



# Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2022

Ref.: 21128-22053-58472

Madrid, noviembre de 2022





# 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>10</b>
3.1. Perfil de la persona usuaria .....	13
3.2. La experiencia con el Sistema SyR .....	52
A) Conocimiento del servicio y los canales .....	52
B) Uso de los canales de acceso .....	56
C) Seguimiento.....	72
3.3. Valoración .....	80
A) Satisfacción global.....	80
B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio.....	90
B)1. Facilidad en la presentación .....	95
B)2. Funcionamiento del Sistema .....	96
B)3. Tiempo de respuesta.....	97
B)4. Claridad de la respuesta .....	98
B)5. Personalización de la respuesta .....	99
3.4. Expectativas .....	101
A) Con el servicio global.....	101
B) Con los aspectos del servicio .....	108
B)1. Facilidad de presentación .....	109
B)2. Funcionamiento del Sistema .....	111
B)3. Tiempo de respuesta.....	112
B)4. Personalización de la respuesta .....	113
B)5. Claridad de la respuesta .....	114
3.5. Otros aspectos del servicio.....	116
A) Fidelidad.....	116
B) Recomendación.....	126
C) Utilidad.....	137



3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones .....	160
3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora .....	164
A) Fortalezas.....	165
B) Debilidades .....	166
C) Propuestas de mejora .....	169
<b>4. Evolución de los indicadores .....</b>	<b>172</b>
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>175</b>
<b>6. Cuestionario.....</b>	<b>188</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 Simple Lógica Investigación, S.A.

El trabajo se corresponde con la ejecución del servicio contratado en la adjudicación del contrato en fecha 4 de abril de 2022 del Expediente N.º: 300/2021/00698 por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, las diferencias significativas existentes de ese dato entre los distintos segmentos de población, la evolución de los indicadores y todos los gráficos y tablas necesarias para visualizar este 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 por Simple Lógica Investigación, S.A.

### 2.1. Objetivos

El objetivo general del estudio es recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante Sistema SyR) sobre una serie de aspectos que se miden a través de otros tantos indicadores.

En el estudio se abordan una serie de parámetros relacionados con la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones, algunos de estos parámetros se miden con indicadores que están directamente relacionados con los compromisos adquiridos por parte del Ayuntamiento de Madrid y vinculados a la implantación de este servicio.

Relación de estos indicadores:

1. Porcentaje de personas usuarias que consideran el servicio de sugerencias y reclamaciones útil o muy útil.
2. Porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones.
3. Porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.
4. Porcentaje de personas usuarias del servicio de sugerencias y reclamaciones que manifiestan su fidelidad con el servicio.
5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático (página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.
6. Valoración (media) otorgada por las personas usuarias a la facilidad para acceder al Sistema SyR.

7. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la claridad de la respuesta recibida.
8. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la personalización de la respuesta recibida.

Estos ocho indicadores forman parte de 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, o el funcionamiento del Sistema SyR, que están 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), el canal de entrada y el tipo de solicitud de las SyR.

Desde hace cuatro años (2018) se incluye además el análisis específico y segmentado de los resultados según las 16 submaterias con mayor número de solicitudes.

Todo ello se atiende 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:

- **Ámbito poblacional y temporal:** Las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se ha realizado sobre el total de solicitudes tramitadas por el Sistema SyR que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022.
- **Muestreo:** Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y Generales.
- **Procedimiento de recogida de información:** La recogida de información se ha realizado por dos canales:
  - **Encuestas por correo electrónico:** Entrevistas online auto administradas realizadas a quienes han accedido al Sistema SyR a través de formulario disponible en la página web municipal o aquellas personas usuarias que hayan accedido al Sistema SyR por otros canales y hayan dejado el correo electrónico de contacto.
  - **Encuesta telefónica:** Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado, acudido de forma presencial o accedido por otros canales y han proporcionado su teléfono de contacto.
- **Diseño de la muestra:** Se mantiene el diseño establecido en las tres oleadas anteriores. Este diseño atiende a criterios para establecer una cuota mínima por materias y una parte proporcional, utilizando la raíz cuadrada del peso de cada materia. Con ello, se mantiene la jerarquía según el peso que cada materia tiene en el conjunto de solicitudes, reduciendo de forma ponderada las diferencias.

- **Tamaño de la muestra:** Se han realizado un total de 5.244 encuestas mediante los dos canales:
  - 4.742 entrevistas auto administradas online.
  - 502 entrevistas telefónicas.

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

MATERIAS		Total
TRIBUTARIAS	Atención contribuyente	86
	I.B.I.	70
	I.I.V.T.N.U.	63
	I.V.T.M.	56
	Recaudación	198
	Tasas y precios públicos	109
	Otras (Asuntos generales; I.A.E.; I.C.I.O...)	24
GENERALES	Administración de la Ciudad y Hacienda	185
	Atención a la Ciudadanía	413
	Cultura	213
	Deportes	629
	Medio Ambiente	1.156
	Movilidad, Transportes y Multas	931
	Salud	97
	Seguridad y Emergencias	173
	Servicios Sociales	205
	Urbanismo	157
	Vías y Espacios Públicos	271
	Otras (Economía y desarrollo, Educación y Juventud, Empleo, Relaciones internacionales, Vivienda, Cohesión social y Turismo)	208
<b>TOTAL</b>		<b>5.244</b>

- **Supervisión:** Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Se supervisaron el 100% de los encuestadores participantes y el 25,1% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.





Control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación en el caso de entrevistas online.

- **Equilibraje:** Para devolver a cada entrevista el peso real que tiene cada SyR sobre la que se ha hecho la encuesta, a partir de sus características, se realizó el procedimiento de equilibraje y ponderación, tomando como variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de solicitud según se distribuyen en las bases de datos facilitadas por el Ayuntamiento de Madrid.
- **Error muestral:** 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 finito de 65.549 registros en el Sistema SyR:
  - Para datos globales:  $\pm 1,32\%$
  - Para muestra online:  $\pm 1,40\%$
  - Para muestra telefónica:  $\pm 4,45\%$

### 3. Resultados

Con el propósito de atender todos los objetivos del estudio, se trató y analizó toda la información recabada que se presenta en este capítulo.

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, para lo cual se ha recabado toda la información disponible en informes anteriores. Examinar el comportamiento histórico de cada indicador enriquece el análisis y permite comprobar el modo en que evoluciona tanto la satisfacción global como la percepción de cada uno de los aspectos evaluados en el estudio.

Posteriormente, se analizan los distintos segmentos de análisis para comprobar si existen diferencias significativas entre el dato recabado en cada segmento con respecto al total y también con respecto al resto de segmentos que configuran una misma variable independiente. Para ello los datos han sido sometidos a una prueba de significación con el estadístico *Jhi-cuadrado* (o chi-cuadrado) para comprobar las diferencias con respecto al total; y *T de Student* para comprobar las diferencias entre segmentos de una misma variable.

Los segmentos de análisis utilizados responden a una doble naturaleza: 1) las características de las SyR y 2) las características sociodemográficas de las personas usuarias. Así, primero se aborda el análisis del primer bloque: diferencias según el tipo de reclamación por materias, por las 16 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 segmentados, al tratarse de muchos estratos, se han marcado en los gráficos aquellos que presentan diferencias significativas y/o reseñables que se explican en el texto. Con el propósito de que este informe sea más operativo, se han seleccionado predominantemente los resultados de una sola prueba de significación cuando las conclusiones apuntan en el mismo sentido, e incluido el análisis del otro siempre que se ha considerado oportuno

técnicamente para completar o enriquecer la información. Para una correcta interpretación, el lector deberá saber que los porcentajes resaltados en verde indican que ese porcentaje destaca significativamente por encima en alguno de las dos pruebas, mientras que los resaltados en rojo es porque en una de las dos pruebas son significativamente inferiores.

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

Perfil de la persona usuaria:

- Sexo.
- Edad.
- Nacionalidad.
- Estudios.
- Situación laboral.
- Distrito/lugar de residencia.
- Discapacidad.

Experiencia con el servicio:

- Canales conocidos del servicio.
- Canales de entrada al Sistema SyR.
- Seguimiento de la SyR.

Valoración:

- De la satisfacción global del servicio en su conjunto.
- De algunos parámetros específicos:
  - Facilidad de presentación.
  - Tiempo de respuesta.
  - Personalización de la respuesta.
  - Claridad de la respuesta.
  - Funcionamiento del Sistema.

Expectativas:



- En general.
- Con algunos parámetros específicos del servicio:
  - Facilidad de presentación.
  - Tiempo de respuesta.
  - Personalización de la respuesta.
  - Claridad de la respuesta.
  - 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:

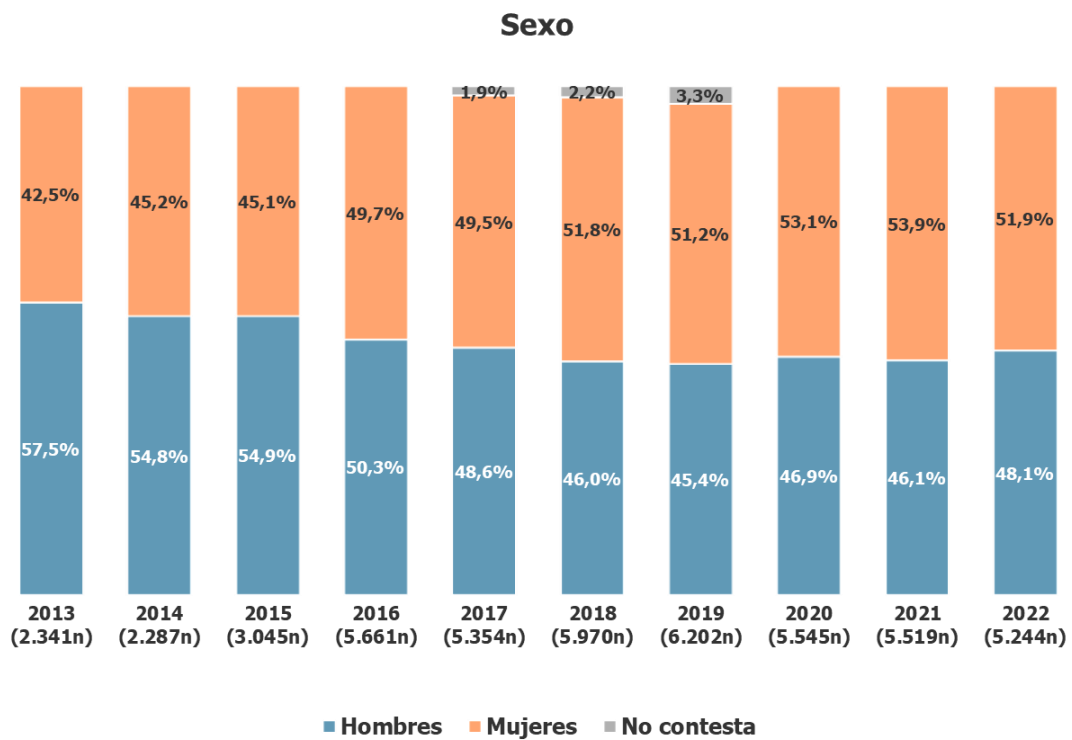
- Uso e identificación de otros servicios similares.
- Comparación.

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

- Fortalezas y debilidades del servicio.
- Sugerencias de mejora.

### 3.1. Perfil de la persona usuaria

Los primeros resultados que se analizan son los que tienen que ver con las características sociodemográficas de las personas usuarias entrevistadas. En primer lugar, comprobamos la evolución de los datos y en segundo la segmentación en función de las características de las SyR.

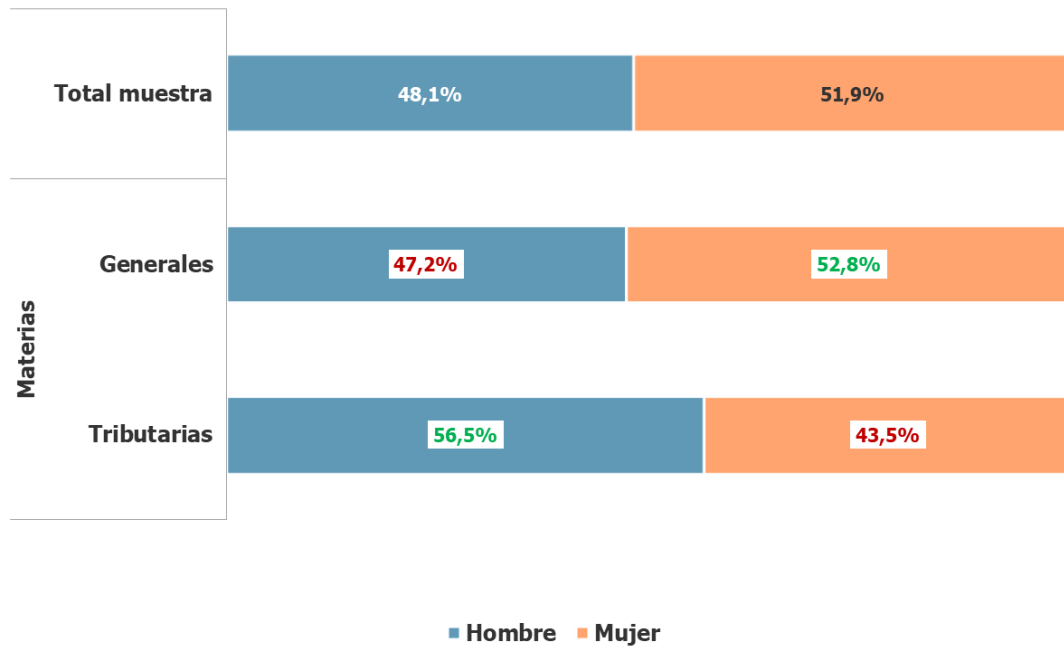


Base: Total muestra.

Algo más de la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son mujeres (51,9%) mientras que el porcentaje de hombres se sitúa en el 48,1%.

Tras un ligero descenso con respecto al año pasado (53,1%) y habiendo aumentado progresivamente desde 2013 (42,5%), la proporción de mujeres usuarias parece estabilizarse alrededor del 52%.

### Sexo según el carácter de las materias

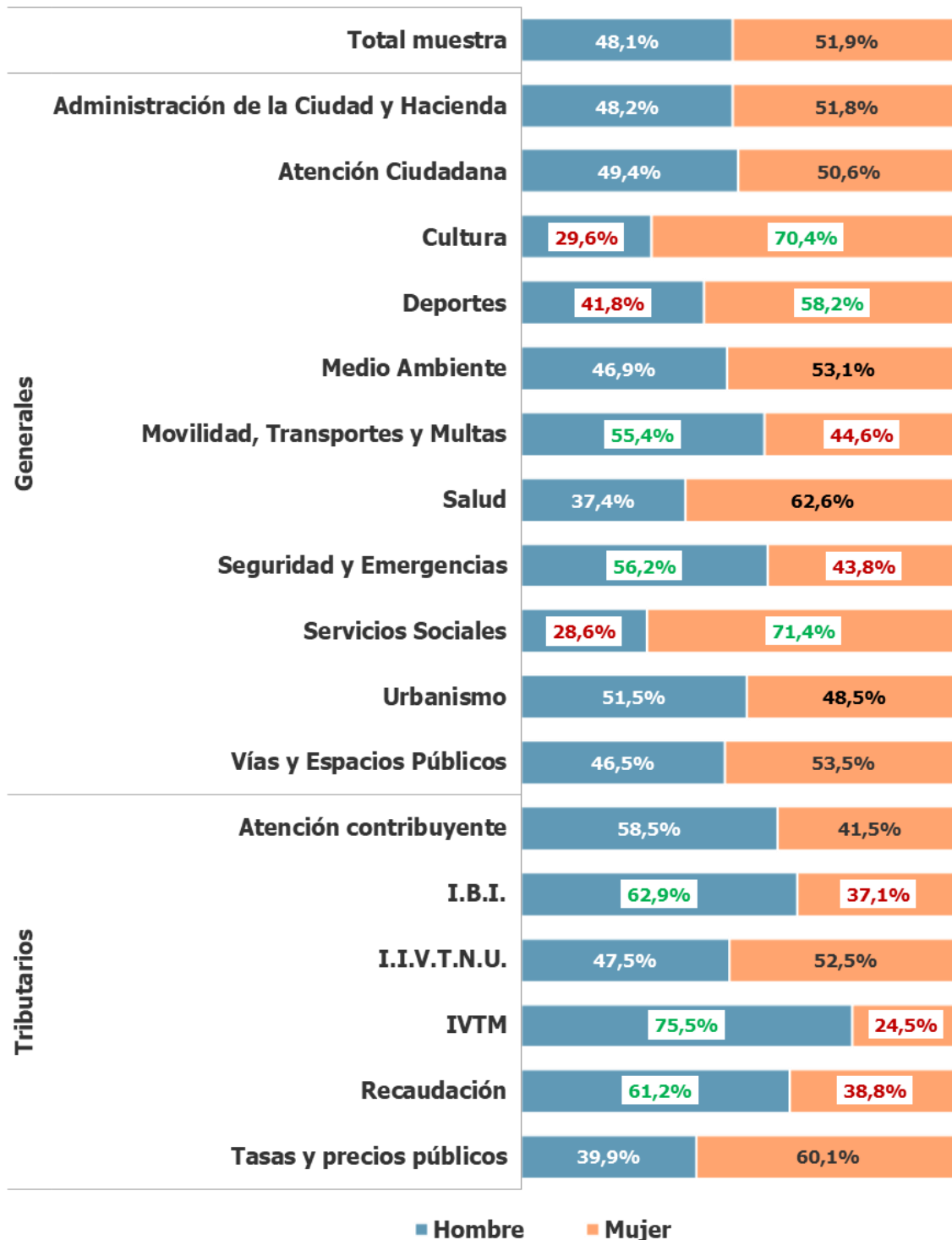


Base: Total muestra.

Atendiendo al carácter de las materias, entre quienes realizan solicitudes sobre materias Generales el porcentaje de mujeres (52,8%) es significativamente superior al registrado entre quienes lo hacen sobre Tributarias (43,5%).

De forma inversa, entre quienes realizaron solicitudes de materias Tributarias los hombres representan un porcentaje (56,5%) significativamente superior al que se registra entre quienes las realizan Generales (47,2%).

### Sexo según materias



Base: Total muestra.



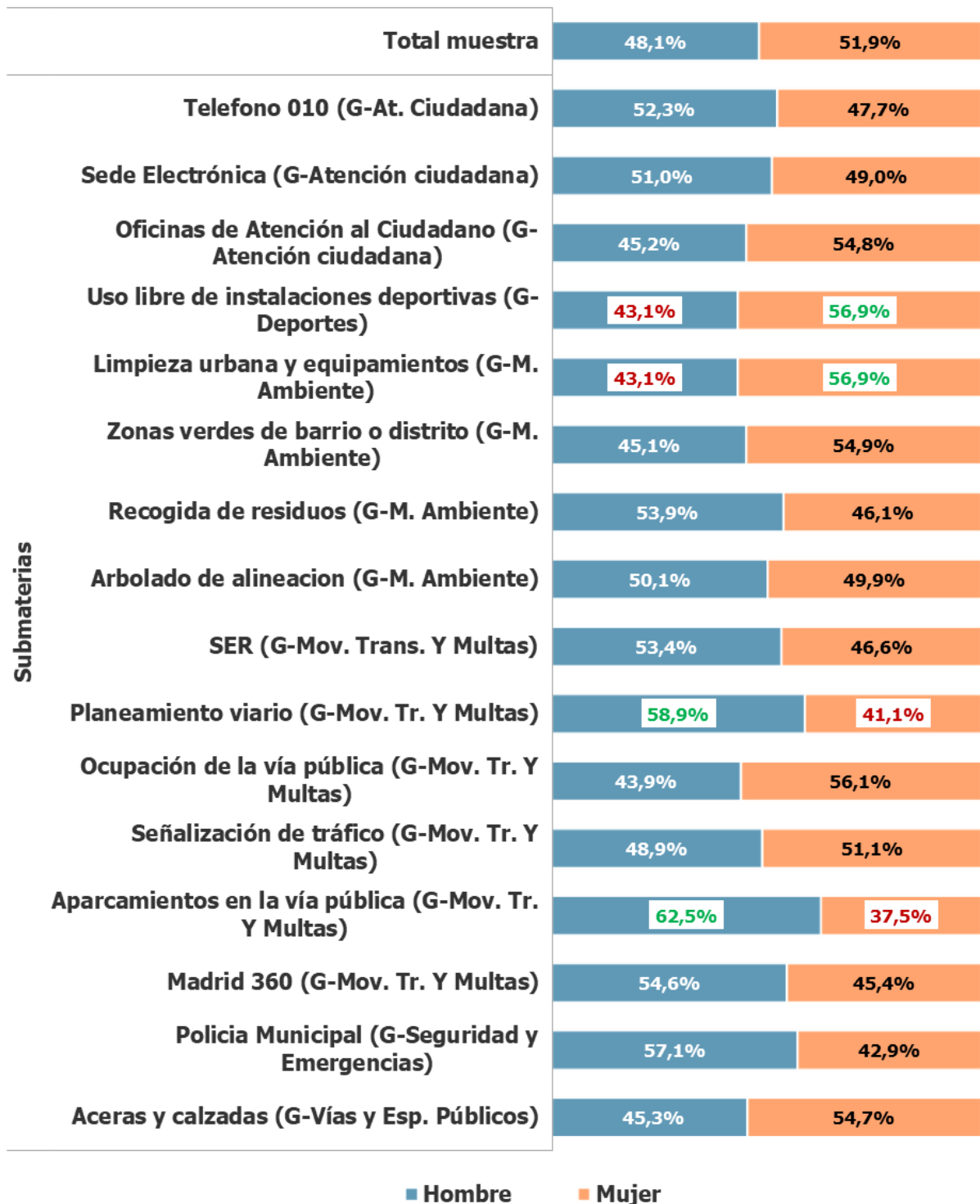
Si profundizamos tomando la distribución por sexo en cada materia y tomando como referencia el porcentaje que es significativamente superior al porcentaje total registrado, se pueden identificar los temas específicos que destacan entre los hombres y los que destacan entre las mujeres.

De esta manera, las materias entre las que más destaca el porcentaje de solicitudes realizadas por hombres son cuatro, dos de ellas Generales: Movilidad, Transportes y Multas (55,4%) y Seguridad y Emergencias (56,2%); y tres Tributarias: IVTM (75,5%), I.B.I. (62,9%) y Recaudación (61,2%).

Las materias entre las cuales destaca más el porcentaje de mujeres son todas Generales: Servicios Sociales (71,4%), Cultura (70,4%) y Deportes (58,2%), esta última presenta por primera vez un aumento significativo entre las mujeres. A este respecto, destaca la relativa equivalencia en la distribución entre el resto de las materias sociales (Salud y Medio Ambiente), las cuales ya no aparecen como áreas predominantemente femeninas.



## Sexo según submaterias



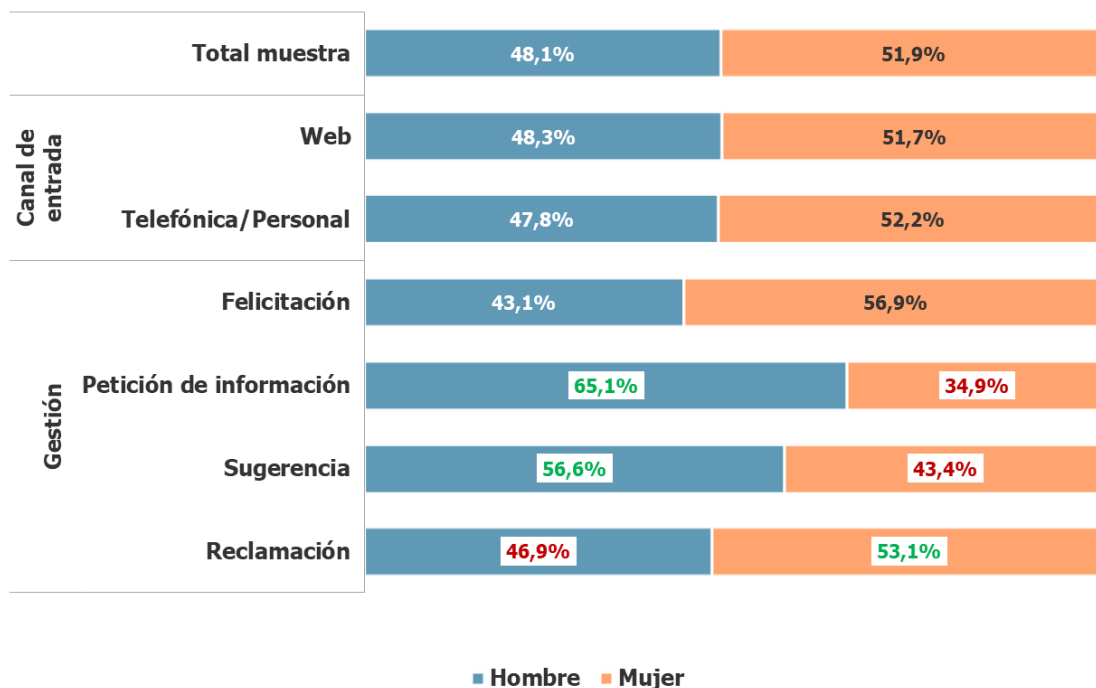
Para profundizar el análisis, descendemos al nivel de las 16 submaterias con más solicitudes realizadas. Así, se puede comprobar

que las dos submaterias en las que más destaca el porcentaje de hombres pertenecen a "Movilidad, Transporte y Multas", siendo estas: el planeamiento viario (58,9%) y los aparcamientos en la vía pública (62,5%).

Por su parte, las dos submaterias en las que destaca el porcentaje de solicitudes que realizaron las mujeres, pertenecen a las materias de Medio Ambiente y Deportes: limpieza urbana y equipamientos (56,9%) y uso libre de instalaciones deportivas (56,9%).

Como podemos comprobar, la distribución por sexos entre las submaterias guarda estrecha relación con la ya comentada para el caso de las materias. En el caso femenino, destaca la aparición del Medio Ambiente como significativo tras observar las submaterias, en sintonía con los resultados de años anteriores.

### Sexo según el canal de entrada y la gestión

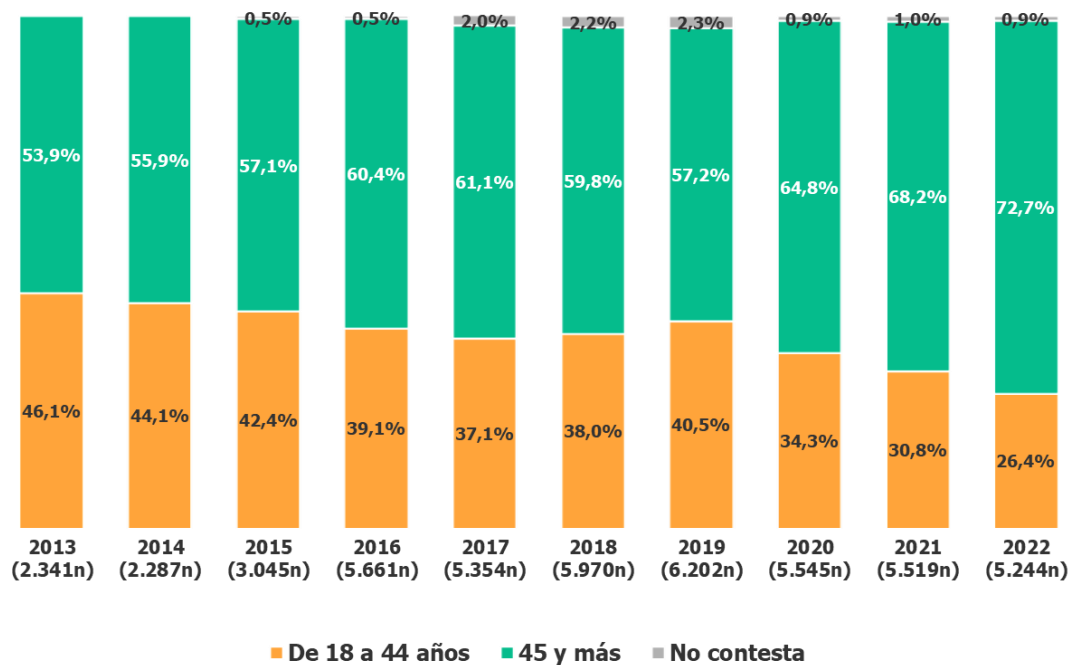


Base: Total muestra.

La distribución por sexos según el canal de entrada no parece evidenciar diferencias significativas. Se reparten de manera equitativa entre las opciones Web y Telefónica/Personal.

Según el tipo de solicitud, el porcentaje de hombres destaca significativamente entre quienes realizaron peticiones de información (65,1%) y sugerencias (56,6%) respecto al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (46,9%) y entre el total (48,1%). Mientras que el porcentaje de mujeres destaca significativamente entre quienes realizaron reclamaciones (53,1%) con respecto al 51,9% total y también al registrado entre quienes realizaron sugerencias (43,4%) y peticiones de información (34,9%).

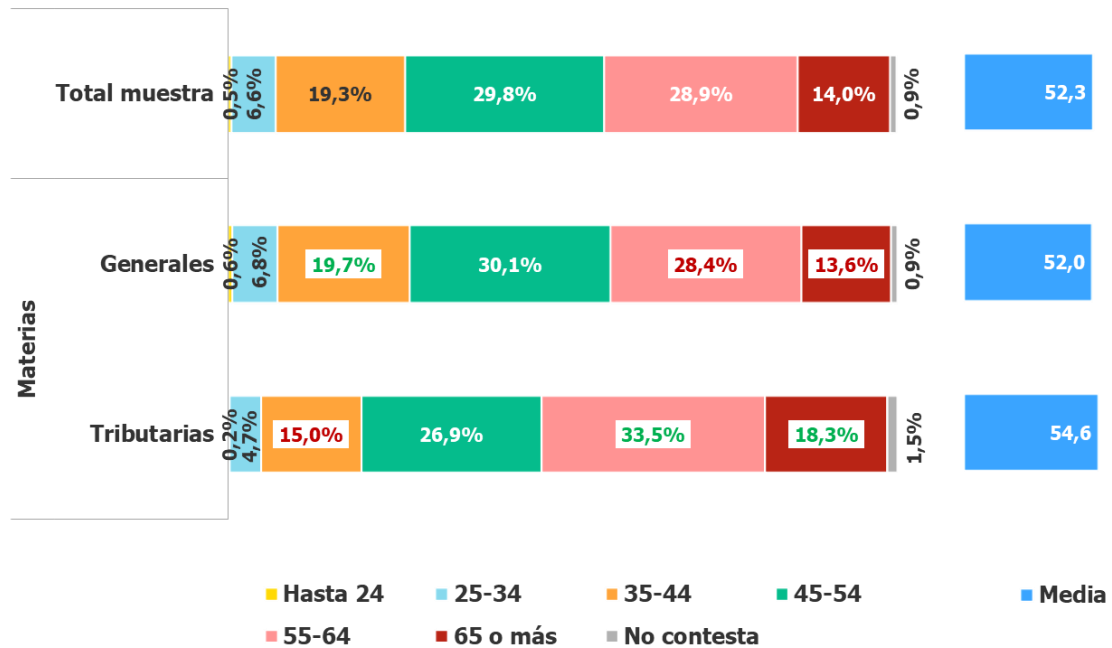
### Edad



Base: Total muestra.

En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR, continua la tendencia creciente del grupo de personas mayores de 45 años, que se viene produciendo desde 2013. De manera que, ese porcentaje creció en el último año un total de 4,5 puntos porcentuales, hasta situarse en el 72,7%. Aproximadamente los mismos que disminuye el de quienes tienen de 18 a 44 años, pasando de 30,8% al 26,4%. Así pues, 2022 ha sido el primer año en el que la cifra de usuarios entre 18 y 44 años supuso menor del 30%.

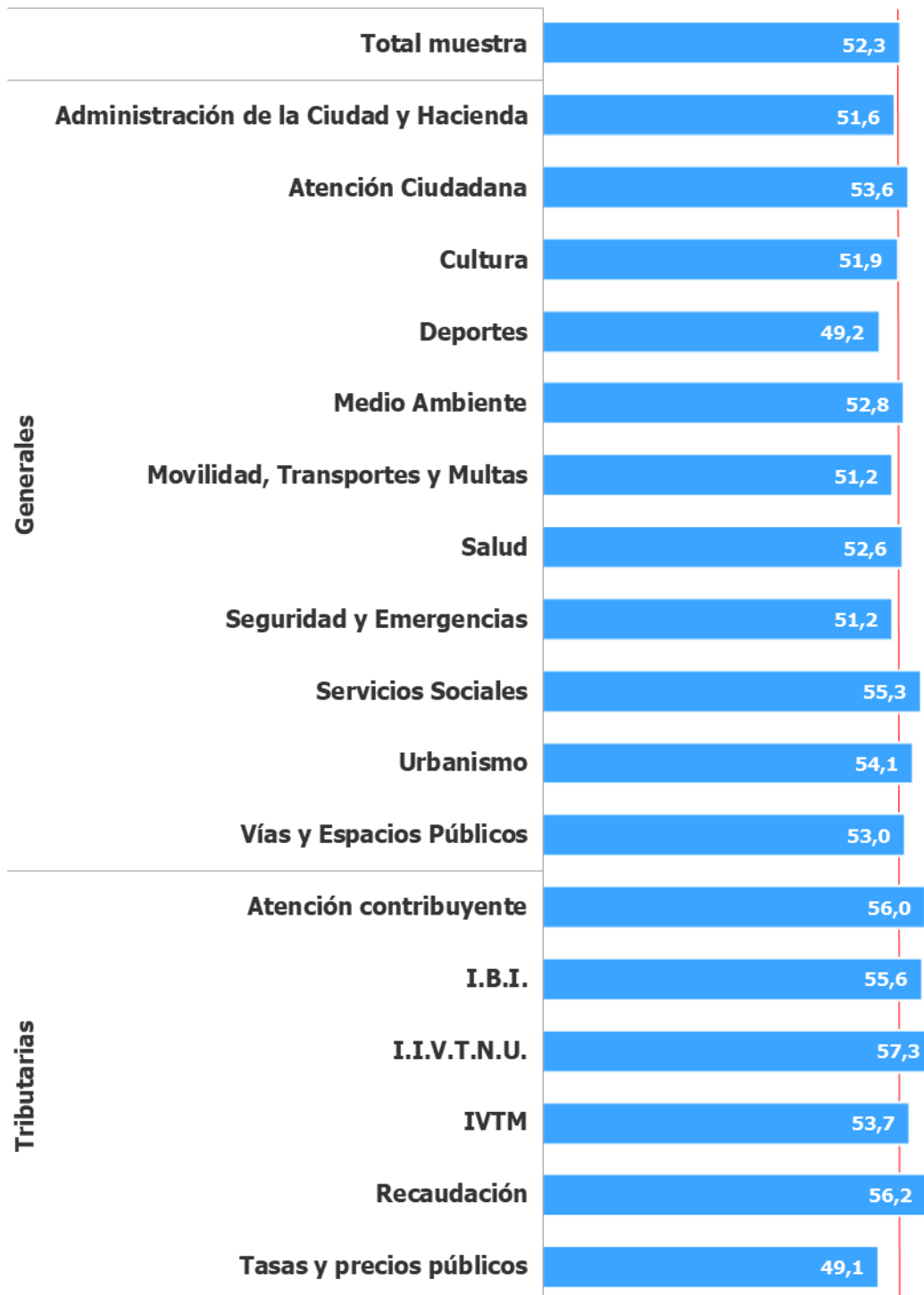
### Edad según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

La media de edad registrada entre las personas usuarias del servicio aumenta en el último año situándose por encima de los 52. Entre quienes usaron el Sistema SyR en materias Tributarias se registra una edad media (54 años y medio) significativamente superior a la registrada entre quienes lo usaron para materias Generales (52 años). Lo cual se explica con el contraste en el porcentaje de quienes tienen de 35 a 44 años (19,7% en Generales frente a 15,0% en Tributarias) y los segmentos de más edad: el de 55 a 64 años (28,4% en Generales y 33,5% en Tributarias) y el de 65 y más años (13,6% en Generales y 18,3% en Tributarias).

### Edad según materias (Media)



Base: Total muestra.



Si profundizamos en cada materia específica y centrándonos en la media, la mayor edad media registrada se observa entre las personas usuarias que han presentado sus solicitudes sobre tres materias Tributarias: el I.I.V.T.N.U. (algo más 57 años), Atención al contribuyente (56 años) y la Recaudación (algo más de 56 años).

Aunque el promedio de edad disminuye mayoritariamente entre las materias Generales, el grupo de usuarios con la media de edad más joven pertenece al área de Tasas y precios públicos (algo más de 49 años). Le siguen Deportes (algo más de 49 años), Movilidad, Transporte y Multas (algo más de 51 años) y Seguridad y Emergencias (algo más de 51 años).

### Edad según submaterias (Media)



Entre las 16 submaterias analizadas, la media de edad más alta se registra entre las personas usuarias que interpusieron solicitudes sobre Oficinas de Atención al Ciudadano (casi 57 años), Ocupación de

la vía pública (algo más de 54 años) y Aceras y Calzadas (algo más de 54).

La menor edad media se registra entre quienes utilizaron el Sistema SyR sobre aspectos de Planeamiento viario (49 años) y Uso libre de instalaciones deportivas (algo más de 49 años).

### Edad según el canal de entrada y la gestión (Media)



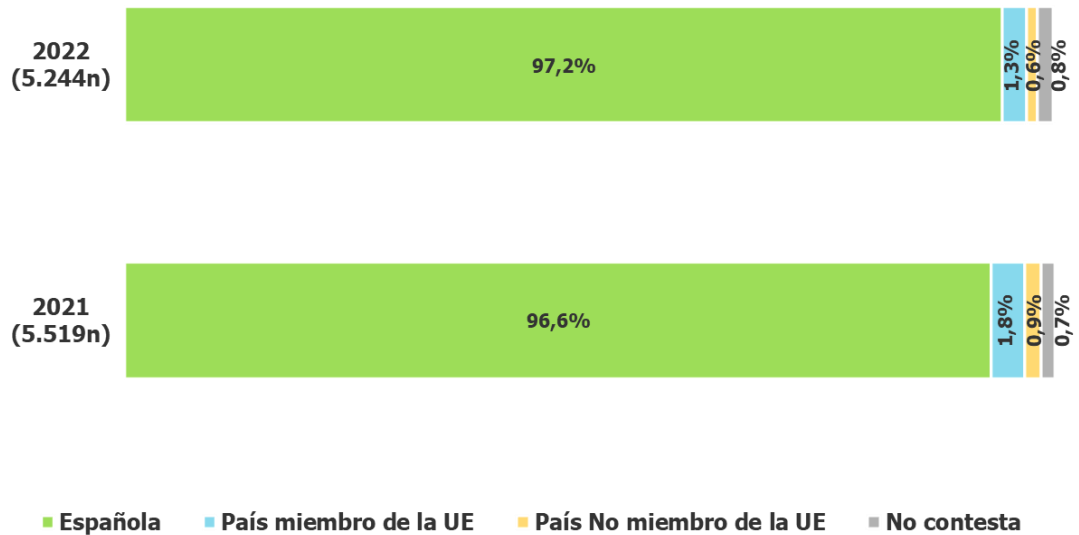
Base: Total muestra.

En función del canal de entrada al Sistema SyR, la edad media registrada entre quienes entran telefónica o presencialmente (casi 54 años) es superior a la edad media de quienes entran por el canal digital (algo más de 51 años).

Atendiendo al tipo de solicitud, entre quienes realizan peticiones de información y felicitaciones se registra una edad media de alrededor de 57 años, media significativamente superior a los 52 años registrados entre quienes hacen sugerencias y realizan reclamaciones.



