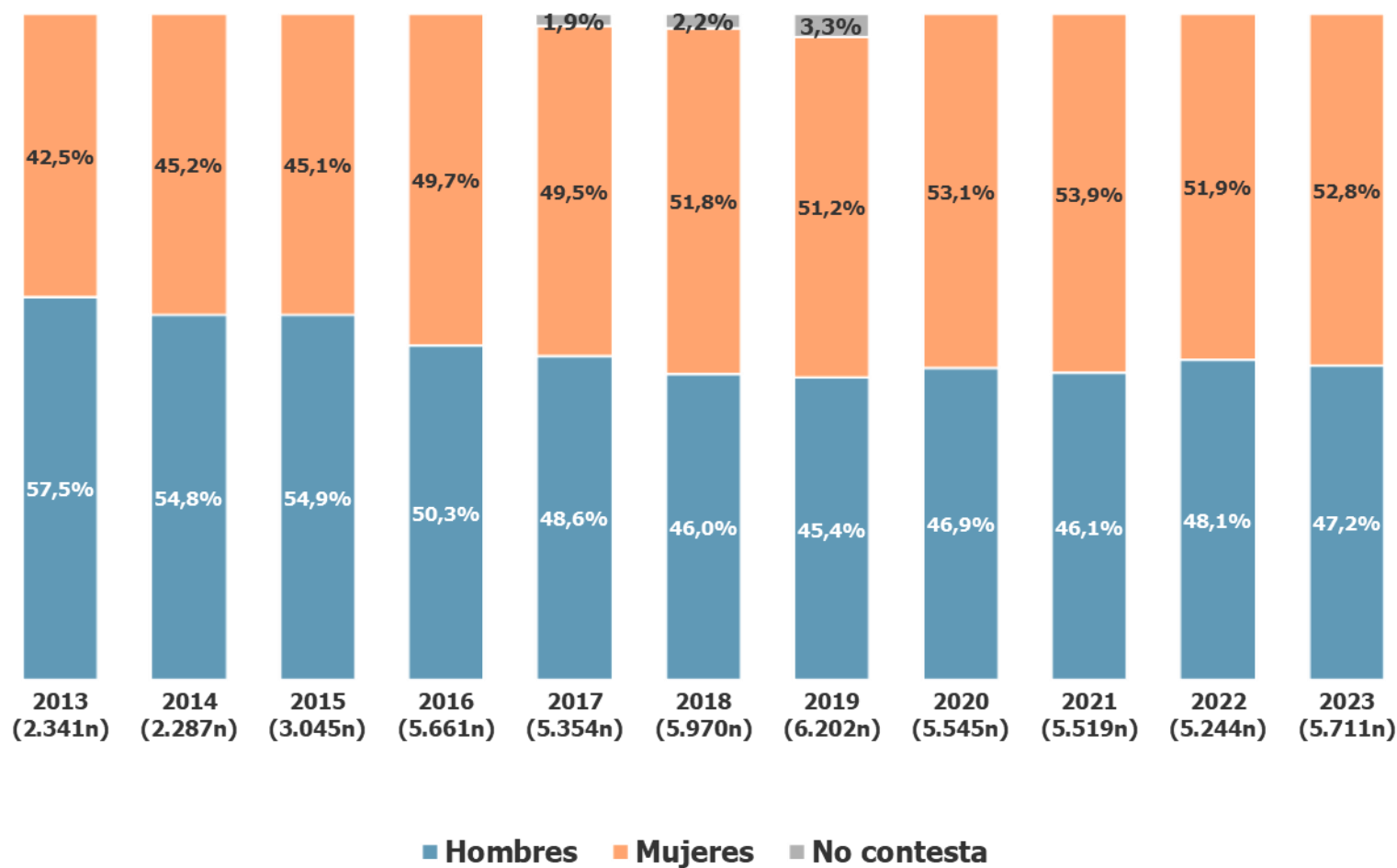
Características técnicas del estudio

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 2022 al 31 de agosto de 2023.
Tamaño de la muestra	Se han realizado un total de 5.711 encuestas mediante dos canales: <ul style="list-style-type: none"> ✓5.202 entrevistas autoadministradas online. ✓509 entrevistas telefónicas.
Muestreo	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
Método de recogida de información	La recogida de información se ha realizado por dos canales: <ul style="list-style-type: none"> ✓Encuesta telefónica: a personas usuarias que facilitaron su número de teléfono. ✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias que facilitaron su dirección mail.
Supervisión	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 25% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
Equilibraje	Variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de SyR.
Error muestral	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: <ul style="list-style-type: none"> ✓Para datos globales: $\pm 1,26\%$ ✓Para muestra online: $\pm 1,33\%$ ✓Para muestra telefónica: $\pm 4,41\%$

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 alguno de los dos test estadísticos a los que han sido sometidos: Jhi2 y T-student.

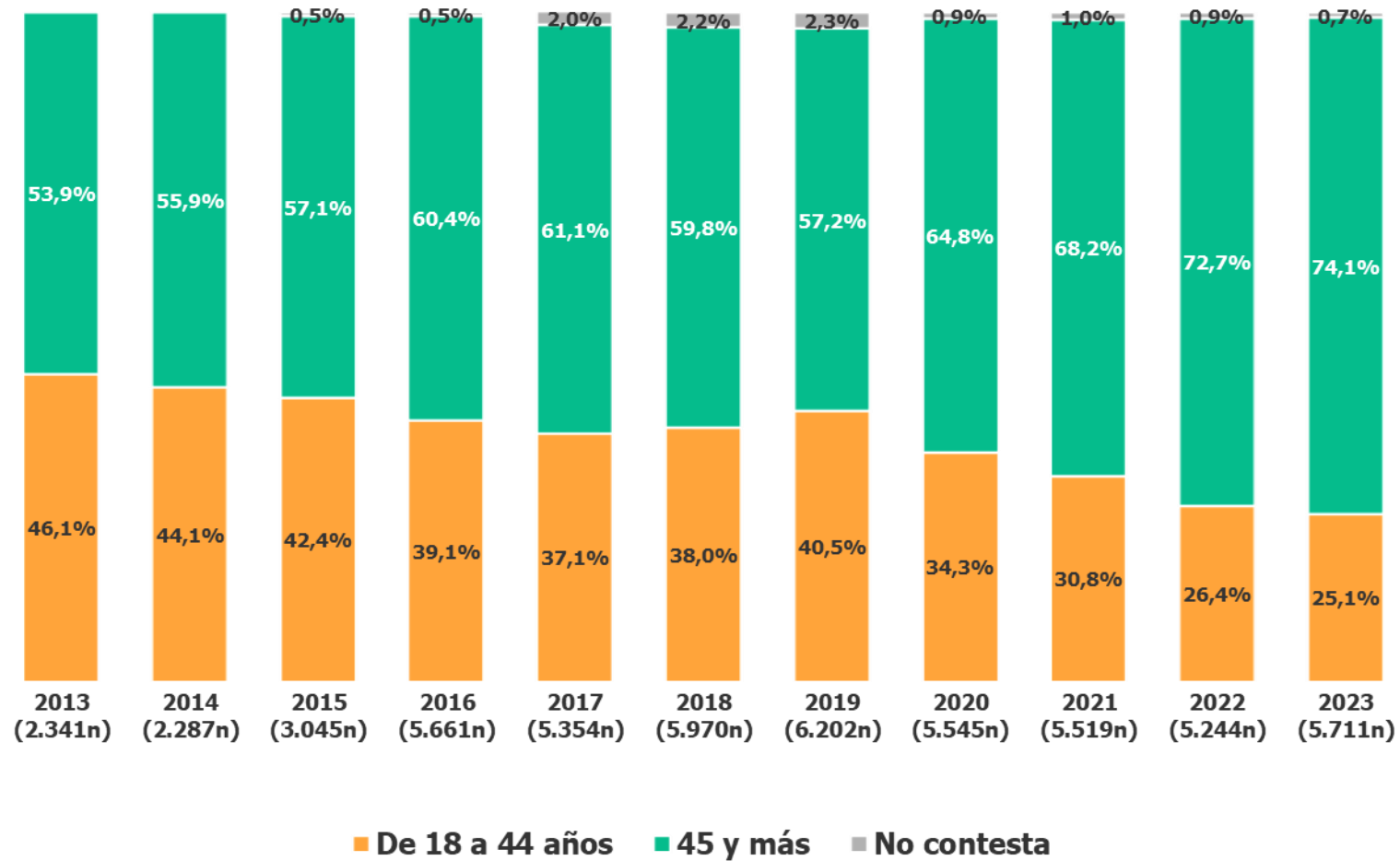
2. Perfil de la persona usuaria

Perfil de la persona usuaria: Evolución según sexo



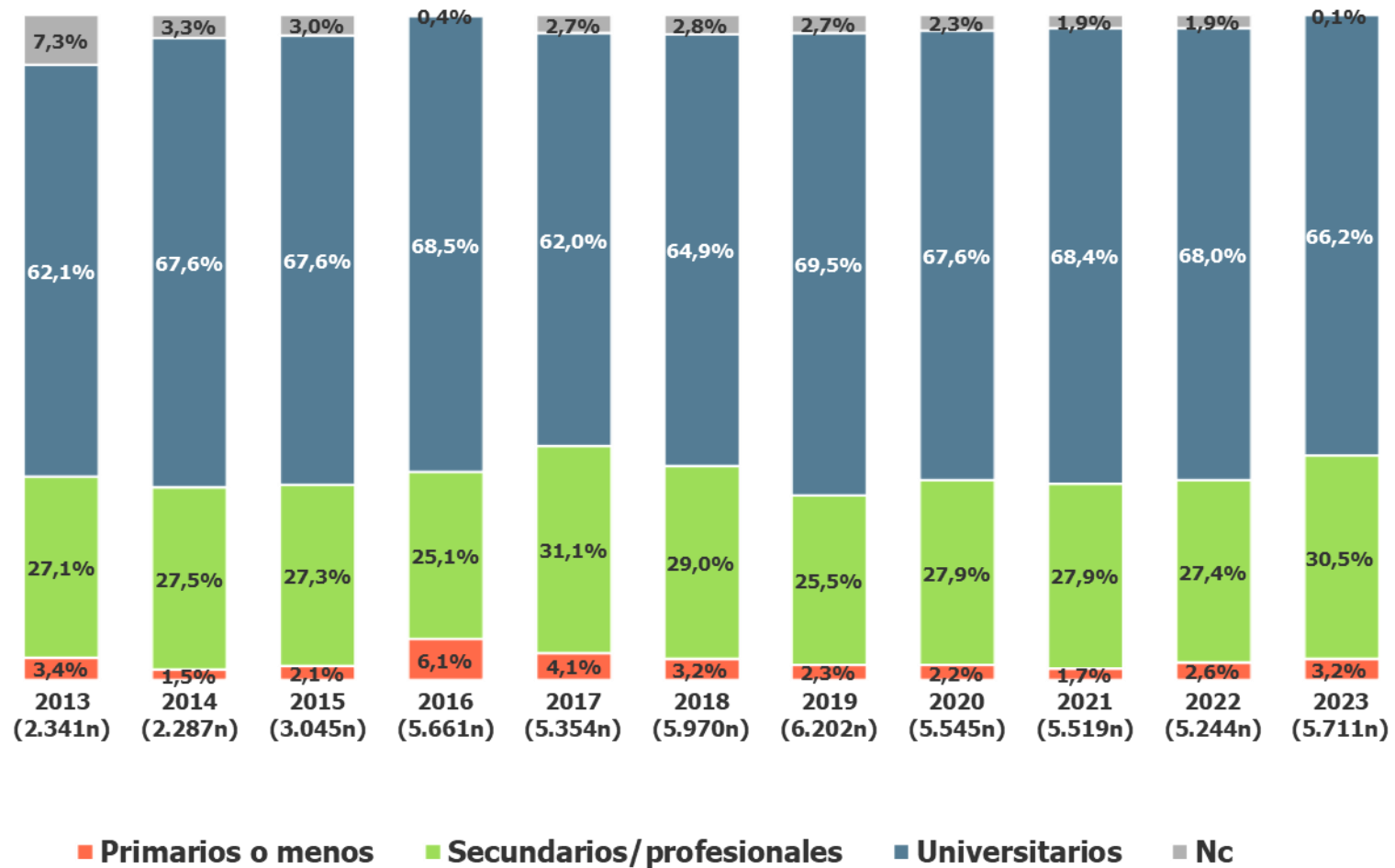
Base: Total muestra.

Perfil de la persona usuaria: Evolución según edad



Base: Total muestra.

Perfil de la persona usuaria: Evolución según estudios



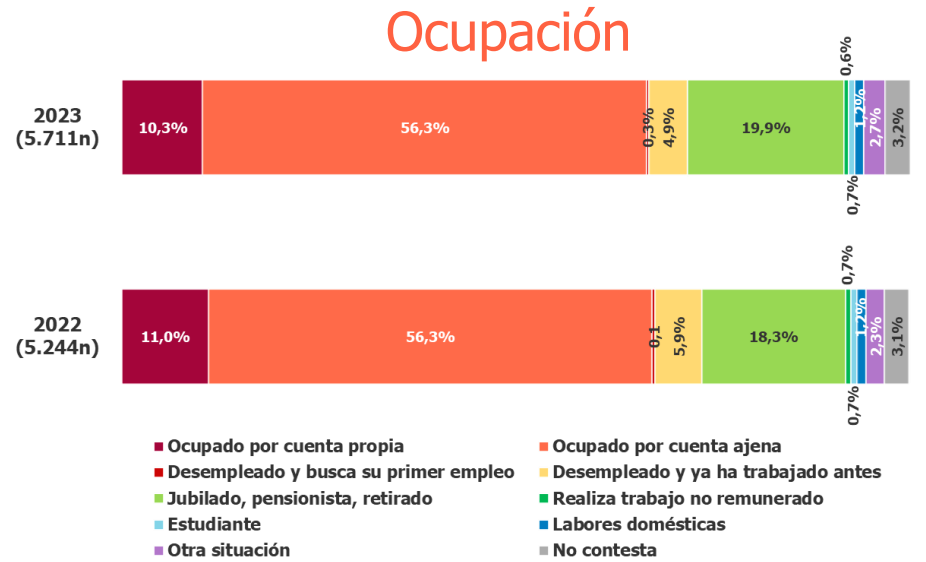
Base: Total muestra.