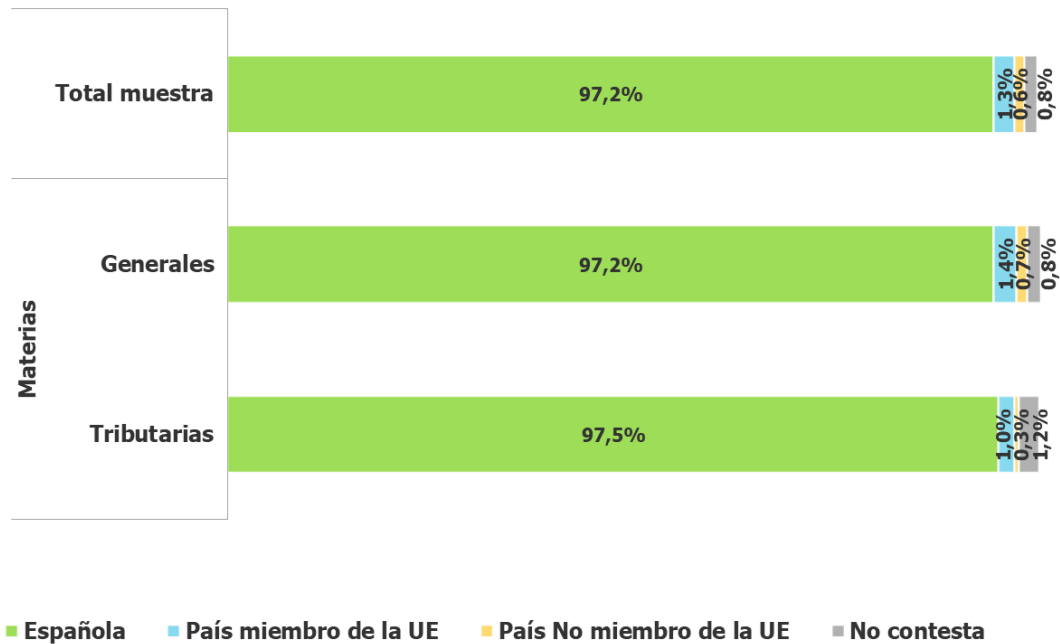
## Nacionalidad



Base: Total muestra.

La práctica totalidad de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,2%), el 1,3% son de un país miembro de la UE y el 0,6% de un país no miembro de la UE. Estos porcentajes son similares a los registrados en las consultas anteriores, aunque aumenta levemente el porcentaje de usuarios con nacionalidad española.

### Nacionalidad según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

No existen diferencias significativas en el porcentaje de personas con nacionalidad española en función del carácter de las materias: Generales y Tributarias.

% Verticales	Total	Materias Generales										
		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b>	115	403	131	513	1435	1116	68	152	251	126	320
	<b>5244</b>	185	413	213	629	1156	931	97	173	205	157	271
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Española</b>	<b>97,2</b>	94,4	96,1	96,2	98,5	97,4	97,7	94,1	97,4	95,4	97,1	98,1
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,3</b>	2,3	1,4	2,1	0,6	1,6	1,2	4,0	1,8	0,6	1,8	0,3
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,6</b>	2,9	1,9	0,5	0,3	0,2	0,3	1,9	0,4	2,8		0,8
<b>No contesta</b>	<b>0,8</b>	0,4	0,6	1,3	0,6	0,8	0,8		0,3	1,2	1,1	0,7

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
Nacionalidad		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos
<b>Total</b>	<b>5244</b>	84	58	47	42	157	89
<b>Muestra real</b>	<b>5244</b>	86	70	63	56	198	109
	%	%	%	%	%	%	%
<b>Española</b>	<b>97,2</b>	96,5	100,0	98,4	98,3	97,5	95,3
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,3</b>	2,5			1,7	0,5	1,7
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,6</b>					0,5	0,9
<b>No contesta</b>	<b>0,8</b>	1,0		1,6		1,6	2,1

Si tomamos a las personas usuarias de cada materia específica, no existen diferencias significativas en el porcentaje de usuarios españoles o miembros de la UE.

El porcentaje de personas de un país no miembro de la UE en materias como Administración de la Ciudad y Hacienda (2,9%), Atención Ciudadana (1,9%) y Servicios Sociales (2,8%), y significativamente inferior en Medio Ambiente (0,2%) es significativamente superior al 0,6% registrado entre el total.

% Verticales	Total	Submaterias							
Nacionalidad		Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Oficinas de Atención al Ciudadano (G-Atención)	Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)
<b>Total</b>	<b>5244</b>	94	118	70	437	398	300	257	230
<b>Muestra real</b>	<b>5244</b>	89	126	76	534	313	237	204	189
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Española</b>	<b>97,2</b>	94,6	95,4	95,1	98,4	97,6	96,3	98,6	99,1
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,3</b>	2,8	2,5		0,6	1,3	3,0	1,0	
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,6</b>	1,3	1,0	4,9	0,4		0,4		
<b>No contesta</b>	<b>0,8</b>	1,3	1,0		0,6	1,2	0,3	0,5	0,9

% Verticales	Total	Submaterias							
		SER (G-Mov. Trans. Y Multas)	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. Y Multas)	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. Y Multas)	Aparcamientos en la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Madrid 360 (G-Mov. Tr. Y Multas)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías Y Esp. Públicos)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	225 176	205 202	96 78	85 82	120 85	87 68	104 148	170 142
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Española</b>	<b>97,2</b>	97,8	98,7	95,4	97,6	98,5	100,0	96,7	97,8
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,3</b>		0,4	2,9	2,4	1,5		2,7	
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,6</b>			1,7				0,6	0,9
<b>No contesta</b>	<b>0,8</b>	2,2	0,8						1,3

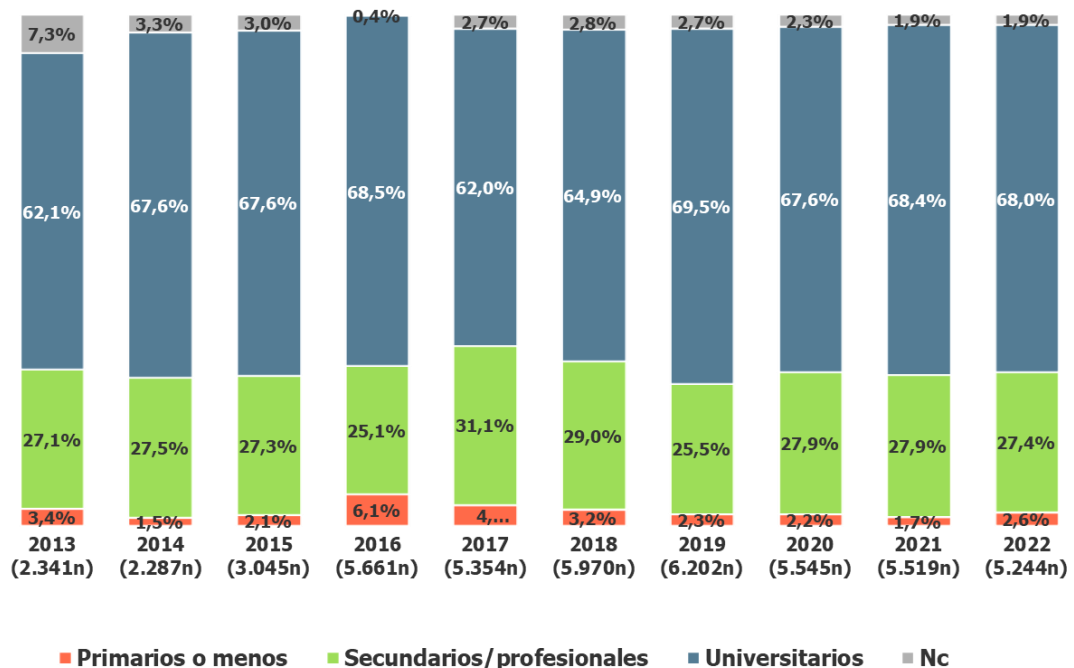
Si profundizamos en las 16 submaterias y tomando como referencia el porcentaje que destaca significativamente por encima del total, encontramos que:

- Entre las personas españolas solo es significativa la diferencia que las infrarrepresenta en el uso del servicio de SyR en el Teléfono 010 (94,6%).
- Los miembros de países de la UE presentan proporciones significativamente superiores, con respecto a su porcentaje sobre el total (0,6%), en la submateria de Zonas verdes de barrio o distrito (3,0%).
- Por su parte, las personas extranjeras de país no miembro de la UE que realizaron solicitudes sobre señalización Oficinas de Atención al Ciudadano (4,9%) y Ocupación de la vía pública (1,7%), representan porcentajes significativamente superiores al 0,8% registrado entre todas.

% Verticales	Total	Canal de entrada		Gestión			
Nacionalidad		Web	Telefónica/ Personal	Felicitación	Petición de información	Sugerencia	Reclamación
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	3146 3554	2098 1690	194 182	47 69	624 771	4379 4222
	%	%	%	%	%	%	%
<b>Española</b>	<b>97,2</b>	97,5	96,9	97,7	100,0	97,2	97,2
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,3</b>	1,3	1,3	0,3		1,5	1,4
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,6</b>	0,4	1,0	1,6		0,1	0,7
<b>No contesta</b>	<b>0,8</b>	0,8	0,8	0,3		1,2	0,8

En cuanto al canal de entrada y la gestión, solo existen diferencias significativas a propósito del grupo de personas extranjeras de países no miembros de la UE. Concretamente, en el canal de entrada se muestra un uso significativamente superior de la opción telefónica o personal (1,0%) que de la Web (0,4%).

### Estudios

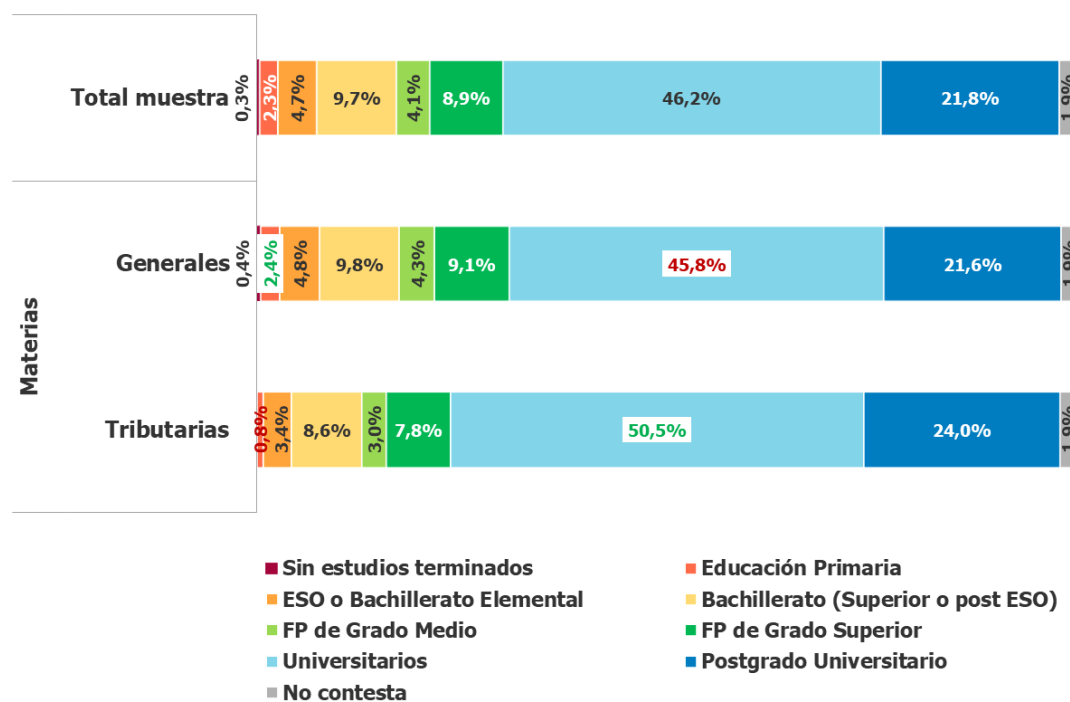


Base: Total muestra.

La evolución del máximo nivel de estudios alcanzado por las personas usuarias arroja una estructura que se mantiene más o menos estable desde 2013.

Con respecto a la oleada anterior, el alto nivel educativo de personas usuarias con estudios universitarios disminuye ligeramente (de 68,4% a 68,0% en 2022) aunque se mantiene como el nivel predominante, constituyendo algo más de dos tercios del total.

### Estudios según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Atendiendo al carácter de las materias, encontramos una mayor y significativa presencia de aquellos que han realizado la Educación Primaria entre las materias Generales (2,4%) frente a las Tributarias (0,8%). Por otra parte, las personas con estudios universitarios aparecen en una proporción significativamente superior en las materias Tributarias (50,5%) frente a las Generales (45,8%).

% Verticales	Total	Materias Generales										
Estudios		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	115 185	403 413	131 213	513 629	1435 1156	1116 931	68 97	152 173	251 205	126 157	320 271
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,3</b>					0,4	0,7			0,6	0,9	0,5
<b>Educación primaria</b>	<b>2,3</b>	5,0	0,9	0,5	1,1	2,4	1,4	7,0	11,8	6,4	1,4	2,7
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,7</b>	1,9	4,5	3,2	3,0	4,7	5,1	8,6	3,7	11,3	1,5	5,3
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>9,7</b>	6,9	7,4	9,3	8,3	10,8	8,5	12,2	17,7	14,1	11,6	9,5
<b>FP de grado medio</b>	<b>4,1</b>	3,5	4,4	1,7	3,0	5,4	3,2	3,0	4,0	3,5	5,3	5,6
<b>FP de grado superior</b>	<b>8,9</b>	8,0	8,0	7,6	12,3	9,3	8,5	8,7	5,4	5,7	9,7	10,6
<b>Universitarios</b>	<b>46,2</b>	48,5	50,7	55,5	48,6	42,9	48,5	47,4	35,8	37,4	46,9	45,1
<b>Postgrado universitario</b>	<b>21,8</b>	25,9	22,6	21,0	22,6	22,0	22,4	11,1	19,7	16,8	21,0	18,9
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	0,4	1,6	1,3	1,2	2,0	1,7	1,9	1,9	4,3	1,7	1,9

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
Estudios		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	84 86	58 70	47 63	42 56	157 198	89 109
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,3</b>						
<b>Educación primaria</b>	<b>2,3</b>	1,0	1,3	1,6		0,7	
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,7</b>	3,0	1,4	4,7	5,1	3,6	3,0
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>9,7</b>	7,8	5,8	8,2	7,7	9,6	10,3
<b>FP de grado medio</b>	<b>4,1</b>	2,0	4,6		7,7	3,4	0,9
<b>FP de grado superior</b>	<b>8,9</b>	6,8	9,4	3,0	7,0	8,4	9,0
<b>Universitarios</b>	<b>46,2</b>	55,8	47,3	65,6	38,2	47,3	50,7
<b>Postgrado universitario</b>	<b>21,8</b>	21,6	30,3	15,3	30,9	25,4	22,9
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	2,0		1,6	3,5	1,6	3,3

Si profundizamos en las diferencias existentes en función de cada materia, podemos observar cuáles son las materias que destacan según el nivel formativo.

En primer lugar, destaca la significativa y superior representación de los niveles formativos primarios y secundarios en la materia de

Servicios Sociales. Los usuarios con Educación Primaria (6,4%), ESO o bachillerato elemental (11,3%) y Bachillerato (14,1%) sobresalieron en esta área con respecto al total registrado (al 2,3%, 4,7% y 9,7% respectivamente). Además, las personas con educación primaria destacan significativamente, con respecto al total registrado (2,3%), en las materias de: Administración de la Ciudad y Hacienda (5,0%), Salud (7,0%) y Seguridad y Emergencias (11,8%). Aquellos sin estudios terminados aparecieron en mayor medida y de forma significativa en la materia de "Movilidad, Transportes y Multas" (0,7%). Cabe destacar que las personas con el bachillerato también sobresalieron de manera significativa en el área de Seguridad y Emergencias (17,7%).

Respecto a la formación profesional, las personas con FP de grado medio tienen una mayor representación en la materia de Medio Ambiente (5,4%), frente al total registrado (4,1%). Los que alcanzaron la FP de grado superior sobresalieron significativamente en la materia de "Deportes" (12,3%), por encima del total registrado (8,9%).

Por último, dentro de aquellos que cuentan con estudios de nivel universitario (46,2%) y postgrado universitario (21,8%) destacan las materias de: Cultura (55,5%) y I.I.V.T.N.U. (65,6%). En sentido inverso, resulta significativa la infrarrepresentación de aquellos con estudios universitarios (37,4%) y postgrado (16,8%) en el área de Servicios Sociales, en la cual sobresalían los niveles de estudio inferiores.



% Verticales	Total	Submaterias							
Estudios		Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Oficinas de Atención al Ciudadano (G-Atención)	Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	94 89	118 126	70 76	437 534	398 313	300 237	257 204	230 189
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,3</b>					1,0			0,5
<b>Educación primaria</b>	<b>2,3</b>	1,3	1,0		1,3	1,4	2,9	4,3	1,5
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,7</b>	2,6	2,5	7,2	3,1	3,6	6,6	5,9	4,8
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>9,7</b>	8,0	8,7	7,2	7,9	10,6	11,9	9,6	14,6
<b>FP de grado medio</b>	<b>4,1</b>	3,2	5,7	1,2	3,6	4,8	6,0	6,1	5,3
<b>FP de grado superior</b>	<b>8,9</b>	9,6	7,5	9,1	12,6	9,7	11,9	8,1	9,2
<b>Universitarios</b>	<b>46,2</b>	47,0	55,6	52,9	48,1	46,1	39,8	43,4	40,2
<b>Postgrado universitario</b>	<b>21,8</b>	28,3	17,1	21,2	22,2	20,9	19,0	20,7	23,1
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>		1,8	1,2	1,4	2,0	1,9	1,9	0,7

% Verticales	Total	Submaterias							
Estudios		SER (G-Mov. Trans. Y Multas)	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. Y Multas)	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. Y Multas)	Aparcamientos en la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Madrid 360 (G-Mov. Tr. Y Multas)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	225 176	205 202	96 78	85 82	120 85	87 68	104 148	170 142
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,3</b>	0,5	1,6		1,0	0,7			
<b>Educación primaria</b>	<b>2,3</b>	2,0	1,6	1,7		0,9		1,5	3,4
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,7</b>	3,5	2,0	3,6	8,8	19,7	4,0	4,7	1,3
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>9,7</b>	9,8	7,0	5,3	4,3	6,7	10,9	8,2	7,0
<b>FP de grado medio</b>	<b>4,1</b>	5,2	4,6	2,1	1,0	3,0	4,0	5,2	4,5
<b>FP de grado superior</b>	<b>8,9</b>	9,1	10,4	6,8	5,8	6,5	10,6	6,6	9,5
<b>Universitarios</b>	<b>46,2</b>	42,6	45,7	64,2	62,2	47,9	52,9	46,6	48,8
<b>Postgrado universitario</b>	<b>21,8</b>	24,8	24,1	16,2	17,0	13,2	16,4	25,2	21,9
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	2,5	3,1			1,4	1,3	1,9	3,5

En cuanto al nivel formativo que destaca significativamente con respecto al total entre las 16 submaterias analizadas, se observan las siguientes diferencias:

- Las personas usuarias del servicio de SyR sin estudios terminados aparecieron en mayor medida en las submaterias

de limpieza urbana (1,0%) y planeamiento viario (1,6%), con respecto a su total registrado (0,3%).

- La proporción de personas usuarias con estudios primarios fue significativamente superior en el área de recogida de residuos (4,3%), con respecto a la registrada para el total (2,3%).
- El Bachillerato destaca significativamente entre las personas usuarias de arbolado de alineación (14,6%). Mientras que FP de grado superior, en sintonía con lo visto en el apartado de materias, destaca entre las personas usuarias que realizaron solicitudes sobre uso libre de instalaciones deportivas (12,6%).
- Por último, quienes tienen estudios universitarios representan un porcentaje significativamente superior al total (46,2%), entre quienes usaron el servicio para ocupación de la vía pública (64,2%) y señalización (62,2%).

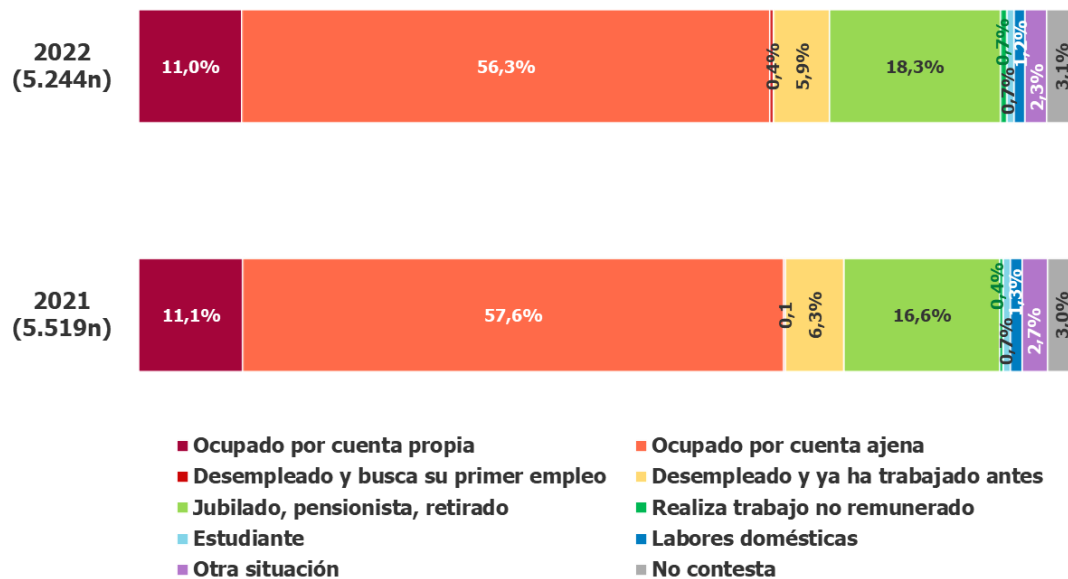
% Verticales	Total	Canal de entrada		Gestión			
		Web	Telefónica/ Personal	Felicitación	Petición de información	Sugerencia	Reclamación
<b>Estudios</b>							
<b>Total</b>	<b>5244</b>	3146	2098	194	47	624	4379
<b>Muestra real</b>	<b>5244</b>	3554	1690	182	69	771	4222
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,3</b>	0,3	0,4			0,3	0,4
<b>Educación primaria</b>	<b>2,3</b>	0,9	4,3	11,0	1,5	0,8	2,1
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,7</b>	3,6	6,3	4,8	2,9	5,9	4,5
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>9,7</b>	9,0	10,7	18,1	8,5	9,5	9,4
<b>FP de grado medio</b>	<b>4,1</b>	3,8	4,6	2,1	2,9	3,2	4,4
<b>FP de grado superior</b>	<b>8,9</b>	9,2	8,6	5,5	6,9	10,1	9,0
<b>Universitarios</b>	<b>46,2</b>	48,0	43,6	43,1	50,9	45,6	46,4
<b>Postgrado universitario</b>	<b>21,8</b>	23,5	19,3	12,8	26,4	23,1	22,0
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	1,7	2,2	2,7		1,5	1,9

Entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, el porcentaje de quienes tienen estudios universitarios (48,0%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron telefónica o presencialmente (43,6%) y también al 46,2% registrado

entre el total. Mientras que entre los que entran por los canales telefónico y presencial el 4,3% tienen estudios primarios, el 6,3% ESO y el 10,7% bachillerato, estos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre el total (2,3%, 4,7% y 9,7% respectivamente).

Entre quienes realizan felicitaciones, el 11,0% tienen Educación Primaria, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes realizan peticiones de información (1,5%), sugerencias (0,8%), reclamaciones (2,1%) y también respecto al 2,3% registrado entre el total. Destacan también entre aquellas que realizaron una felicitación con el bachillerato (18,1%), proporción significativamente superior al de sugerencias (9,5%), reclamaciones (9,4%) y respecto del total (9,7%).

### Situación laboral



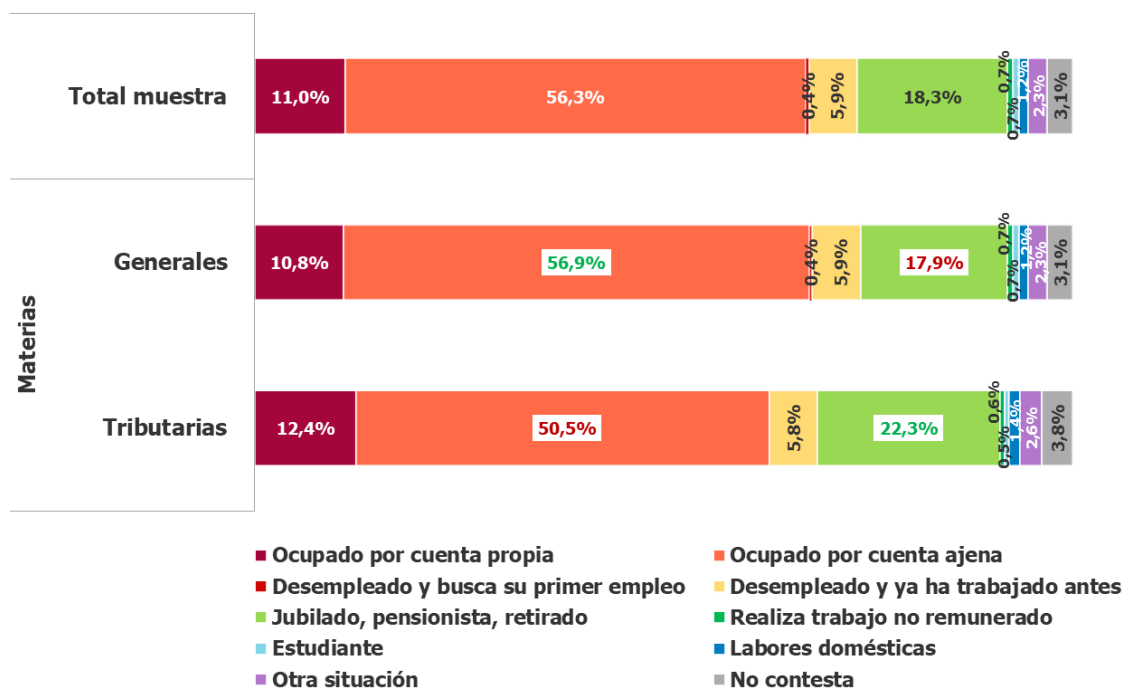
Base: Total muestra.

Algo más de dos tercios de las usuarias del Sistema SyR están ocupadas (67,3%), ya sea por cuenta ajena (56,3%) o por cuenta propia (11,0%). Como podemos comprobar, la ocupación sigue siendo la situación laboral claramente mayoritaria.

El 18,3% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 5,9% están desempleadas, el 1,2% realizan labores domésticas, el 0,7% son estudiantes, el 0,7% realizan trabajo no remunerado y el 2,3% están en otro tipo de situación.

Estos datos son muy similares con respecto a los recabados los años precedentes, si bien cabe destacar el ligero aumento de casi dos puntos para el grupo de los pensionistas.

### Situación laboral actual según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Encontramos dos diferencias significativas entre el bloque de materias Generales y el de Tributarias. Por una parte, los ocupados por cuenta ajena exhiben una proporción de usuarios en el bloque de materias Generales (56,9%) significativamente superior al de Tributarias (50,5%) y al total (56,3%). Por otra parte, los jubilados sobresalieron en el uso del servicio de SyR en el grupo de materias Tributarias (22,3%) con respecto al bloque de Generales (17,9%) y al total (18,3%).



% Verticales	Total	Materias Generales										
Ocupación actual		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	115 185	403 413	131 213	513 629	1435 1156	1116 931	68 97	152 173	251 205	126 157	320 271
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,0</b>	5,5	14,6	4,6	8,1	10,1	13,0	8,6	23,4	6,3	12,5	7,9
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>56,3</b>	63,9	49,0	52,4	65,1	56,1	59,3	52,6	46,7	46,9	58,5	58,3
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,4</b>		0,5	0,8	0,4	0,7			0,3	1,0		
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>5,9</b>	4,8	4,5	8,6	4,6	6,0	4,1	5,1	4,2	15,0	7,2	6,4
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>18,3</b>	18,6	22,9	23,5	12,3	18,7	16,6	27,1	19,1	22,6	16,1	18,0
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,7</b>	0,7	1,2		0,6	0,7	1,1		0,3	0,4		0,8
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>		1,0	3,3	0,8	0,7	0,5	1,0	0,4	0,3	0,6	0,6
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,2</b>		0,7	1,6	1,7	1,5	0,5	2,7	0,9	2,0	1,4	1,8
<b>Otra situación</b>	<b>2,3</b>	3,2	2,5	2,7	3,3	2,9	1,7	0,9	2,2	1,4	2,6	1,2
<b>No contesta</b>	<b>3,1</b>	3,5	3,0	2,6	3,1	2,7	3,2	1,9	2,5	4,0	1,1	4,8

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
Ocupación actual		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> 5244	84 86	58 70	47 63	42 56	157 198	89 109
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,0</b>	13,9	13,0	18,1	10,3	10,2	12,0
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>56,3</b>	51,4	46,3	43,7	48,3	49,6	56,9
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,4</b>						
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>5,9</b>	6,0	8,9	5,9	1,7	4,2	8,7
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>18,3</b>	20,2	24,0	25,6	26,7	27,0	11,9
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,7</b>		1,4	1,6		0,9	
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>					0,5	1,7
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,2</b>	1,0		1,6	2,4	2,3	0,9
<b>Otra situación</b>	<b>2,3</b>	2,0	4,6	3,6	3,5	1,6	3,0
<b>No contesta</b>	<b>3,1</b>	5,5	1,9		7,0	3,8	4,8

No obstante, para profundizar en las distintas materias, señalamos a continuación el porcentaje de cada situación laboral en cada materia cuando es significativamente superior al registrado entre el total.

Así, las personas ocupadas por cuenta propia destacan entre quienes utilizan el servicio para tramitar sugerencias o reclamaciones en las materias Generales de Atención Ciudadana (14,6%), Movilidad, Transportes y Multas (13%) y Seguridad y Emergencias (23,4%).

El porcentaje de personas ocupadas por cuenta ajena destaca significativamente entre las personas usuarias que tramitaron solicitudes sobre Deportes (65,1%) y Movilidad, Transportes y Multas (59,3%), ambas Generales.

Entre quienes gestionaron sobre la materia de Medio Ambiente, destaca el porcentaje de quienes están desempleados y buscando su primer empleo (0,7%). Por su parte, los desempleados que ya trabajaron antes aparecen de modo significativo en la materia General de Servicios Sociales (15,0%).

El porcentaje de jubilados, pensionistas y retirados destaca significativamente entre los usuarios de la materia General de Administración de la Ciudad y Hacienda (22,9%) y en la Tributaria de Recaudación (27%).

Por último, el porcentaje de estudiantes destaca significativamente cuando la materia es Cultura (3,3%).



% Verticales	Total	Submaterias							
Ocupación actual		Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Oficinas de Atención al Ciudadano (G-Atención)	Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> <b>5244</b>	94 89	118 126	70 76	437 534	398 313	300 237	257 204	230 189
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,0</b>	12,3	12,7	9,8	8,8	11,9	10,9	8,4	7,5
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>56,3</b>	51,7	54,5	40,0	63,4	55,0	54,2	61,5	51,6
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,4</b>		1,8		0,3	0,6	0,4	1,4	
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>5,9</b>	3,1	4,3	4,2	4,9	5,6	7,3	4,9	8,1
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>18,3</b>	24,9	20,4	35,4	12,4	19,3	18,0	16,6	24,4
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,7</b>	1,3	1,0	1,2	0,7		0,9	1,7	0,5
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>		0,7	0,9	0,7	0,6	0,4	0,5	1,2
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,2</b>			1,7	1,7	1,2	2,7	1,8	0,5
<b>Otra situación</b>	<b>2,3</b>	1,9	2,1	4,2	3,7	2,8	3,6	1,4	3,0
<b>No contesta</b>	<b>3,1</b>	4,8	2,5	2,5	3,4	2,9	1,6	1,7	3,2

% Verticales	Total	Submaterias							
Ocupación actual		SER (G-Mov. Trans. Y Multas)	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. Y Multas)	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. Y Multas)	Aparcamientos en la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Madrid 360 (G-Mov. Tr. Y Multas)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b> <b>5244</b>	225 176	205 202	96 78	85 82	120 85	87 68	104 148	170 142
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,0</b>	12,1	11,1	11,0	14,8	10,3	14,2	16,9	8,5
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>56,3</b>	62,5	66,0	49,6	61,2	71,8	56,1	59,4	55,6
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,4</b>								
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>5,9</b>	4,8	1,4	5,3	5,7	4,8	4,5	6,1	2,2
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>18,3</b>	12,8	13,5	25,5	10,8	13,1	16,7	10,5	20,4
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,7</b>	1,5	1,8	1,2			1,3	0,5	0,9
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>		1,3	0,9	1,3			0,6	0,7
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,2</b>		1,6					1,3	3,0
<b>Otra situación</b>	<b>2,3</b>	2,5	1,0	1,2	1,4		1,9	2,5	2,2
<b>No contesta</b>	<b>3,1</b>	3,8	2,4	5,3	4,8		5,4	2,2	6,5

En el nivel de análisis de las submaterias, señalamos igualmente el porcentaje de cada situación laboral por submateria cuando éste es significativamente superior al registrado entre el total.

Así, la ocupación por cuenta propia destaca entre las personas usuarias que utilizaron el servicio en la submateria de Policía Municipal (22,1%). Mientras que la ocupación por cuenta ajena tiene una mayor presencia entre las personas usuarias que tramitaron quejas o reclamaciones sobre uso libre de instalaciones deportivas (63,4%), planeamiento viario (66%) y aparcamientos en la vía pública (71,8%).

Por su parte, los desempleados que buscan su primer empleo destacan entre las personas que usaron el servicio para la Sede Electrónica (1,8%) y para la Recogida de Residuos (1,4%). Los desempleados que ya han trabajado antes aparecieron en medida superior en la submateria de arbolado de alineación (8,1%).

Los jubilados sobresalieron en el uso del servicio de SyR en las submaterias de Oficinas de Atención al Ciudadano (35,4%), en el arbolado de alineación (24,4%) y la ocupación de la vía pública (25,5%).

Quienes se dedican a labores domésticas destacan entre aquellas personas que usaron el servicio para zonas verdes de barrio o distrito (2,7%) y aceras y calzadas (3,0%).



% Verticales	Total	Canal de entrada		Gestión			
		Web	Telefónica/ Personal	Felicitación	Petición de información	Sugerencia	Reclamación
<b>Ocupación actual</b>							
<b>Total</b>	<b>5244</b>	3146	2098	194	47	624	4379
<b>Muestra real</b>	<b>5244</b>	3554	1690	182	69	771	4222
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,0</b>	9,9	12,6	15,9	5,7	8,6	11,1
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>56,3</b>	61,7	48,2	35,7	50,3	58,8	57,0
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,3			0,4	0,4
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>5,9</b>	5,3	6,7	5,2	5,8	4,4	6,1
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>18,3</b>	15,5	22,6	34,7	30,9	19,5	17,3
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,7</b>	0,7	0,7	2,0	1,4	0,3	0,7
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>	0,7	0,7			1,3	0,7
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,2</b>	1,2	1,3	0,9	2,9	1,3	1,2
<b>Otra situación</b>	<b>2,3</b>	2,2	2,6	2,7	1,4	2,0	2,4
<b>No contesta</b>	<b>3,1</b>	2,3	4,3	2,9	1,4	3,3	3,1

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, representan un 61,7% las personas ocupadas por cuenta ajena, porcentaje significativamente superior al registrados entre quienes entran por los canales telefónico y presencial (48,2%) y entre el total (56,3%). Sin embargo, entre quienes accedieron por los canales telefónico y presencial destacan, con respecto a quienes lo hacen por el canal digital y al total, el porcentaje de personas ocupadas por cuenta propia (12,6%), jubilados o pensionistas (22,6%) y quienes están desempleados y ya trabajaron antes (6,7%).

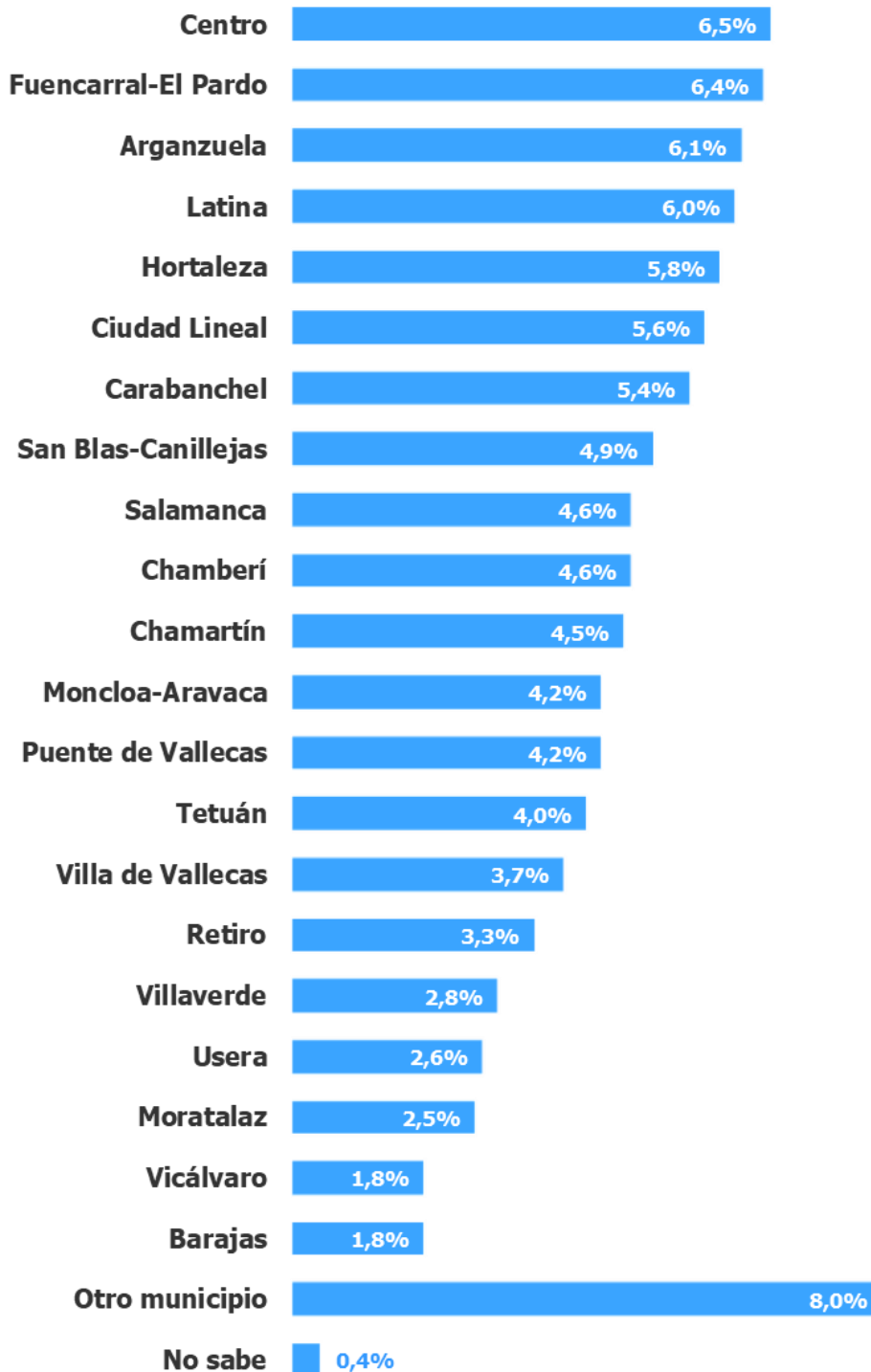
Si observamos el tipo de solicitud encontramos que: los porcentajes de ocupados por cuenta propia (15,9%), jubilados o pensionistas (34,7%) y aquellas personas que realizan trabajos no remunerados (2%) destacan entre quienes realizan felicitaciones con respecto a los totales registrados (11%, 18,3% y 0,7%).



Por su parte, entre quienes realizaron peticiones de información destaca el porcentaje de jubilados, pensionistas y retirados (30,9%) con respecto al 18,3% registrado entre el total.

Por último, entre quienes realizaron reclamaciones, se registra un porcentaje de ocupados por cuenta ajena (57,0%) superior al registrado entre el total (56,3%).

### Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.

El mayor porcentaje de personas usuarias del servicio por distritos de residencia se registra en los distritos: Centro (6,5%), Fuencarral-El Pardo (6,4%), Arganzuela (6,1%), Latina (6,0%), Hortaleza (5,8%) y Ciudad Lineal (5,6%). Mientras que el menor se registra en Barajas (1,8%), Vicálvaro (1,8%), Moratalaz (2,5%), Usera (2,6%), Villaverde (2,8%) y Retiro (3,3%), distritos que coinciden en gran medida con años anteriores, salvo la inclusión de Retiro frente a Vallecas en los de menor uso. Cabe señalar también el porcentaje de residentes en otros municipios distintos de Madrid (8,0%) igual al registrado el año pasado.

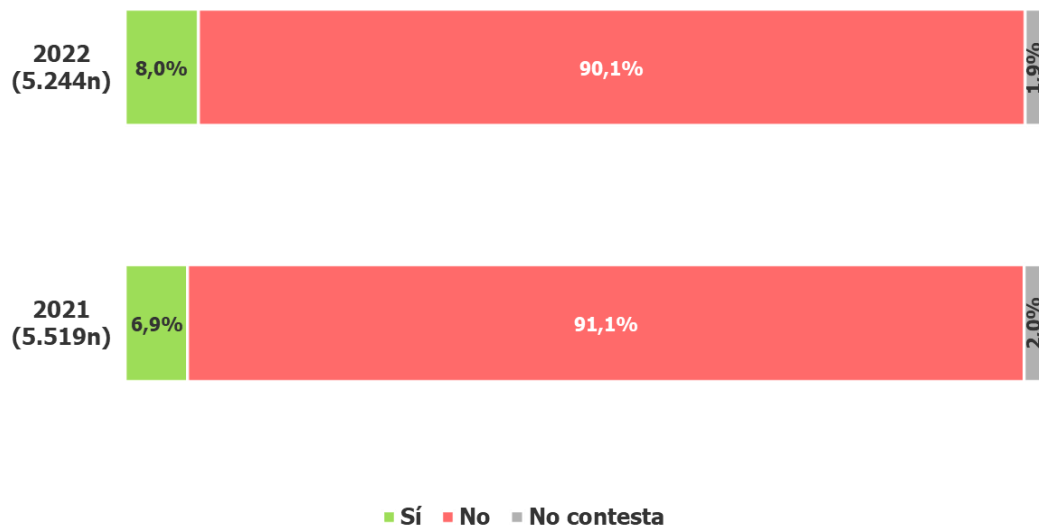
% Verticales	Total	Materias Generales											Materias Tributarias					
		Administración de la Ciudad y Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos		
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b>	115 185	403 413	131 213	513 629	1435 1156	1116 931	68 97	152 173	251 205	126 157	320 271	84 86	58 70	47 63	42 56	157 198	89 109
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Centro</b>	<b>6,5</b>	6,0	9,2	2,3	2,6	6,4	8,4	5,2	8,2	7,2	8,4	5,3	1,0	4,6	4,5	1,7	4,5	2,1
<b>Arganzuela</b>	<b>6,1</b>	6,6	6,4	5,4	8,0	4,7	7,4	9,7	3,6	6,2	4,3	6,3	5,3		10,4	5,2	5,0	9,4
<b>Retiro</b>	<b>3,3</b>	3,6	4,3	2,8	2,4	2,4	4,1	4,5	3,0	2,9	8,8	2,7	7,8	2,7	4,6	6,9	2,7	3,0
<b>Salamanca</b>	<b>4,6</b>	4,3	4,4	5,1	3,2	3,4	7,5	4,2	4,3	3,0	7,3	3,3	7,0	5,3	3,1	1,7	6,2	2,6
<b>Chamartín</b>	<b>4,5</b>	3,3	3,6	5,4	4,0	4,1	6,8	2,7	4,4	2,6	4,0	2,8		4,6	7,4	8,3	4,9	6,5
<b>Tetuán</b>	<b>4,0</b>	5,6	3,6	6,1	3,4	3,8	4,0	3,0	1,5	5,7	5,3	4,4	4,3	2,7	3,0	1,6	5,6	3,9
<b>Chamberí</b>	<b>4,6</b>	5,7	5,1	6,8	1,6	4,2	7,0	5,2	4,5	1,9	1,5	4,5	6,3	5,1	1,4	7,0	4,6	3,8
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	<b>6,4</b>	7,4	6,2	4,3	7,0	6,6	6,2	5,3	3,7	5,1	2,8	7,9	4,1	10,7	12,1	5,9	7,3	9,9
<b>Moncloa-Aravaca</b>	<b>4,2</b>	3,3	4,5	4,5	4,9	4,4	4,9	1,9	3,1	1,9	6,6	2,8	2,0	7,2	3,1	3,1	3,1	5,5
<b>Latina</b>	<b>6,0</b>	4,3	5,4	5,6	9,9	5,6	5,1	9,7	6,3	8,0	4,0	7,0	6,3	1,4	1,6	5,9	5,1	6,4
<b>Carabanchel</b>	<b>5,4</b>	4,8	3,7	5,5	5,4	6,0	4,0	3,9	14,6	7,5	7,5	6,0	3,5	5,0	1,6	3,4	3,2	8,5
<b>Usera</b>	<b>2,6</b>	2,4	2,1	1,6	3,1	2,9	1,9	2,3	2,5	2,1	2,3	5,1		1,9		3,4	2,5	1,2
<b>Puente de Vallecas</b>	<b>4,2</b>	4,1	3,9	1,6	6,0	4,6	1,9	7,4	2,5	5,8	4,4	7,9	3,5	1,3		1,7	4,1	4,4
<b>Moratalaz</b>	<b>2,5</b>	1,1	2,5	7,3	2,6	3,5	1,1	2,3	1,3	2,4	3,6	3,0	1,0	1,4	6,2		0,5	0,7
<b>Ciudad Lineal</b>	<b>5,6</b>	4,0	5,6	6,3	6,8	7,1	4,2	4,6	3,7	4,8	5,2	5,7	5,3	6,4	6,7	4,8	5,7	4,4
<b>Hortaleza</b>	<b>5,8</b>	6,6	5,7	5,7	10,6	6,8	3,8	4,5	4,3	4,3	5,0	4,7	5,9	12,4	6,0	9,4	2,5	3,5
<b>Villaverde</b>	<b>2,8</b>	3,4	3,3	3,6	3,2	3,0	1,6	4,6	0,9	4,0	1,7	5,0	2,8	4,5	1,5	4,2	0,9	5,2
<b>Villa de Vallecas</b>	<b>3,7</b>	2,6	5,3	1,9	4,5	4,8	2,5	4,2	3,0	4,0	2,3	2,9	1,0	5,3	1,6		3,4	4,3
<b>Vicálvaro</b>	<b>1,8</b>	2,6	2,1	2,0	2,6	2,4	1,2	0,7			0,6	1,2	1,9		4,0	1,4		2,6
<b>San Blas-Canillejas</b>	<b>4,9</b>	2,6	2,7	5,8	4,5	6,9	5,1	4,0	2,2	5,2	3,5	5,4	2,9	2,6	1,6		2,8	0,9
<b>Barajas</b>	<b>1,8</b>		0,6	4,4	1,8	2,6	0,9	1,0	2,5	2,6	3,3	2,0				1,7	2,3	2,6
<b>Otro municipio</b>	<b>8,0</b>	16,0	8,8	5,3	1,6	3,5	10,2	8,0	17,6	11,0	7,3	3,0	28,5	11,0	20,7	23,9	20,7	7,6

En la tabla anterior pueden comprobarse el porcentaje de personas usuarias que residen en cada uno de los distritos por materias, resaltando aquellos porcentajes que son significativamente superiores al registrado entre el total de personas usuarias, lo que permite identificar los asuntos más destacados en cada zona de Madrid.

% Verticales	Total	Submaterias															
		Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Oficinas de Atención al Ciudadano (G-)	Uso libre de instalaciones	Limpieza urbana y equipamientos (G-M.)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M.)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	SER (G-Mov. Trans. Y Multas)	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. Y Multas)	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. Y Multas)	Aparcamientos en la vía pública (G-Mov. Tr. Y Multas)	Madrid 360 (G-Mov. Tr. Y Multas)	Policia Municipal (G-Seguridad y Vías Y Esp. Públicos)	
<b>Total Muestra real</b>	<b>5244</b>	94	118	70	437	398	300	257	230	225	205	96	85	120	87	104	170
	<b>5244</b>	89	126	76	534	313	237	204	189	176	202	78	82	85	68	148	142
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Centro</b>	<b>6,5</b>	16,4	9,9	6,3	2,4	7,1	2,7	7,1	6,9	6,8	5,5	11,5	2,0	5,8	15,3	11,9	5,0
<b>Arganzuela</b>	<b>6,1</b>	8,9	5,8	3,4	8,1	2,9	2,7	6,9	6,5	10,6	2,8	4,8	9,5	10,4	10,6	5,2	8,3
<b>Retiro</b>	<b>3,3</b>	5,2	3,5	8,1	2,5	1,7	1,5	0,8	2,7	4,7	1,6	5,4		3,9	4,0	3,7	2,2
<b>Salamanca</b>	<b>4,6</b>	3,5	3,5	7,9	3,0	2,9	3,1	3,9	3,6	7,0	4,8	19,2	3,3	4,0	3,2	6,2	4,9
<b>Chamartín</b>	<b>4,5</b>	1,3	3,3	7,9	4,0	4,6	1,5	6,1	3,2	5,5	7,6	15,3	1,4	9,9	4,2	6,5	3,0
<b>Tetuán</b>	<b>4,0</b>	5,8	2,2	1,7	3,2	5,4	2,8	4,8	2,9	4,7	6,7		2,4	5,0	2,7	2,2	3,8
<b>Chamberí</b>	<b>4,6</b>	2,2	5,4	1,2	1,6	3,8	1,9	8,3	2,8	8,0	2,0	16,7	2,4	8,4	4,5	4,3	3,5
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	<b>6,4</b>	6,3	7,9	7,5	7,0	7,6	9,8	6,8	4,7	5,3	7,0	1,2	15,0	2,4	10,6	5,3	9,9
<b>Moncloa-Aravaca</b>	<b>4,2</b>	4,8	4,0	3,4	5,4	4,8	3,5	4,8	4,5	3,0	8,2	4,1	9,6		1,9	4,6	4,1
<b>Latina</b>	<b>6,0</b>	4,1	2,5	3,7	9,6	6,5	5,5	4,1	5,0	4,8	7,9	0,9	6,1	9,3		7,3	7,7
<b>Carabanchel</b>	<b>5,4</b>	2,2	3,9	4,9	4,7	5,1	5,7	8,1	5,5	3,2	4,0	2,4	9,8	1,5	9,0	5,4	8,2
<b>Usera</b>	<b>2,6</b>	0,9	2,9	1,2	3,5	2,6	3,0	2,0	4,9	0,9	4,3		1,9		5,6	2,5	2,0
<b>Puente de Vallecas</b>	<b>4,2</b>	5,2	1,5	4,9	6,3	5,8	6,5	3,6	5,4	1,2	4,2		3,4	2,3		2,4	7,5
<b>Moratalaz</b>	<b>2,5</b>	0,9	4,8	2,5	2,8	4,1	4,7	1,9	4,7		1,4	0,9	1,0	2,1		1,9	2,6
<b>Ciudad Lineal</b>	<b>5,6</b>	5,7	4,5	0,9	7,2	7,0	9,0	7,4	9,2	3,5	4,4	8,2	4,8	2,9	1,9	5,3	5,2
<b>Hortaleza</b>	<b>5,8</b>	9,0	5,3	5,9	11,4	5,0	9,1	5,6	7,1	3,6	10,5	2,1	5,4	0,7		3,8	5,5
<b>Villaverde</b>	<b>2,8</b>	2,2	4,2	7,7	2,8	3,7	4,3	2,4	2,5	0,7	2,7	1,2		5,0		1,3	1,1
<b>Villa de Vallecas</b>	<b>3,7</b>	2,2	1,5	9,1	4,0	3,7	3,1	3,1	5,0	2,1	3,5	2,4	3,4	2,7	1,3	3,1	2,5
<b>Vicálvaro</b>	<b>1,8</b>	0,9	0,7	3,7	2,3	1,4	2,5	3,3	3,0	0,5	3,8		4,3				2,9
<b>San Blas-Canillejas</b>	<b>4,9</b>	2,6	5,3	1,2	4,4	8,8	13,4	3,1	3,2	1,5	4,9	1,2	5,6	22,1		3,2	4,8
<b>Barajas</b>	<b>1,8</b>	0,9	1,5		1,9	3,0	2,2	2,6	3,8	0,7	1,4		2,9	1,0		3,7	2,2
<b>Otro municipio</b>	<b>8,0</b>	6,0	15,6	4,2	1,6	2,3	1,5	3,3	1,9	21,0	0,9	2,6	5,8	0,7	25,5	7,2	2,5

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.

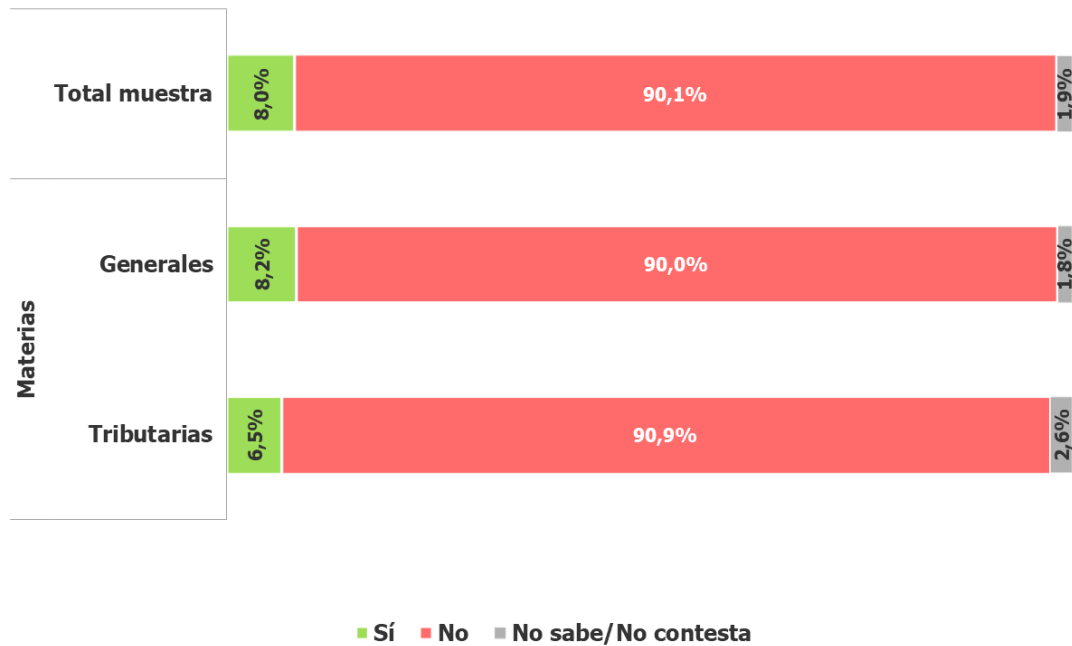
### Discapacidad reconocida



Base: Total muestra.

El 8,0% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada), porcentaje superior en algo más de 1 punto frente al registrado el año pasado (6,9%).

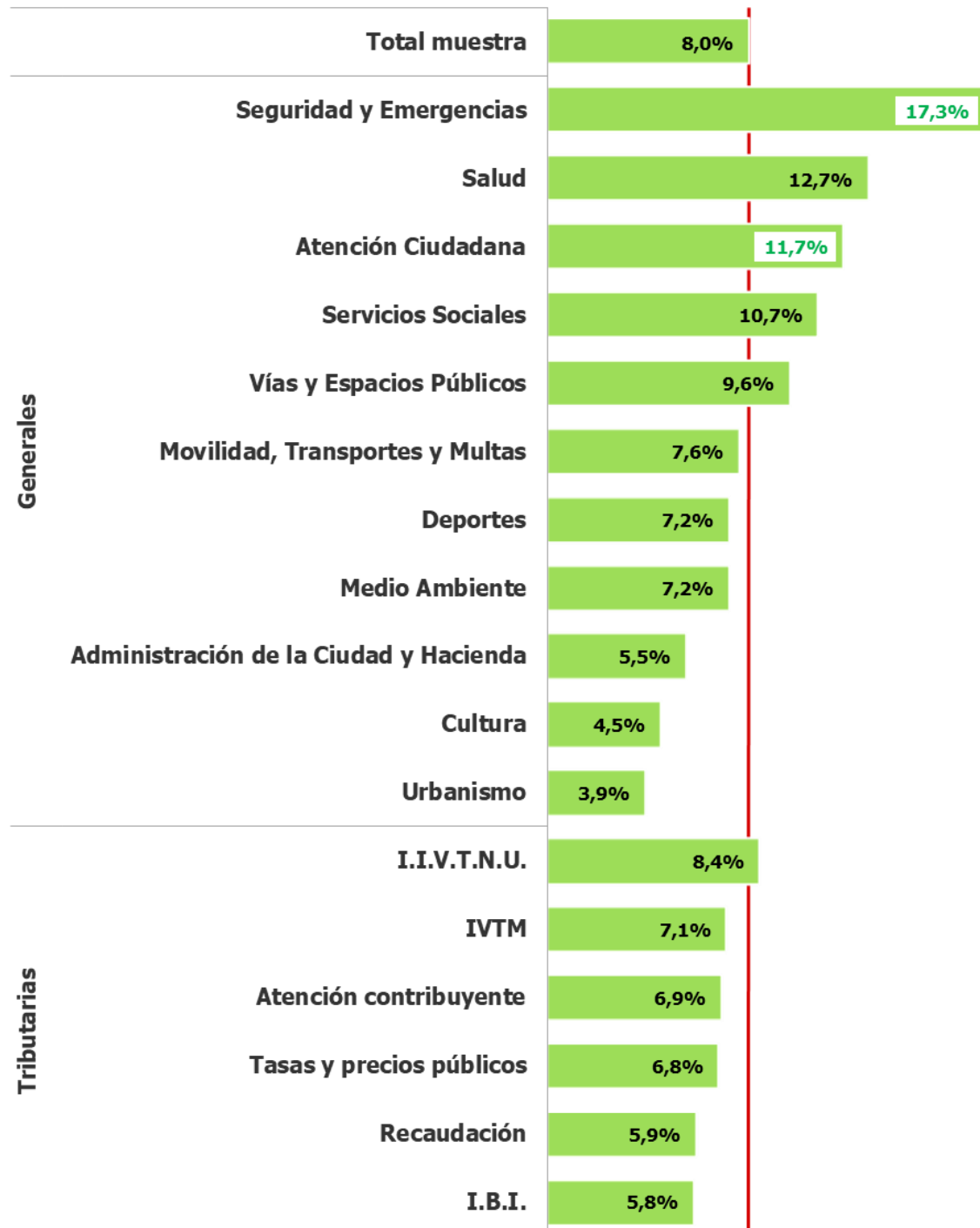
### Discapacidad reconocida según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida representa un 8,2% entre quienes trataron materias Generales y un 6,5% entre quienes trataron materias Tributarias, aunque esa diferencia no es significativa.

### Discapacidad reconocida según materias (% Sí)



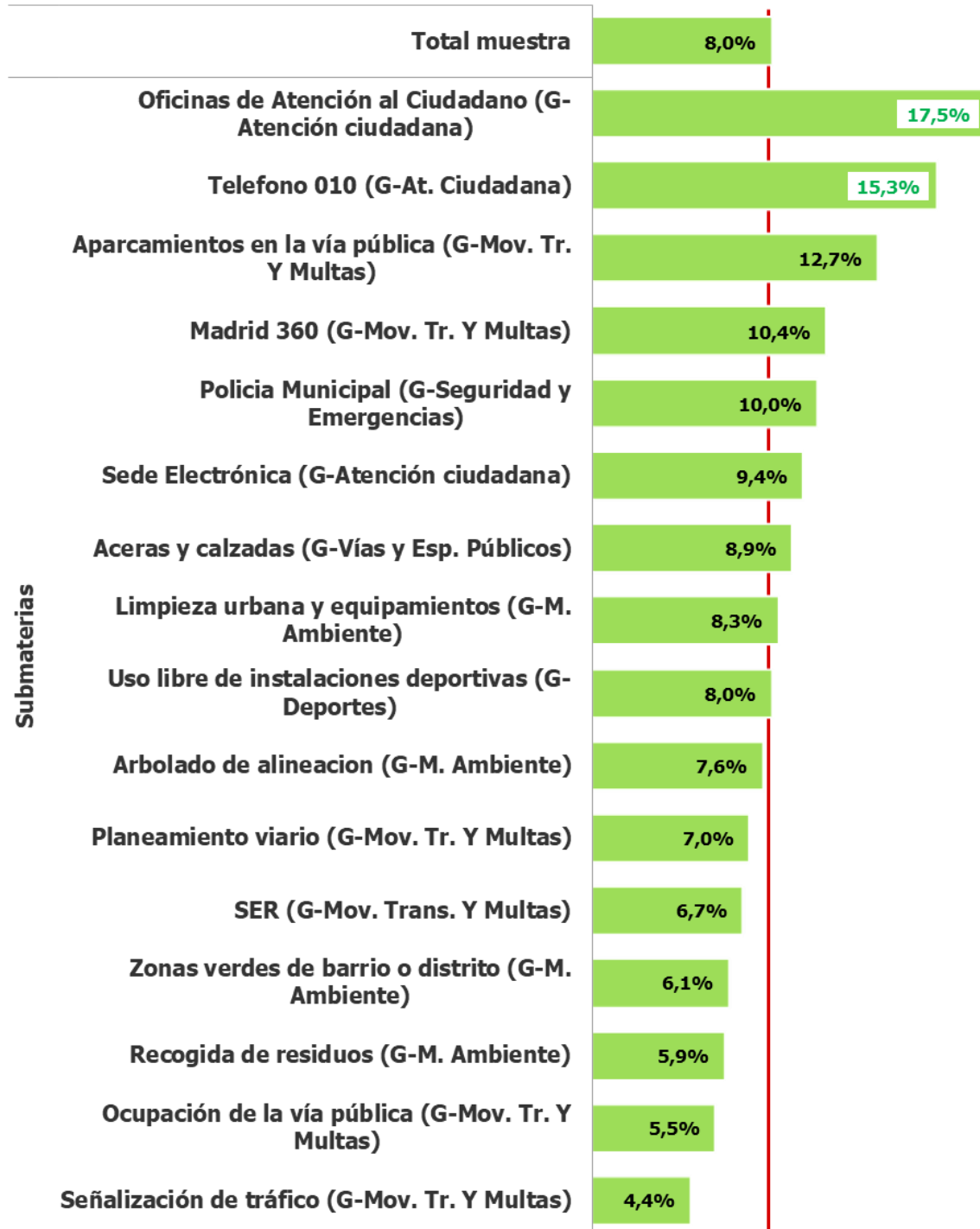
Base: Total muestra.





Atendiendo a la proporción de personas discapacitadas en función de las materias encontramos que destaca en las áreas de Seguridad y Emergencias (17,3%) y Atención Ciudadana (11,7%). Ambas pertenecen al grupo de materias Generales y sus porcentajes son significativamente superiores al total (8,0%).

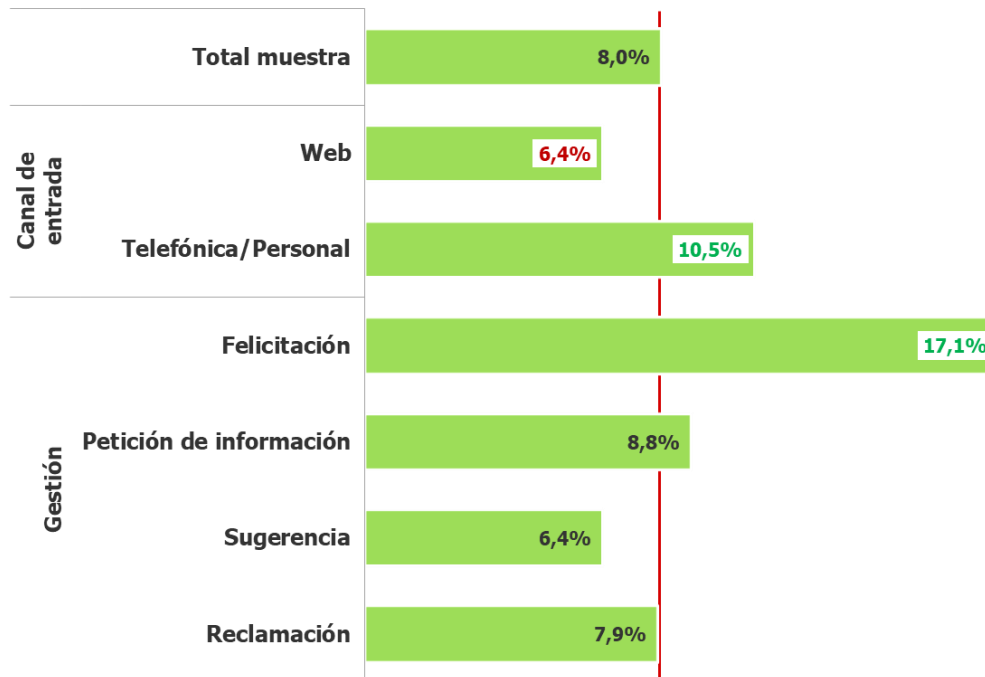
### Discapacidad reconocida según submaterias (% Sí)



Base: Total muestra.

Según submaterias, las personas discapacitadas sobresalieron en el uso del servicio de SyR en oficinas de Atención al ciudadano (17,5%) y Teléfono 010 (15,3%), en sintonía con la mayor presencia ya constatada en la materia de Atención Ciudadana.

### Discapacidad reconocida según el canal de entrada y la gestión (% Sí)



Base: Total muestra.

Si atendemos al canal de entrada, se observa que entre quienes accedieron al Sistema SyR por canal presencial o telefónico, el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida (10,5%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (6,4%) y al registrado entre el total (8,0%).

Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de personas discapacitadas cuya gestión consistió en una felicitación (17,1%) fue significativamente superior al registrado en el total (8,0%).

### 3.2. La experiencia con el Sistema SyR

En este capítulo se atiende a las principales características de la experiencia de las personas usuarias con el Sistema SyR y con los canales de acceso de los que éste dispone.

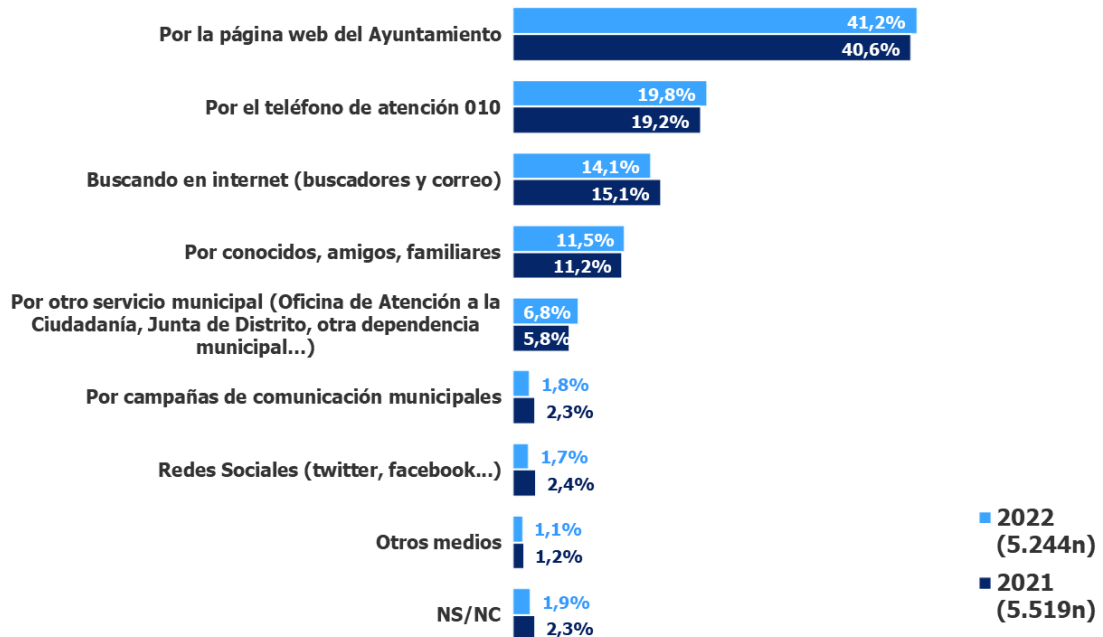
En concreto analizamos los canales a través de los cuales la ciudadanía conoció el servicio, el total de canales que conocen, por los que entraron al Sistema SyR y por los que realizaron el seguimiento de su tramitación, así como el porcentaje de quienes hicieron ese seguimiento y la calidad de la respuesta.

#### A) Conocimiento del servicio y los canales

El Ayuntamiento de Madrid tiene abiertos varios canales de acceso al Sistema SyR, tales como su página web, el teléfono 010 Línea Madrid y de manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y las Juntas de Distrito.

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. En el año 2022 continúa la opción de redes sociales (Twitter, Facebook) y se ha reducido la opción “buscando por internet (buscadores y correo)” eliminando la opción aplicaciones.

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



Base: Total muestra.

Algo más de cuatro de cada diez personas usuarias conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (41,2%). Este es el porcentaje mayoritario, superando por 0,6 puntos al del año anterior situado en 40,6%.

En segundo lugar, el 19,8% señala que conoció el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, canal que aumenta 0,6 con respecto al año anterior.

La búsqueda digital mediante buscadores y correo electrónico (14,1%) disminuye un punto porcentual con respecto al año anterior (15,1%) ocupando el tercer lugar del ranking, mostrando una disminución menor del aumento que se viene percibiendo en años anteriores.

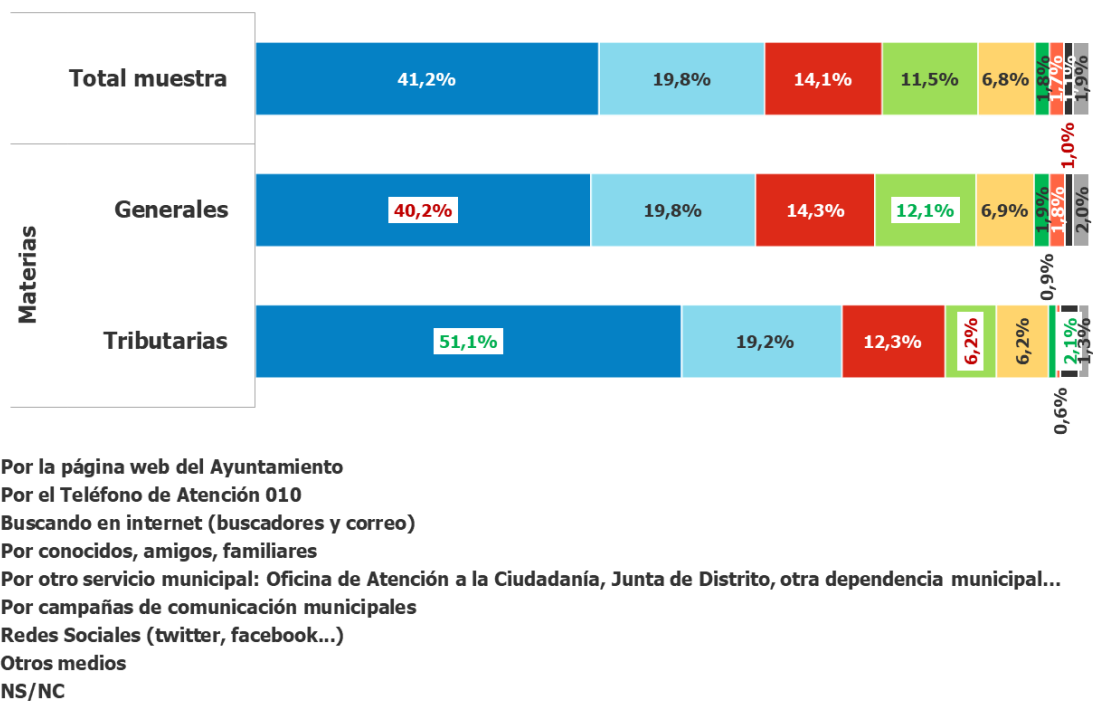
Quienes accedieron mediante personas conocidas, amigas o familiares (11,5%) aumentan 0,3 puntos en el último año y quienes lo hicieron por otro servicio municipal (6,8%) también

muestra un aumento de 1 punto, manteniendo la cuarta y quinta plaza del ranking.

A su vez se registra una disminución de 0,7 puntos y 0,5 puntos respectivamente entre quienes conocieron el servicio a través de distintas redes sociales como Twitter y Facebook (1,7%) y por campañas de comunicación municipales (1,8%). El año anterior, las redes sociales superaban por poco a las campañas municipales. Al contrario, este año estas últimas han escalado un puesto.

También se registra un 1,1% en usuarios que conocieron el servicio por otros medios.

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



Base: Total muestra.

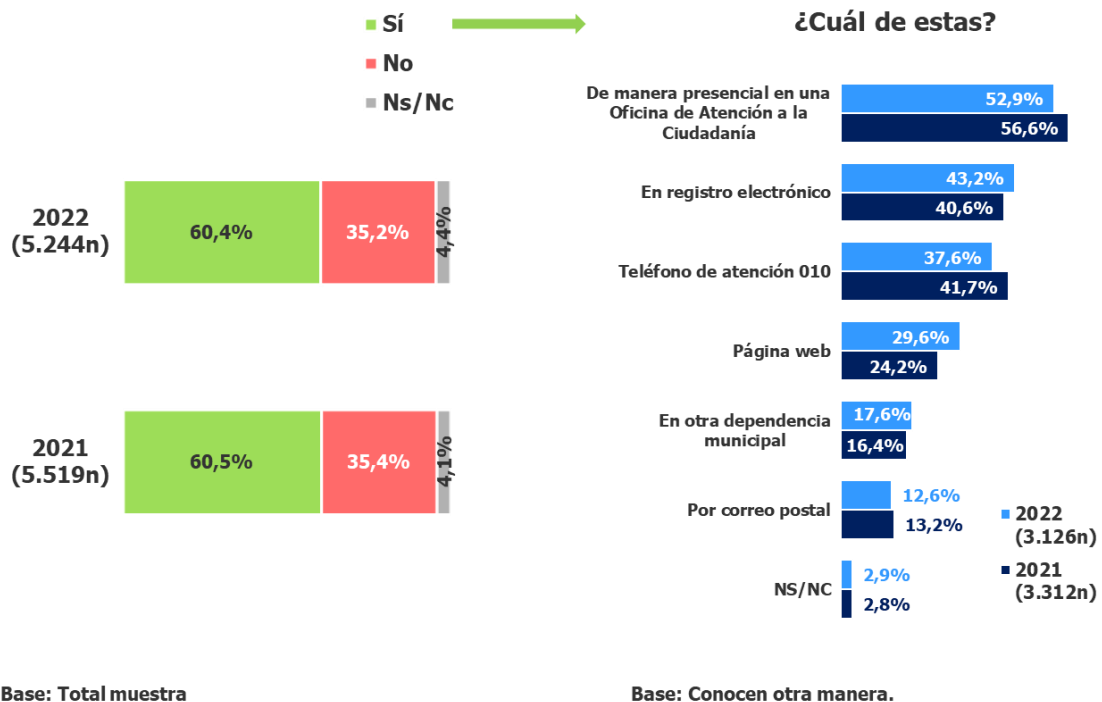
Si observamos al carácter de las materias, se aprecia que entre quienes presentaron solicitudes de materias generales, el porcentaje de quienes conocieron el Sistema SyR por la página web del Ayuntamiento (40,2%) es significativamente inferior al total de la muestra (41,2%). Al contrario, entre quienes presentaron solicitudes de materias tributarias, quienes conocieron

el servicio a través de la página web del Ayuntamiento representan un 51,1%, superando significativamente el valor para el total de la muestra.

En el caso de la cuarta opción del ranking, el canal a través de conocidos, amigos y familiares, entre las personas usuarias de materias general (12,1%) el porcentaje es significativamente superior al registrado al de materias tributarias (6,2%) y al de la muestra total (11,5%).

No existen diferencias significativas en el porcentaje de personas usuarias que conocieron el servicio a través del teléfono de Atención 010 ni la búsqueda a través de internet, atendiendo al carácter de las materias.

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



Seis de cada diez personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación (60,4%), manteniéndose estable el porcentaje registrado un año antes. Por otro lado, el 35,2% asegura que no conoce otra manera, siendo muy similar al registrado en 2021.

Entre las personas que han respondido afirmativamente a la pregunta, más de la mitad señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (52,9%) disminuyendo 3,7 puntos porcentuales con respecto al año 2021 (56,6%). Cuatro de cada diez personas señalaron que conocen el registro electrónico (43,2%), superando al año anterior (40,6%). Seguidamente, el teléfono 010 Línea Madrid (37,6%) la página web (29,6%), en otra dependencia municipal (17,6%) y correo postal (12,6%) se establecen como las opciones preferidas en orden de aparición. Estos porcentajes son similares a los registrados el año anterior y se posicionan de una forma similar salvo en el caso del registro electrónico que ha escalado al segundo puesto en detrimento del teléfono 010.

## B) Uso de los canales de acceso

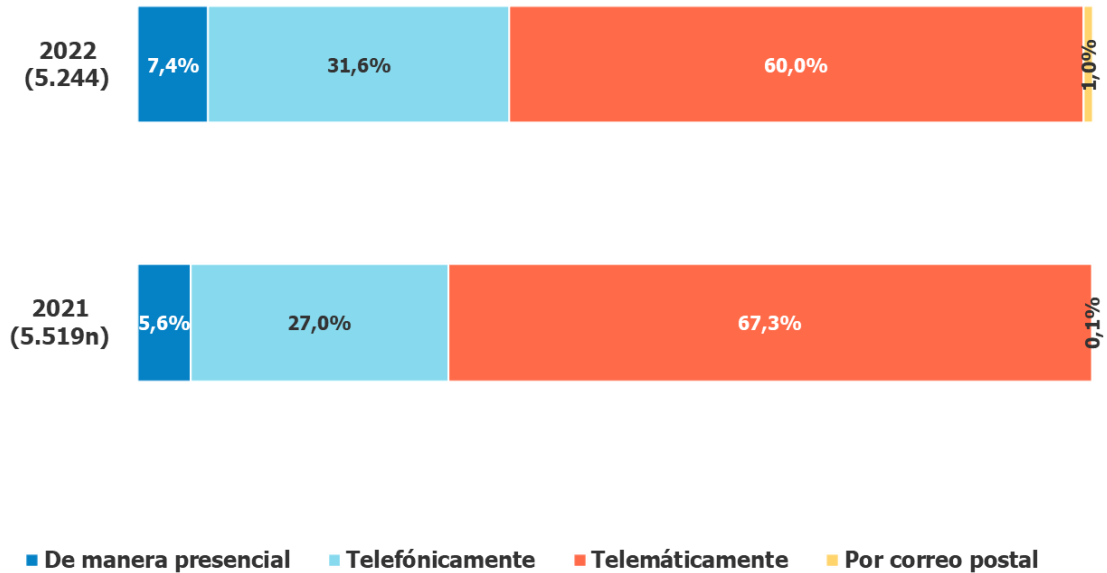
Hasta aquí hemos realizado un acercamiento al conocimiento de los canales de acceso por parte de las personas usuarias. Una vez establecido este paso, la siguiente etapa en el "viaje de la persona usuaria" del servicio de sugerencias y reclamaciones, es la entrada efectiva al Sistema SyR.

Por lo tanto, el siguiente paso consiste en introducir el análisis de uno de los indicadores preestablecidos para el estudio: el 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.

La base de datos que sirvió para conseguir la muestra de esta encuesta nos permitía conocer de antemano el canal de entrada utilizado por las personas usuarias sin tener la necesidad de preguntarlo.



### Acceso al Sistema SyR

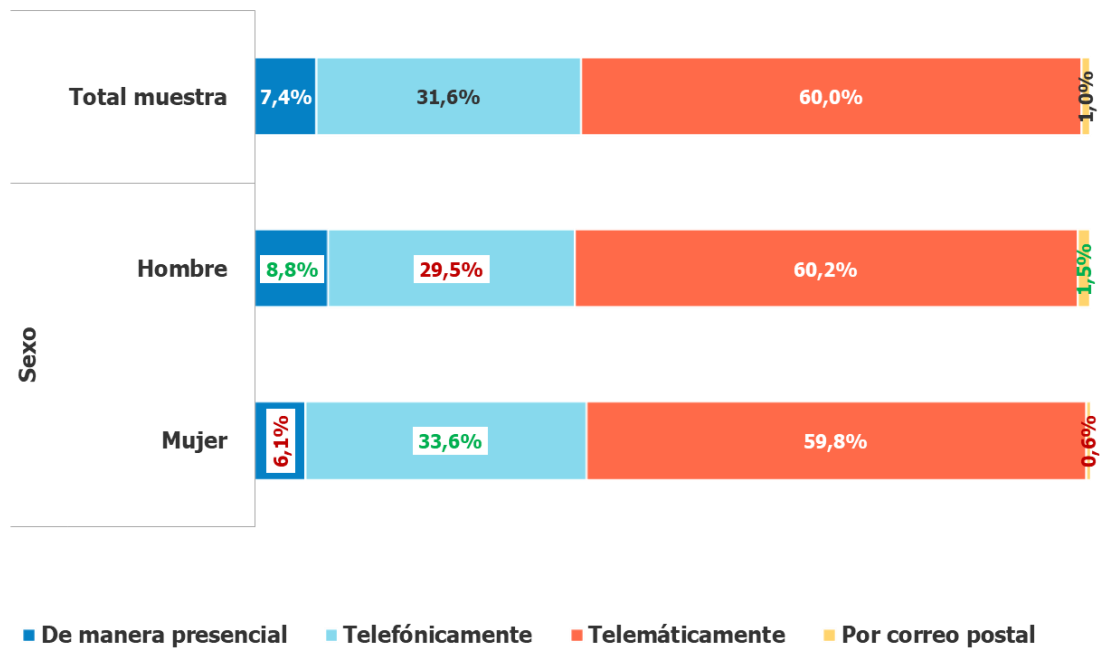


Base: Total muestra.

Seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (60,0%), canal mayoritario, aunque disminuye 7,3 puntos con respecto al registrado el año anterior.

Por otro lado, el 31,6% accede telefónicamente, porcentaje que aumenta 3,6 puntos porcentuales con respecto al año anterior (27,0%). El 7,4% lo hace de manera presencial, valor que aumenta 1,8% con respecto a 2021. El 1,0% accedió por correo postal, mientras que el año anterior lo hizo un 0,1%.

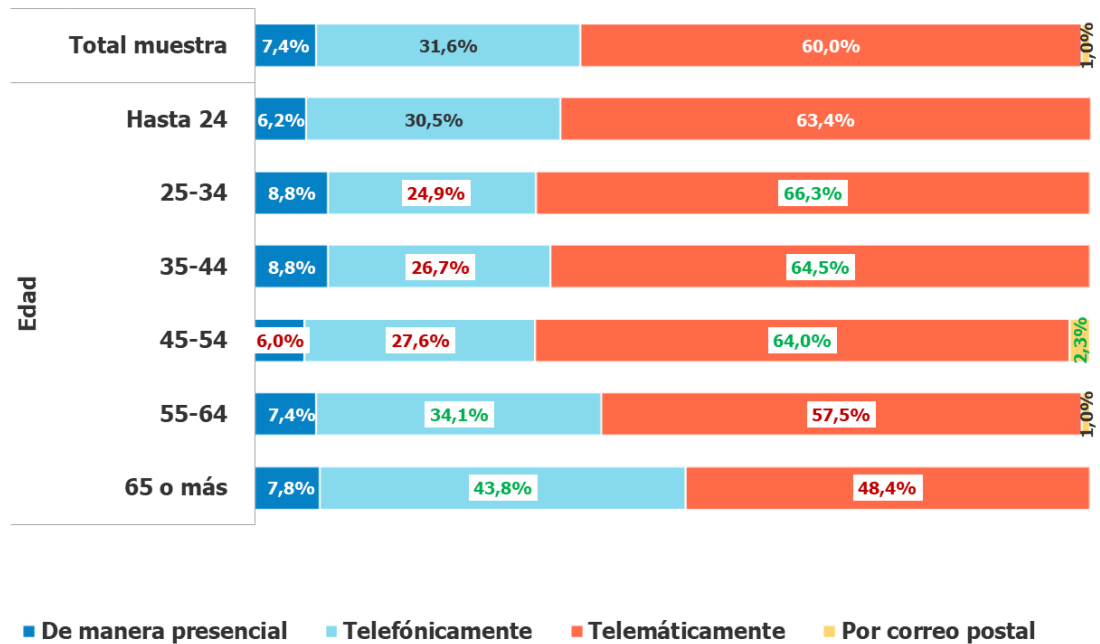
### Acceso al Sistema SyR según sexo



Base: Total muestra.

En función del sexo de las personas usuarias del servicio, destaca el porcentaje de mujeres que acceden telefónicamente 33,6%, frente al 29,5% de los hombres y al 31,6% registrado entre el total. Por su parte, los hombres que accedieron de manera presencial representan un porcentaje (8,8%) significativamente superior a los registrados entre las mujeres (6,1%) y también al registrado en la muestra total (7,4%). Las mujeres que accedieron por correo postal representan porcentajes significativamente inferiores (0,6%) con respecto a los hombres (1,5%) y con respecto al total (1%).

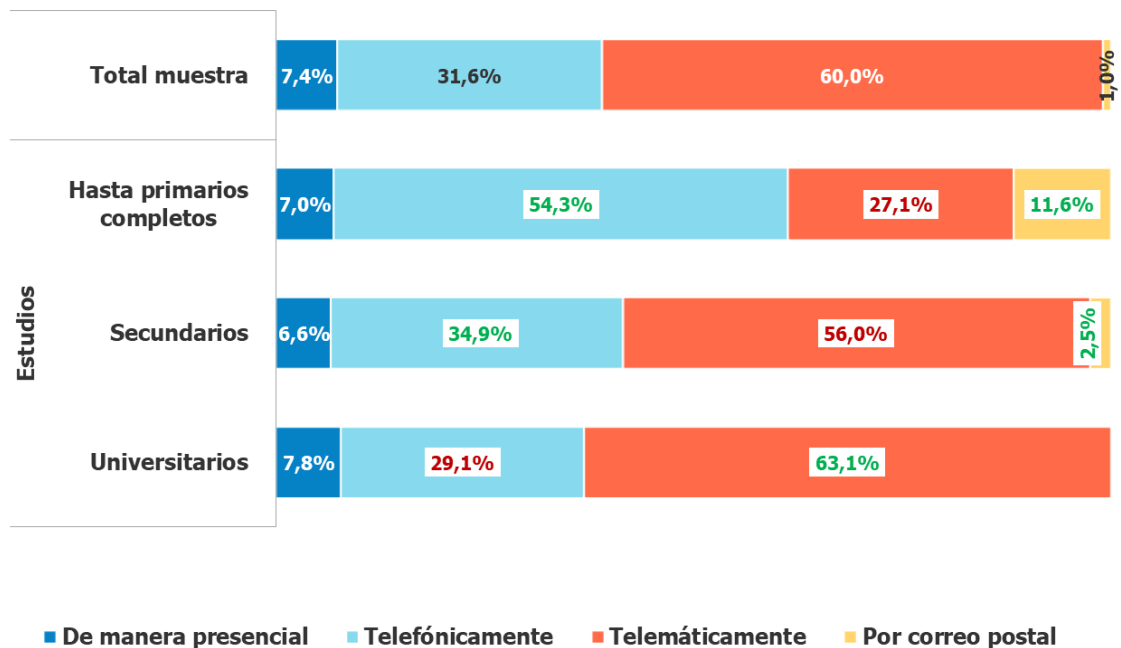
### Acceso al Sistema SyR según edad



Base: Total muestra.

Si observamos la edad, existe una clara relación con el canal de entrada al Sistema SyR. A partir de los 55 años en adelante, aumenta significativamente la vía telefónica ( $\geq 34,1\%$ ) en detrimento de la telemática ( $\leq 57,5\%$ ). De igual forma, el canal digital destaca entre los 25 y 54 años ( $\geq 64\%$ ), presentando porcentajes significativamente superiores a los registrados en la muestra total (60,0%). Por su parte, el correo postal es significativamente mayor entre los grupos de 45 a 54 años, (2,3%).

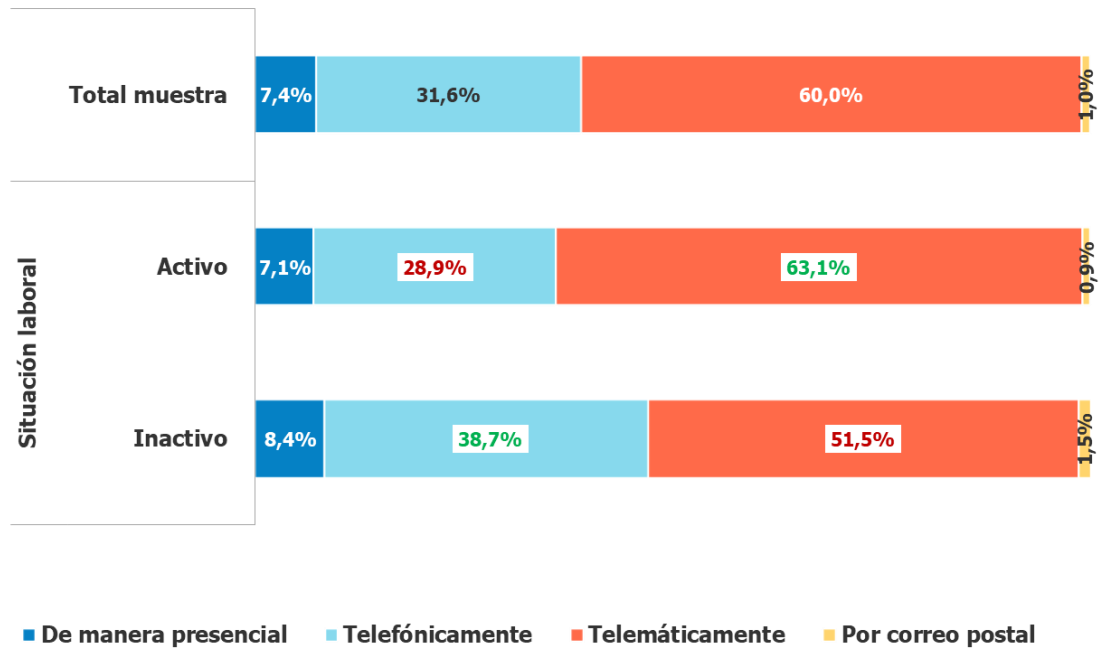
### Acceso al Sistema SyR según estudios



Base: Total muestra.

El nivel de estudios también se encuentra relacionado con el uso de la vía telemática. A mayor nivel de estudios, mayor acceso al canal digital del Sistema SyR. Así, entre las personas con estudios universitarios representan un 63,1%, siendo significativo en relación con quienes tienen estudios primarios (27,1%) o secundarios completos (56,0%). De igual manera, quienes utilizan el canal telefónico aumentan significativamente a medida que el nivel de estudios disminuye, registrándose entre quienes tienen estudios hasta primarios un 54,3% y secundarios un 34,9%. Entre quienes acceden presencialmente, no se puede establecer una relación directa con el nivel de estudios ya que los estudios primarios (7%), secundarios (6,6%) y universitarios (7,8%) oscilan alrededor del total de la muestra (7,4%).

### Acceso al Sistema SyR según situación laboral

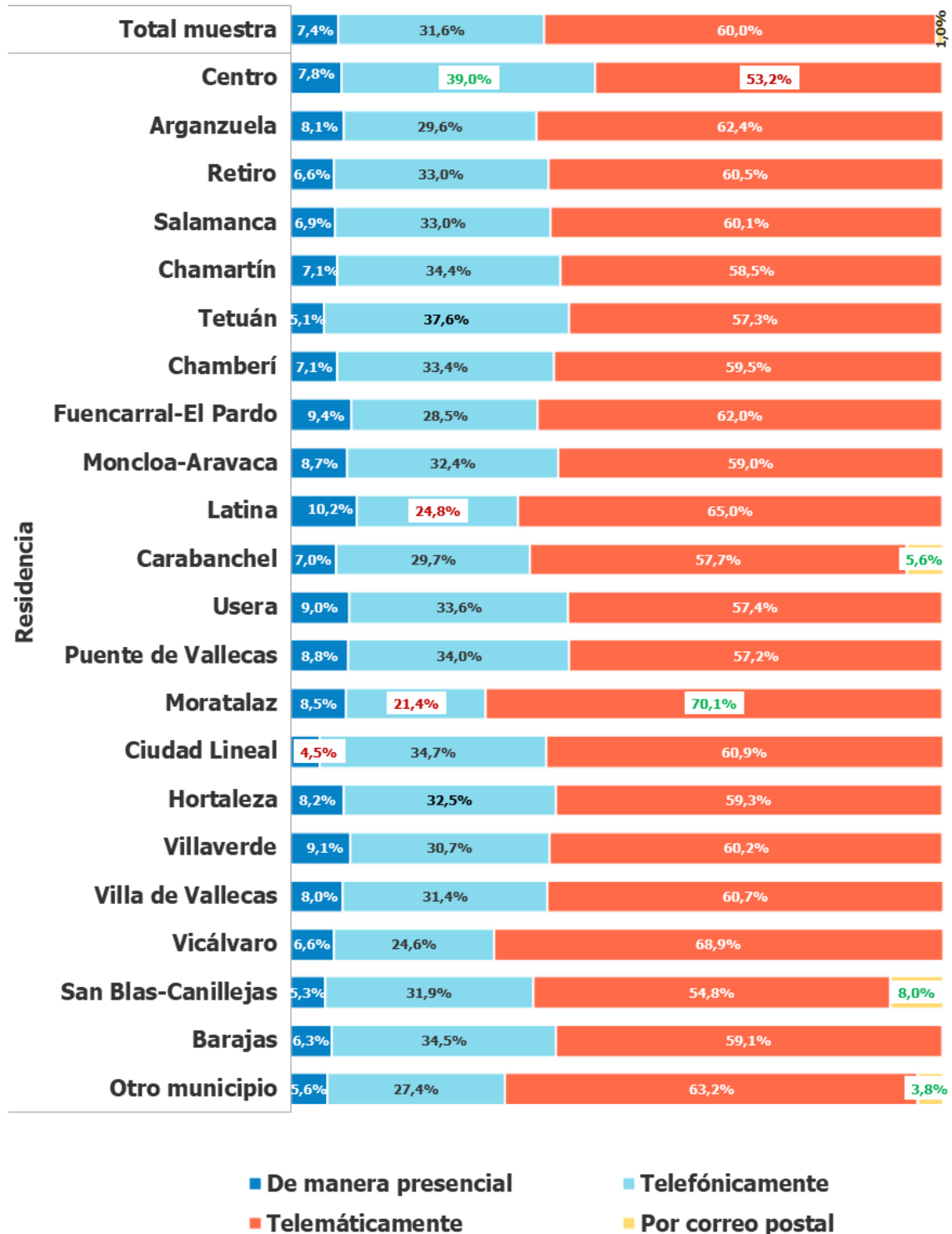


Base: Total muestra.

En función de la situación laboral, atendemos a dos segmentos técnicamente definidos en el contexto sociológico: los activos, que son aquellas personas que están en situación o edad de trabajar (ocupados y desempleados) y los inactivos, que son las que no están (estudiantes, personas jubiladas y labores domésticas).

Así, entre los activos, el 63,1% accedió telemáticamente, porcentaje significativamente superior al 60% registrado entre el total y al registrado entre los inactivos (51,5%). Mientras que entre estos últimos el 38,7% accedieron telefónicamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre los activos (28,9%) y también al registrado entre el total de personas usuarias (31,6%).

### Acceso al Sistema SyR según residencia

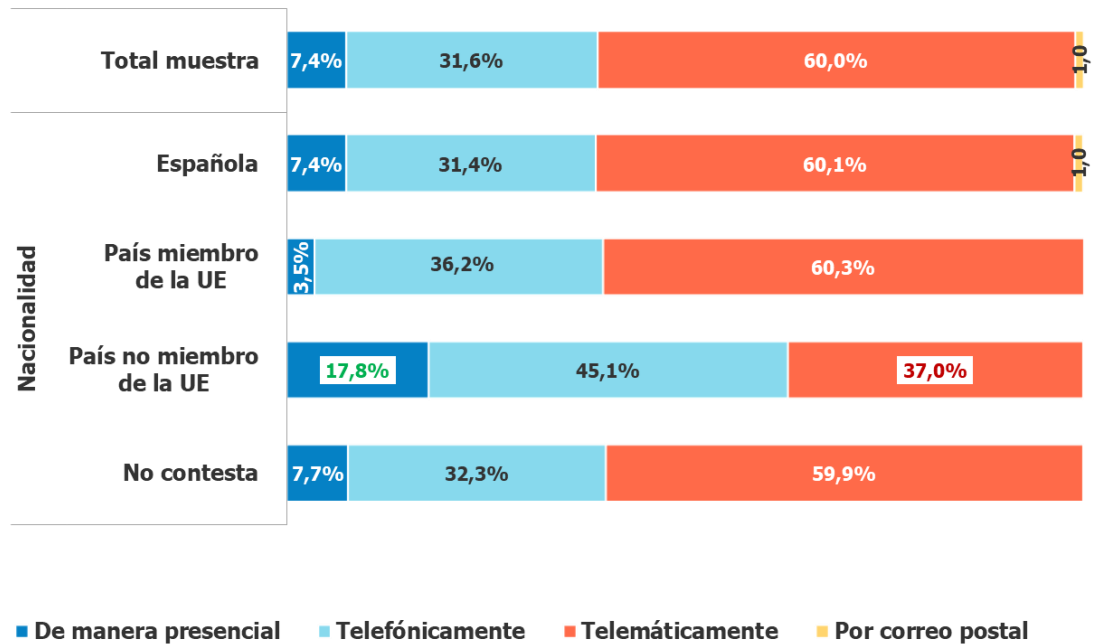


Base: Total muestra.

Tomando el distrito o lugar de residencia y con respecto a los porcentajes registrados entre el conjunto de personas usuarias:

- Entre los residentes de Moratalaz destaca el porcentaje de quienes accedieron al sistema telemáticamente (70,1%). Este es significativo con respecto a la muestra total y a varios distritos como Fuencarral-El Pardo, Ciudad Lineal y Villa de Vallecas.
- El canal digital destaca significativamente en Moratalaz (70,1%). Mientras que el menor porcentaje de acceso por vía telemática se informa en el distrito Centro (53,2%).
- El canal telefónico destaca entre quienes residen en el distrito Centro (39,0%), porcentaje significativamente superior al registrado en el total de la muestra (31,6%) y a otros distritos como Latina (24,8%) y Moratalaz (21,4%).
- En Ciudad Lineal el acceso presencial (4,5%) es significativamente inferior en comparación con el total muestral (7,4%) y con los demás distritos siendo este el que menor porcentaje presenta.
- Por último, quienes acceden a través del correo postal en Carabanchel (5,6%), San Blas-Canillejas (8,0%) y Otro municipio (3,8%) representan un porcentaje que es significativamente superior al estimado en el total muestral (1,0%).

### Acceso al Sistema SyR según nacionalidad

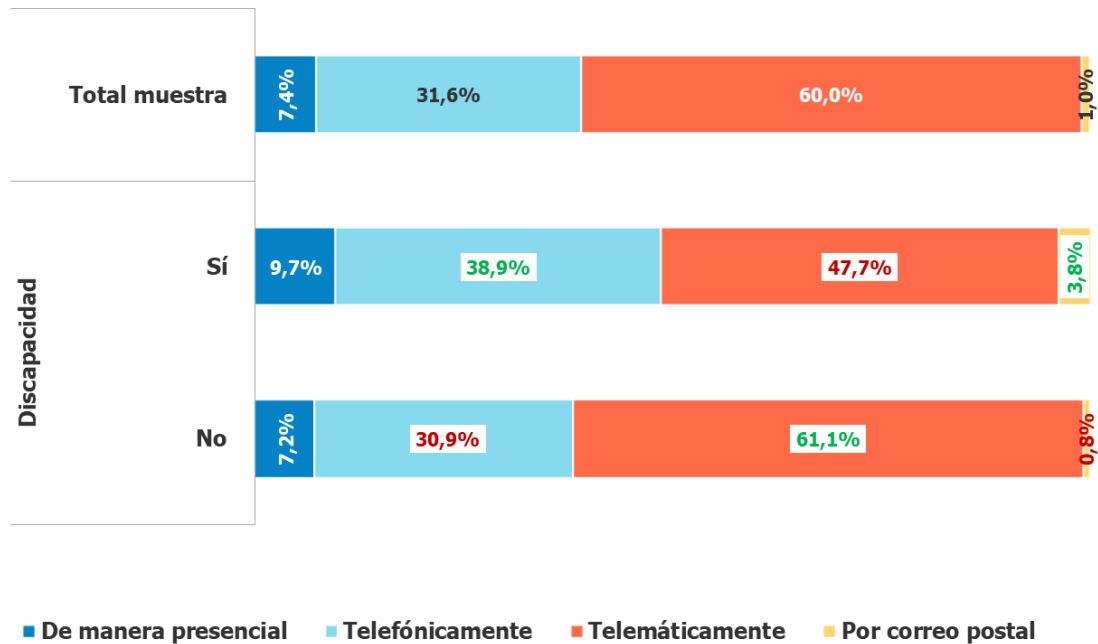


Base: Total muestra.

Atendiendo a la nacionalidad, entre las personas usuarias de un país no miembro de la UE el porcentaje de quienes accedieron de manera presencial (17,8%) es significativamente superior al 7,4% registrado entre el total y también al que se registra en el resto de las personas usuarias. Sin embargo, de ese mismo segmento quienes entraron de manera telemática (37,0%) representan un porcentaje significativamente inferior al registrado entre quienes tienen nacionalidad española (60,1%) e inferior a su vez al total de la muestra (60,0%).



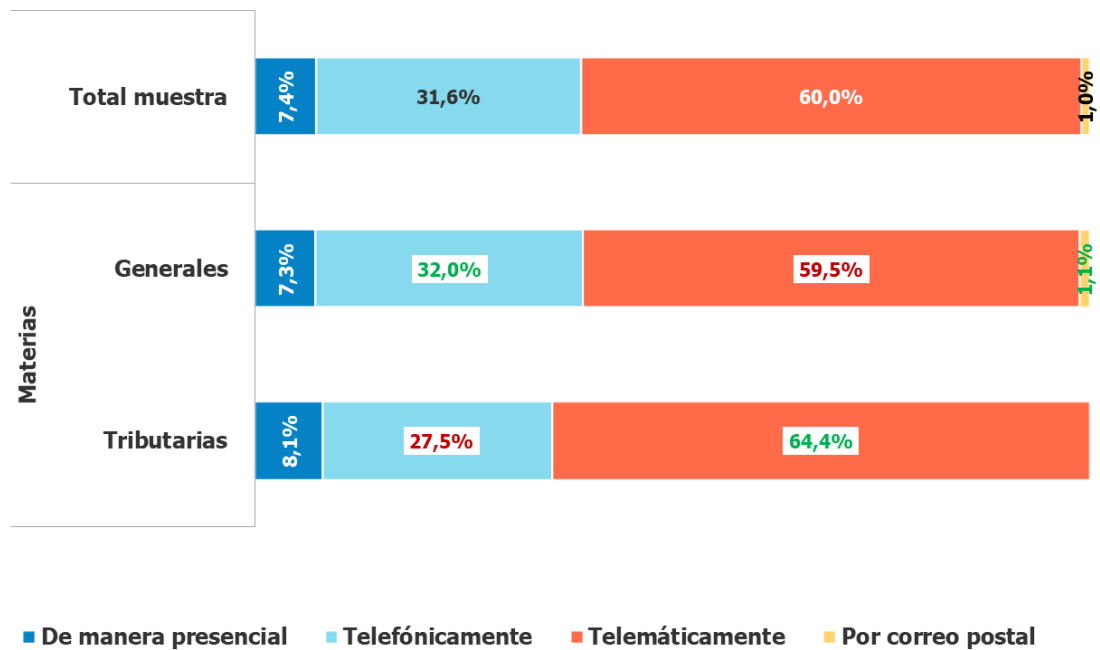
### Acceso al Sistema SyR según discapacidad



Base: Total muestra.

El 9,7% de las personas usuarias que tienen alguna discapacidad entraron al Sistema SyR de manera presencial. Sin embargo, el canal telemático es menos usado entre este colectivo, ya que representan un 47,7% entre quienes tienen alguna discapacidad, porcentaje significativamente inferior al registrado entre el total (60,0%) y entre quienes no la tienen (61,1%). A su vez, las personas con alguna discapacidad utilizaron más el acceso de forma telefónica (38,9%) siendo un porcentaje significativamente superior al total de la muestra (31,6%) y al de quienes no la tienen (30,9%). Por último, las personas con alguna discapacidad utilizan el acceso por correo postal (3,8%) siendo significativamente superior al registrado entre quienes no tienen ninguna discapacidad (0,8%) y al total muestral (1,0%).

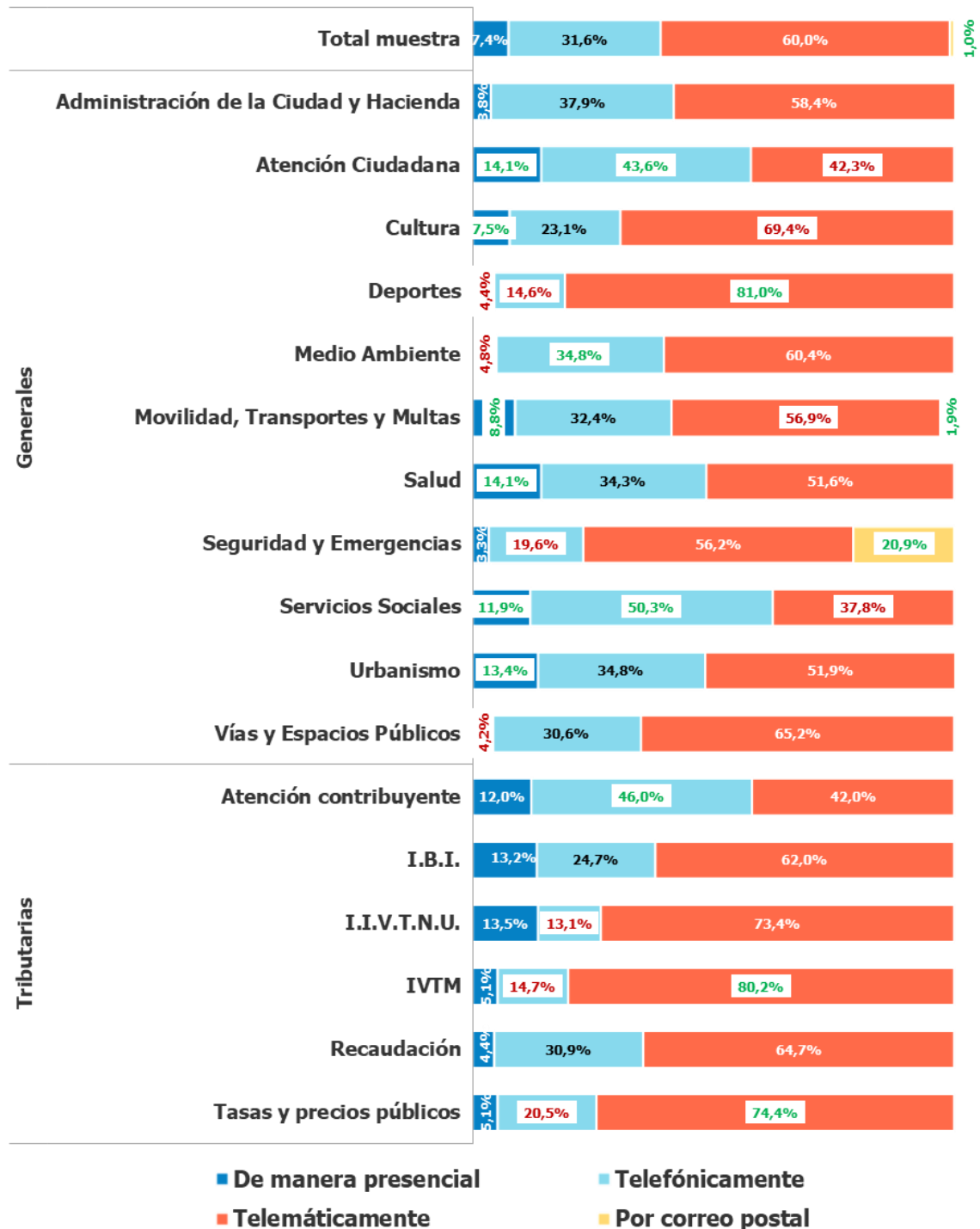
### Acceso al Sistema SyR según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Según el tipo de materias, entre quienes las realizaron de carácter general por la vía de acceso telefónico el porcentaje registrado (32,0%) es significativamente superior al total muestral (31,6%) y al registrado entre quienes realizaron SyR de materias tributarias (27,5%). Por su parte, las materias de carácter tributario por la vía de acceso telemática (64,4%) representan un porcentaje significativamente superior al que se registran entre las materias generales (59,5%) y entre el total (60,0%).

### Acceso al Sistema SyR según materias



Base: Total muestra.

Si se observa más en detalle el análisis por materias, el porcentaje de personas usuarias que accedieron de manera presencial

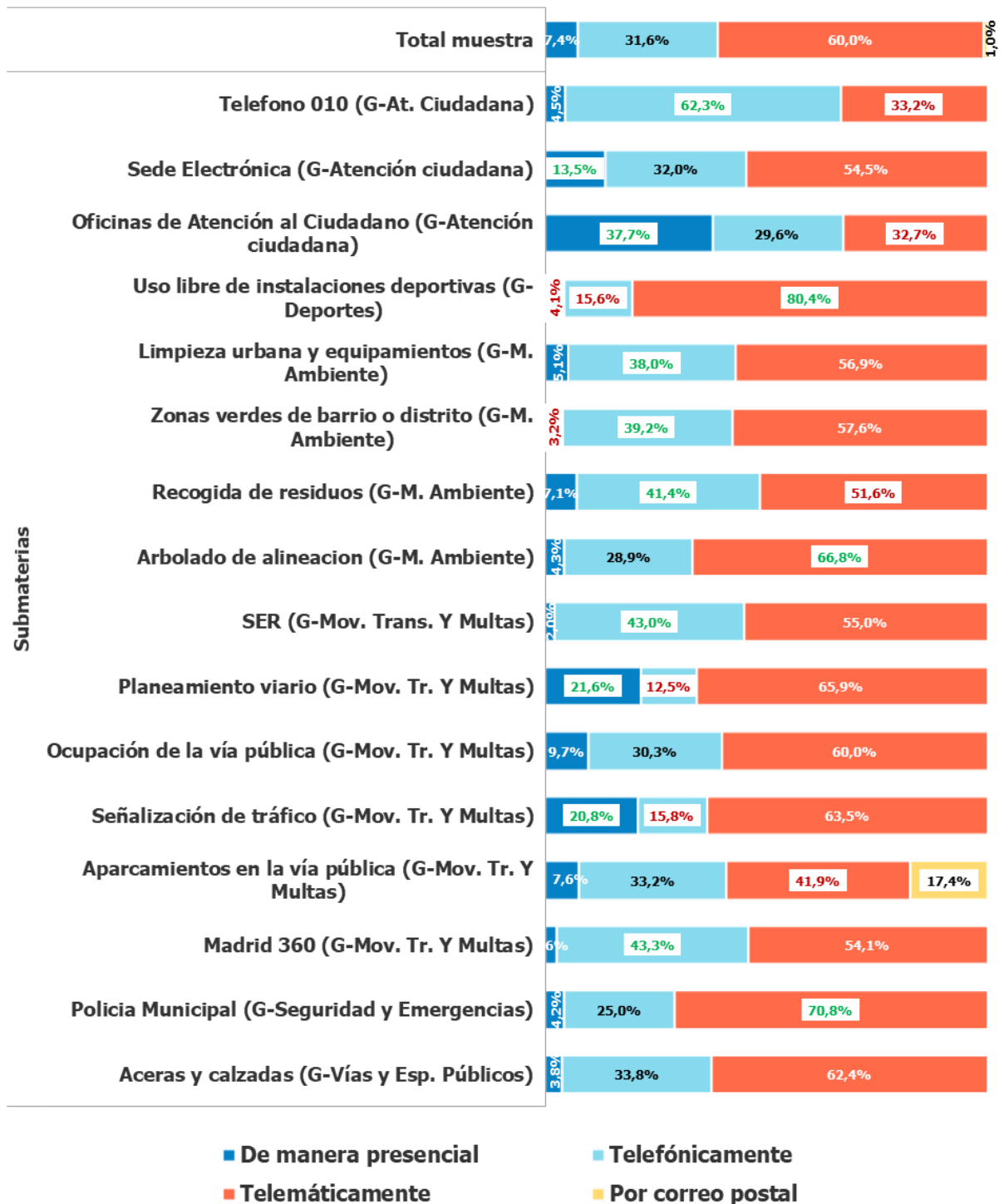
destaca cuando se trata de la materia Atención Ciudadana (14,1%), Salud (14,1%), Servicios Sociales (11,9%), Urbanismo (13,4%), todas significativamente superiores al 7,4% registrado entre el total.

Las materias para las que más personas accedieron telemáticamente son: Deportes (81,0%), IVTM (80,2%) y Tasas y Precios Públicos (74,4%), estas dos últimas de carácter tributario. A su vez, presentan porcentajes significativamente inferiores en esta vía de acceso: Cultura (69,4%), Movilidad, Transporte y Multas (56,9%), Servicios Sociales (37,8%) y Atención Ciudadana (42,3%) que son significativamente inferiores al 60,0% registrado entre el total.

En cuanto a la vía telefónica, destacan los porcentajes significativamente superiores registrados en Atención Ciudadana (43,6%), Medio Ambiente (34,8%) y Servicios Sociales (50,3%), de carácter general. También en la materia tributaria de Atención al contribuyente (46,0%), aunque de varias de este carácter presentan porcentajes significativamente inferiores: I.I.V.T.N.U. (13,1%), IVTM (14,7%) y Tasas y precios públicos (20,5%) que a su vez son inferiores al total muestral (31,6%).

Por último, mediante correo postal sobre Seguridad y Emergencias se gestionaron el 20,9%, destacando significativamente al total muestral (1,0%).

### Acceso al Sistema SyR según submaterias



Base: Total muestra.

Con respecto a las 16 submaterias y el canal presencial, destaca significativamente el 37,7% registrado entre quienes gestionaron

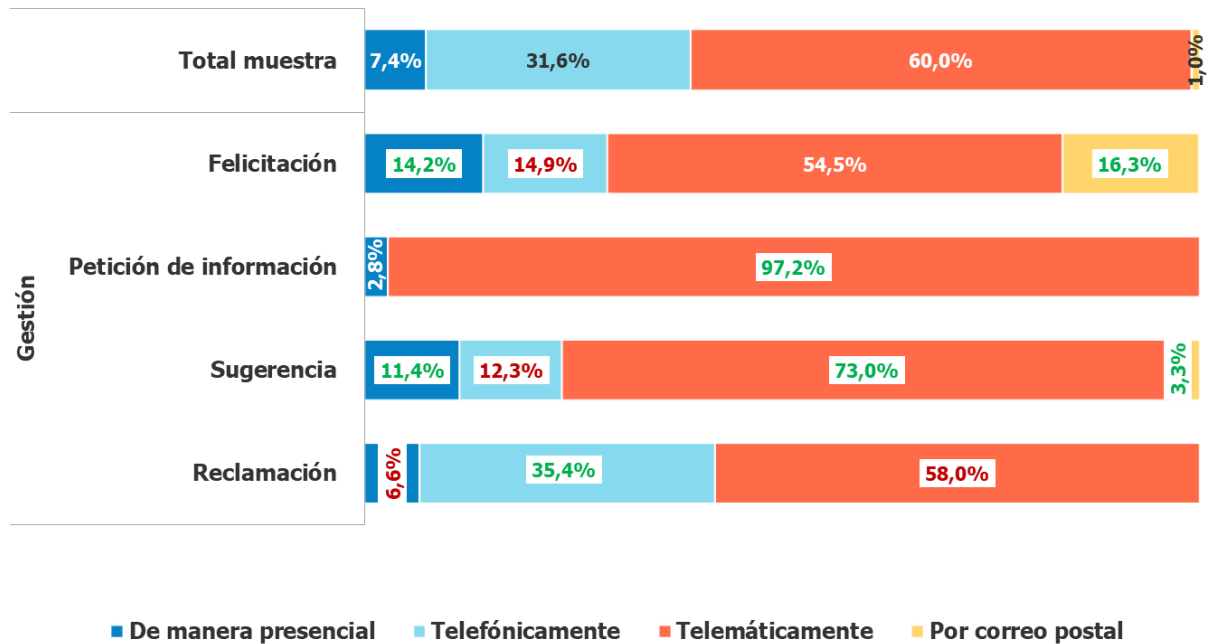
la submateria de Oficinas de Atención al Ciudadano, Planeamiento viario (21,6%), Señalización de tráfico (20,8%) y Sede Electrónica (13,5%), algunas pertenecientes a Movilidad, Transportes y Multas, destacando este canal.

Con respecto al canal digital, el porcentaje registrado en las submaterias destaca en: Uso libre de instalaciones deportivas (80,4%), Arbolado de alineación (66,8%) y Policía Municipal (70,8%) es en todos los casos significativamente superior al 60,0% registrado entre el total.

En cuanto al canal telefónico, destaca en seis submaterias: Teléfono 010 (62,3%), Limpieza Urbana y equipamientos (38,0%), Zonas verdes de barrio o distrito (39,2%), Recogida de residuos (41,4%), SER (43%) y Madrid 360 (43,3%). Todas estas son superiores a los porcentajes presentados por otras submaterias y en comparación con el total muestral (31,6%). En el caso de submaterias que presentan porcentajes significativamente inferiores destaca Señalización del tráfico (15,8%), Planeamiento viario (12,5%) y Uso libre de instalaciones deportivas (15,6%).

Por último, la única submateria gestionada a través de correo postal fue Aparcamientos en la vía pública, registrando un 17,4% ampliamente superior al que se registra entre los usuarios de las demás submaterias y al total muestral (1,0%).

### Acceso al Sistema SyR según la gestión



Base: Total muestra.

En relación con el tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones, destaca significativamente el 16,3% que lo realizó por correo postal y el 14,2% lo hizo de manera presencial, siendo ambos porcentajes significativamente superiores al 1,0% y 7,4% respectivamente registrados entre el total.

Entre quienes realizaron peticiones de información, destaca significativamente el 97,2% que lo hicieron de manera telemática con respecto al 60,0% registrado entre el total. El restante 2,8% lo hizo de manera presencial.

Mientras que entre quienes realizaron sugerencias, el 73,0% lo hicieron telemáticamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (58,0%) y también al registrado entre el total (60,0%). Por otro lado, el 12,3% accedieron de manera telefónica, siendo este significativamente inferior al 31,6% total. En este tipo de gestión también destaca el 3% de sugerencias realizadas por correo postal

(3,3%), siendo significativamente superior a otro tipo de gestiones y al registrado entre el total (1,0%).

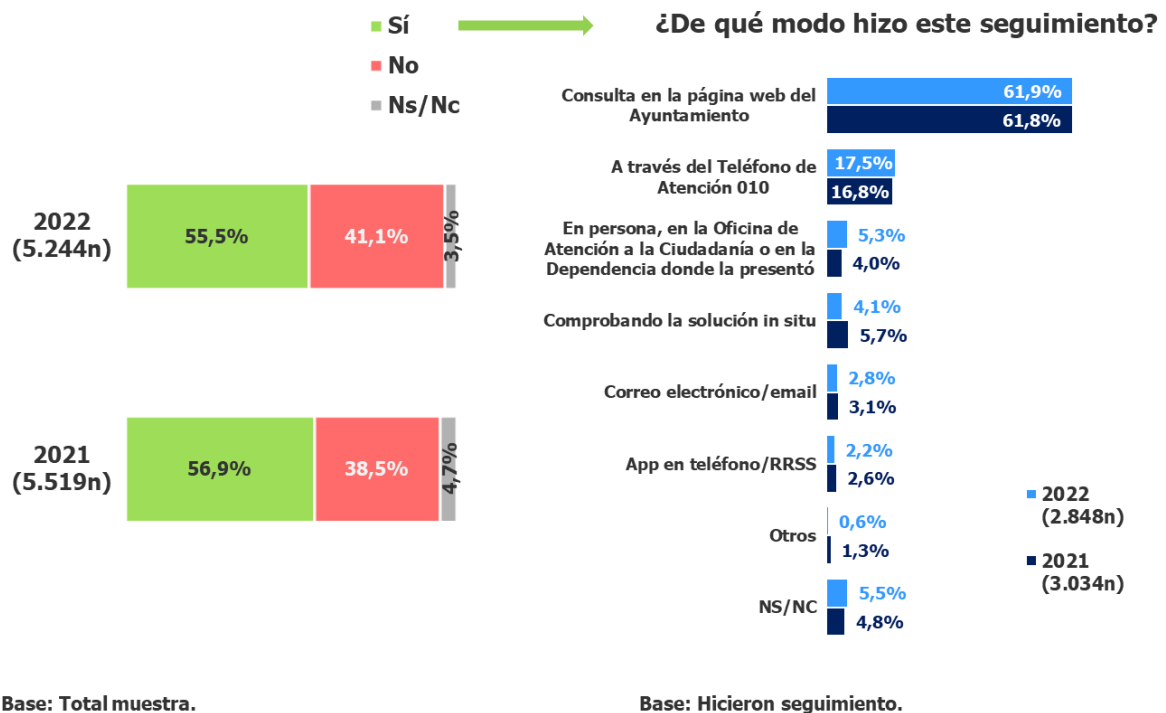
Entre quienes realizaron reclamaciones, crece significativamente el porcentaje de quienes utilizaron la vía telefónica (35,4%) con respecto al porcentaje registrado entre el total (31,6%).

En resumen, el canal presencial y por correo postal destacan para felicitar, el telefónico para reclamar y el telemático para sugerir o pedir información.

### C) Seguimiento

Por último, completando las cuestiones que tienen que ver con el comportamiento de las personas usuarias en su experiencia con el servicio, se les consultó si realizaron o no seguimiento de la tramitación de su sugerencia, reclamación o felicitación y en su caso, a través de qué canal.