Ocupación, nacionalidad y discapacidad

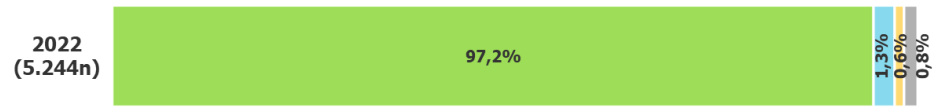
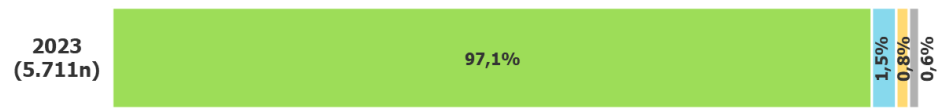
Dos tercios de las personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (66,6%), ya sea por cuenta ajena (56,3%) o por cuenta propia (10,3%), situación laboral claramente mayoritaria.

La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,1%).

El 8,6% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).



Nacionalidad



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

Discapacidad

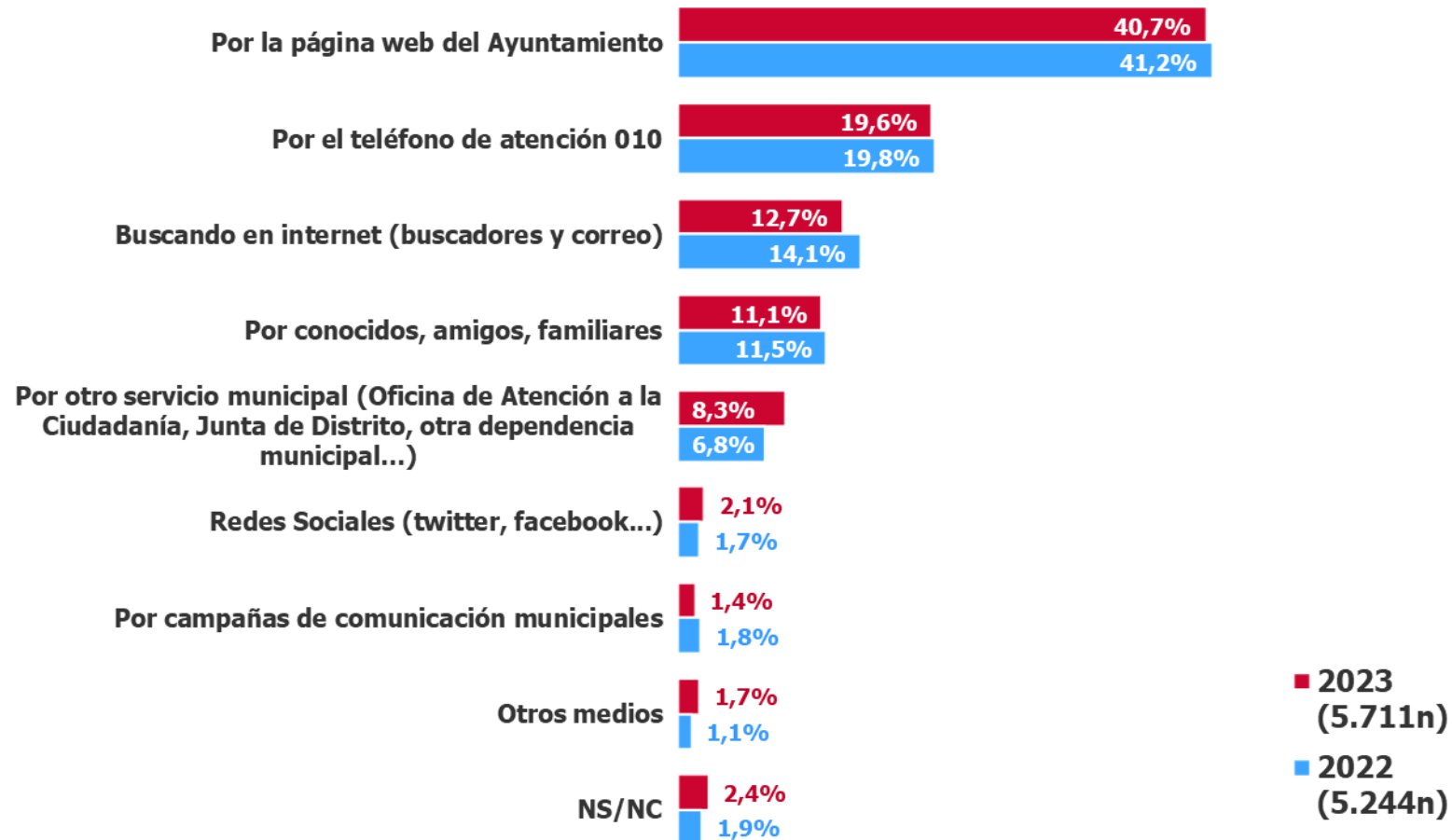


■ Sí ■ No ■ No sabe/No contesta

Base: Total muestra.

3. La experiencia con el Sistema

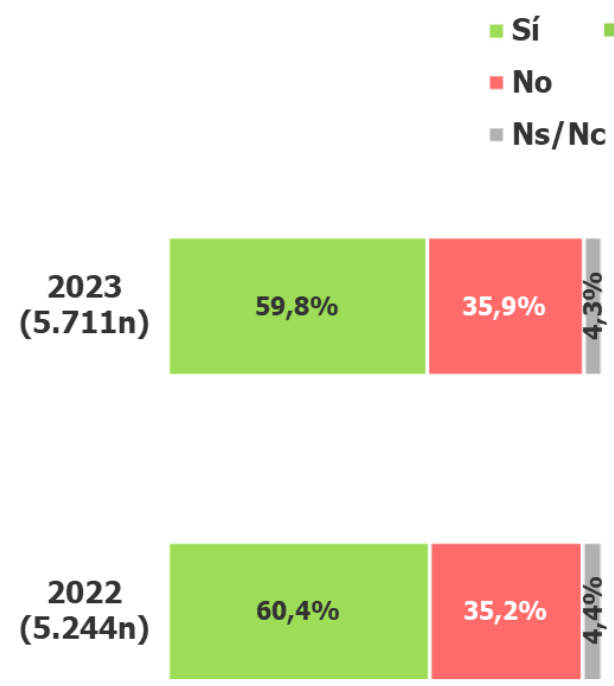
Conocimiento de los canales de acceso al servicio



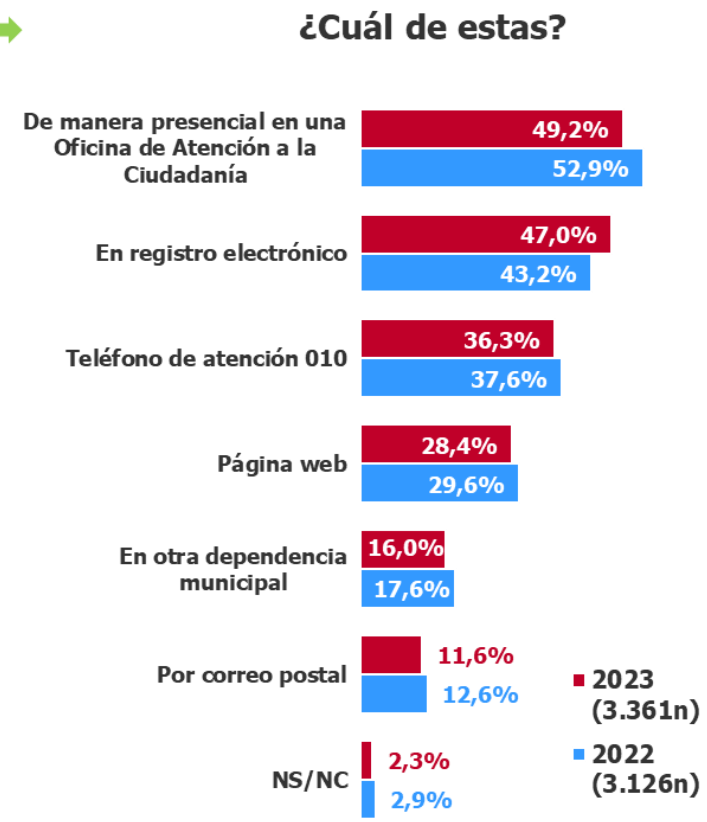
Base: Total muestra.

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



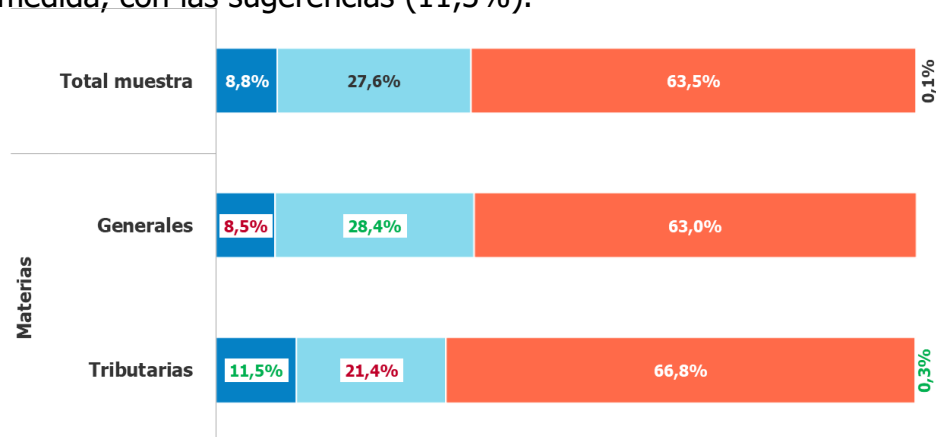
Base: Conocen otra manera.

Utilización de los canales

más de seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (63,5%), canal mayoritario cuyo porcentaje aumenta en 1,5 puntos respecto a 2022.

En función del carácter de las materias, destaca el porcentaje de quienes realizan gestiones Generales de forma telefónica (28,4%) y gestiones Tributarias de manera presencial (11,5%) sin que existan diferencias significativas, por primera vez, entre ambos grupos en el porcentaje de acceso telemático.

También existe una relación que vincula el canal digital con la gestión de sugerencias (76,2%) y sobre todo de peticiones de información (99,2%, prácticamente todas); el telefónico con las reclamaciones (30,4%) y el presencial con las felicitaciones (20,9%) y, en menor medida, con las sugerencias (11,3%).



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

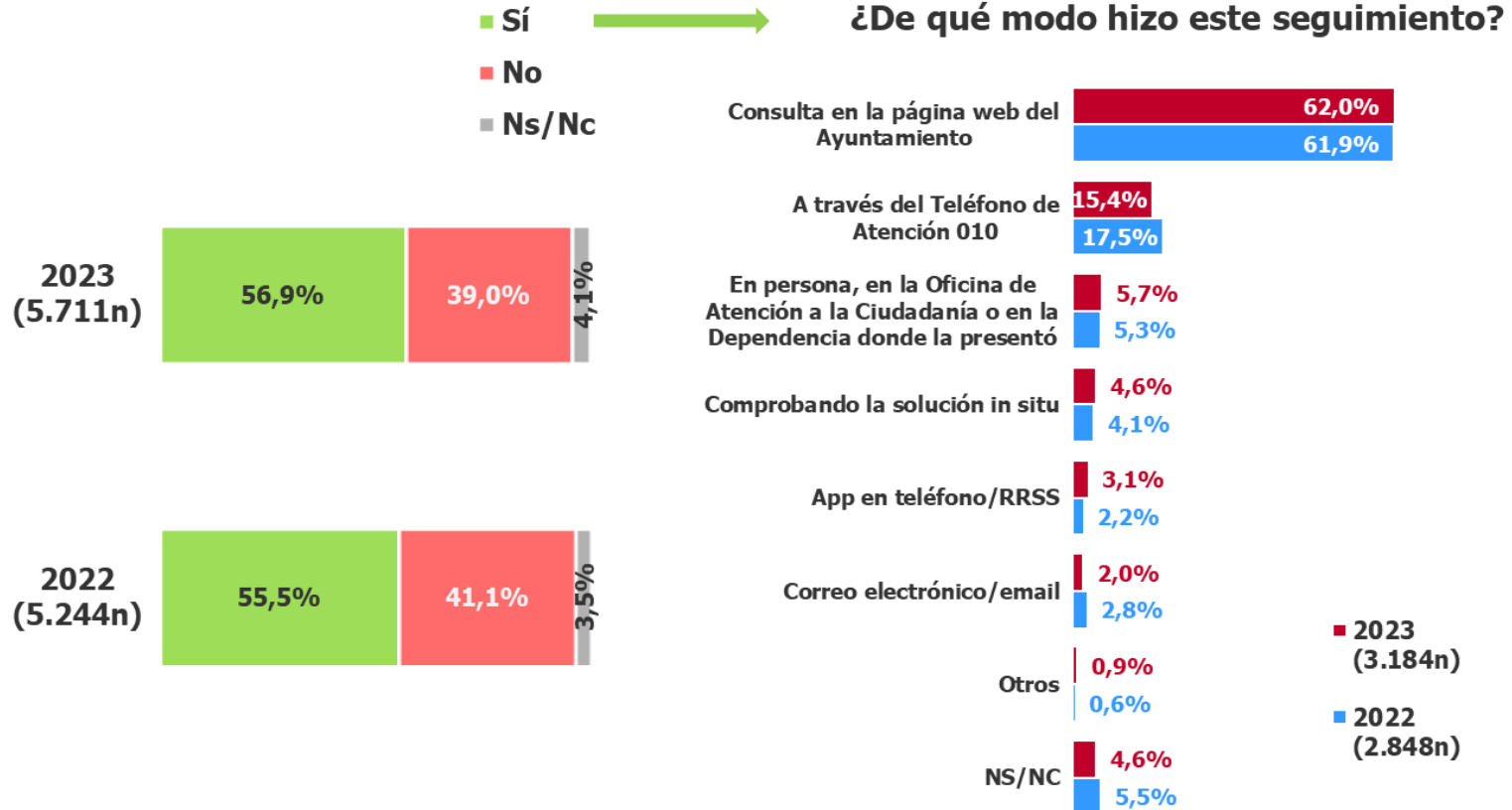
■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal

■ 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?