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





Un 55,5% de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, porcentaje que disminuye 1,4 puntos con respecto al registrado en el 2021. Mientras que el 41,1% aseguran que no, porcentaje que aumenta 2,6 puntos porcentuales con respecto al citado año.

En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el 61,9% de quienes hicieron seguimiento afirman que usaron la página web del Ayuntamiento, este porcentaje es claramente mayoritario y similar al registrado el año anterior (61,8%).

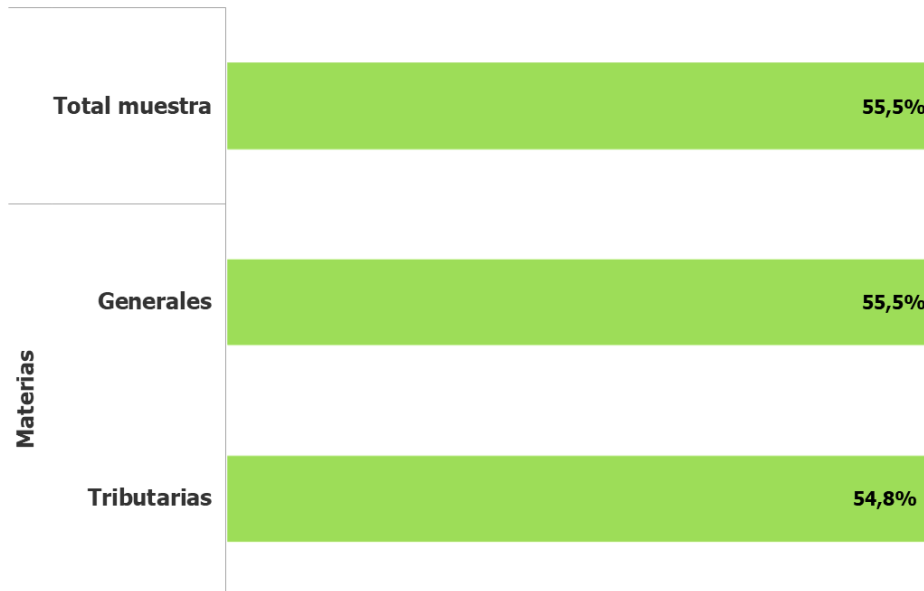
Por otra parte, el 17,5% hicieron el seguimiento a través del teléfono 010 Línea Madrid y el 5,3% en persona, el primero es muy similar al registrado hace un año (16,8%) y el segundo aumenta 1,3 puntos.

El 4,1% señala que el seguimiento lo realizó comprobando la solución "in situ" la solución por parte del Ayuntamiento, porcentaje extraído de las menciones en "otros" que reflejaban este comportamiento.

Luego, el correo electrónico (2,8%) y la App en teléfono o redes sociales (2,2%) se presentan como otros canales elegidos para realizar el seguimiento.

Podemos observar que los canales que han crecido en este periodo son la consulta por la página web del Ayuntamiento, a través del teléfono y en persona.

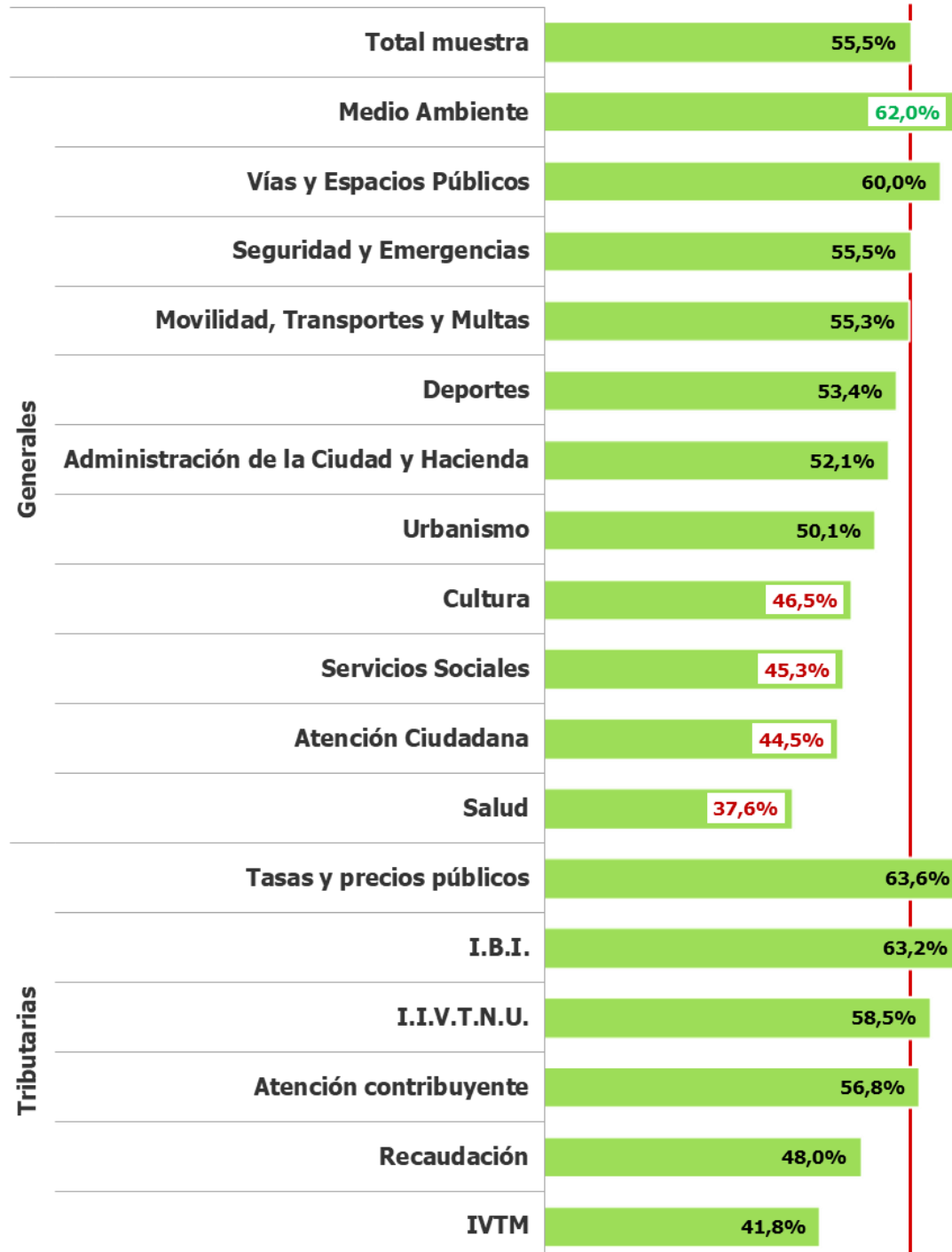
### Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)



Base: Total muestra.

Según el carácter de las materias, el porcentaje de personas usuarias que realizaron seguimiento de su solicitud no presenta diferencias significativas en función de si las materias son Generales (55,5%) o Tributarias (54,8%).

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



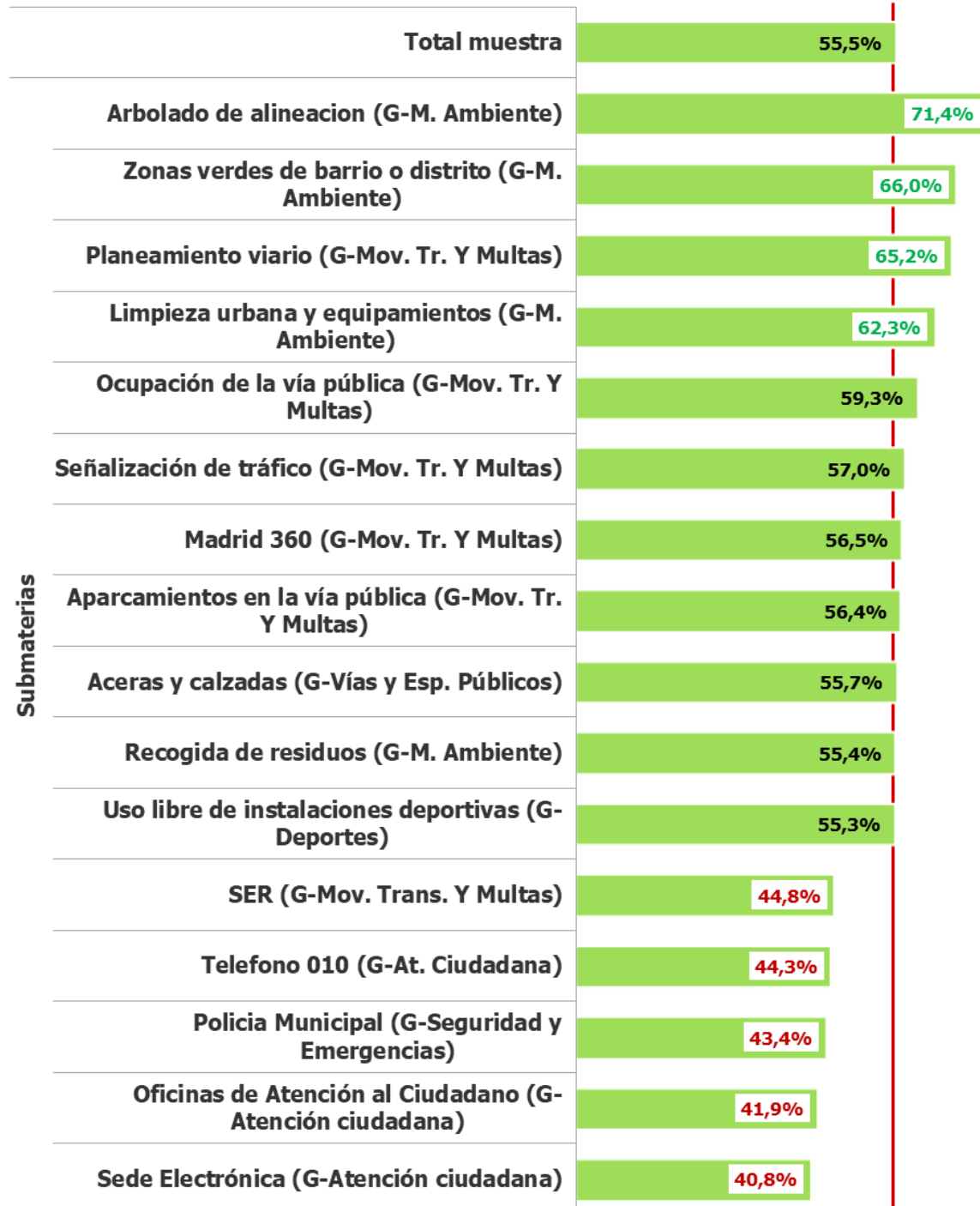
Base: Total muestra.



Si profundizamos específicamente en cada materia y centrándonos en quienes representan un porcentaje significativamente distinto al 55,5% registrado entre el total, el porcentaje de quienes realizaron seguimiento destaca significativamente en Medio Ambiente (62%).

En otras materias Generales se observan porcentajes significativamente inferiores, son: Cultura (46,5%), Servicios Sociales (45,3%), Atención Ciudadana (44,5%) y Salud (37,6%).

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

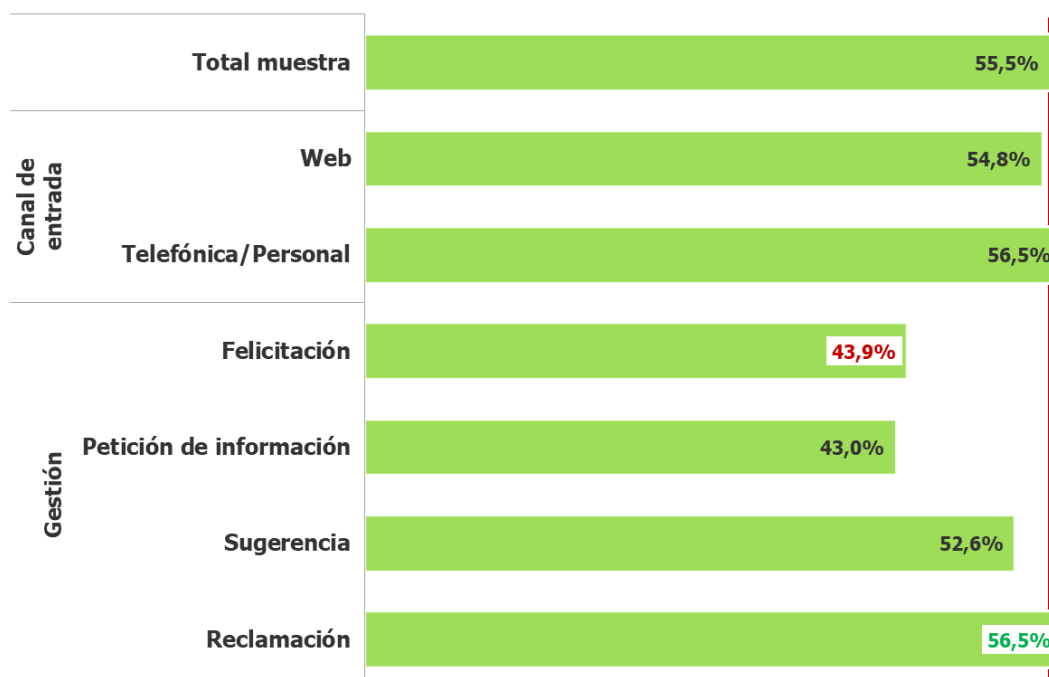


Base: Total muestra.

El porcentaje de quienes realizaron seguimiento es significativamente superior al 55,5% registrado entre el total cuando las submaterias sobre las que se realizó la solicitud fueron: Arbolado de alineación (71,4%), Zonas verdes de barrio o distrito (66%), Planeamiento viario (65,2%) y Limpieza urbana y equipamientos (62,3%). Tres de ellas del área de Medio Ambiente, concordando con la materia en la que también destacó.

Por otro lado, las submaterias de SER (44,8%), teléfono 010 (44,3%), Policía Municipal (43,4%), Oficinas de Atención al Ciudadano (41,9%) y Sede Electrónica (40,8%) presentan porcentajes significativamente inferiores al total muestral y al resto de submaterias.

### 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, no hay diferencias significativas.

Según el tipo de solicitud, el porcentaje de quienes hacen seguimiento entre aquellas personas usuarias que realizan reclamaciones (56,5%) es significativamente superior al registrado



entre quienes realizan felicitaciones (43,9%) y al registrado entre el total (55,5%).

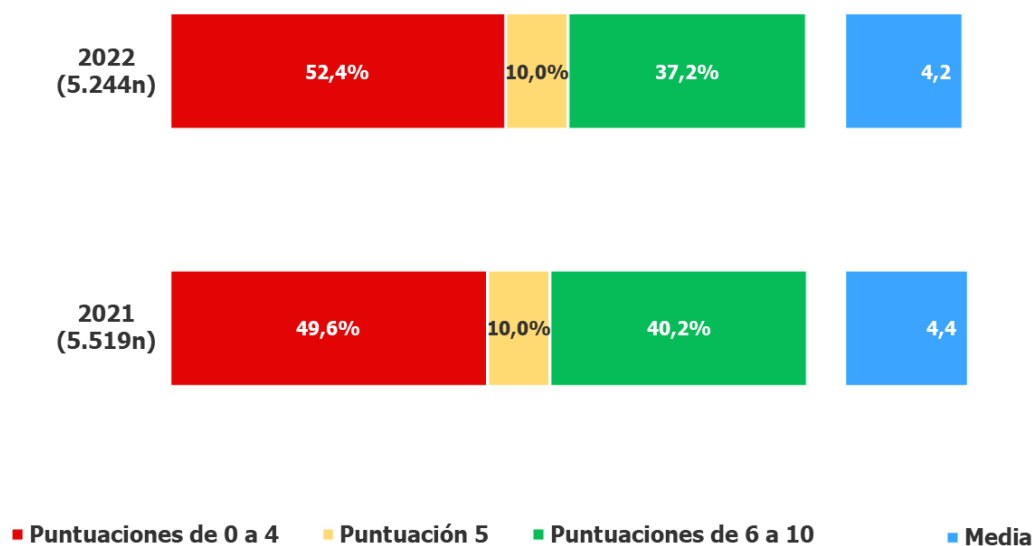
### 3.3. Valoración

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

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

#### A) Satisfacción global

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



Base: Total muestra.

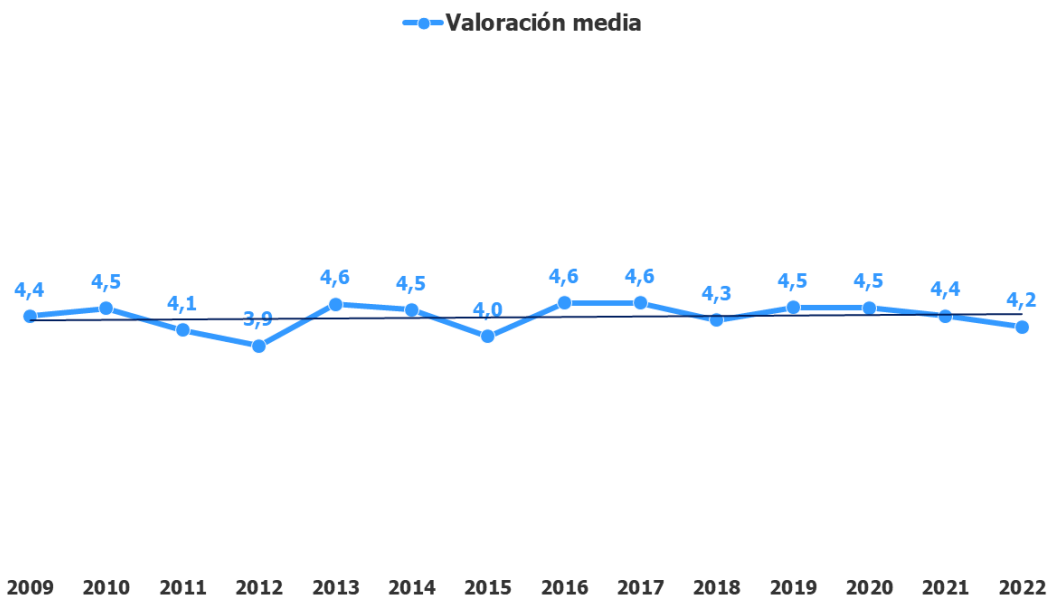
La puntuación media registrada es de  $X=4,2$  sobre 10, dos décimas inferiores a la registrada en 2021.

El porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (52,4%) es 2,8 puntos superior al que se registró el año pasado (49,6%), mientras que el de personas usuarias que se muestran satisfechas valorando el servicio con puntuaciones de 6 a 10 (37,2%) se sitúa 3 puntos por debajo del registrado el año anterior.



Esta variación en sentido negativo es la que provoca el leve descenso de 0,2 puntos en la valoración media con respecto al año pasado (4,4). Veamos la evolución de esa media en toda la serie histórica recabada.

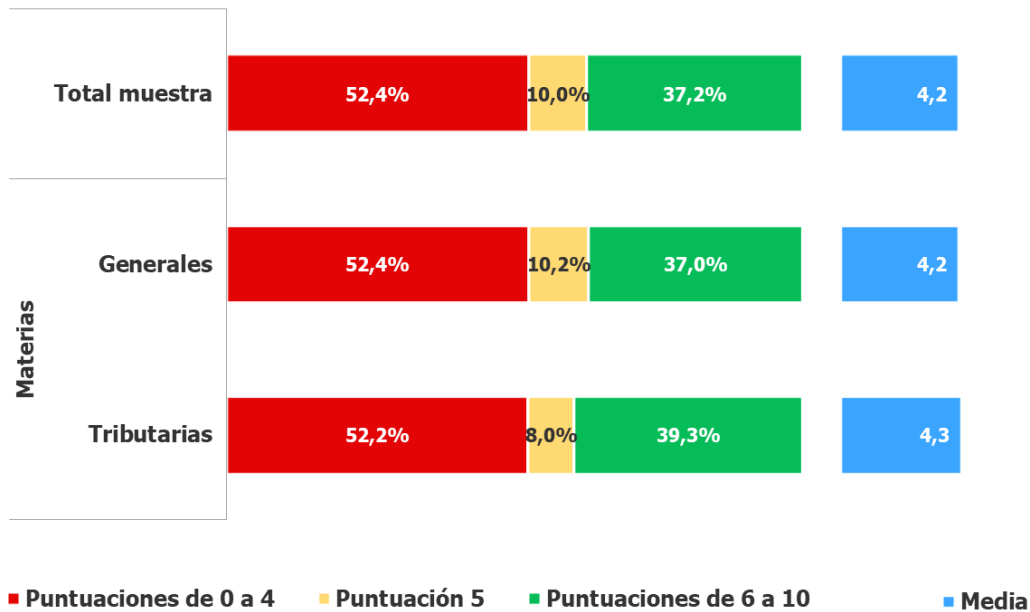
### Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante, aunque en la actualidad el valor se aproxima a la puntuación más baja de la serie (4,0).

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

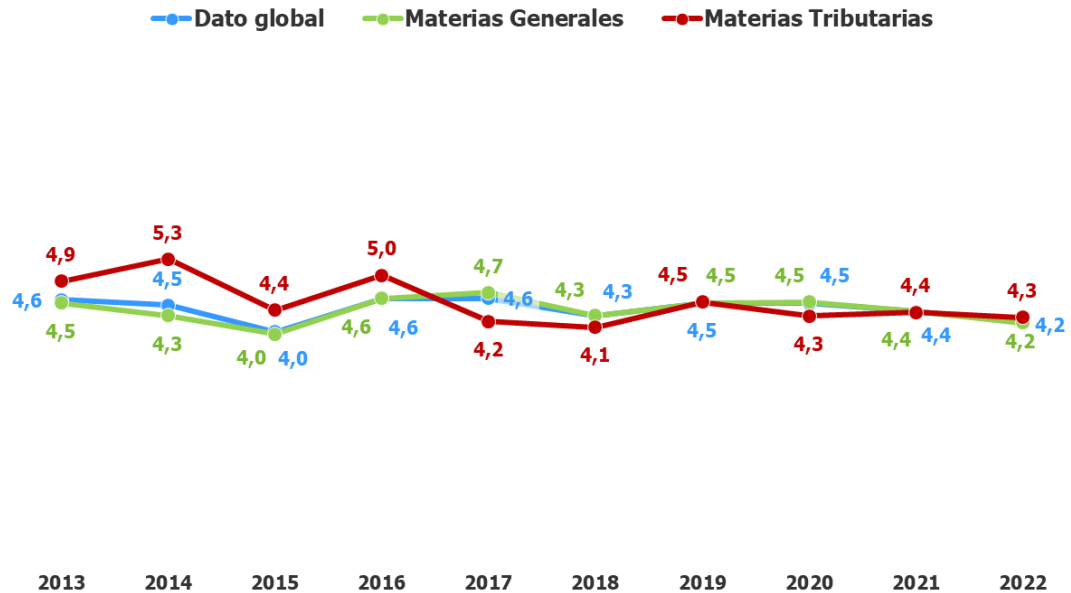


Base: Total muestra.

La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Tributarias ( $X=4,3$ ) es sólo una décima superior a la registrada entre las de materias Generales ( $X=4,2$ ), y con respecto a la valoración global ( $X=4,2$ ).

Aunque no existen diferencias significativas entre los porcentajes recabados entre las personas usuarias de unas materias y otras, cabe señalar las diferencias entre las personas usuarias de materias generales que puntuaron con 5 (10,2%) y de 6 a 10 (37,0%) y las registradas entre las de materias tributarias (8,0% y 39,3% respectivamente). Por su parte, quienes puntúan mejor la satisfacción global con el servicio registran porcentajes muy similares.

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

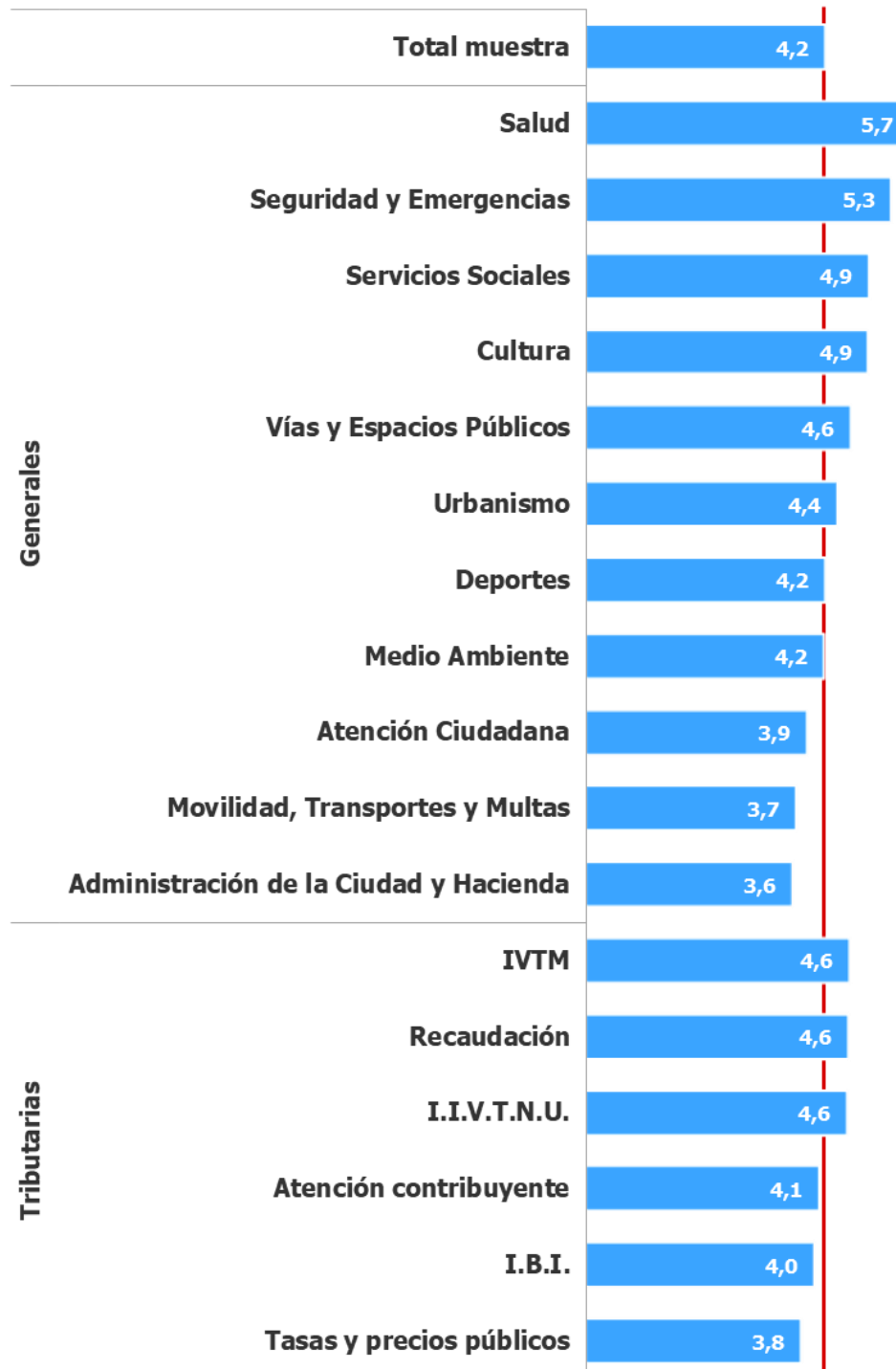


Base: Total muestra.

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

Sin embargo, la evolución de la media entre las personas usuarios de materias Tributarias refleja una tendencia en la satisfacción global del servicio de dos fases, una primera descendente hasta el año 2018, y otra desde 2018 a la actualidad con claros indicios de estabilidad.

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



Base: Total muestra.

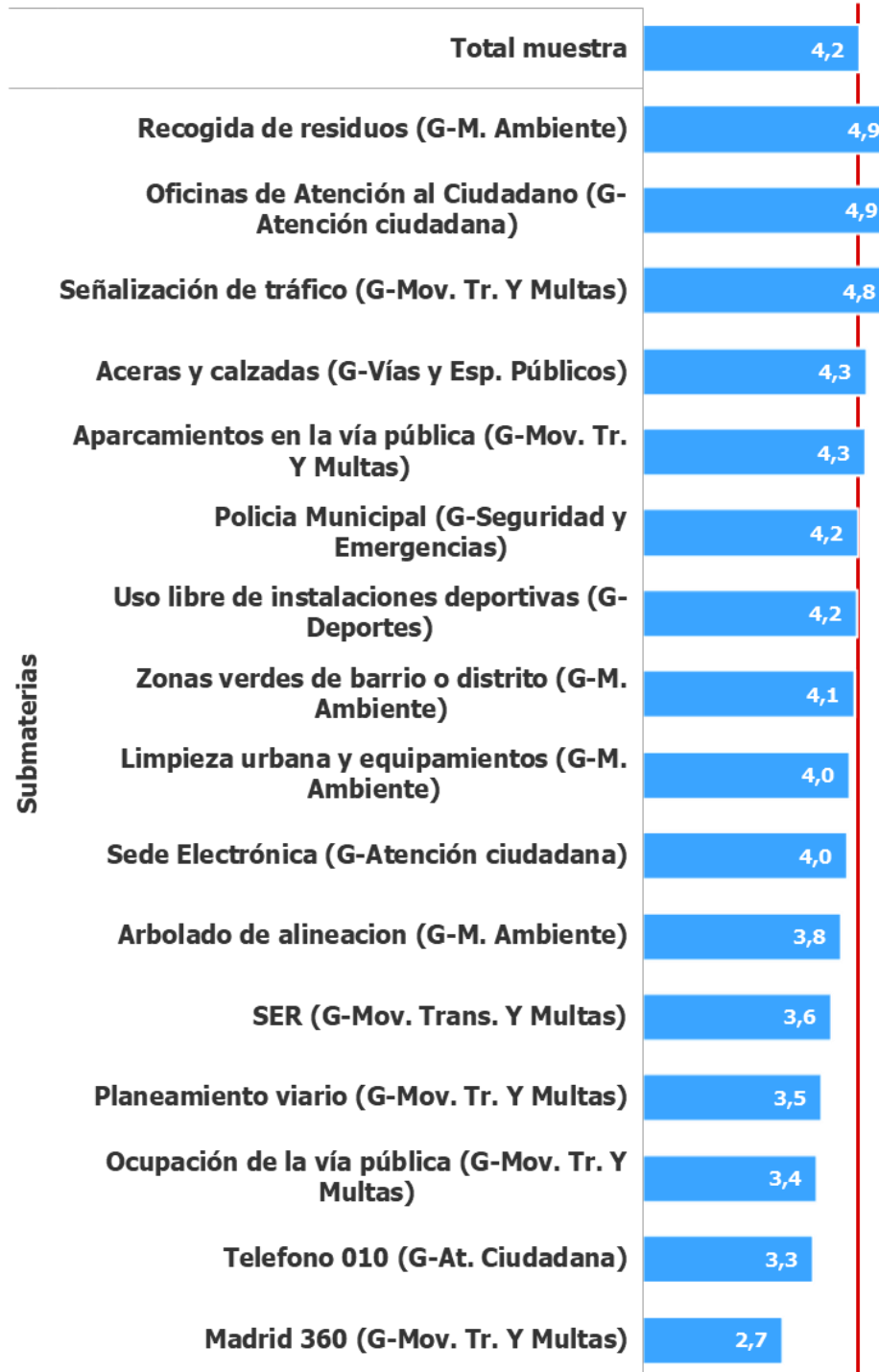
Si atendemos a la valoración media obtenida en cada materia, se pueden comprobar que existen contrastes entre las materias Generales y entre las Tributarias.

En primer lugar, hay que señalar que las mejores valoraciones medias corresponden a las obtenidas a algunas Generales como Salud ( $X=5,7$ ), Seguridad y Emergencias ( $X=5,3$ ), ambas por encima del 5. Por el contrario, las valoraciones medias que se obtienen entre las personas usuarias de Movilidad, Transporte y Multas ( $X=3,7$ ) y Administración de la Ciudad y hacienda ( $X=3,6$ ) son de las más bajas recabadas entre todas las materias. Así, existe una diferencia de 2,1 puntos entre la mejor valorada y peor valorada por los usuarios de materias generales.

Por su parte, dentro de las valoraciones hacia las Tributarias, ninguna se sitúa por encima del 5. Las mejores valoradas son IVTM ( $X=4,6$ ), Recaudación ( $X=4,6$ ) e I.I.V.T.N.U ( $X=4,6$ ) y entre las peores valoradas dentro de estas es I.B.I ( $X=4,0$ ) y Tasas y precios públicos (3,8). De esta forma, la diferencia en esta categoría entre la materia mejor valorada y la peor valorada es de 0,8 puntos, siendo considerablemente inferior a la diferencia presentada entre las Generales.

Este contraste entre las materias de los dos bloques se ha reducido considerablemente tanto en la ola anterior como en esta con respecto a las anteriores, en las que había más homogeneidad en las valoraciones de las Generales y menos en las Tributarias, síntoma de que **el esfuerzo en la mejora de la valoración de las materias Tributarias sigue surtiendo efecto.**

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



Base: Total muestra.

Con respecto a la valoración global media en función de las 16 submaterias, cabe señalar que las personas que dieron las valoraciones más altas son las que presentaron solicitudes sobre recogida de residuos ( $X=4,9$ ), Oficinas de Atención al Ciudadano ( $X=4,9$ ) y Señalización de tráfico ( $X=4,8$ ).

Mientras que las valoraciones más bajas se registraron entre quienes usaron el servicio para submaterias como Madrid 360 ( $X=2,7$ ), Teléfono 010 ( $X=3,3$ ) y Ocupación de la vía pública ( $X=3,4$ ).

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



Base: Total muestra.

Observando el canal de entrada, la valoración global media del servicio entre las personas usuarias que accedieron vía web ( $X=4,3$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica ( $X=4,1$ ).

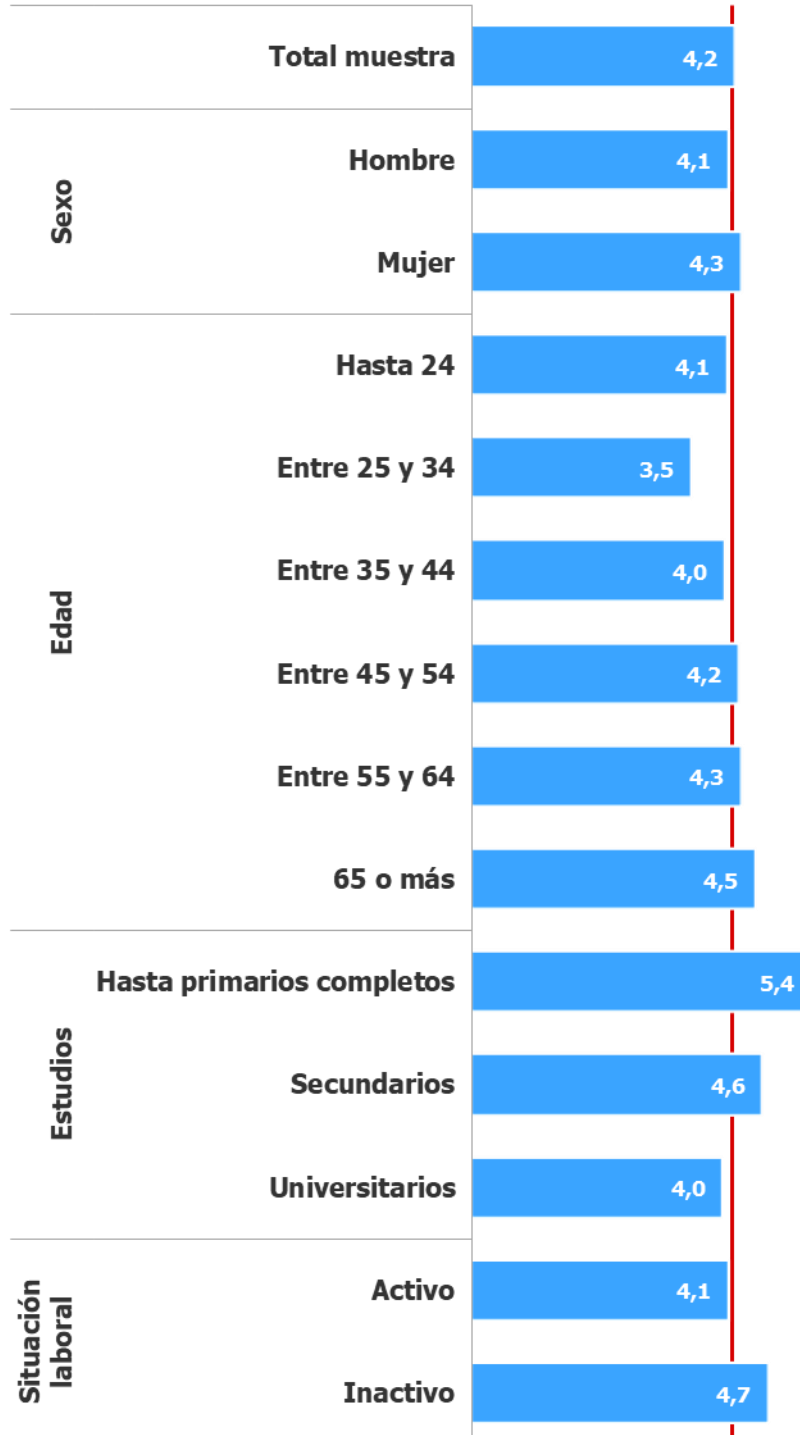
En cuanto al tipo de gestión, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,8$ ) es significativamente superior a la



registrada entre quienes realizaron cualquiera de las otras gestiones ( $X \geq 5,9$ ).



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



Base: Total muestra.

Observando las distintas características sociodemográficas se observan las siguientes diferencias:

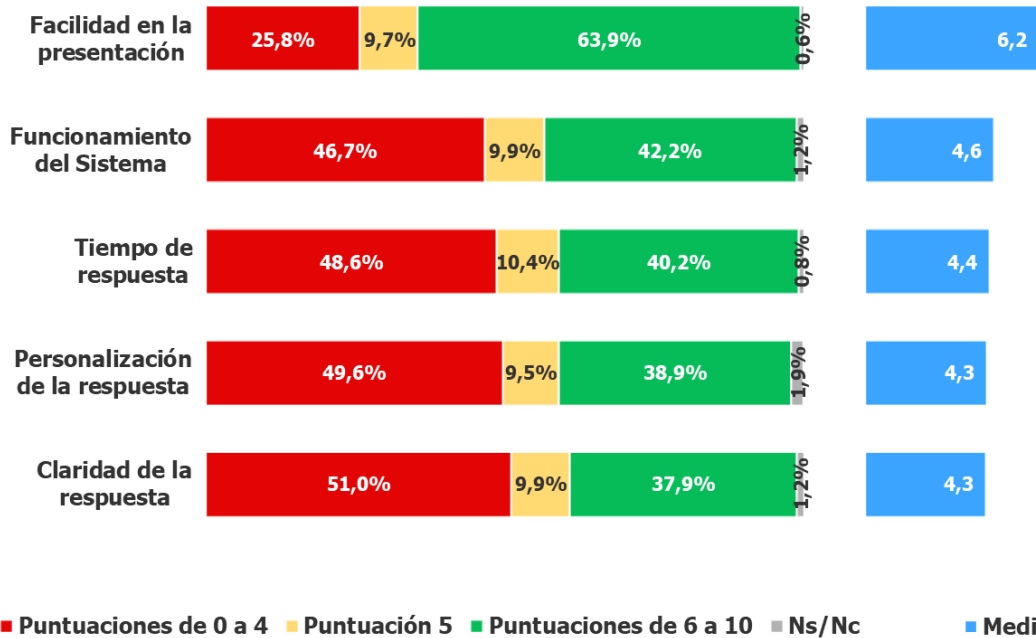
- Sexo: La media registrada entre las mujeres ( $X=4,3$ ) es significativamente superior a la registrada entre los hombres ( $X=4,1$ ).
- Edad: A partir de los 25 años, la valoración media aumenta a medida que aumenta la edad, que llega a ser entre quienes tienen más de 65 años ( $X=4,5$ ) significativamente superior a la registrada entre el resto de los grupos de edad ( $X \leq 4,3$ ).
- Estudios: La valoración disminuye a medida que el nivel de formación es mayor. La mejor valoración media del servicio la otorgan los usuarios que tienen estudios hasta primarios ( $X=5,4$ ) y la peor por quienes los tienen universitarios ( $X=4,0$ ). Siendo la primera significativamente superior a la registrada entre el resto de las categorías ( $X \geq 4,6$ ).
- Ocupación: La media registrada entre las personas usuarias que están inactivas ( $X=4,7$ ) es significativamente superior a la registrada entre las que están activas ( $X=4,1$ ).

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

De los aspectos estudiados del servicio que se estudian a continuación, tres de estos se relacionan con la respuesta obtenida: el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta. Los otros dos están más vinculados con la interacción con el Sistema SyR en sí: se trata de la facilidad de la presentación de reclamaciones o sugerencias y el funcionamiento del Sistema.

Además, cabe destacar que la valoración de la facilidad de la presentación, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta son tres de los indicadores preestablecidos en el compromiso del servicio.

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

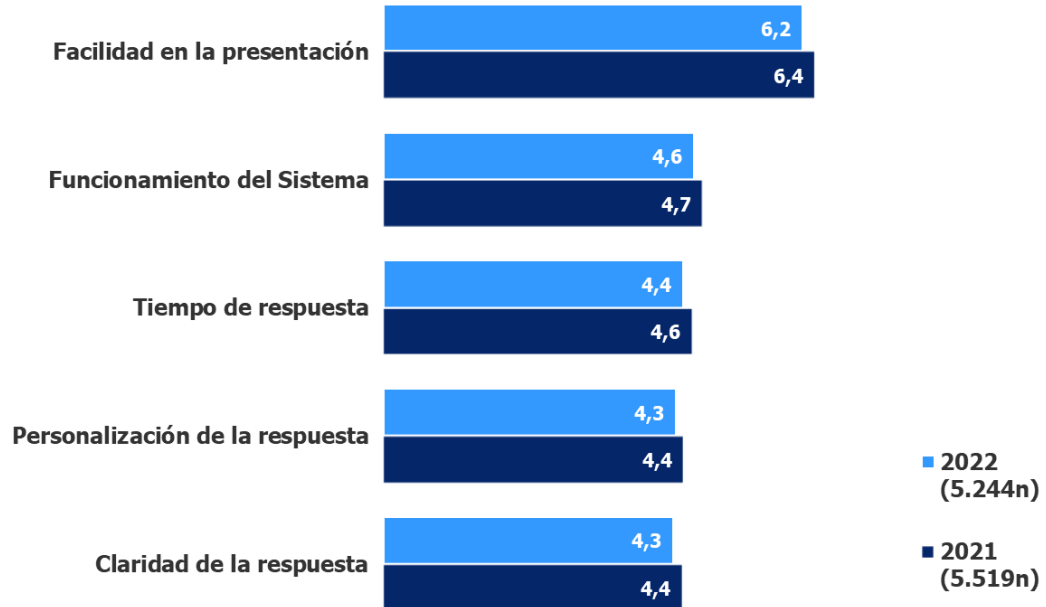


Base: Total muestra (5.244 casos).

Si observamos el porcentaje registrado según las agrupaciones de valoraciones (puntuaciones de 0 a 4, puntuación 5 y puntuaciones de 6 a 10), **la facilidad en la presentación** de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones posee el mayor porcentaje de personas usuarias que otorgan las puntuaciones más altas (63,9%), claramente superior al porcentaje de insatisfechos (25,8%), lo que le convierte en el único aspecto "aprobado" ( $X=6,2$ ) de los cinco.

El resto de los aspectos presentan en todos los casos un porcentaje de personas insatisfechas ( $\geq 46,7\%$ ) superior al de satisfechas ( $\leq 42,2\%$ ). Encontramos los porcentajes más parejos en el aspecto relativo al **funcionamiento del sistema**, que le sitúa con una puntuación media cercana al aprobado ( $X=4,6$ ). Mientras que el **tiempo**, la **personalización** y la **claridad** relativos a las respuestas, presentan una mayor diferencia entre insatisfechos ( $\geq 48,6\%$ ) y satisfechos ( $\leq 40,2\%$ ) que se concreta en una puntuación media inferior ( $X \leq 4,4$ ).

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

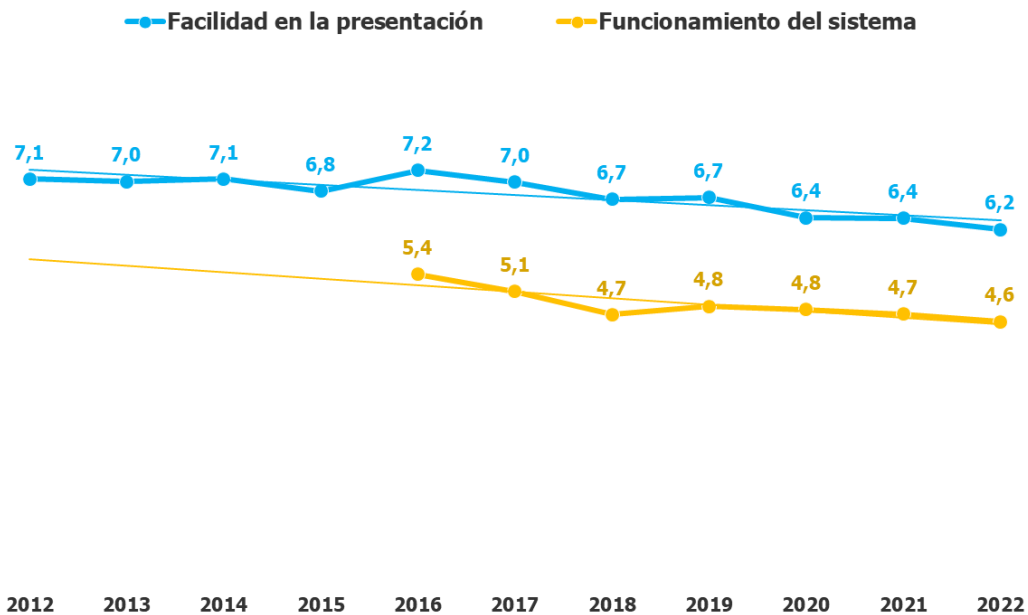


Base: Total muestra.

Con respecto al año anterior, se detecta un ligero descenso generalizado de la satisfacción. Disminuyen en una décima las valoraciones hacia: el funcionamiento del sistema, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta. En los otros dos casos, la facilidad en la presentación y el tiempo de respuesta, la valoración media se reduce en dos décimas.

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

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



Base: Total muestra.

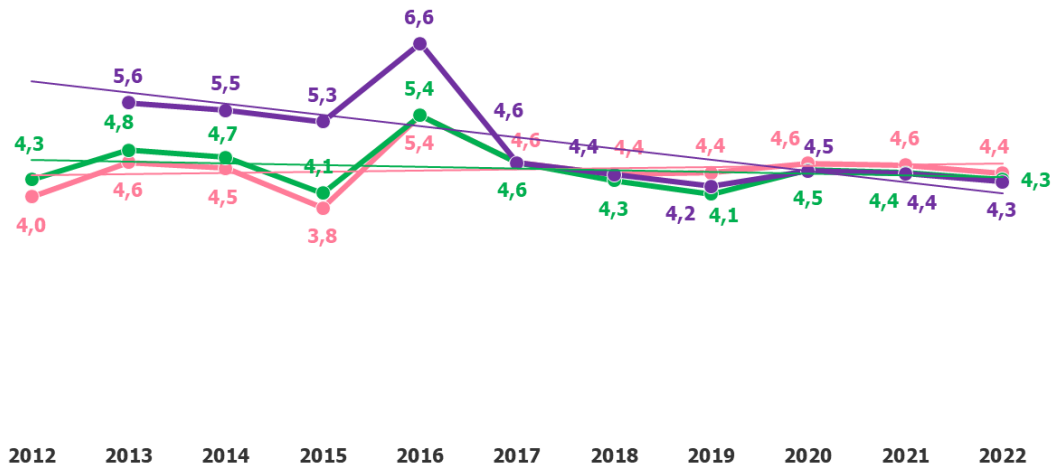
En cuanto a los aspectos relacionados con la interacción con el sistema –que son los mejor valorados por las personas usuarias– se dispone de datos desde 2012 sobre facilidad y desde 2016 sobre funcionamiento.

Al referirse a la facilidad en la presentación, la línea de tendencia refleja una tenue inclinación descendente que continúa durante el último año tras haberse mantenido estable durante el período 2020-2021.

Al referirse al funcionamiento del Sistema, se observa una discontinuidad en la estabilidad que el indicador había mostrado durante el período 2019-2021 y continúa el ligero descenso de 2021, el cual se consolida cayendo de nuevo una décima para 2022.

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

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



Base: Total muestra.

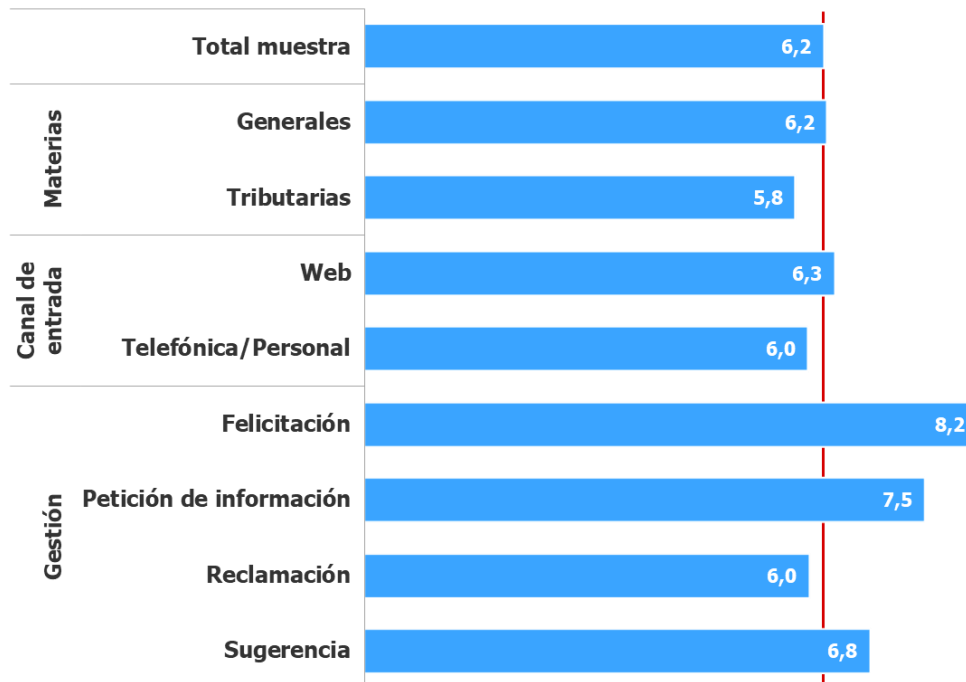
En cuanto a los aspectos referentes a la respuesta, en el caso del tiempo de respuesta la evolución del indicador durante el último año rompe la ligera tendencia al alza que se observa entre los años 2019-2021, cayendo en dos décimas.

La evolución del indicador de la personalización de la respuesta, tras ascender cuatro décimas en el año 2020 inicia un ligero descenso que continua en el 2022 cayendo nuevamente una décima.

Por su parte, la evolución reciente de la claridad de la respuesta cursa de manera similar a la personalización, aunque la línea de tendencia es claramente negativa fruto de las valoraciones superiores de los años anteriores.

## B)1. Facilidad en la presentación

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



Base: Total muestra.

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

La media registrada entre las materias de carácter General ( $X=6,2$ ) es significativamente superior a la registrada entre las de carácter Tributario ( $X=5,8$ ).

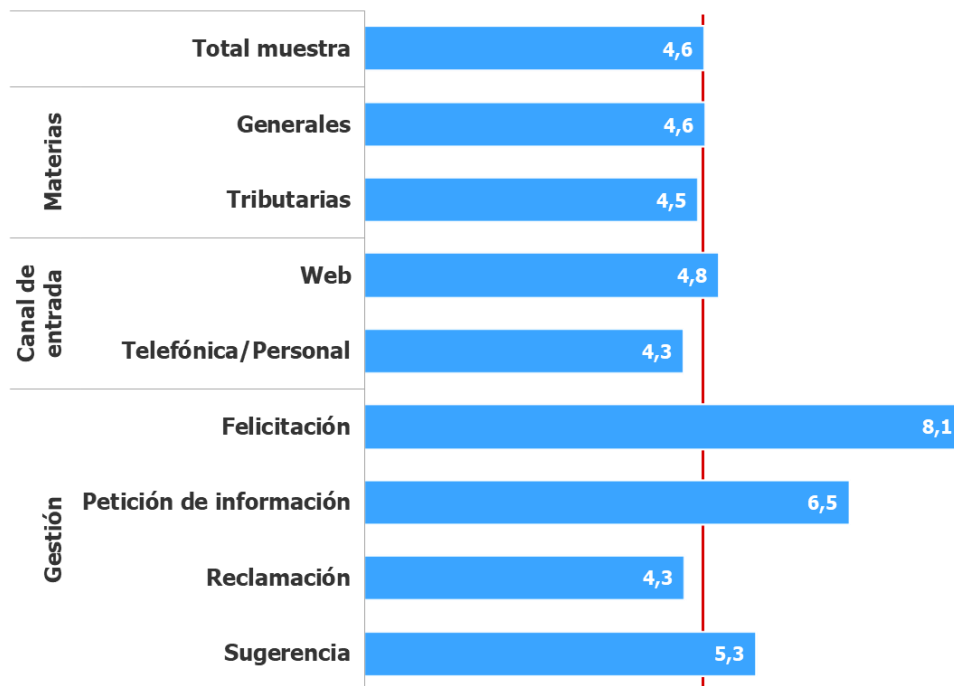
Entre quienes entraron al Sistema por el canal digital la valoración ( $X=6,3$ ) es significativamente superior a la registrada entre los que entraron por los canales telefónico y presencial ( $X=6,0$ ).

Según el tipo de solicitud, la puntuación media de aquellas personas usuarias que realizaron felicitaciones ( $X=8,2$ ) fue significativamente superior a la obtenida entre quienes realizaron otras gestiones ( $X \leq 7,5$ ). Además, las valoraciones medias ofrecidas por quienes realizaron peticiones de

información ( $X=7,5$ ) y sugerencias ( $X=6,8$ ) es significativamente superior a la otorgada entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=6,0$ ).

## B)2. Funcionamiento del Sistema

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



Base: Total muestra.

En cuanto a la valoración media del funcionamiento del Sistema, no existen diferencias significativas atendiendo al carácter de las materias.

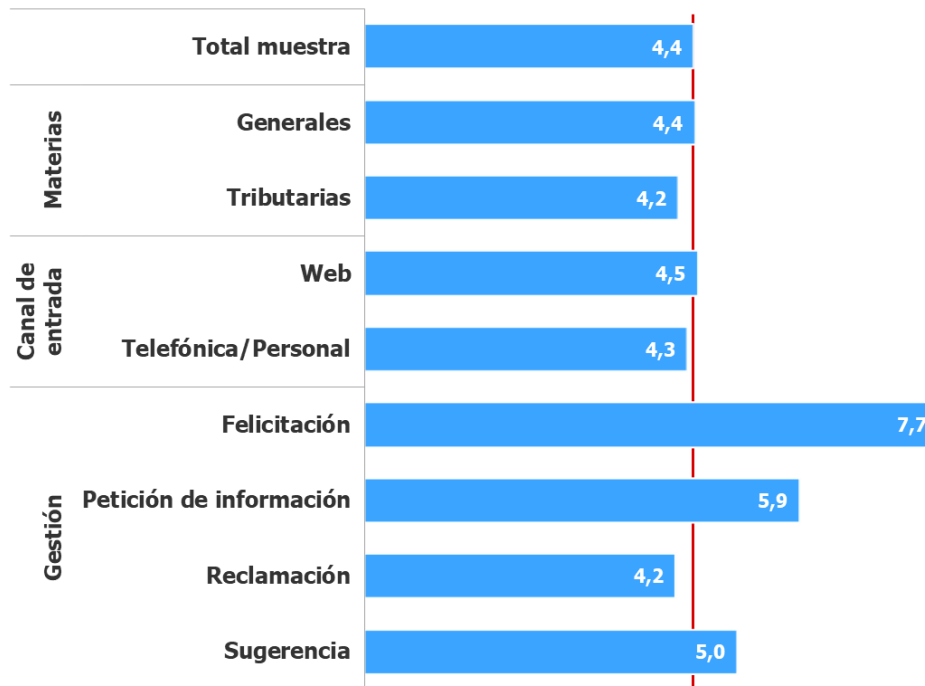
En relación con el canal de entrada, la media registrada entre quienes entraron al sistema vía web ( $X=4,8$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes entraron de forma presencial o telefónica ( $X=4,3$ ).

En función del tipo de solicitud, se puede observar que la valoración media de quienes realizaron felicitaciones ( $X=8,1$ ) es significativamente superior a la de usuarios de solicitaron peticiones de información ( $X=6,5$ ), a quienes hicieron reclamaciones ( $X=4,3$ ) y realizaron sugerencias ( $X=4,3$ ).



## B)3. Tiempo de respuesta

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



Base: Total muestra.

Al referirse al tiempo de respuesta, no existen diferencias significativas ni numéricas en la valoración media que otorga el conjunto de personas usuarias de materias Generales con respecto al de materias Tributarias, ambas ubicadas en  $X=4,4^1$ .

En función del canal de entrada, la valoración media se ubica en  $X=4,5$  entre quienes acceden vía web y 4,3 para quienes

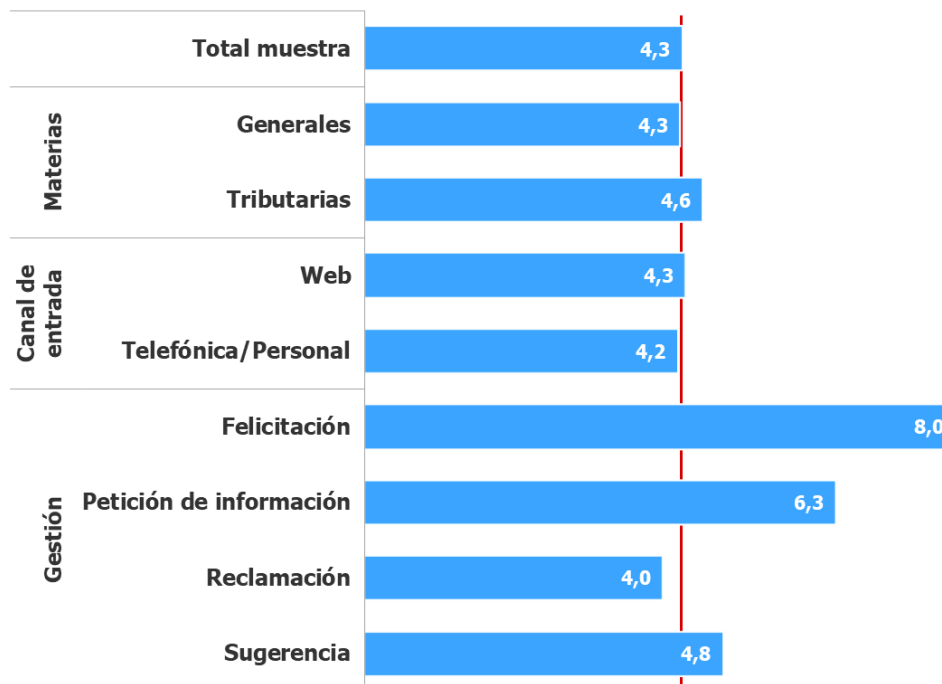
<sup>1</sup> Como se ha ido explicando en las oleadas anteriores, los parámetros objetivos en el tiempo de respuesta de las solicitudes de la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid indican que el tiempo de respuesta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es inferior para las materias Tributarias que para las Generales. Esta aparente discordancia, tiene una explicación de carácter cualitativo: algunas valoraciones se derivan de la percepción subjetiva de los individuos en torno a unas expectativas que se generan a partir de sus necesidades puntuales y de sus preferencias.

lo hacen telefónico o presencial, sin presentar diferencias significativas.

En último lugar, observando el tipo de solicitud, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,7$ ) es significativamente superior a la registrada al resto de categorías ( $X\leq 5,9$ ). Por su parte, la valoración media registrada para los usuarios que pidieron información ( $X=5,9$ ) y de quienes realizaron sugerencias ( $X=5,0$ ) es significativamente superior de la de aquellos que realizaron reclamos ( $X=4,2$ ).

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

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



Base: Total muestra.

A propósito de la claridad de la respuesta, no se registraron diferencias significativas entre el tipo de materias. Tampoco existen diferencias significativas entre la valoración de quienes entraron al Sistema SyR por la web ( $X=4,3$ ) y la de quienes accedieron telefónica o presencialmente ( $X=4,2$ ).

En cuanto al tipo de solicitud, quienes felicitaron otorgan una valoración media a la claridad de la respuesta ( $X=8,0$ ), presentan un porcentaje significativamente superior al resto de categorías ( $X\leq 4,3$ ). Además, quienes pidieron información ( $X=6,3$ ), representan un porcentaje significativamente superior a quienes reclamaron ( $X=4,0$ ) y sugirieron ( $X=4,8$ ).

B)5. Personalización de la respuesta

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



Base: Total muestra.

Al valorar **la personalización** de la respuesta y atendiendo al carácter de las materias, no existen diferencias significativas entre las personas usuarias de materias tributarias ( $X=4,5$ ) y las de materias generales ( $X=4,3$ ).

Atendiendo al canal de entrada, tampoco existen diferencias significativas entre quienes accedieron por la web y la de quienes accedieron presencial o telefónicamente, ambas ubicadas en  $X=4,3$ .



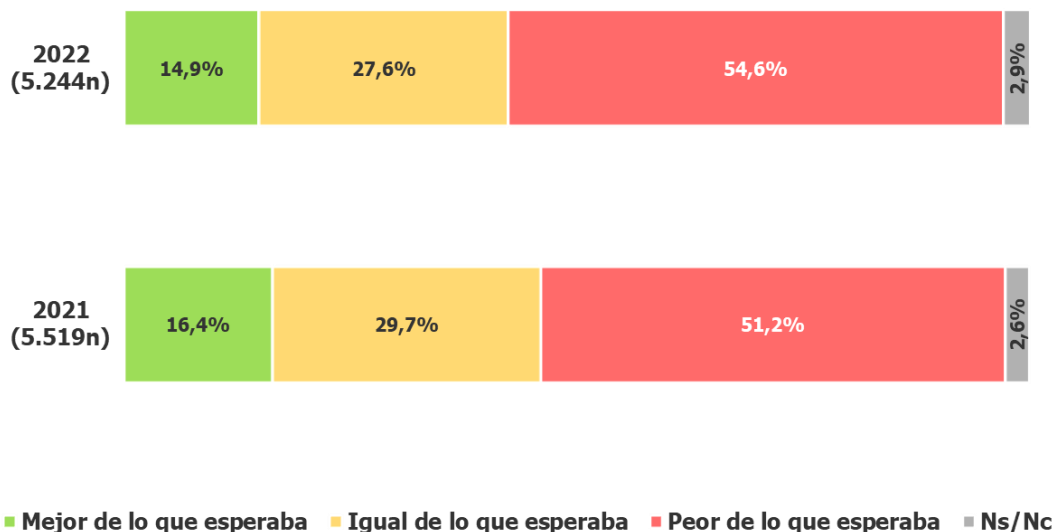
Si atendemos al tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones, la valoración media de la personalización de la respuesta ( $X=7,8$ ) es significativamente superior a la valoración de quienes realizaron cualquier otro tipo de solicitud ( $X\leq 6,4$ ). Por su parte, la media registrada entre quienes realizaron sugerencias ( $X=4,9$ ) o peticiones de información ( $X=6,4$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,1$ ).

### 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

**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?**



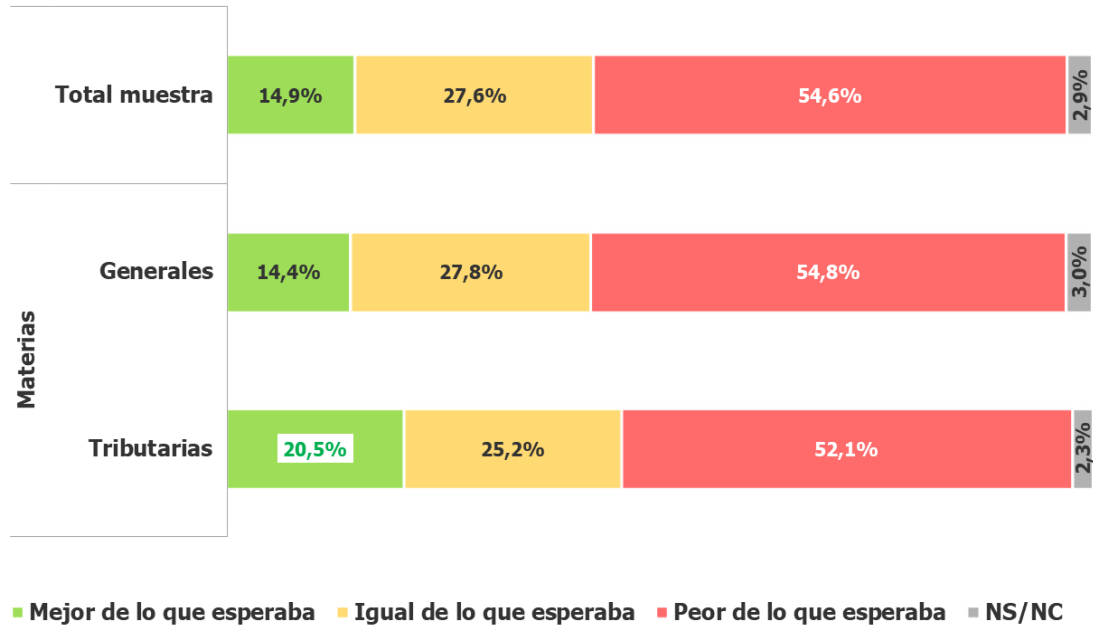
Base: Total muestra.

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 (54,6%). El 27,6% afirma que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (27,6%) y el 14,9% que ha sido mejor. Por tanto, la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria.

Si observamos la evolución con respecto al año pasado, decrecen los porcentajes de quienes consideran que ha sido como esperaban (de 29,7% a 27,6%) y de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio (de 16,4% a

14,9%). De forma inversa, aumenta 3,4 puntos el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado, pasando del 51,2% a 54,6%.

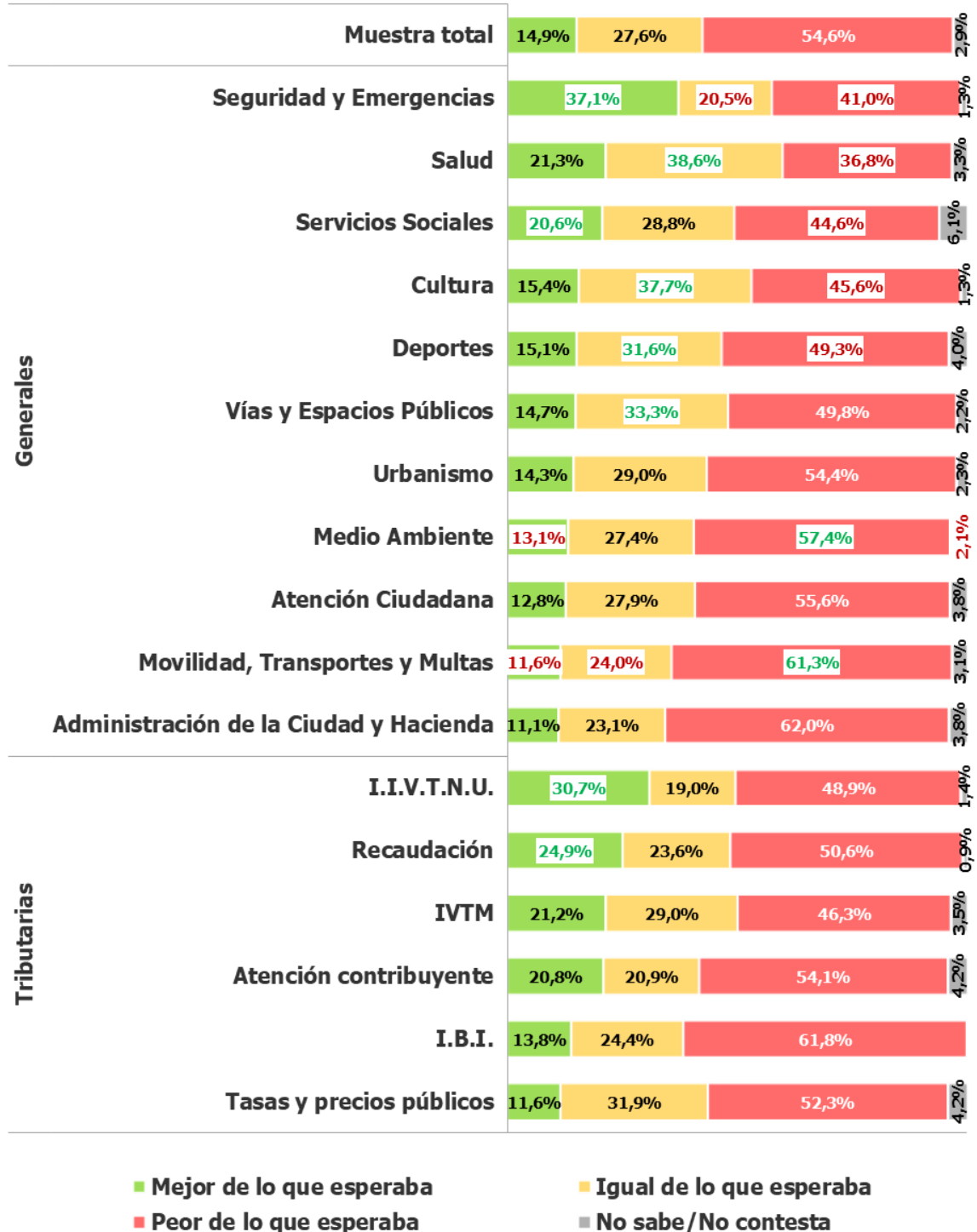
**Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor? (Según el carácter de las materias)**



Base: Total muestra.

Existe algunas diferencias atendiendo al carácter de las materias. En el caso de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio, sobre las materias tributarias se registra un 20,5% frente al 14,4% sobre las materias generales, siendo este porcentaje significativamente inferior. En el caso de quienes consideran que ha sido como esperaban y ha sido peor de lo que esperaban se manifiestan diferencias alrededor de los dos puntos porcentuales entre las tributarias y generales, a favor de estas últimas, aunque hay que señalar que estas diferencias no son significativas.

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



Base: Total muestra.

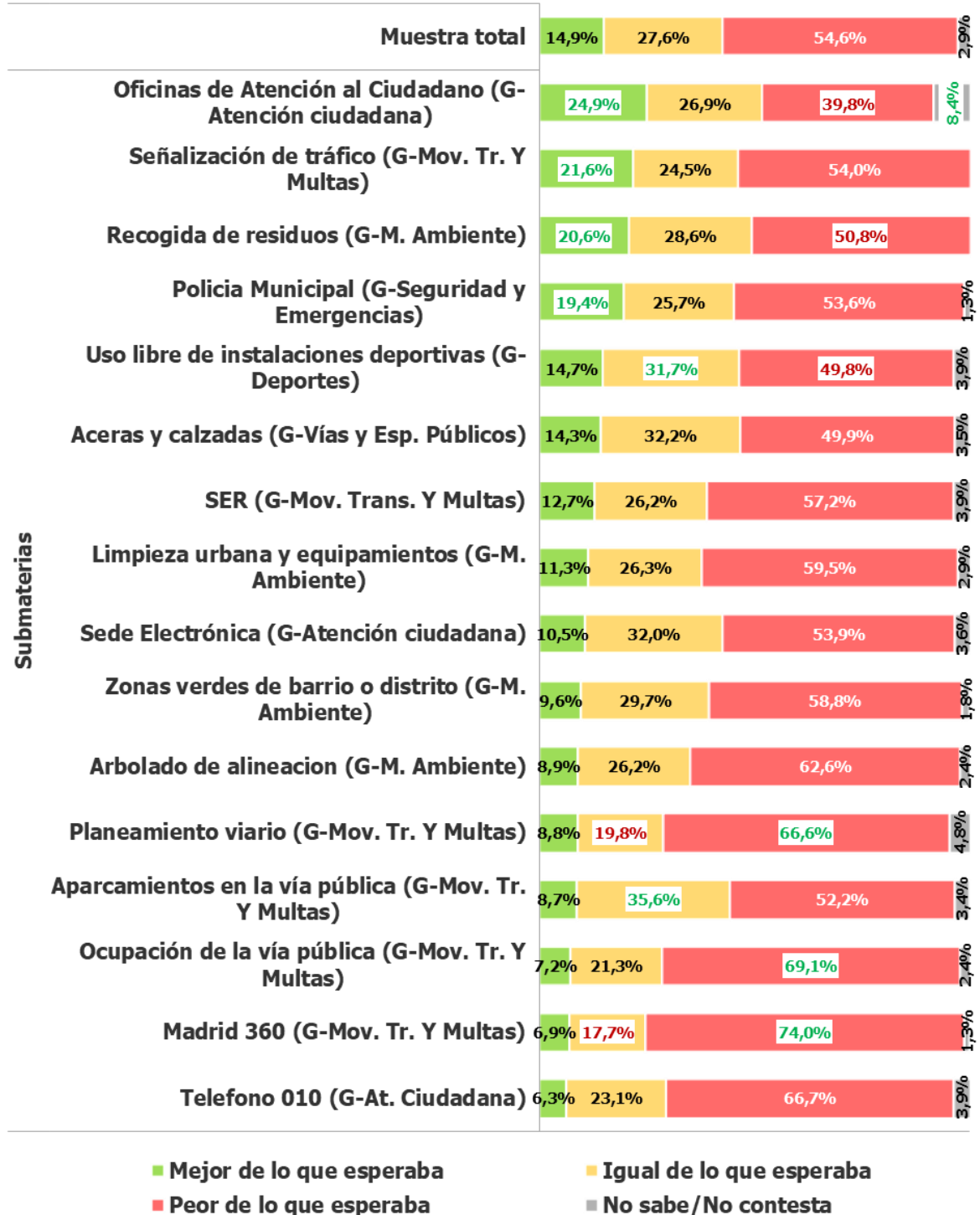
El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue mejor de lo que esperaba cuando se trata de las materias Generales de Seguridad y Emergencias (37,1%) y Servicios Sociales (20,6%) y de las materias tributarias IIVTNU (30,7%) y Recaudación (24,9%) es significativamente superior al 14,9% registrado entre el total. Destacan negativamente Medio Ambiente (13,1%) y Movilidad, Transportes y Multas (11,6%).

Por su parte, las personas que afirman que el servicio fue como lo esperaban destaca en las materias generales de Salud (38,6%), Cultura (37,7%), Deportes (31,6%) y Vías y Espacios públicos (33,3%) es significativamente superior al registrado entre el total (27,6%). Por el contrario, quienes presentan valores significativamente inferiores a la muestra total en este aspecto son: Seguridad y Emergencias (20,5%) y Movilidad, Transportes y Multas (24%).

En cuanto a las personas usuarias que consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, éstas representan un porcentaje que destaca significativamente cuando se trata de la materia de Movilidad, Transportes y Multas (61,3%) y Medio Ambiente (57,4%) que son de carácter general. Mientras que son también generales las materias sobre las que este porcentaje es significativamente inferior: Seguridad y Emergencias (41,0%), Salud (36,8%), Servicios Sociales (44,6%), Cultura (45,6%) y Deportes (49,3%).



**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)**



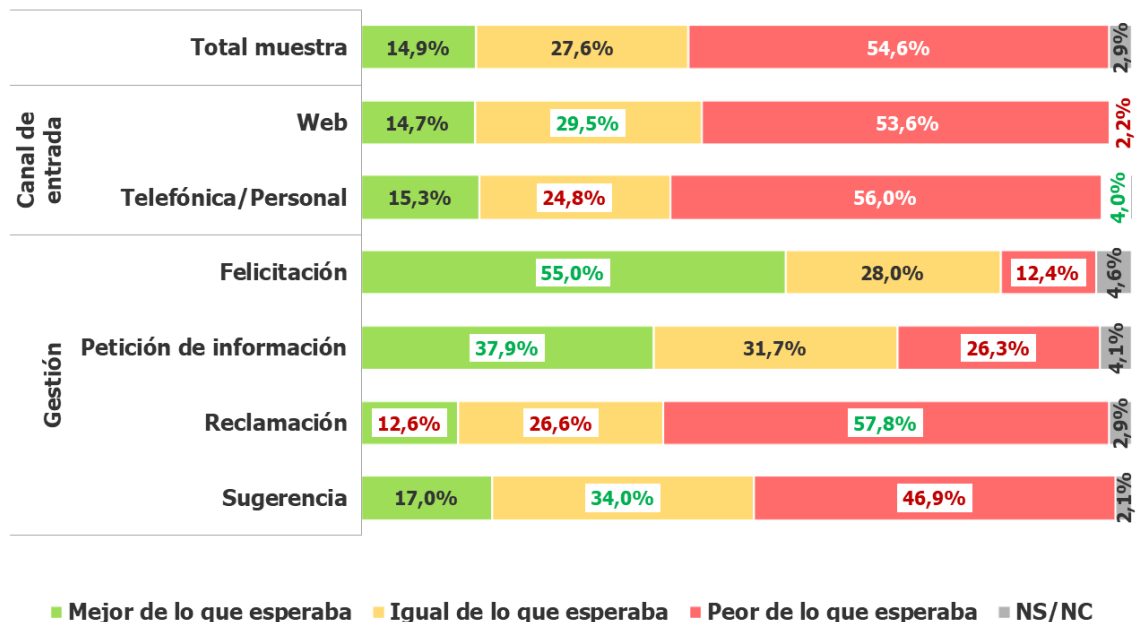
Base: Total muestra.

De las 16 submaterias analizadas, el porcentaje de quienes opinan que el servicio fue mejor de la que esperaban destaca significativamente con respecto al total registrado (14,9%) cuando las personas usuarias utilizaron el servicio para Oficinas de Atención al ciudadano (24,9%), Señalización de tráfico (21,6%), Recogida de residuos (20,6%) y Policía Municipal (19,4%).

El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue igual que lo que esperaba destaca significativamente entre las personas usuarias que consultaron sobre el uso libre de instalaciones deportivas (31,7%) y Aparcamientos en la vía pública (35,6%) con respecto al 27,6% registrado entre el total.

Por su parte, el de quienes experimentaron un servicio peor de lo es significativo cuando se trató de Planeamiento viario (66,6%), ocupación de la vía pública (69,1%) y Madrid 360 (74%).

**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 canal de entrada y la gestión)**



Base: Total muestra.

En función del canal de entrada, el porcentaje de quienes perciben que fue igual a lo que esperaban, es significativamente superior entre quienes acceden por web (29,5%) que por vía presencial o telefónica (24,8%).

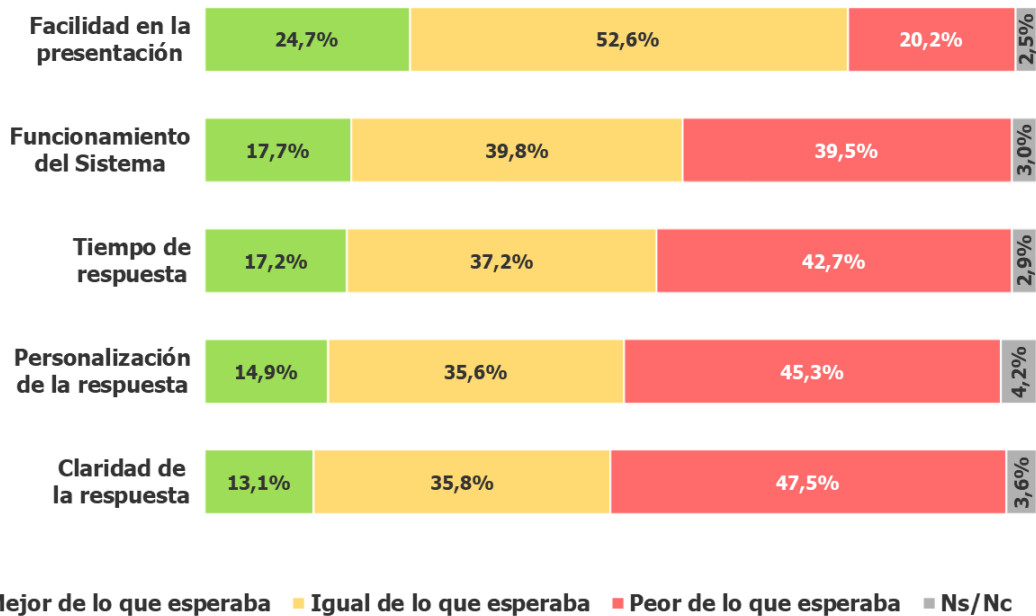
Si se atiende al tipo de solicitud, el porcentaje de quienes afirman que el servicio fue mejor de lo esperado entre los que realizaron felicitaciones (55,0%) y peticiones de información (37,9%) es significativamente superior al registrado entre los que realizaron reclamaciones (12,6%) y también al registrado entre el total (14,9%).