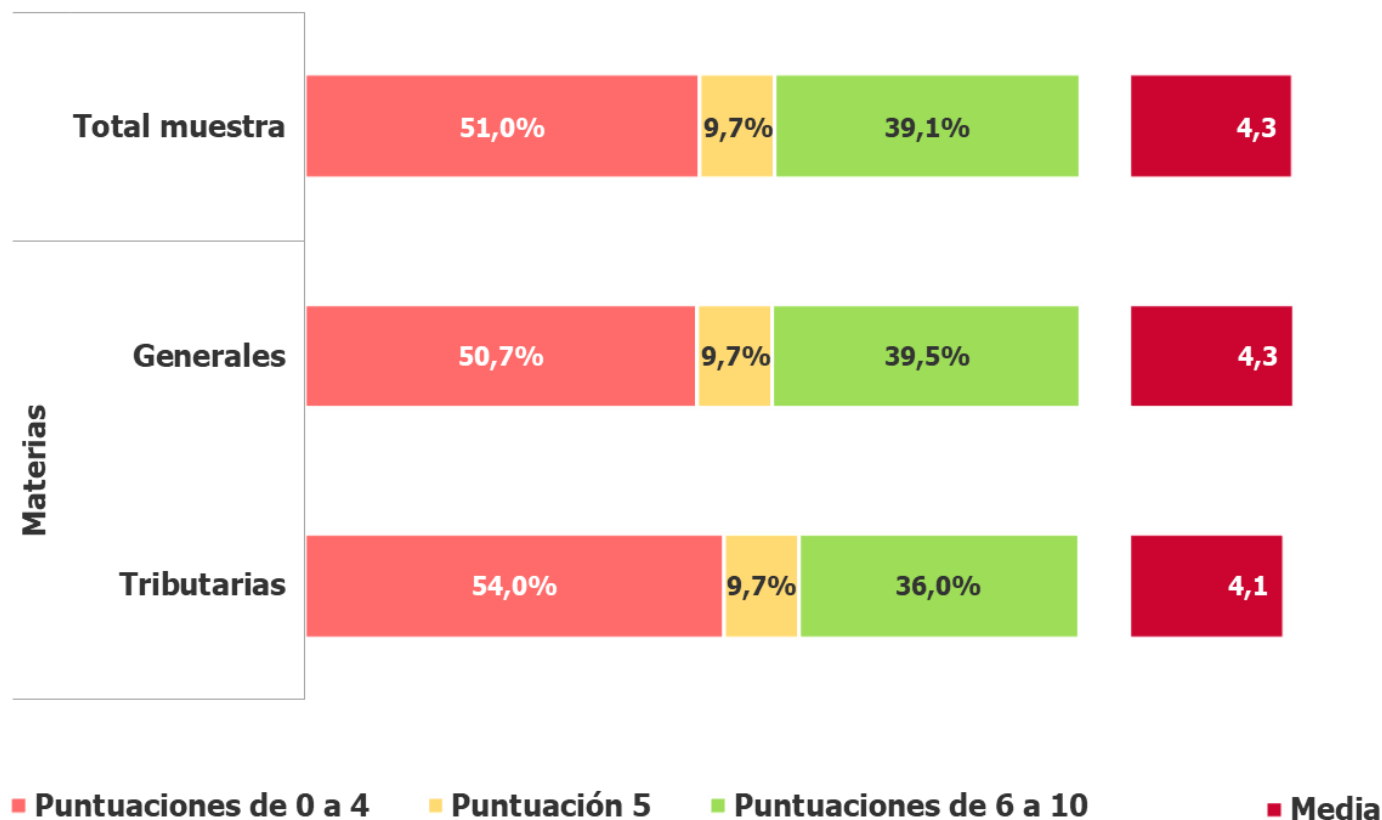
Base: Total muestra.

Base: Hicieron seguimiento.

4. Valoración y expectativas

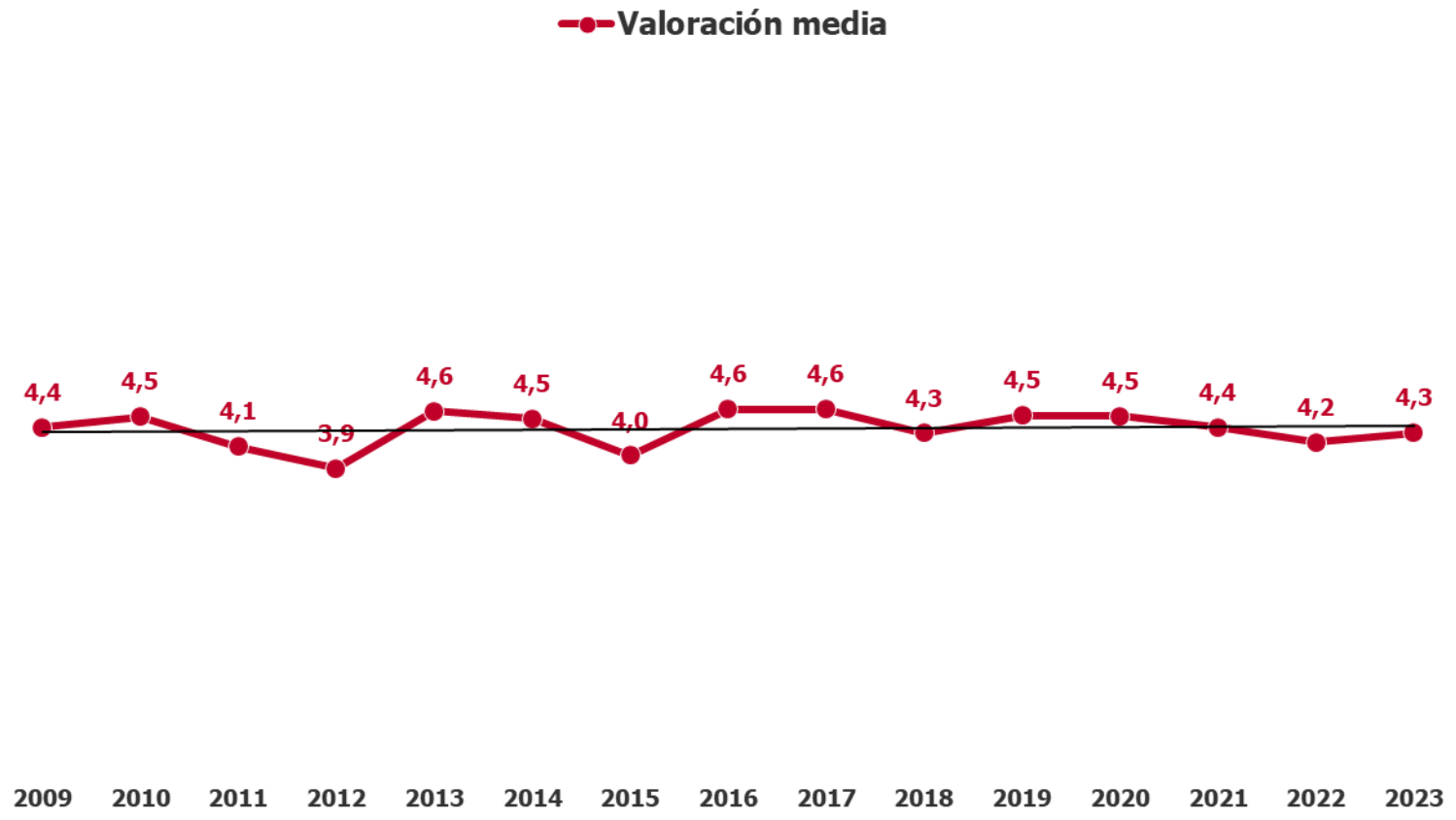
Valoración global

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



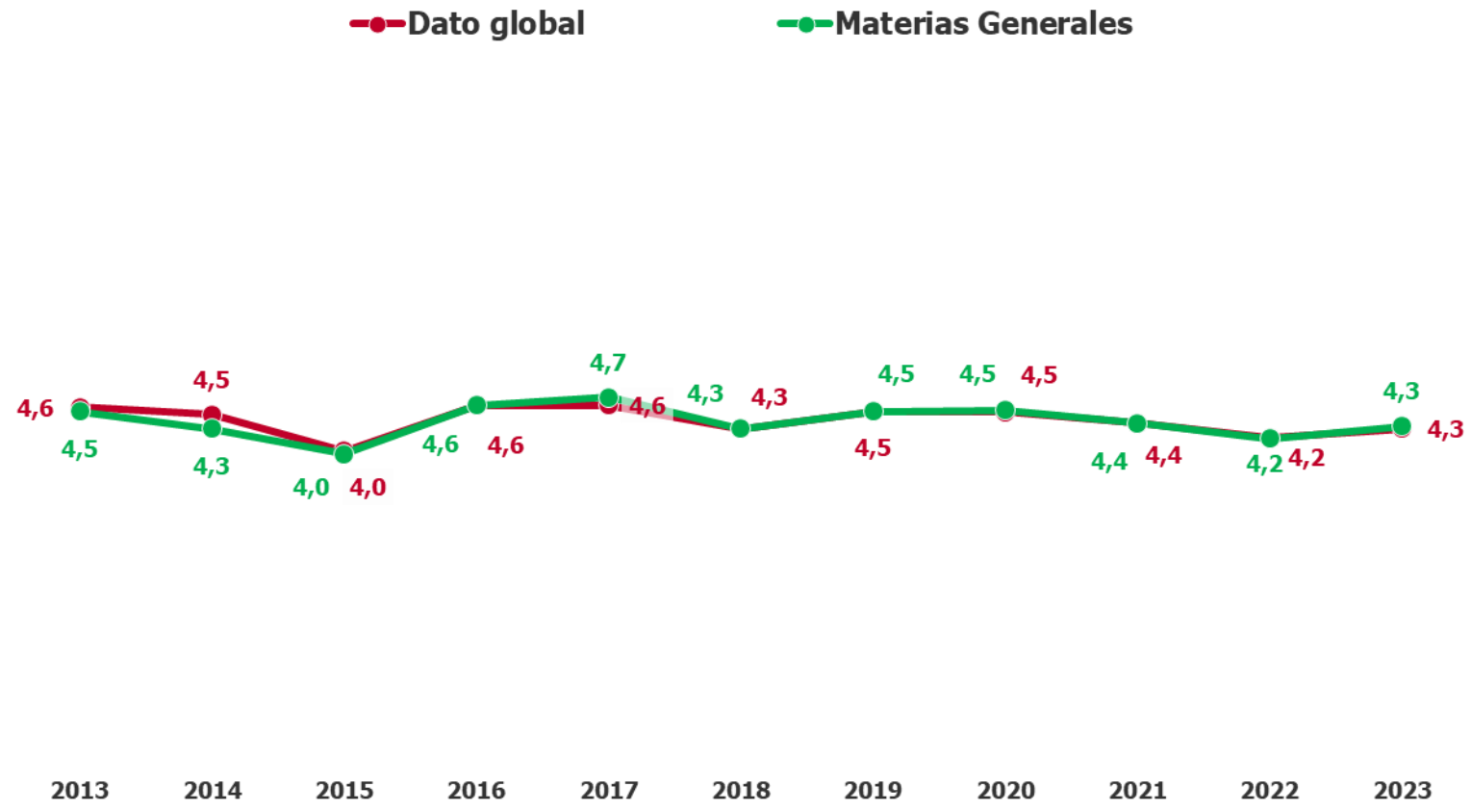
Base: Total muestra.

Valoración global



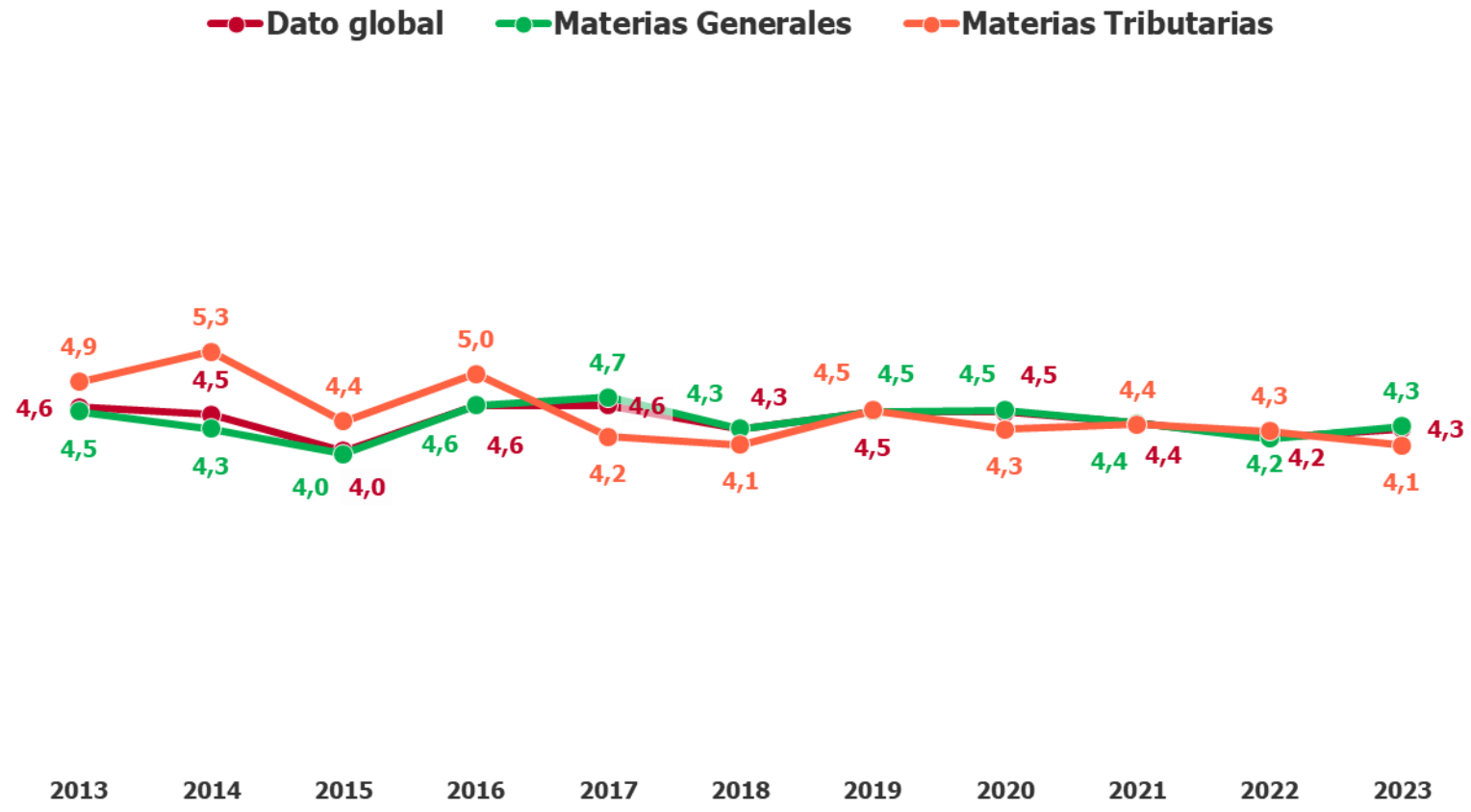
Base: Total muestra.

Valoración global



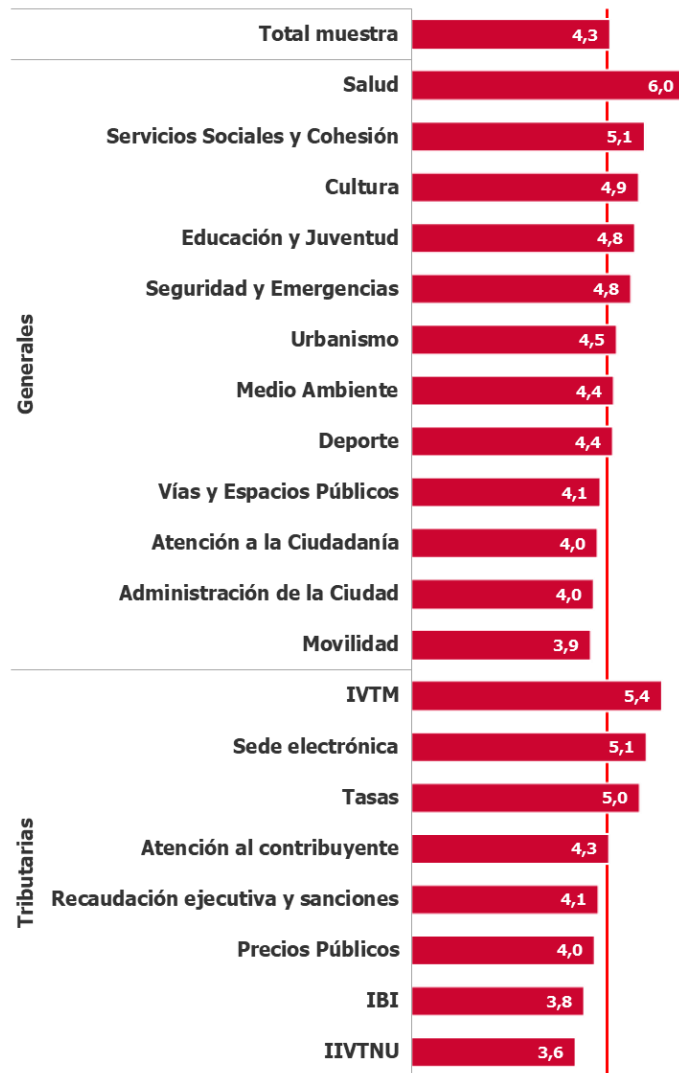
Base: Total muestra.

Valoración global



Base: Total muestra.

Valoración global según materias y submaterias



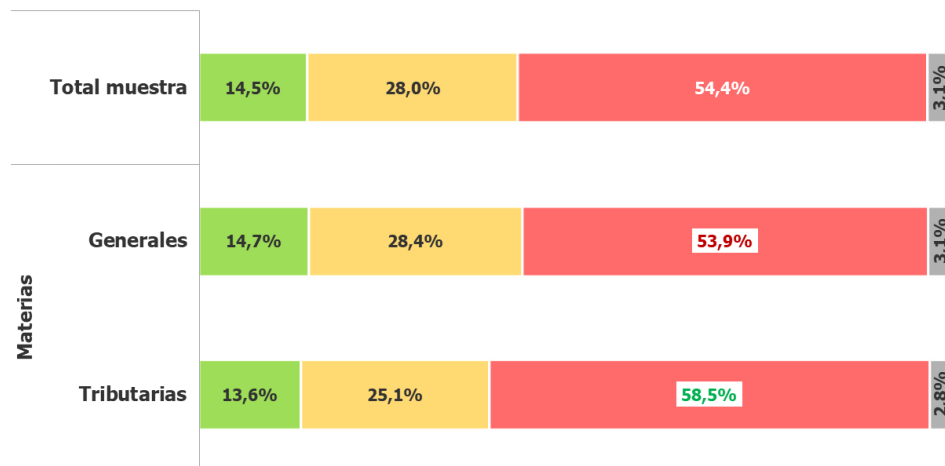
Base: Total muestra.

Expectativas

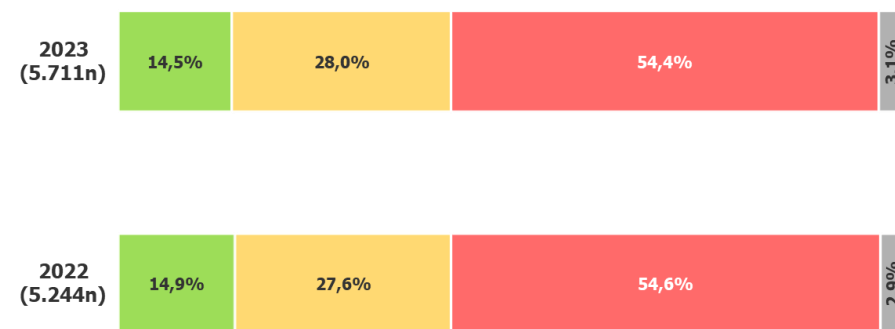
La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria: Más de la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (54,4%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (28%) y el 14,5% que ha sido mejor.

El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban destaca entre las personas usuarias de materias **Tributarias** (58,5%), y en particular cuando se trata del **IBI** (66,4%).

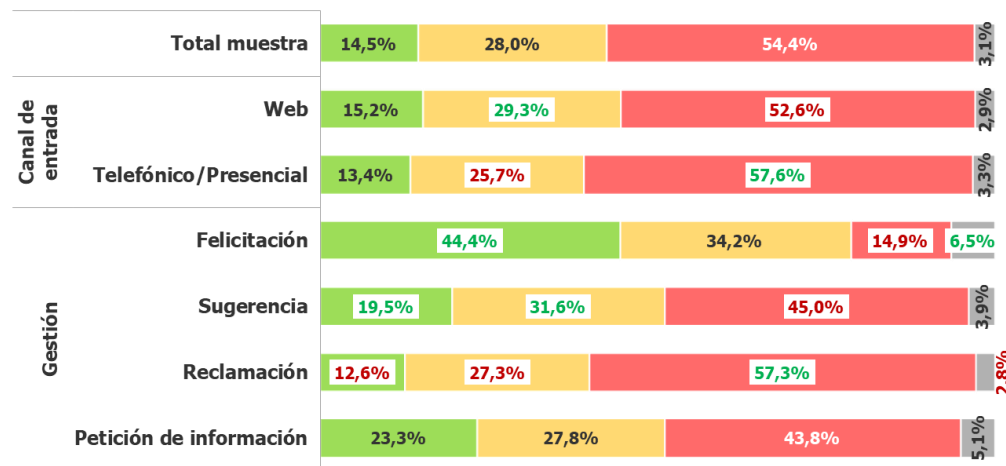
También entre quienes accedieron a sistema de forma telefónica o presencial (57,6%) y quienes realizaron reclamaciones (57,3%).



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



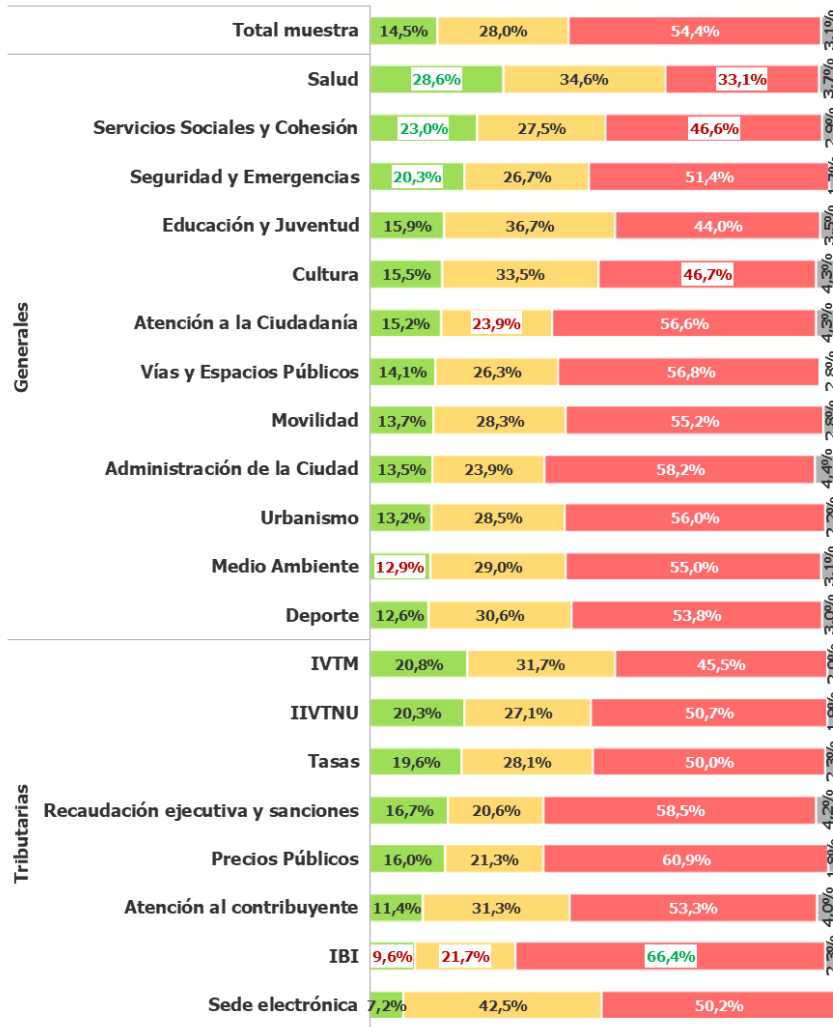
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC



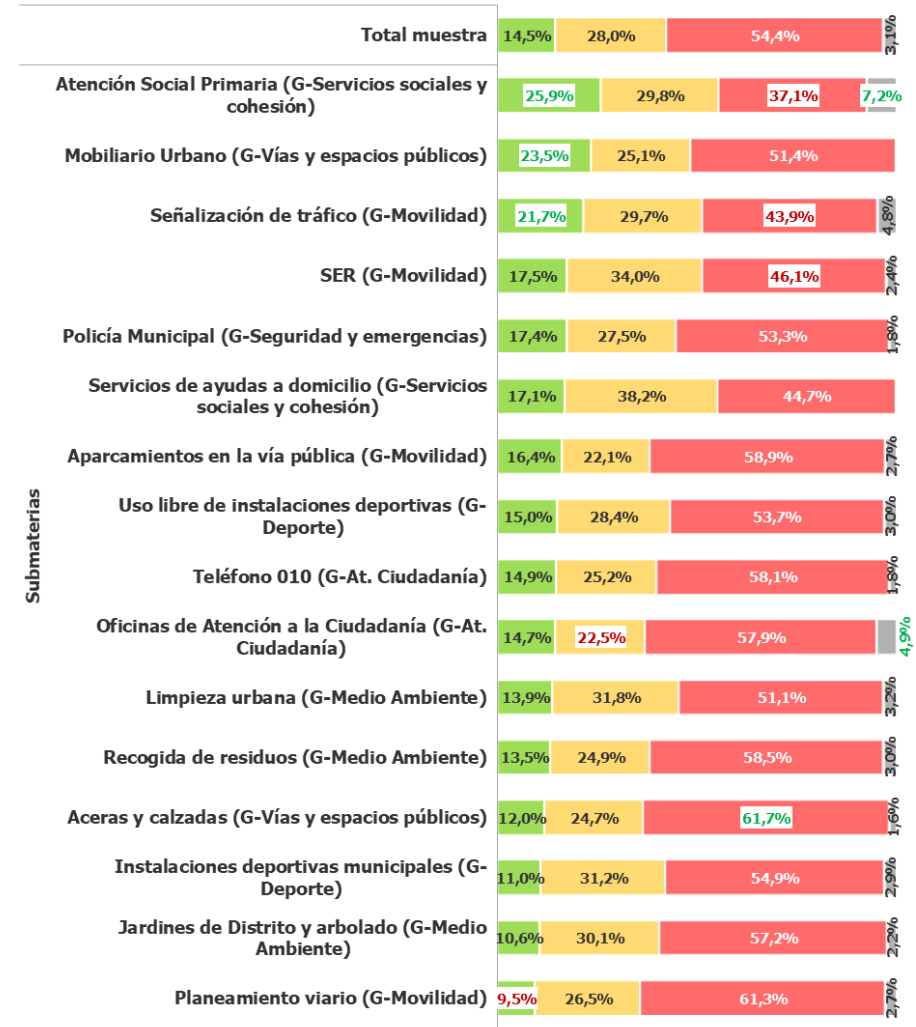
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC

Base: Total muestra.

Expectativas según materias y submaterias



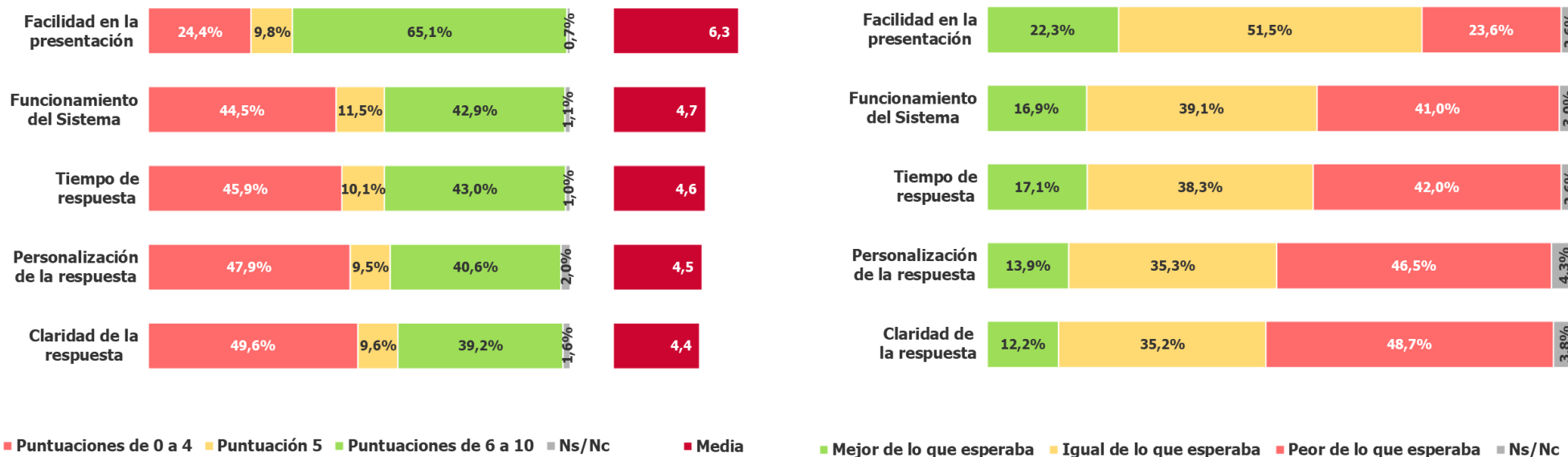
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba
■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC



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

Base: Total muestra.

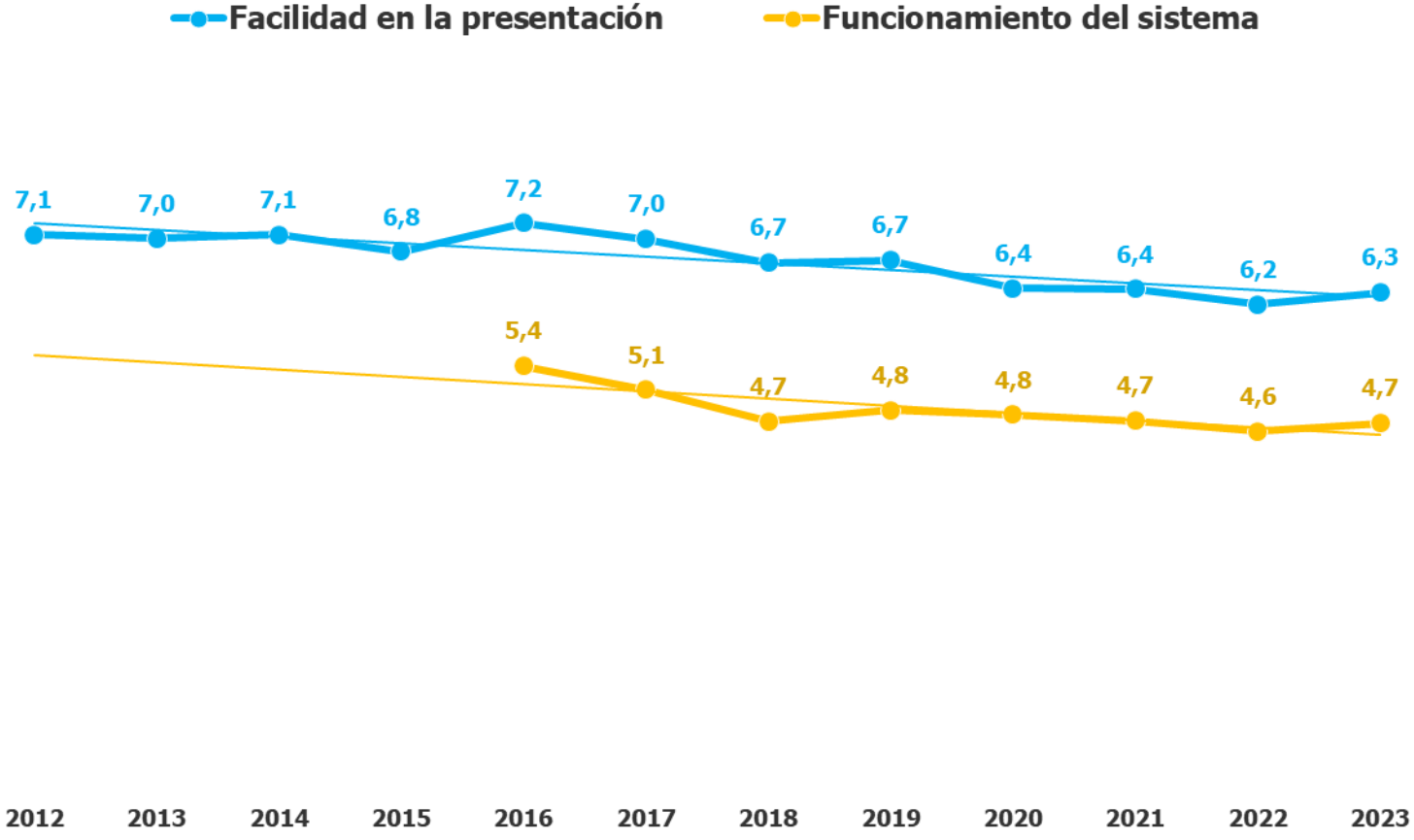
Valoración y expectativas sobre los cinco aspectos del servicio



Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito del resto de aspectos del servicio que se miden. No obstante, de los cinco, **la facilidad en la presentación** es el único aspecto que "aprueba" ($X=6,3$) y que registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas (22,3%) similar al que representan quienes se vieron defraudados (23,6%).

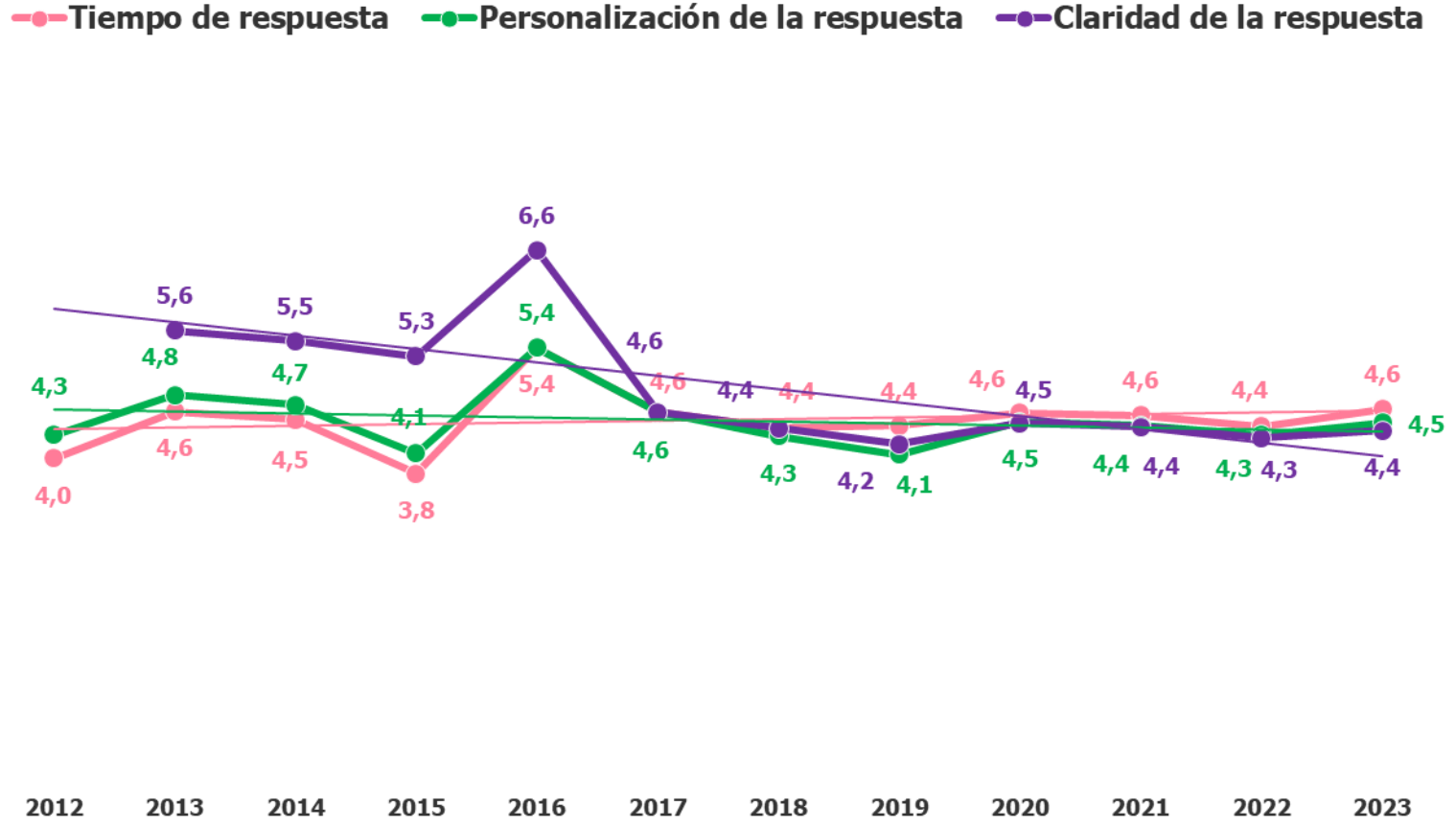
Base: Total muestra.

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



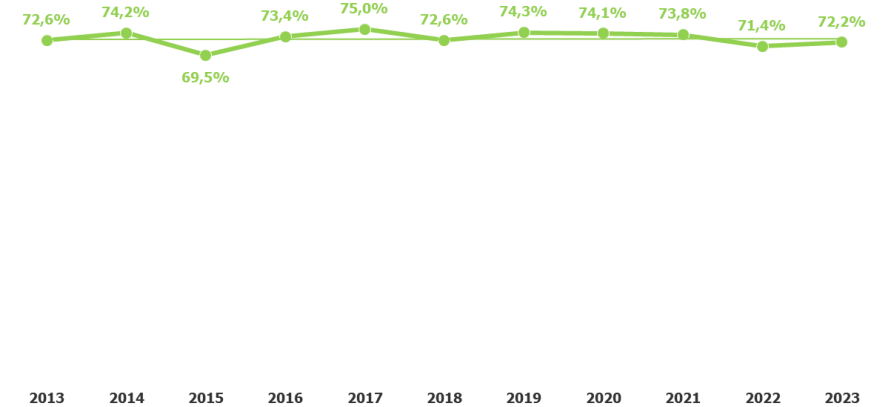
Base: Total muestra.

5. Otros indicadores del servicio

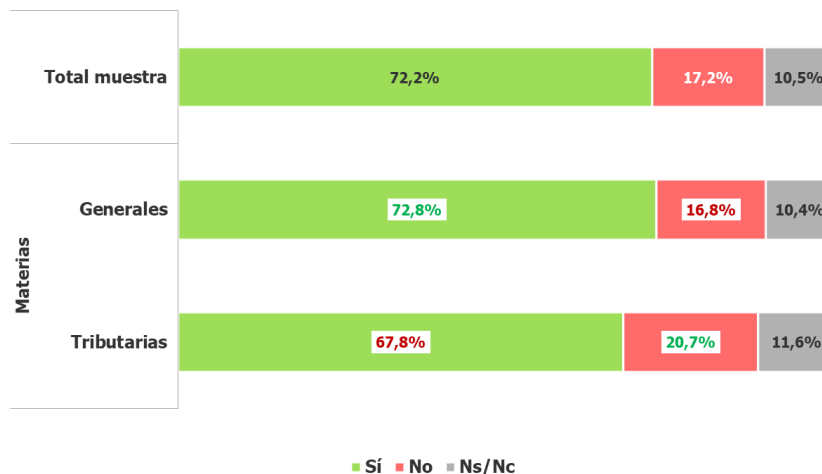
Fidelidad

Siete de cada diez personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,2%). Este porcentaje mantiene una tendencia constante, aunque mejora levemente en el último año.

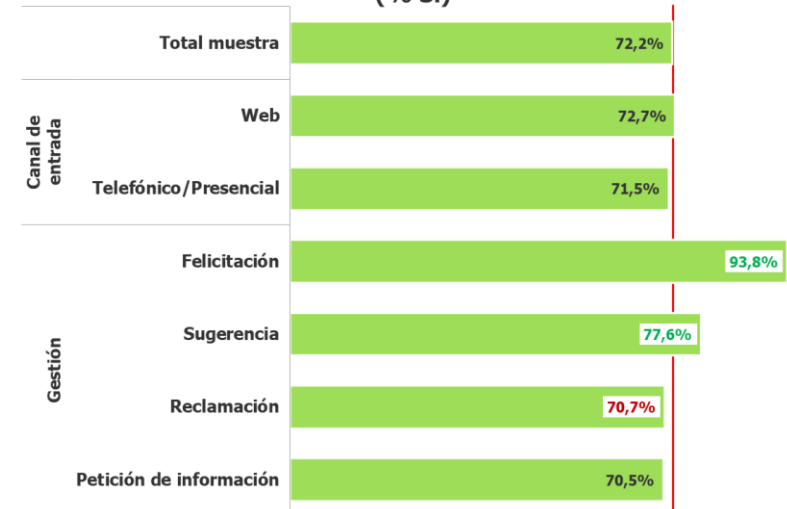
El indicador registrado entre las personas usuarias del bloque de materias Generales (72,8%) es significativamente superior al registrado entre las Tributarias (67,8%). También destaca entre quienes realizaron felicitaciones (93,8%) y sugerencias (77,6%) y disminuye entre quienes realizaron reclamaciones (70,7%).



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

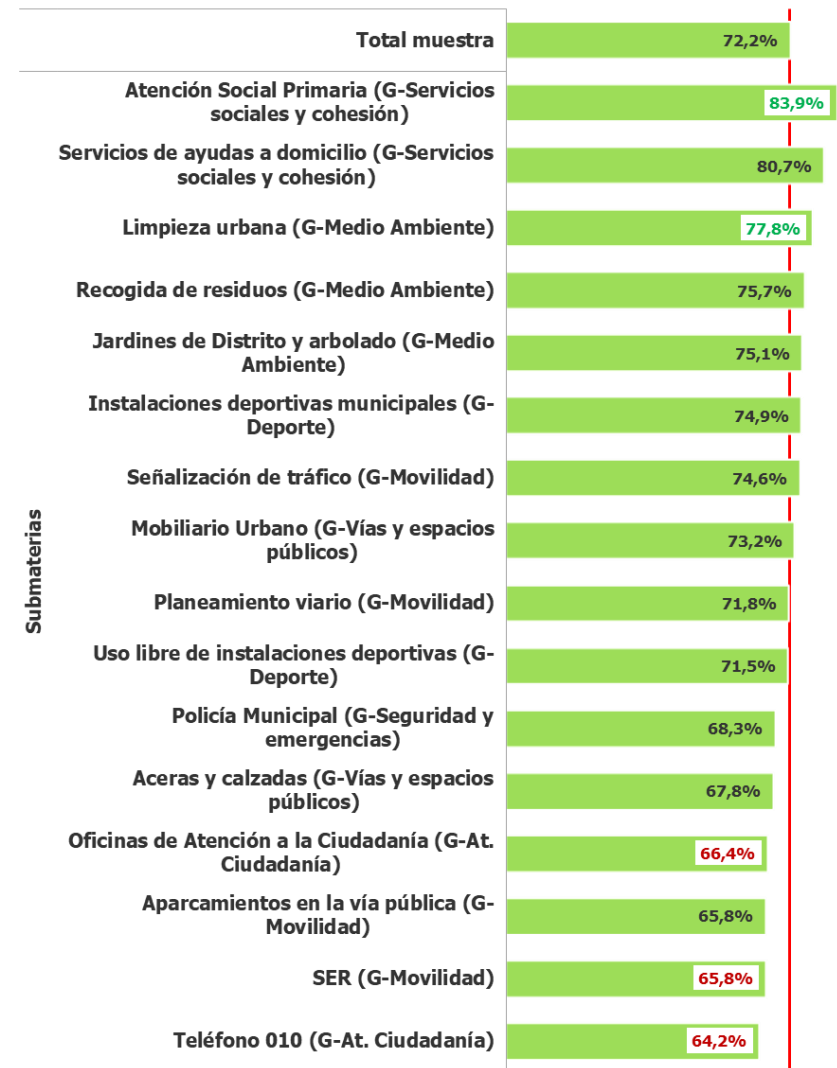
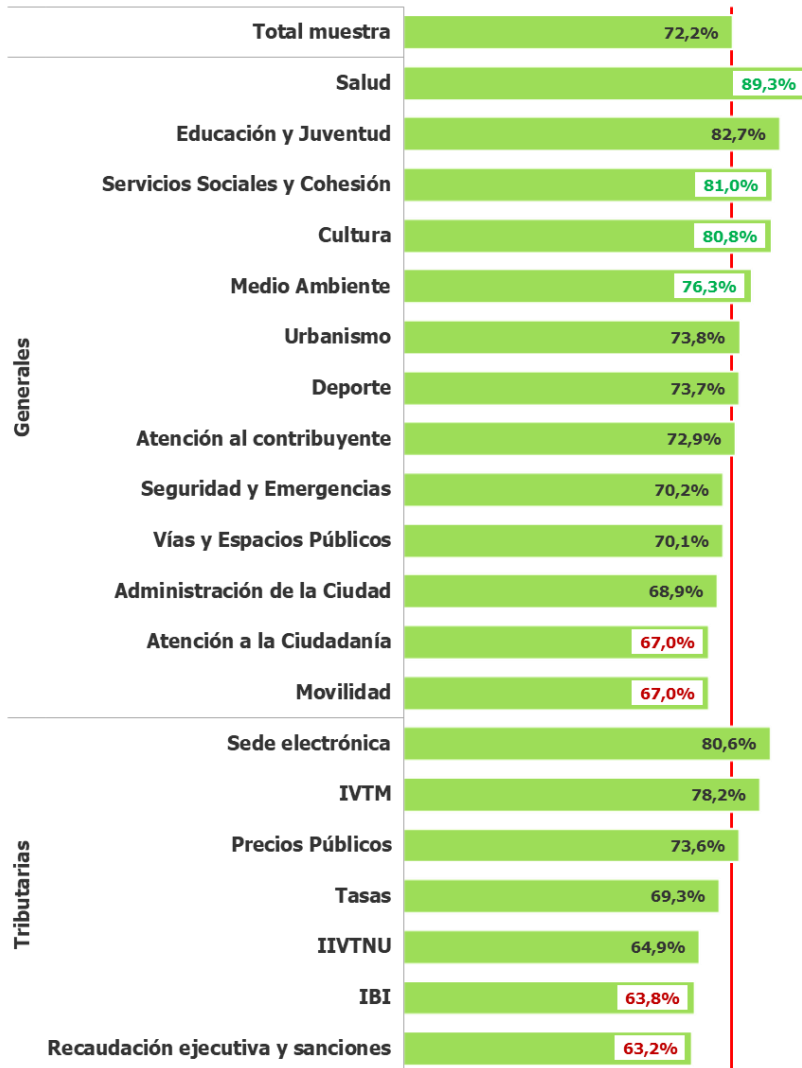


¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el canal de entrada y la gestión) (% Sí)



Base: Total muestra.

Fidelidad según materias y submaterias



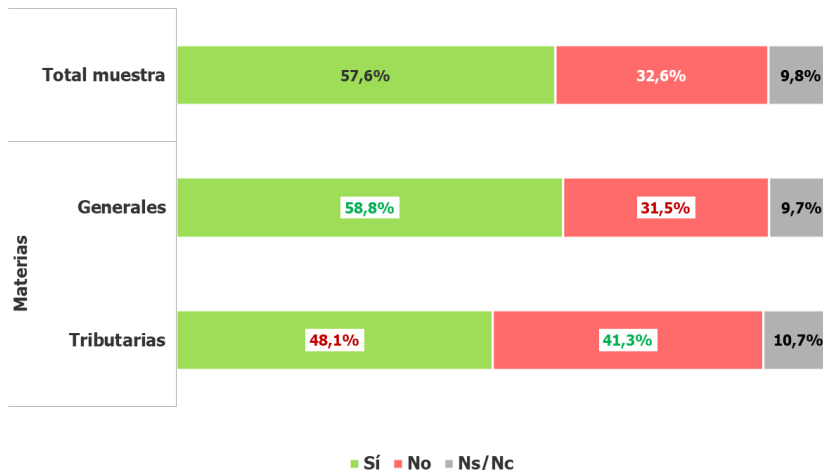
Base: Total muestra.

Recomendación

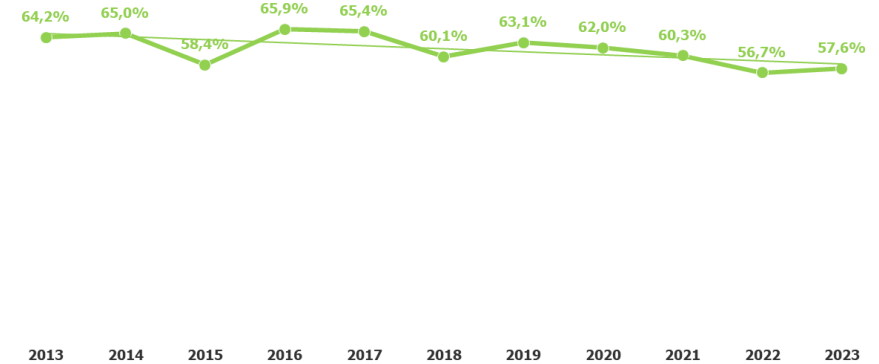
Más de la mitad de las personas usuarias (57,6%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Conviene señalar que en 2023 se interrumpe la evolución decreciente que este indicador muestra en los últimos tres años.

El indicador destaca significativamente entre quienes gestionaron materias Generales (58,8%), quienes realizaron felicitaciones (90,7%) y sugerencias (66,8%). Mientras que es inferior en el grupo de materias Tributarias (48,1%) y entre quienes reclamaron (55,1%).

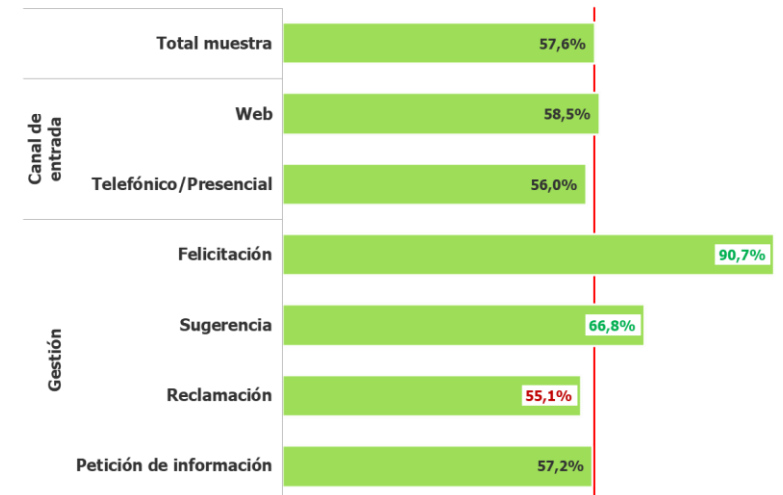
¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el carácter de las materias)



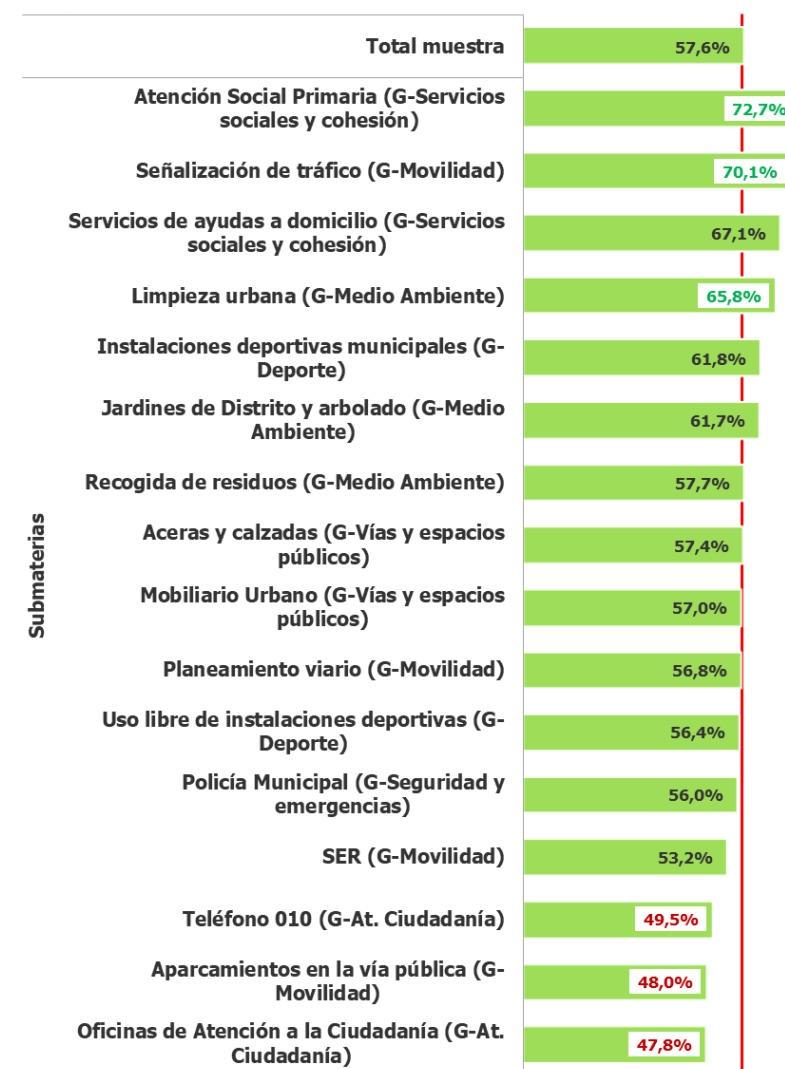
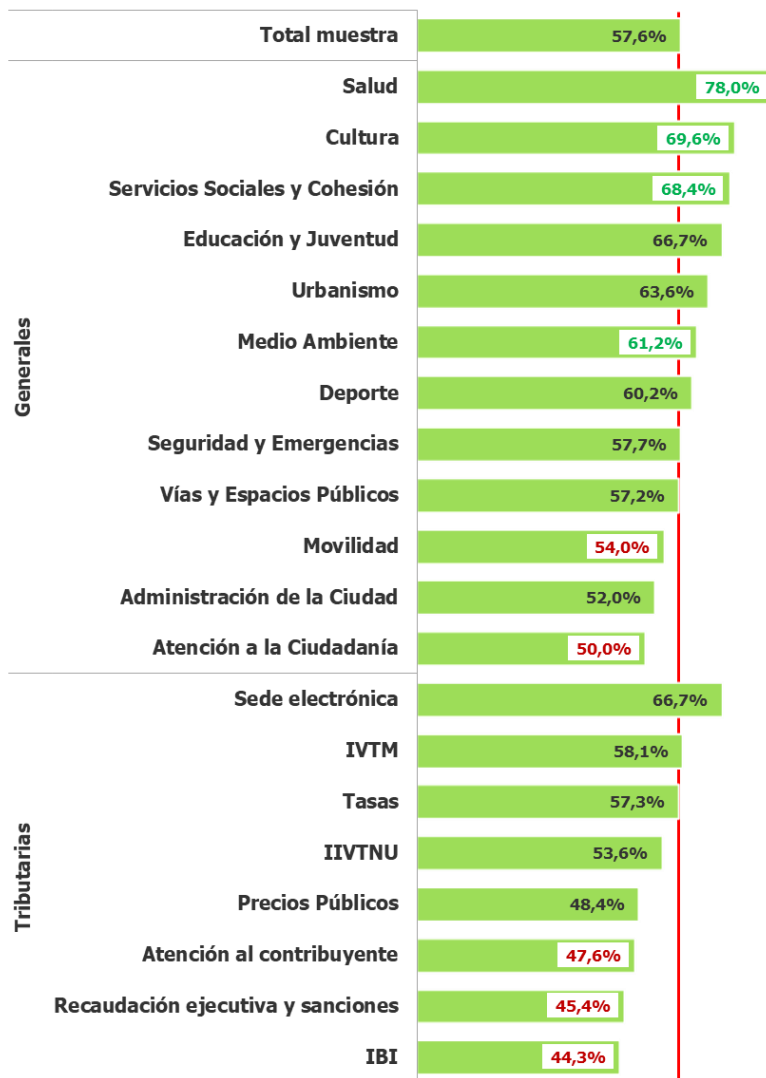
Base: Total muestra.



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



Recomendación según materias y submaterias

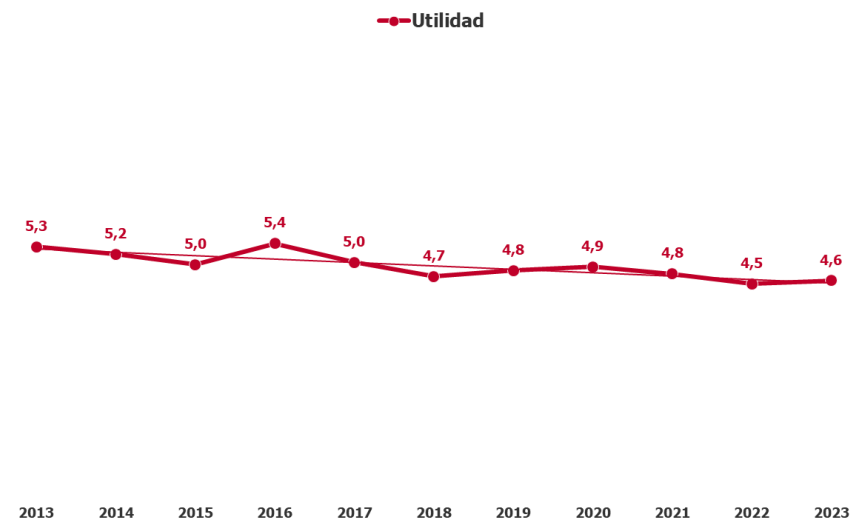


Base: Total muestra.

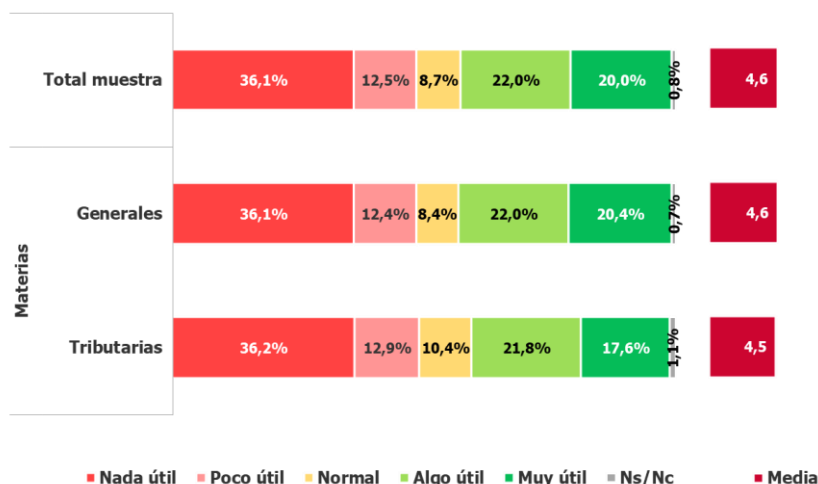
Utilidad

En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 42% formado por quienes consideran útil (22,0%) o muy útil (20%) este servicio. La media de esta valoración es $X=4,6$, una décima superior a la registrada en 2022 ($X=4,5$) en la que se llegó a la valoración más baja.

La valoración media más alta se registra entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,9$) y la más baja entre las personas usuarias que realizaron reclamaciones ($X=4,4$) y los que accedieron telefónica o presencialmente ($X=4,3$).



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

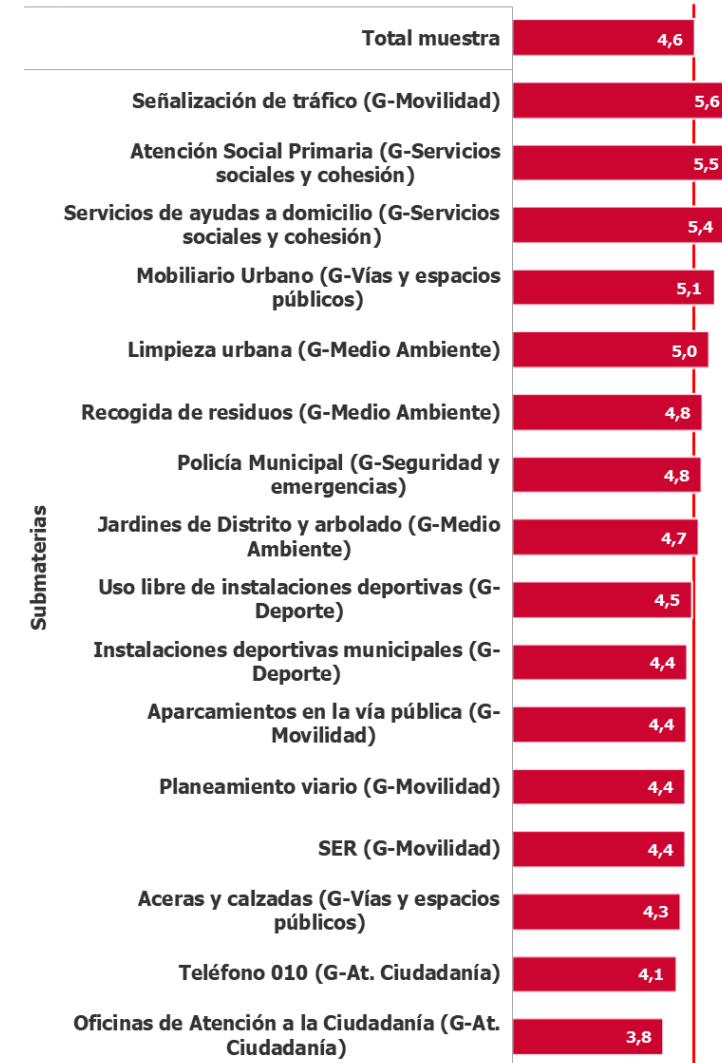
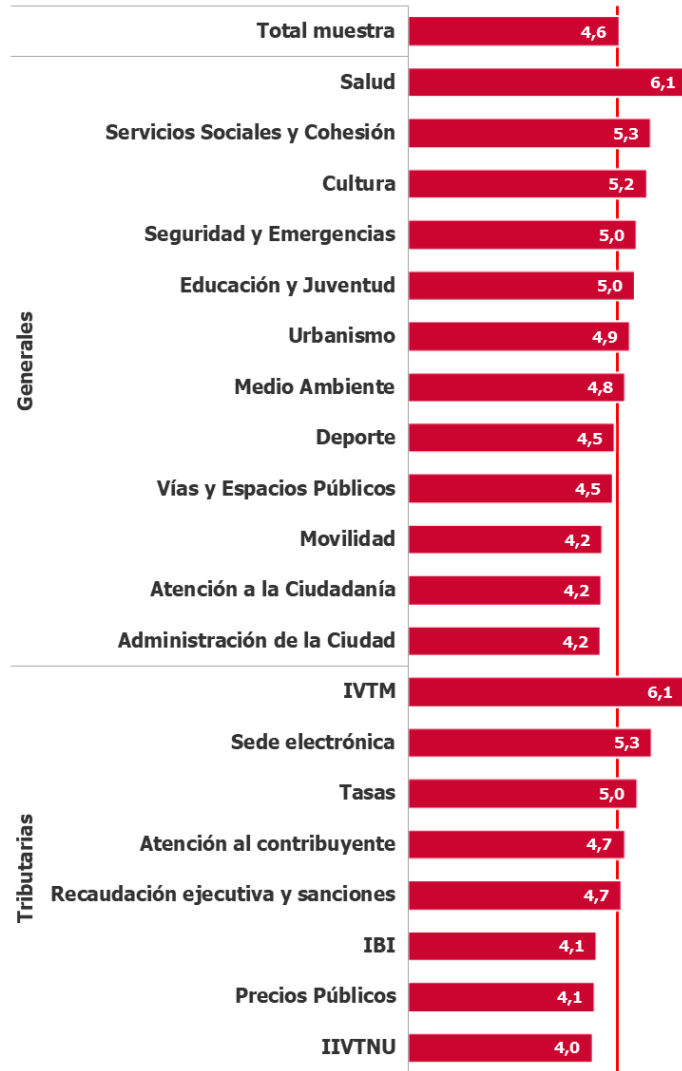


Valoración de la utilidad del servicio (Según el canal de entrada y la gestión) (Media)



Base: Total muestra.

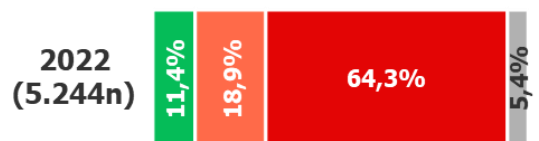
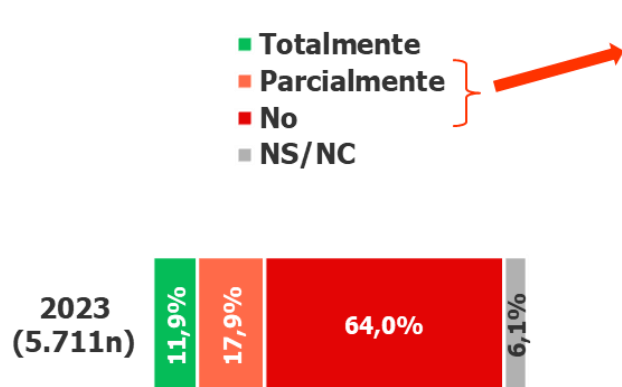
Utilidad según materias



Base: Total muestra.

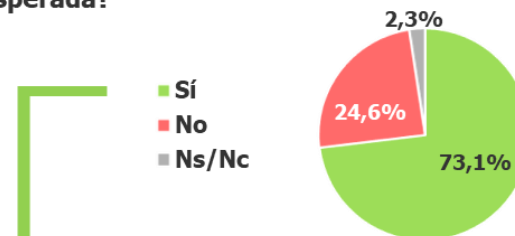
Mejora del aspecto

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



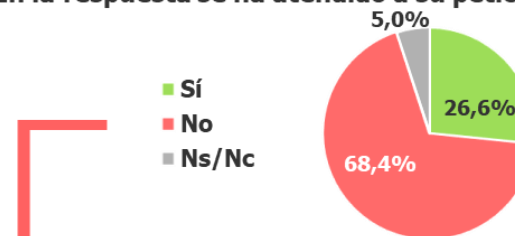
Base: Total muestra.

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



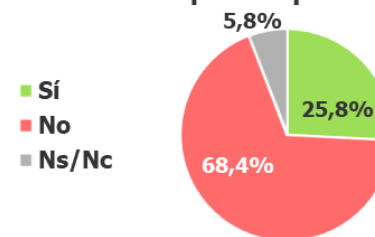
Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio (4.643n).

¿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?

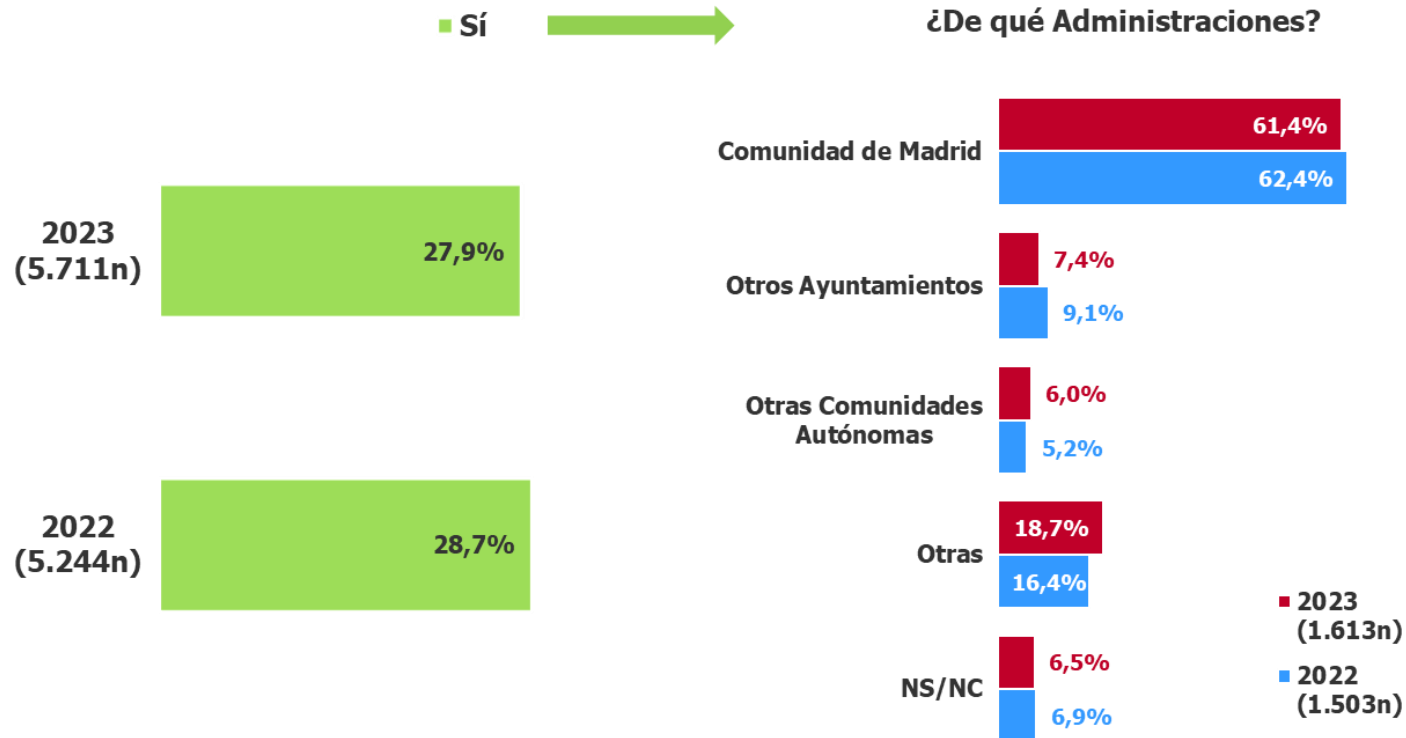


Base: En la respuesta no se atendió a su petición (2.322n).

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?

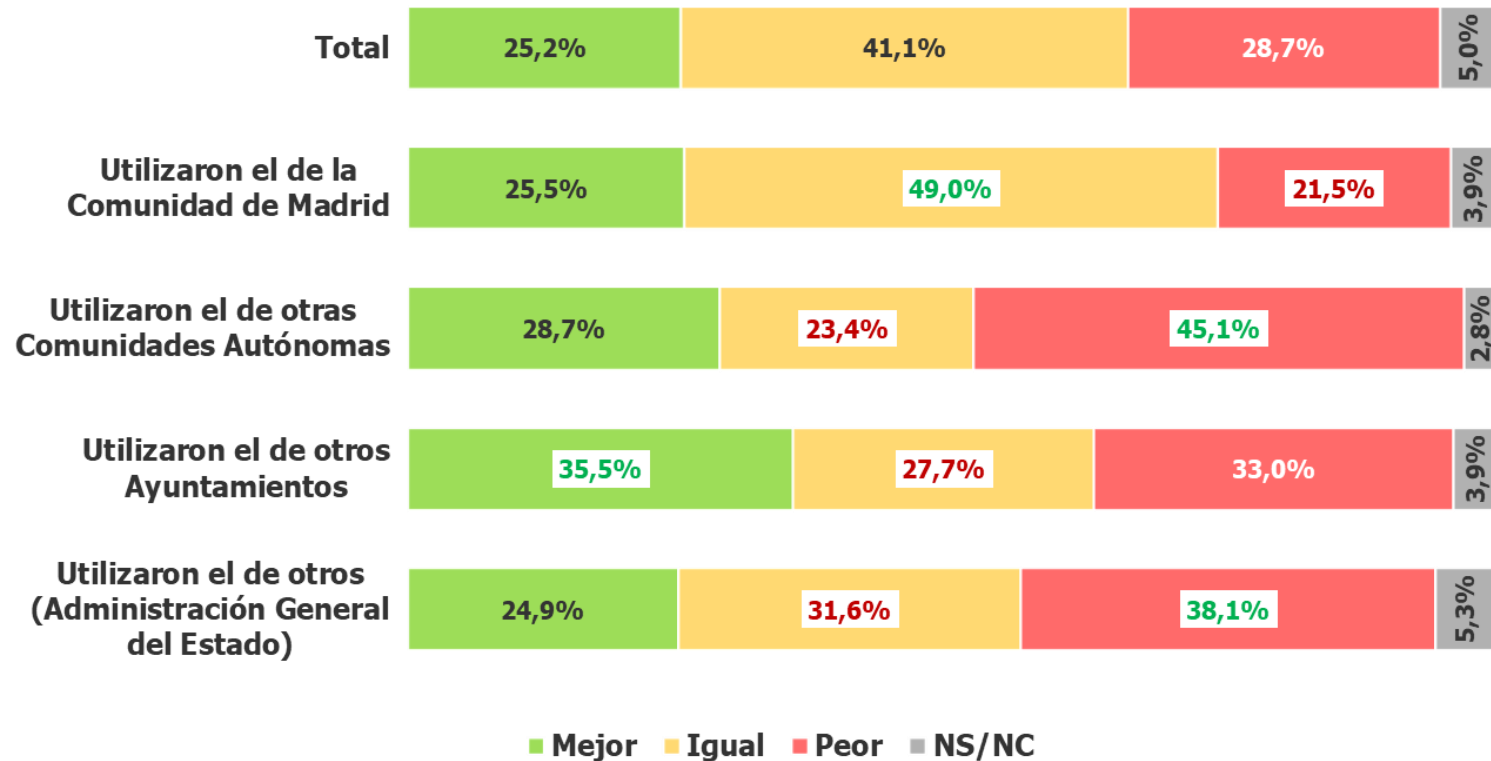


Base: Total muestra.

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

Comparación

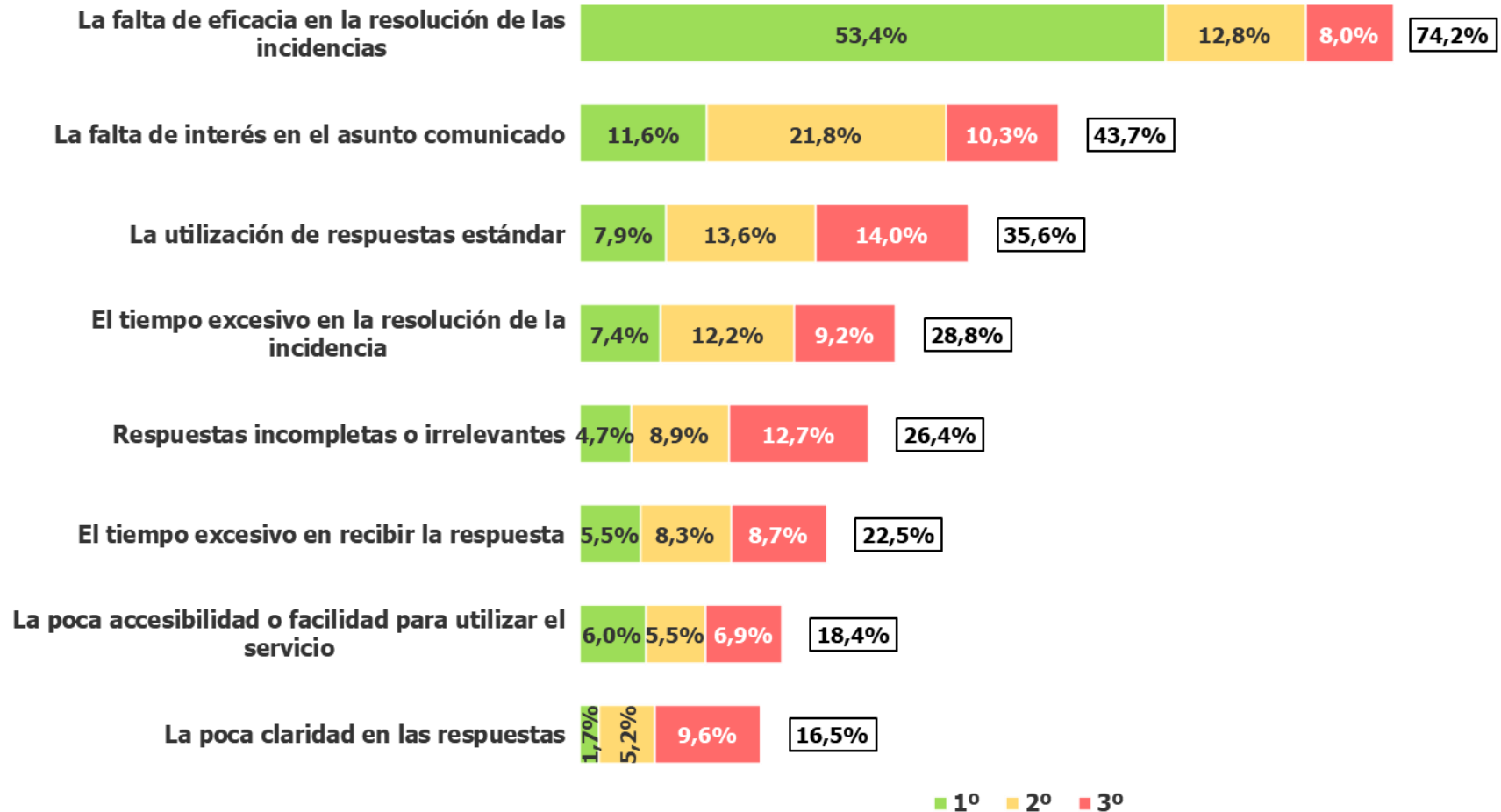
Comparación del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid con el de otras Administraciones



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

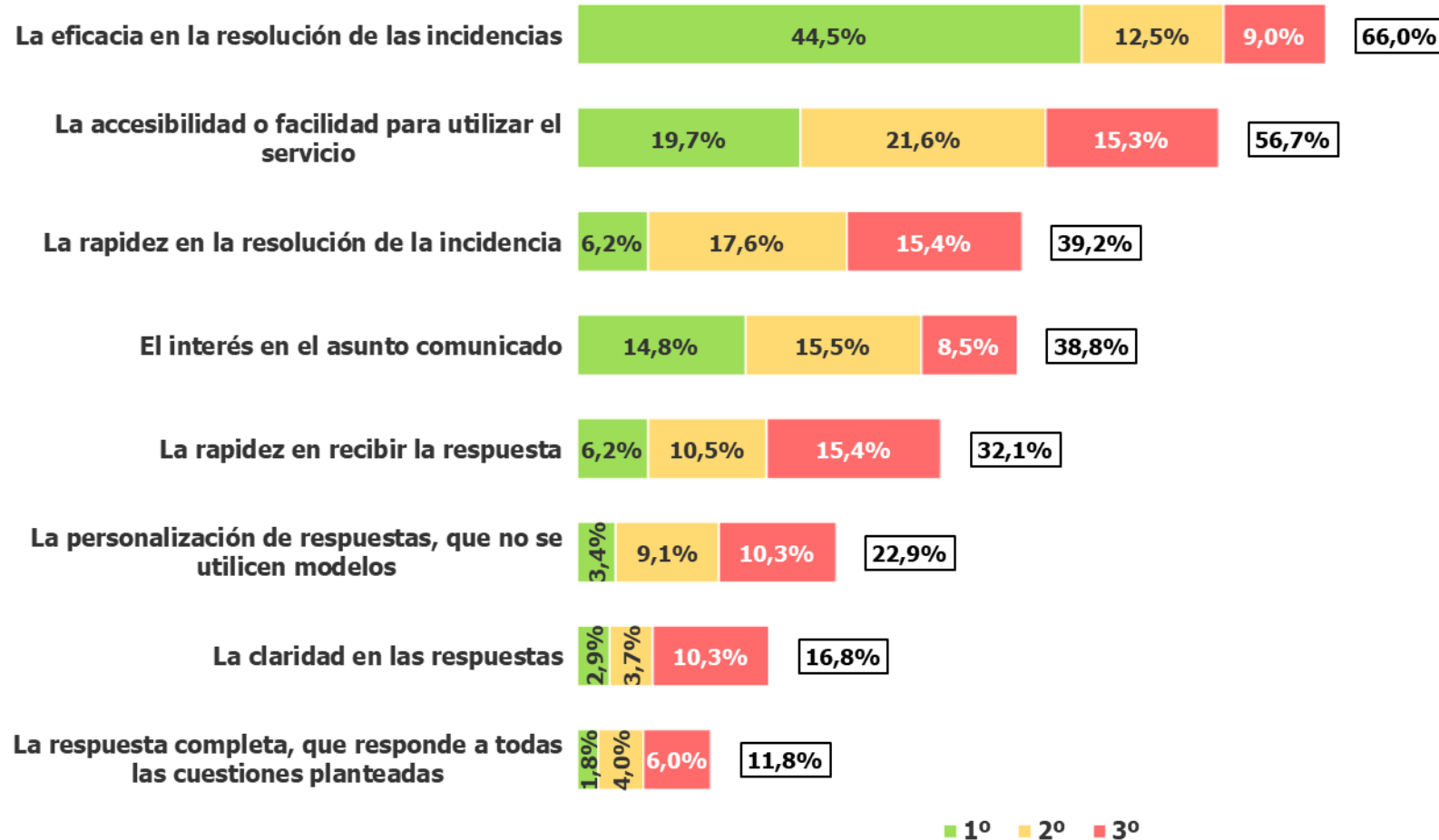
7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

Razones principales para otorgar su valoración (valoraciones ≤8)



Base: Valoran satisfacción global hasta 8 (4.910 casos).

Razones principales para otorgar su valoración (valoraciones ≥ 9)



Base: Valoran satisfacción global 9-10 (789 casos).

Propuestas de mejora



Base: Total muestra.

8. Conclusiones

Principales aprendizajes de la oleada actual

- Se consolidan las características del perfil de las personas usuarias (prevalencia de mujeres, alto nivel formativo, etc.) con un pronunciado y continuo **aumento de la edad**.
- Se observa una **aceleración** en la **transformación hacia el uso digital**, que comienza a generalizarse de forma más homogénea.
- Todas **las valoraciones del servicio aumentan** este año, lo cual se manifiesta claramente en el bloque de materias Generales, pero no así en el de Tributarias, grupo para el que disminuye la valoración de todos los parámetros, empujado por un bloque específico de materias: la recaudación ejecutiva y sanciones, precios públicos, la plusvalía (IIVTNU) y principalmente el IBI, materia que presenta valoraciones significativamente inferiores de forma transversal.
- Los indicadores sobre la **facilidad de acceso mejoran** en la actualidad, aspecto de especial sensibilidad ya que se valora el cambio de plataforma de acceso al sistema, cuya acogida parece ser positiva en general, aunque cuenta con su particular grupo de detractores.
- La **eficacia** es la característica del servicio adquiere una importancia esencial entre las personas usuarias, vista como principal fortaleza cuando se ejerce, principal debilidad cuando no y asunto sobre el que más sugerencias de mejora se proponen.