En cuanto a aquellos que han afirmado que el servicio fue igual de lo que esperaba, destacan significativamente entre quienes han realizado sugerencias (34%) siendo superior al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (26,6%) y al total muestral (27,6%).

Por su parte, entre quienes realizaron reclamaciones se registra el porcentaje más alto de quienes afirmaron que el servicio fue peor que el esperado (57,8%) siendo significativamente superior al 26,3% registrado entre quienes realizaron peticiones de información y sugerencias y también superior al total (54,6%). Este último grupo es quienes se encuentran más defraudados con el servicio.

## B) Con los aspectos del servicio

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



Base: Total muestra (5.519 casos).

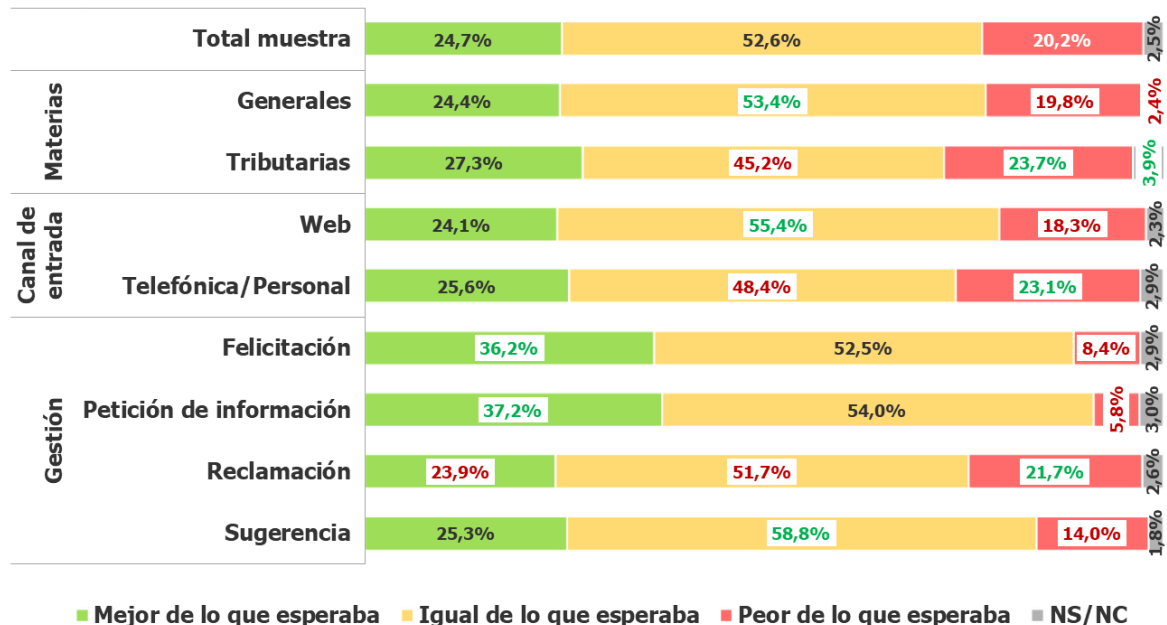
Al analizar las expectativas de las personas usuarias relacionadas con los cinco aspectos del servicio que venimos analizando, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones es el aspecto mejor valorado del servicio (24,7%) siendo el único caso donde las valoraciones positivas (que ha sido mejor) superan a las negativas, que expresan que ha sido peor de lo que esperaban (20,2%).

Por su parte, en los otros cuatro aspectos posteriores, se refleja un porcentaje de expectativas mejoradas minoritario ( $\leq 17,7\%$ ). Y de forma inversa, los cuatro aspectos registran los porcentajes más elevados de quienes consideran que han empeorado ( $\geq 41,1\%$ ).

El aspecto peor valorado del servicio es la claridad de la repuesta, que cuenta con 47,5% de valoraciones sobre que el servicio ha sido peor a lo que esperaba y solo 13,1% que ha superado sus expectativas.

## B)1. Facilidad de presentación

Indique si "La facilidad de presentación" del servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido...  
(Según el carácter de las materias, el canal de entrada y la gestión)



Base: Total muestra.

Al referirse a las expectativas con la facilidad de presentación de las peticiones, existen diferencias significativas entre las personas usuarias del servicio para el conjunto de materias Tributarias y Generales. En cuanto a aquellos que han respondido que el servicio fue igual a lo que esperaban, los usuarios de materias generales presentan un 53,4%, porcentaje superior al porcentaje de usuarios de materias tributarias (45,2%) y superior también al total de la muestra (52,6%). A su vez, quienes considera que fue peor a lo esperado, es significativamente mayor entre los usuarios de materias tributarias (23,7%) en comparación con las materias generales (19,8%).

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entraron por la página web, el porcentaje de aquellos que consideran que la facilidad de presentación del servicio ha sido igual que lo que esperaban (55,4%) es significativamente superior al

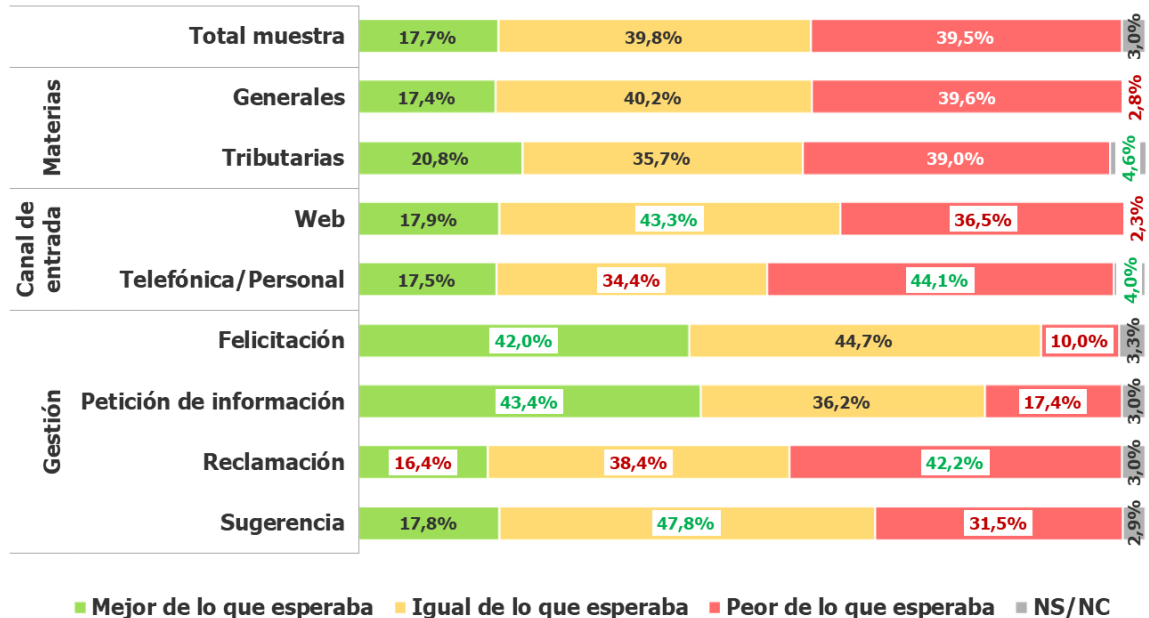


registrado entre los que entraron por los canales telefónico y presencial (48,4%) y al 52,6% registrado entre el total. Mientras que entre los canales telefónico y presencial se registra un porcentaje de quienes opinan que la facilidad de presentación fue peor de lo que esperaban (23,1%) significativamente superior al registrado entre los "digitales" (18,3%) y entre el total (20,2%).

Si atendemos al tipo de solicitud, destaca significativamente el porcentaje de quienes consideran que la facilidad de presentación ha sido mejor de lo esperado entre quienes realizaron felicitaciones (36,2%) y peticiones de información (37,2%) en comparación al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (23,9%) y entre el total (24,7%). Por su parte, entre quienes realizaron reclamaciones se registra un porcentaje de quienes consideran que el servicio fue peor de lo esperado (21,7%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de gestiones.

B)2. Funcionamiento del Sistema

**Indique si "El funcionamiento del Sistema" del servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido...  
 (Según el carácter de las materias, el canal de entrada y la gestión)**



Base: Total muestra.

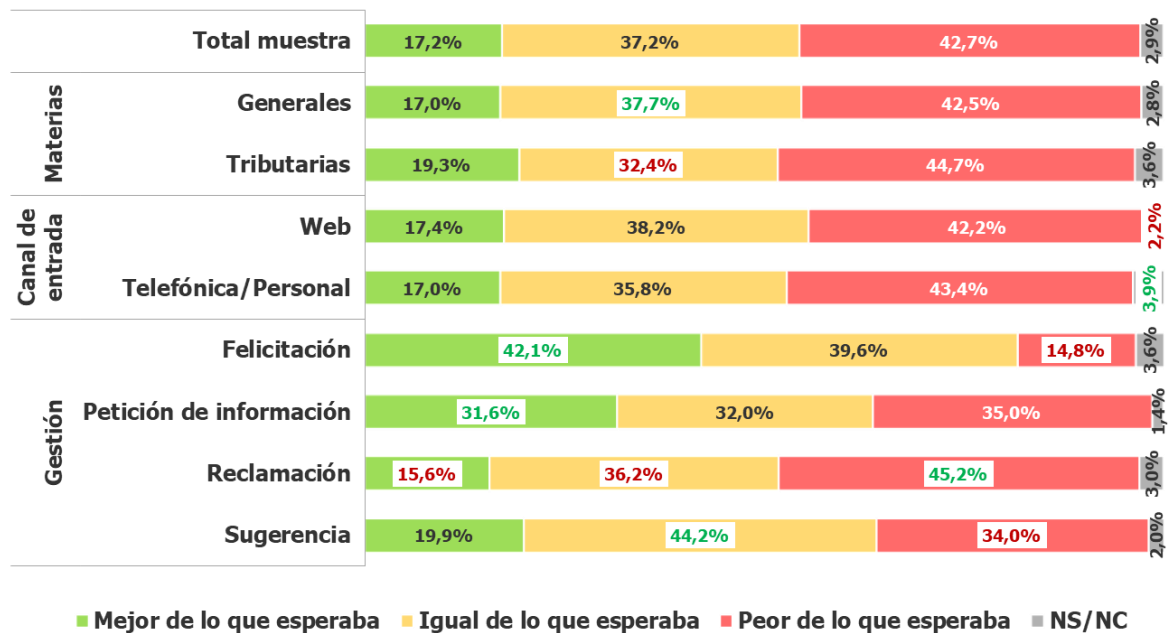
Al referirse al funcionamiento del Sistema SyR y en función del canal, entre quienes entraron a él por vías telefónica y presencial, el porcentaje de quienes vieron empeoradas sus expectativas (44,1%) es significativamente superior al 36,5% de aquellos que entraron por la página web (36,5%) y entre el total (39,5%). Mientras que entre los "digitales" se destaca el 43,3% de personas usuarias aseguraron que el funcionamiento del sistema fue igual a lo que esperaba, siendo significativamente superior al registrado quienes accedieron por otras vías (34,4%) y al total (39,8%).

En función del tipo de solicitud se reproducen los perfiles señalados en otros atributos, destacando significativamente el porcentaje de quienes creen que el funcionamiento fue mejor entre quienes realizaron felicitaciones (42,2%), peticiones de información (43,4%) y el de quienes afirman

que fue peor entre quienes realizaron reclamaciones (42,2%).

### B)3. Tiempo de respuesta

#### Indique si "El tiempo de respuesta" del servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido... (Según el carácter de las materias, el canal de entrada y la gestión)



Base: Total muestra.

A propósito del tiempo de respuesta y en función del carácter de las materias, el 37,7% de personas usuarias de materias Generales consideran que el servicio fue igual al esperado, porcentaje significativamente superior al 32,4% registrado entre las personas usuarias de materias Tributarias y al 37,2% registrado entre el total.

En función del canal de entrada, no se observan diferencias significativas.

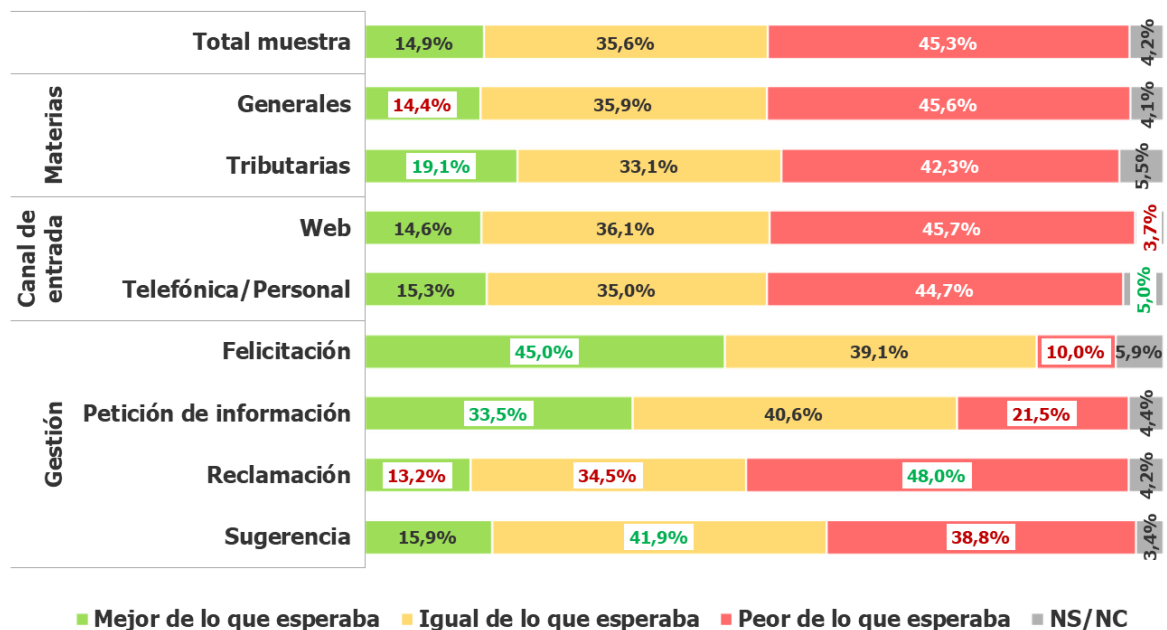
Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de quienes vieron superadas sus expectativas destaca entre quienes realizaron felicitaciones (42,1%) y peticiones de información (31,6%) con respecto al registrado entre el total (17,2%) y quienes hicieron reclamaciones (15,6%). Por su parte, el



porcentaje de quienes vieron sus expectativas empeoradas destaca entre quienes reclamaron (45,2%) con respecto al 42,7% total y al que se registra entre quienes felicitaron (14,8%) o sugirieron (34,0%).

B)4. Personalización de la respuesta

**Indique si "La personalización de la respuesta" del servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido... (Según el carácter de las materias, el canal de entrada y la gestión)**



Base: Total muestra.

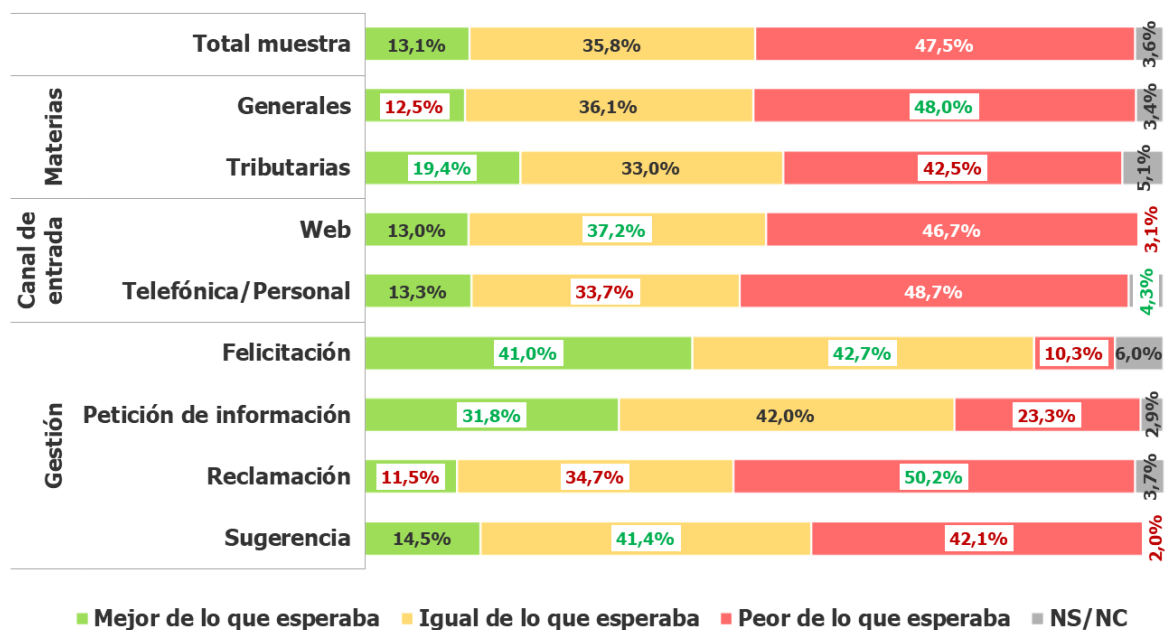
El 19,1% de quienes realizaron gestiones tributarias consideran que la personalización de la respuesta fue mejor de lo que esperaban, porcentaje significativamente superior al 14,4% registrado entre los usuarios de gestiones generales.

La personalización de la respuesta superó también las expectativas entre quienes realizaron felicitaciones (45,0%) y peticiones de información (33,5%) de forma significativamente superior a los porcentajes registrados entre quienes realizaron reclamaciones (13,2%) y al total (14,9%).

Por su parte, el porcentaje de aquellos que afirman que la personalización fue peor, entre quienes realizaron reclamaciones (48,0%), destaca significativamente con respecto al 45,3% registrado entre el total y al registrado entre quienes realizaron el resto de las gestiones.

B)5. Claridad de la respuesta

**Indique si "La claridad de la respuesta" del servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido... (Según el carácter de las materias, el canal de entrada y la gestión)**



Base: Total muestra.

Al referirse a la claridad de la respuesta y en cuanto al carácter de las materias, entre las personas usuarias de materias Tributarias destaca el porcentaje de quienes vieron superadas sus expectativas (19,4%) con respecto al registrado entre los usuarios de materias Generales (12,5%) y con respecto al total (13,1%).

En cuanto al canal de entrada, existen diferencias significativas en el porcentaje de usuarios que vieron igualadas sus expectativas. Así, los usuarios digitales



representan un 37,2%, frente al 33,7% de los usuarios telefónicos o presenciales y el 35,8% del total.

Atendiendo al tipo de gestión, el 41,0% de quienes realizaron felicitaciones y el 31,8% de quienes realizaron peticiones de información afirman que la claridad fue mejor de la esperada, porcentajes significativamente superiores al 13,1% total y al 11,5% registrado entre quienes realizaron reclamaciones. Entre estos últimos, el 50,2% asegura que fue peor, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre el total (47,5%) y quienes realizaron otras gestiones.

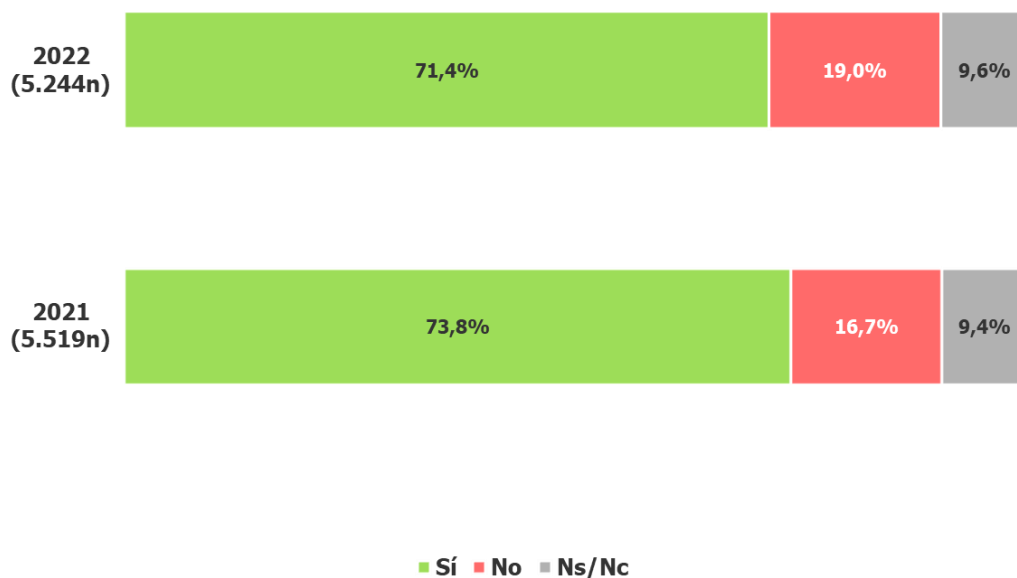
### 3.5. Otros aspectos del servicio

En este capítulo 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. Por ende, preguntamos si volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.

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



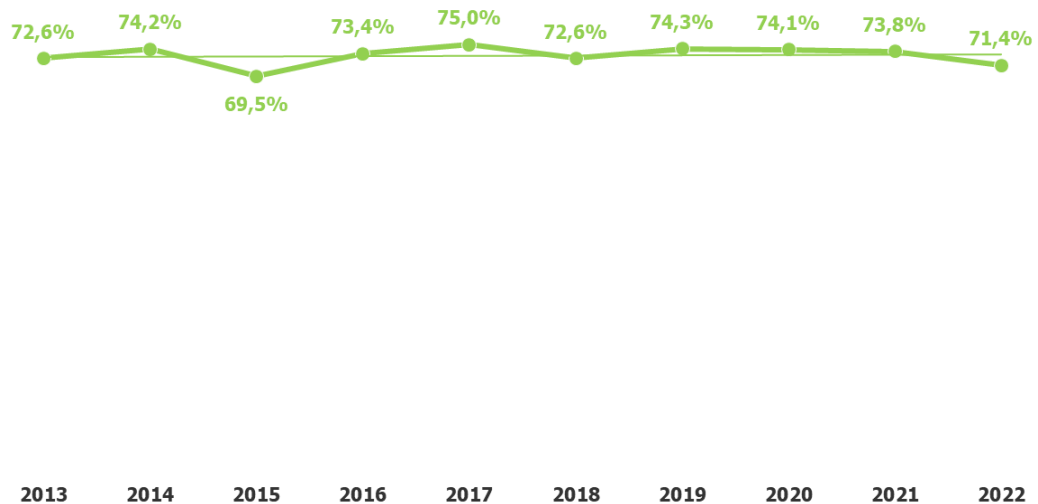
Base: Total muestra.

Siete de cada diez de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (71,4%) mientras que el 19,0% aseguran que no.

En comparación con el año anterior, este porcentaje cae 2,4 puntos a la vez que quienes aseguran que no, ha aumentado un

valor equivalente (2,3 puntos). El valor del indicador es similar al registrado en otros años, veamos su evolución histórica.

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



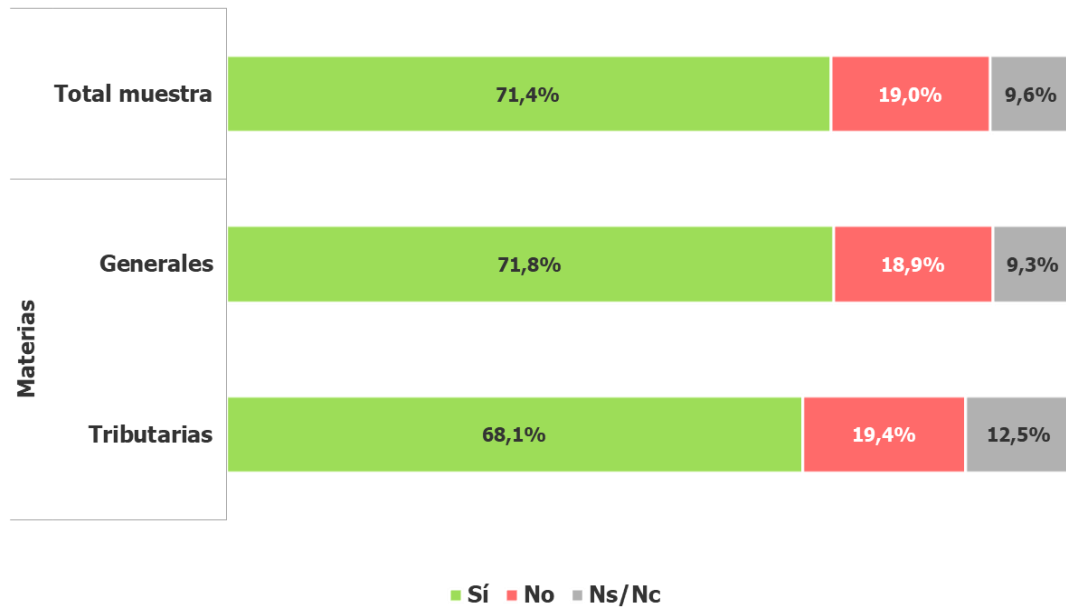
Base: Total muestra.

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

Por su parte, el valor máximo en todo el histórico fue el 75,0% registrado en 2017. Así, el intervalo en el que se sitúa el indicador en los siete años registrados tiene un margen máximo de 5,5 puntos, lo que le confiere la estabilidad que se refleja en el gráfico.

El valor del indicador al ubicarse 71,4% este año, se encuentra en su segundo momento más bajo desde que comenzó la serie en 2013.

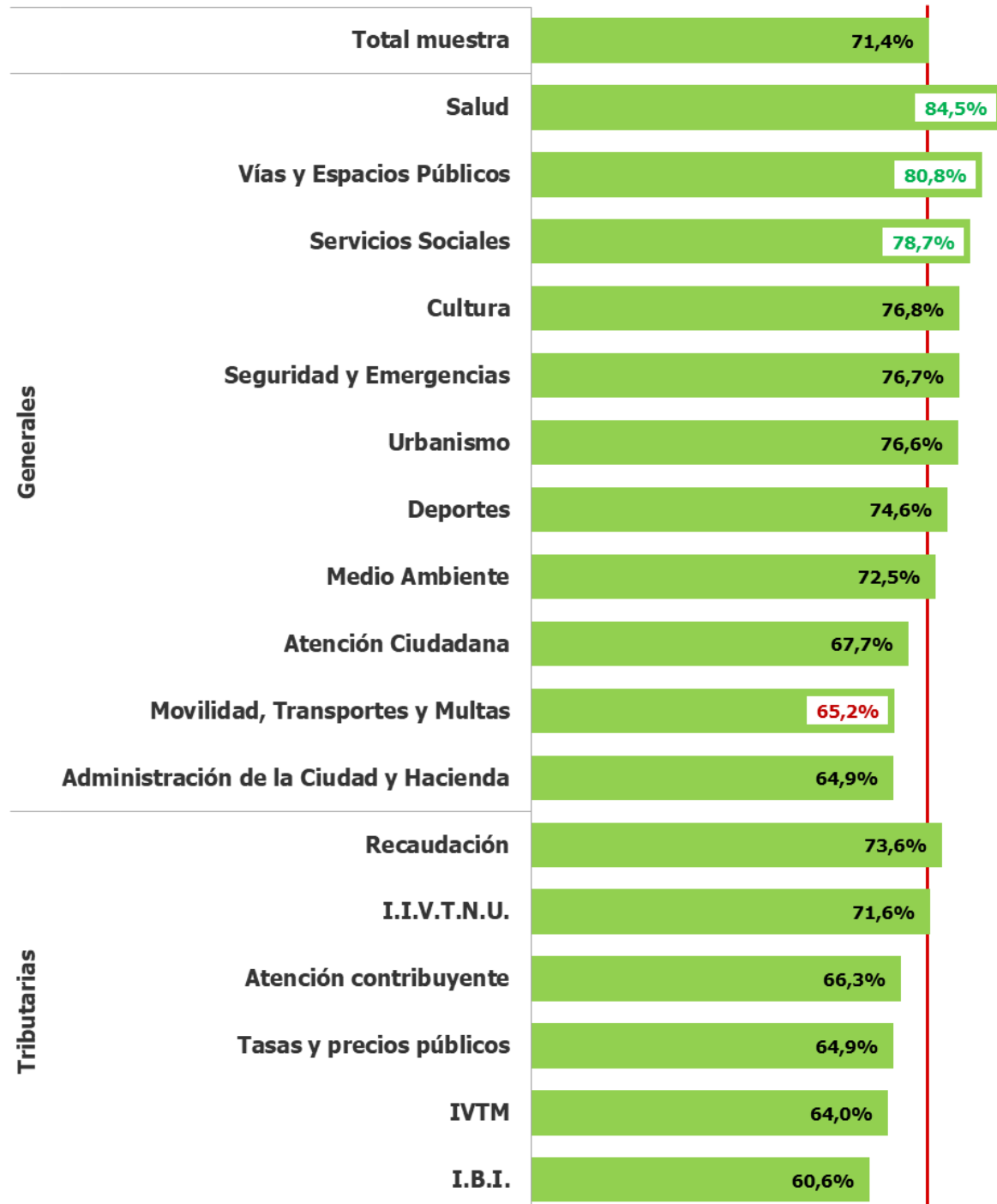
### ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el carácter de las materias)



Base: Total muestra.

Si atendemos al indicador de fidelidad registrado en función del carácter de las materias, se observa que no existen diferencias significativas en el porcentaje registrado entre las personas usuarias de materias Generales (71,8%) y el registrado entre las usuarias de materias Tributarias (68,1%).

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



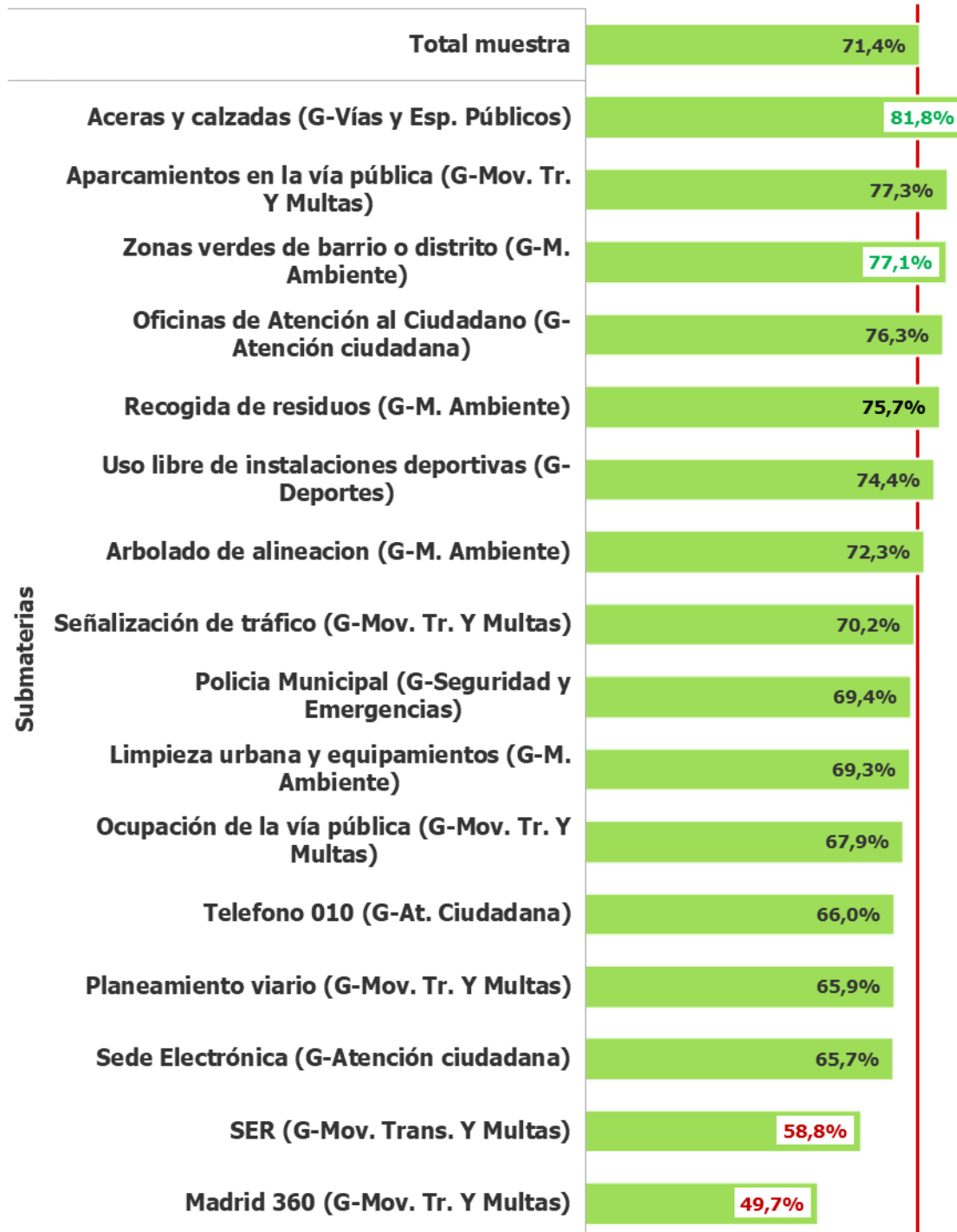
Base: Total muestra.



Si consultamos el valor del indicador en función de las materias, se advierte que las personas usuarias de materias generales como Salud (84,5%), Vías y Espacios Públicos (80,8%), Servicios Sociales (78,7%) presentan valores significativamente más altos que Movilidad, Transportes y Multas (65,2%) y que el total de la muestra (71,4%).



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

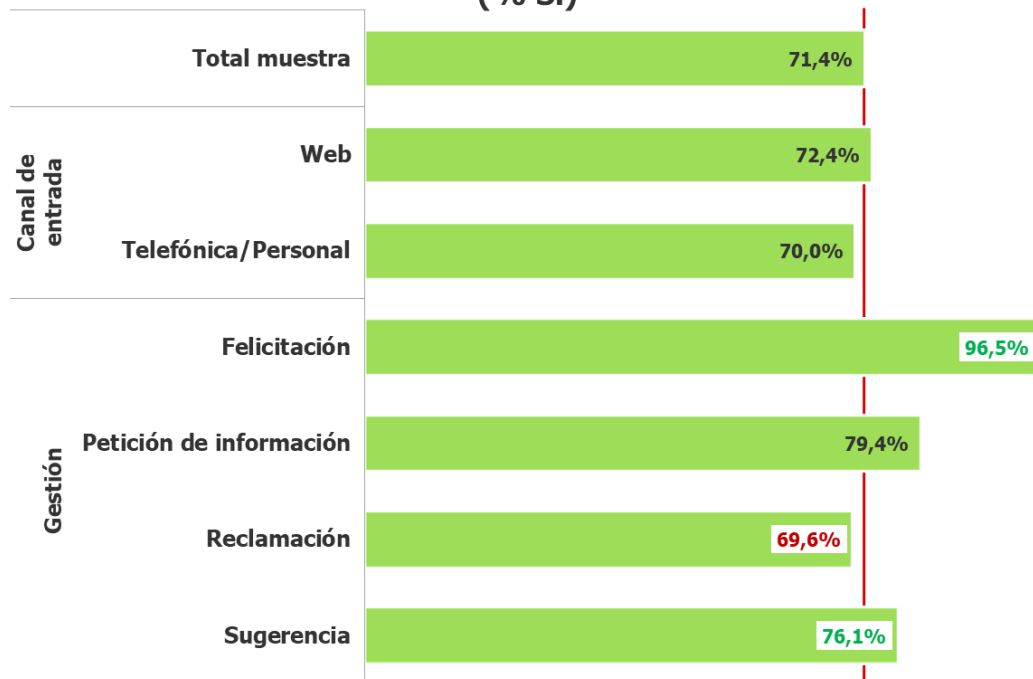


Base: Total muestra.

En función de las submaterias, destaca significativamente el 81,8% registrado en Aceras y calzadas y el 77,1% registrado en zonas verdes de barrio o distrito, con respecto al 71,4% registrado entre el total.

Por otro lado, las dos submaterias sobre las que se registra un valor del indicador significativamente inferior son el SER (58.8%) y Madrid 360 (49,7%).

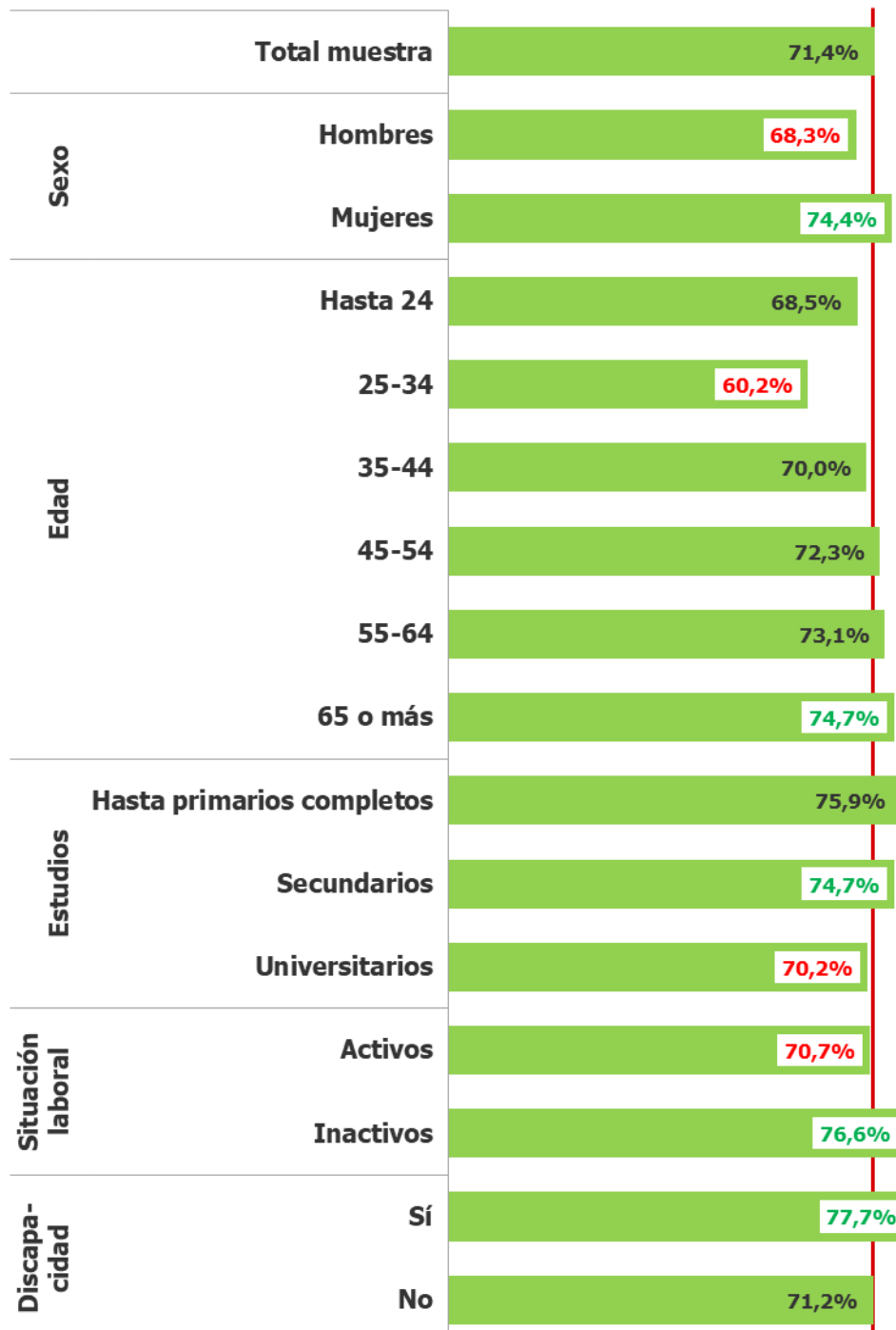
### ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el canal de entrada y la gestión) (% Sí)



Base: Total muestra.

En torno al tipo de solicitud, el valor del indicador es 96,5% entre los usuarios que realizaron felicitaciones y 76,1% para aquellos que realizaron sugerencias. Estos son significativamente superiores al registrado al de quienes realizaron reclamaciones (69,6%) y también al registrado entre el total (71,4%).

### ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según sexo, edad, estudios, situación laboral y discapacidad) (% Sí)

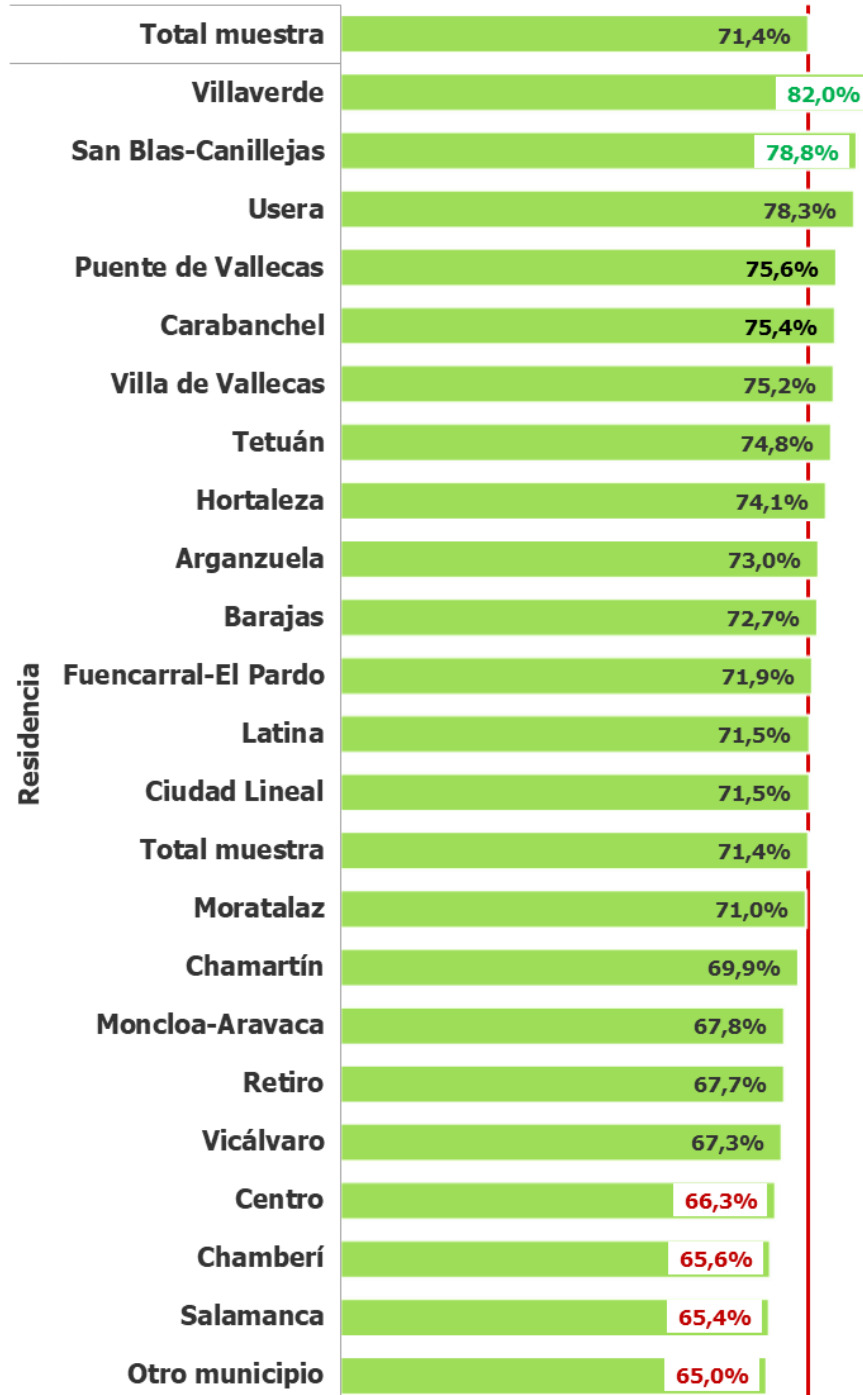


Base: Total muestra.

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

- El porcentaje de mujeres que manifiesta su fidelidad con el servicio de sugerencias y reclamaciones (74,4%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (68,3%).
- En función de la edad, el indicador de fidelidad es significativamente superior en los segmentos de mayor edad a partir de los 25 años, llegando al 74,7% registrado entre quienes tienen 65 años o más, porcentaje significativamente mayor al registrado entre aquellos usuarios que tienen entre 25 y 34 años (60,2%).
- En relación con los estudios, entre quienes tienen estudios secundarios el valor del indicador (74,7%) es significativamente superior al registrado entre quienes tienen estudios universitarios (70,2%) y al 71,4% registrado entre el total.
- Atendiendo la situación laboral, el valor del indicador es significativamente superior para aquellos que se encuentran inactivos (76,6%) en comparación con aquellos activos (70,7%).
- El valor del indicador también destaca significativamente entre los usuarios que poseen alguna discapacidad (77,7%) con respecto al total (71,4%).

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



Base: Total muestra.

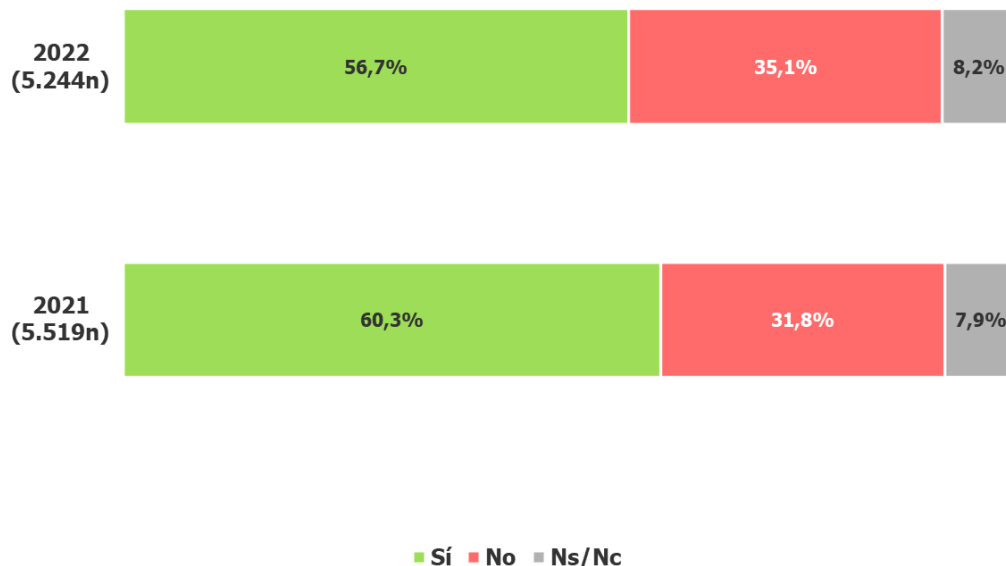
Atendiendo a la residencia de los usuarios, el porcentaje de quienes volverían a utilizar el servicio en Villaverde (82,0%) y San Blas-Canillejas (78,8%) es significativamente superior al de usuarios residentes en otros distritos como Centro (66,3%), Chamberí (65,6%), Salamanca (65,4%) y Otro Municipio (65,0%). Además, este porcentaje es superior al 71,1% registrado entre el total.

## B) Recomendación

El **porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones** representa otro de los indicadores asociados al compromiso con la ciudadanía.

Para obtenerlo, se preguntó a todos los participantes en la encuesta si recomendarían el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a otras personas.

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

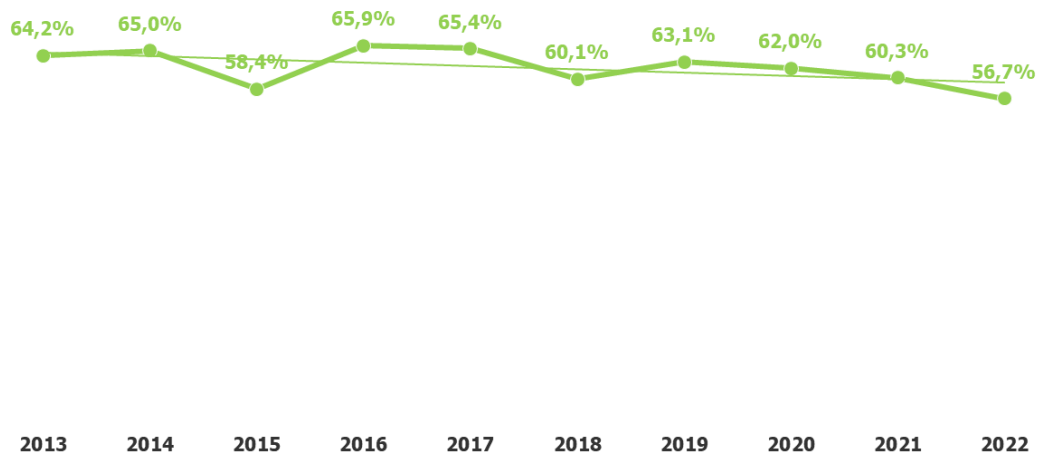


Base: Total muestra.

Casi seis de cada diez personas usuarias (56,7%) sostienen que sí recomendarían el servicio a otras personas, mientras que algo más de un tercio afirman que no (35,1%).

Se observa un empeoramiento en la recomendación con respecto al 2021. El porcentaje de aquellas personas usuarias que recomendaría el Sistema SyR descendió 3,6 puntos porcentuales; retroceso recogido en gran medida por la no recomendación, la cual aumentó en 3,3 puntos. Contemplemos el recorrido de la tendencia a través de la serie histórica.

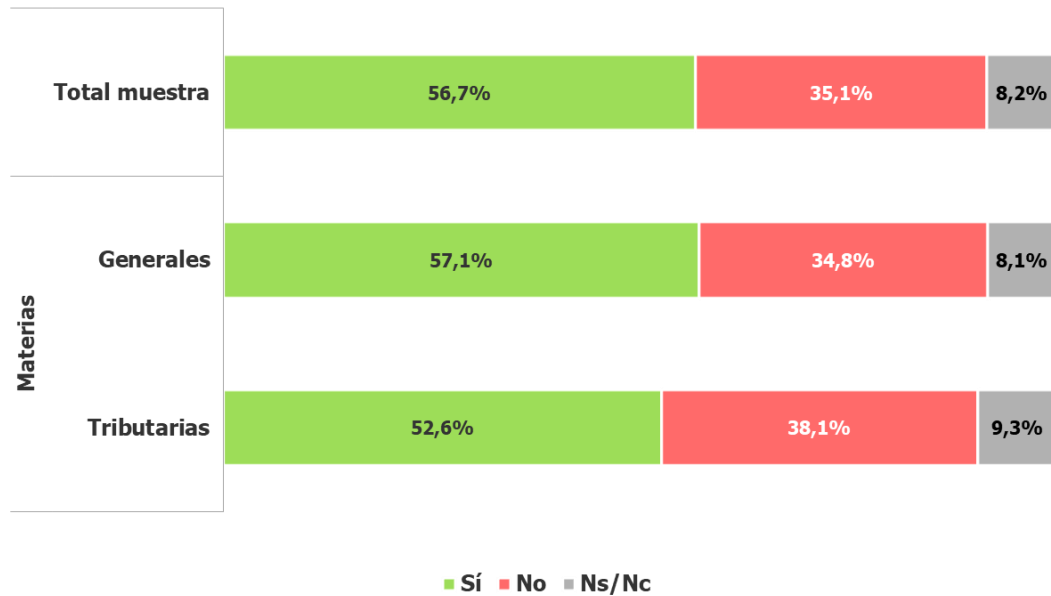
### Indicador de recomendación: Porcentaje de personas usuarias que recomendarían el Sistema SyR a otras personas



Base: Total muestra.

Tomando la serie histórica desde 2013 se observa una tendencia descendente, la cual continúa y se agrava durante el último año. Tras la recuperación del período 2018-2019 se inicia un progresivo declive de la recomendación que cae en 2022 por tercer año consecutivo, alcanzando el porcentaje más reducido de la serie (56,7%).

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

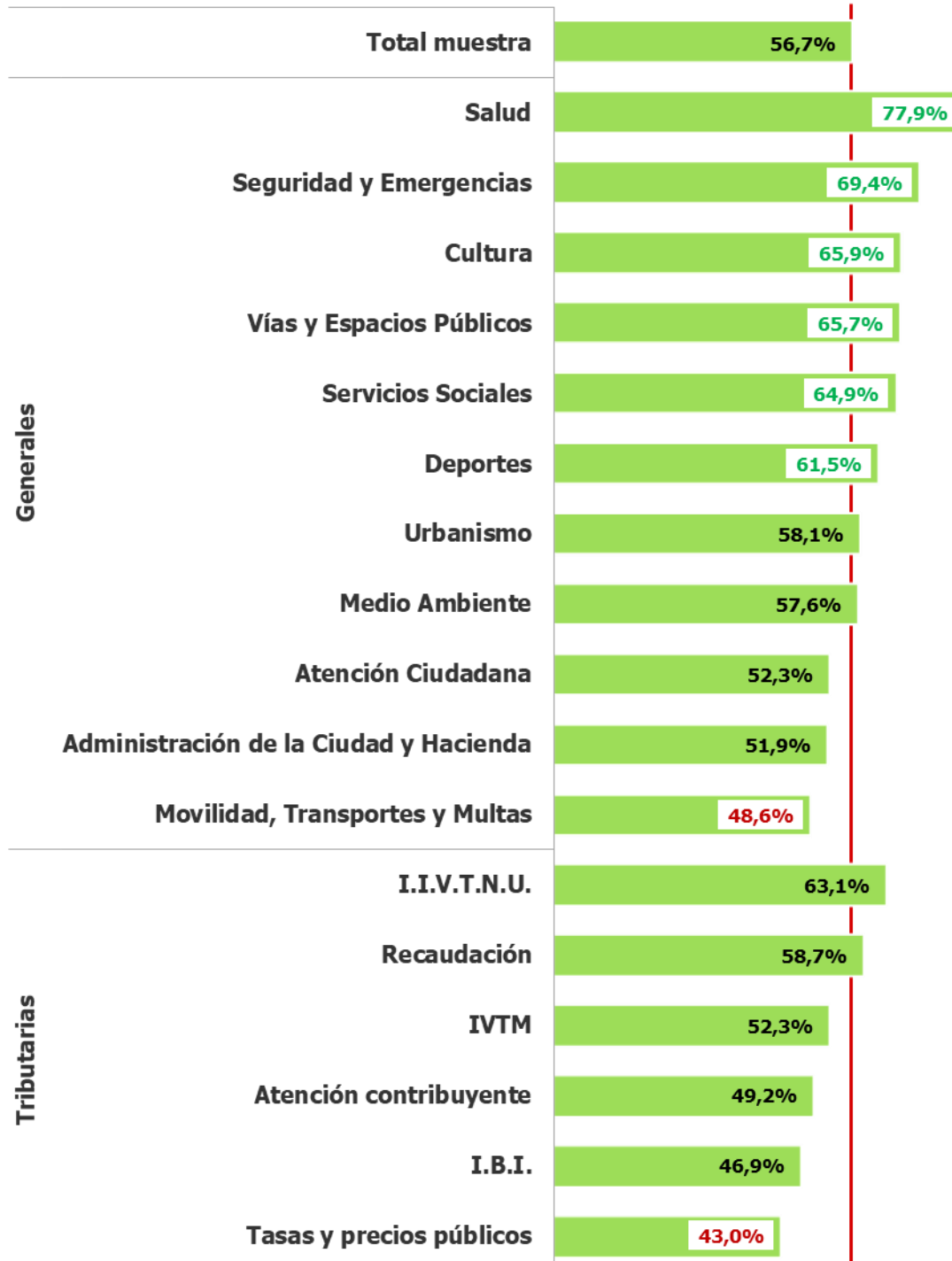


Base: Total muestra.

Si observamos los niveles de recomendación según el carácter de las materias, encontramos lo siguiente. El 57,1% de aquellas personas que usaron el servicio para materias Generales lo recomendaría, proporción ligeramente superior al 52,6% de personas usuarias del servicio en el bloque de Tributarias y al registrado en el total (56,7%). Cabe destacar que estas diferencias no resultaron estadísticamente significativas.



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

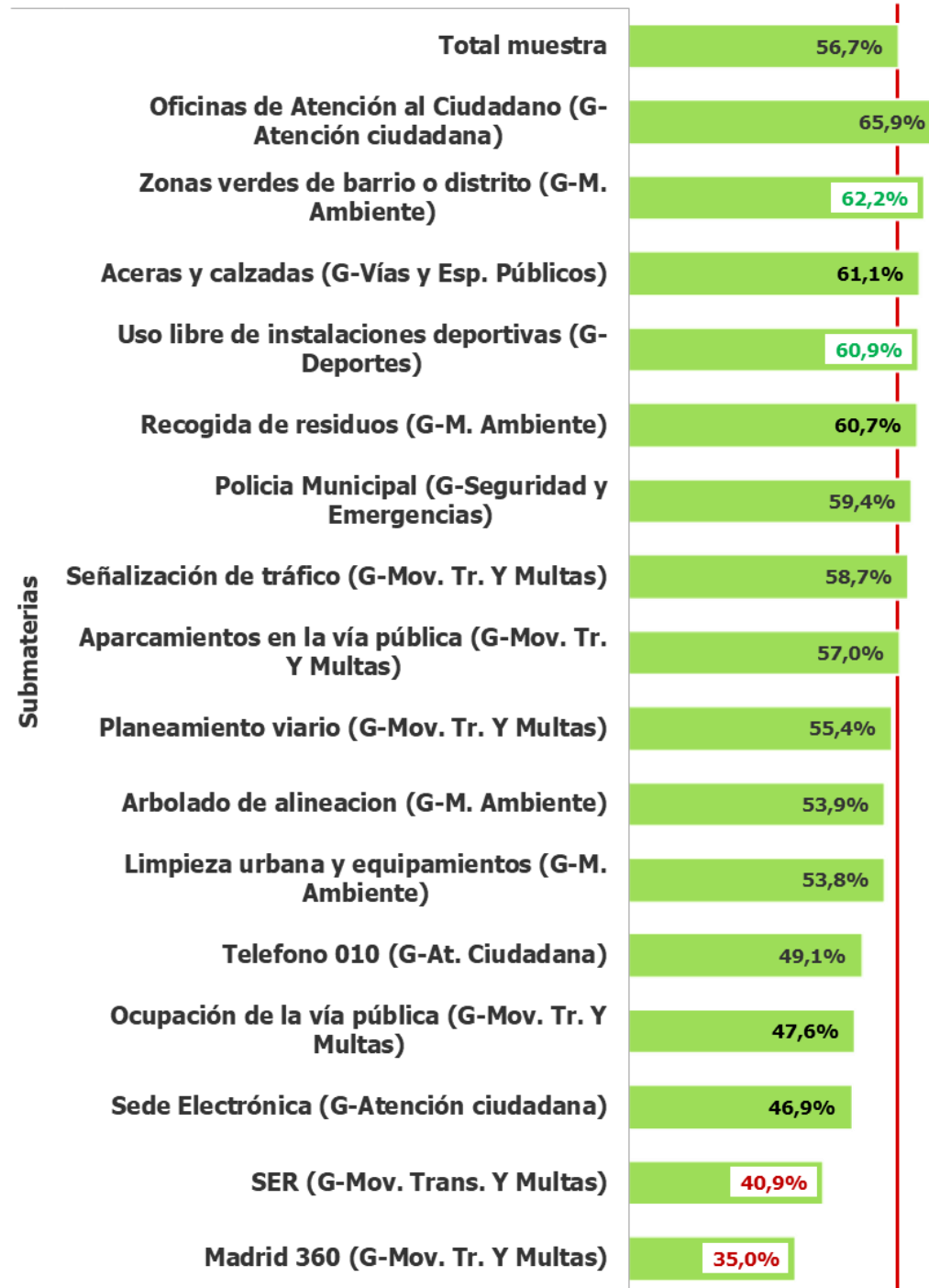


Base: Total muestra.



Atendiendo a la diferencia en la proporción de personas que recomendaría el Sistema de SyR con respecto al total, se observa lo siguiente: entre las personas usuarias de Salud (77,9%), Seguridad y Emergencias (69,4%), Cultura (65,9%), Vías y Espacios Públicos (65,7%), Servicios Sociales (64,9%) y Deportes (61,5%) se registra un porcentaje de personas que sí recomendaría el servicio significativamente superior al 56,7% registrado entre el total; en sentido inverso, hallamos una proporción significativamente inferior al total en las materias de: Movilidad, Transportes y Multas (48,6%) y Tasas y precios Públicos (43,0%).

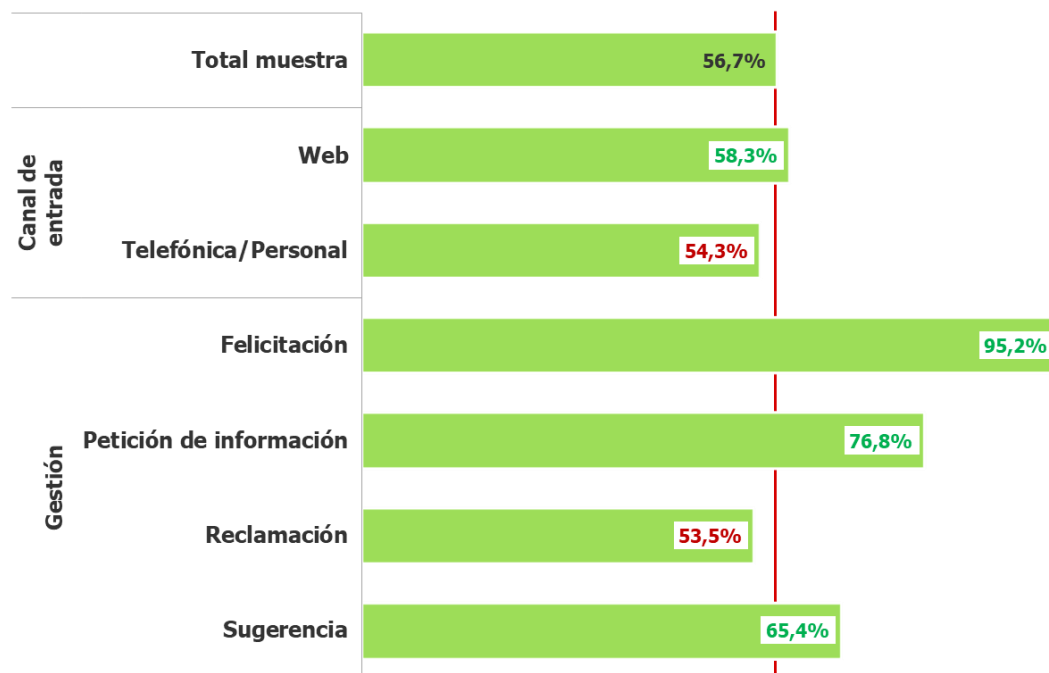
## ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según submaterias) (% Sí)



Base: Total muestra.

Al analizar la recomendación según las submaterias, encontramos dos significativamente superiores y dos inferiores, ambas con respecto al porcentaje registrado en el total (56,7%). Fueron significativamente superiores: el 62,2% de aquellas personas usuarias del servicio en la submateria de Zonas verdes de barrio o distrito y el 60,9% respecto al Uso libre de instalaciones deportivas. En sentido contrario, las personas usuarias del servicio en las submaterias de SER y Madrid 360 mostraron porcentajes de recomendación significativamente inferiores (40,9% y 35,0% respectivamente) frente al total registrado.

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



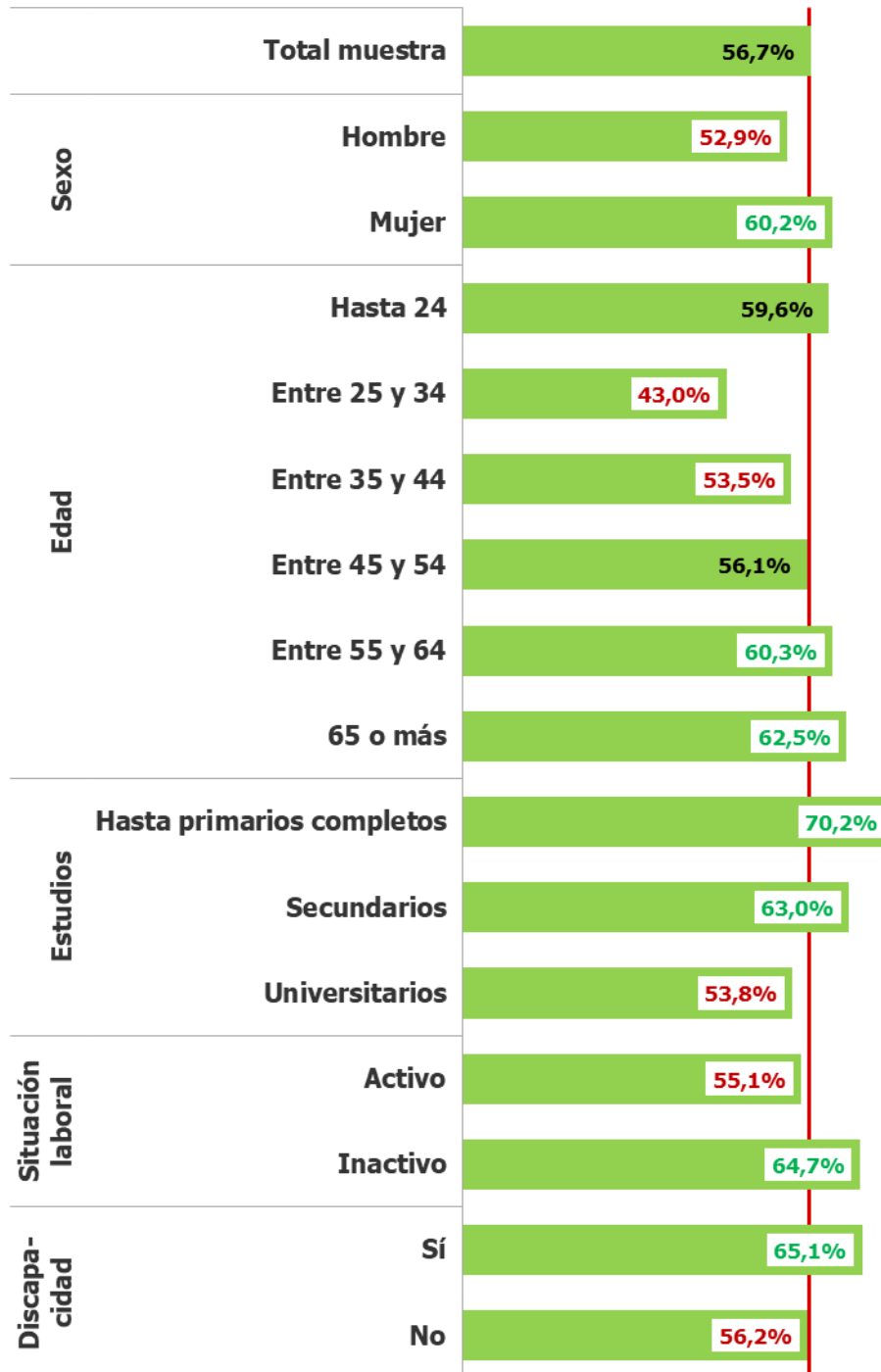
Base: Total muestra.

Si nos fijamos en el canal de entrada y el tipo de solicitud, encontramos porcentajes de recomendación significativamente superiores entre quienes entran al sistema a través de la web (58,3%) y entre los que acceden para realizar felicitaciones (95,2%), peticiones de información (76,8%) y sugerencias (65,4%) con respecto al registrado entre los que entran telefónica y presencialmente (54,3%) y quienes realizan reclamaciones



(53,5%) respectivamente. Además, el indicador de recomendación es también significativamente superior entre aquellos que felicitaron con respecto al observado entre los que realizaron peticiones de información o sugerencias.

### ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según sexo, edad, estudios y situación laboral) (% 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 60,2% de las mujeres recomendarían el Sistema SyR a otras personas, porcentaje significativamente superior al registrado entre los hombres (52,9%) y al que se registra entre el conjunto de personas usuarias (56,7%).

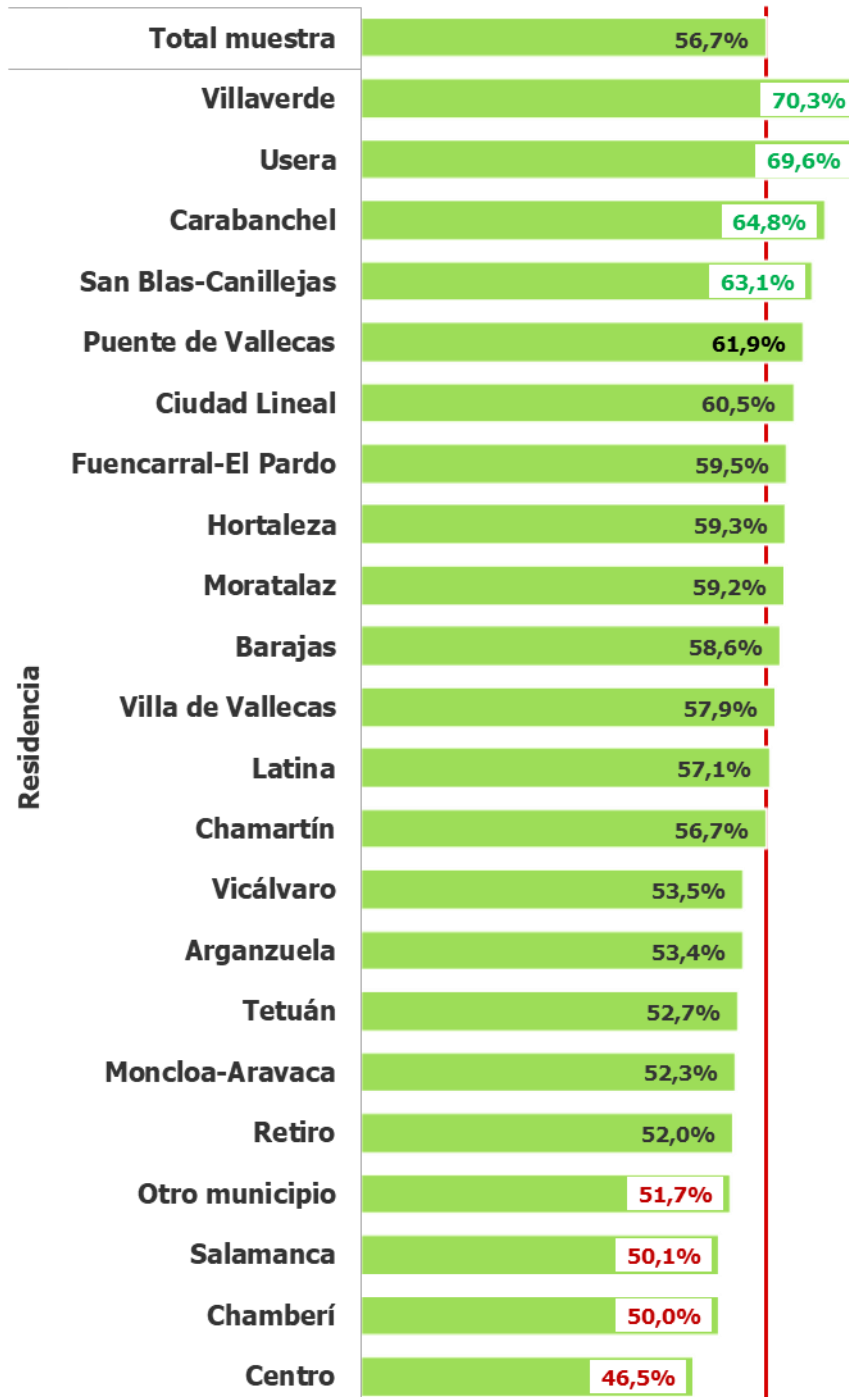
El indicador de recomendación evoluciona siguiendo una forma de U con respecto a la edad, de tal modo que encontramos los porcentajes más elevados de recomendación entre el segmento más joven (hasta 24 años) y los más mayores (de 55 a 64 y 65 o más). Con respecto al total (56,7%), detectamos porcentajes significativamente superiores entre los grupos que abarcan a aquellas personas de 55 o más años ( $\geq 60,3\%$ ); mientras que las ubicadas entre los 25 y los 44 años exhiben porcentajes de recomendación significativamente inferiores ( $\leq 53,5\%$ ). Además, cabe destacar que el indicador de recomendación para el grupo de personas con 55 o más años es también significativamente superior al que encontramos en el resto de los intervalos ( $\leq 56,1\%$ ), si exceptuamos a los más jóvenes (hasta 24 años).

Atendiendo al nivel de estudios, la proporción de personas usuarias que dijo recomendar el servicio entre quienes tienen estudios primarios (70,2%) o secundarios (63,0%) es significativamente superior al registrado entre los que los tienen universitarios (53,8%) y también al 56,7% registrado entre el total.

En función de la actividad, entre los inactivos se detecta un porcentaje de "prescriptores" (64,7%) significativamente superior al registrado entre los activos (55,1%) y con respecto al registrado entre el total (56,7%).

Por último, la proporción de personas discapacitadas que afirmó recomendar el servicio de SyR (65,1%) fue significativamente superior al porcentaje relativo a las no discapacitadas (56,2%) y al total (56,7%).

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



Base: Total muestra.



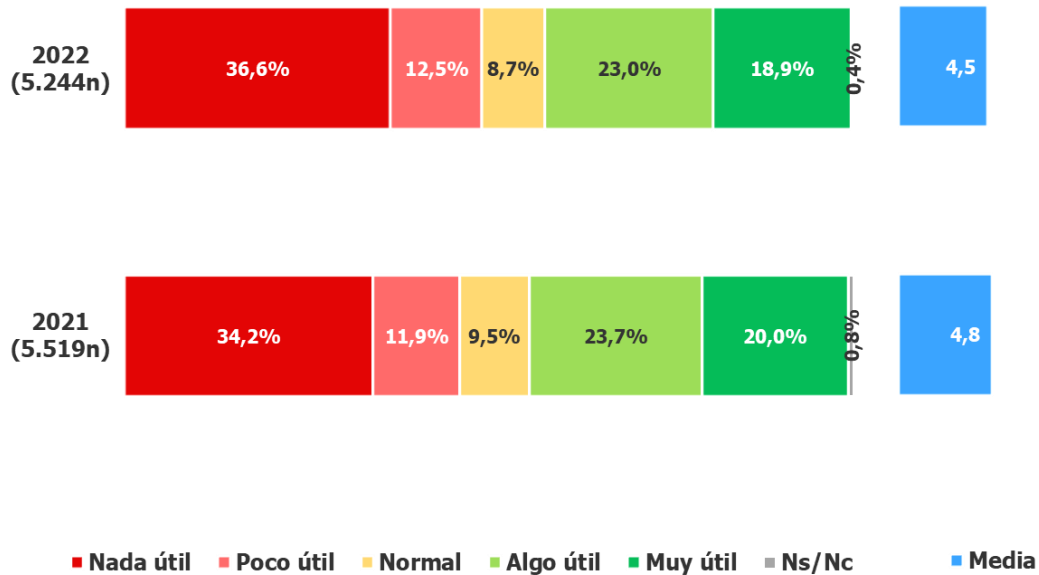
Si atendemos al distrito de residencia, los valores del indicador de recomendación más altos y significativamente superiores al total (56,7%) se registran en: Villaverde (70,3%), Usera (69,6%), Carabanchel (64,8%) y San Blas-Canillejas (63,1%).

En sentido contrario, los valores del indicador registrados en los distritos de Salamanca (50,1%), Chamberí (50,0%) y Centro (46,5%) son significativamente inferiores al 56,7% total, lo que indica que son las zonas en las que el sistema cuenta con una menor proporción de prescriptores. Además, dentro de los valores significativamente inferiores, cabe destacar también el relativo a las personas usuarias que residen en otros municipios (51,7%).

### C) Utilidad

El tercer y último aspecto del servicio tiene que ver con la utilidad que éste tiene para la ciudadanía. Hay que señalar que **el porcentaje de personas que consideran el servicio útil o muy útil** es otro de los indicadores asociados al compromiso, así pues, para obtenerlo se preguntó por la valoración de la utilidad en una escala de 0 a 10, en la que las puntuaciones de 6 a 8 se agregarían representando a quienes lo consideran útil y de 9 a 10 muy útil.

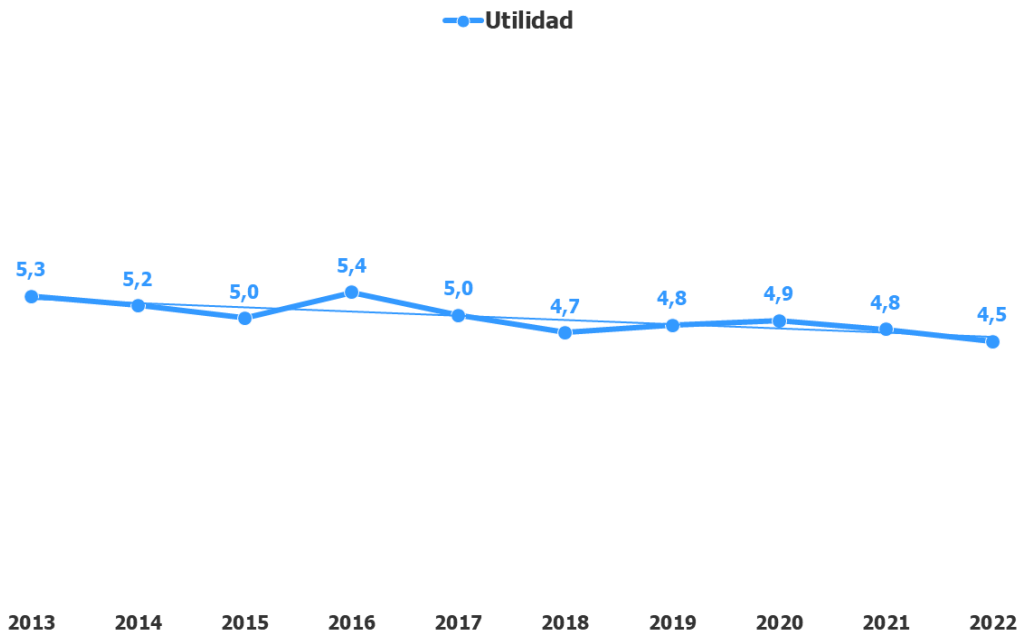
### Valoración de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

Así, el valor del indicador es 41,9% formado por quienes consideran útil (23,0%) o muy útil (18,9%) este servicio. Frente a estos encontramos a un 49,1% que valoran la utilidad por debajo del 5 y un 8,7% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de  $X=4,5$ , cifra hasta tres décimas inferior a la registrada en 2021 ( $X=4,8$ ).

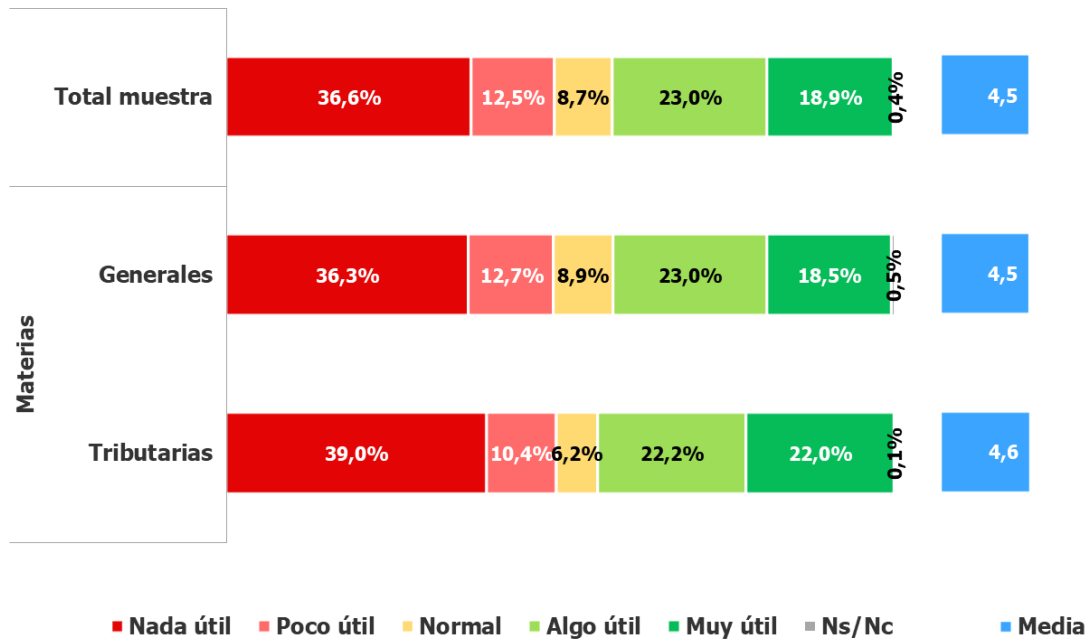
### Valoración media de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

Si observamos la evolución de la valoración media de la utilidad desde 2013, se infiere una tendencia más o menos constante, alternando períodos de descenso y aumento. Desde el 2020 se observa un progresivo descenso que continúa en 2022, alcanzando el valor más reducido de la serie (4,5). A pesar de la escasa diferencia entre los distintos valores de la serie, observamos un ensanchamiento de la brecha entre el valor más alto (5,4) y el más bajo (4,5), la cual se cifra en 9 décimas.

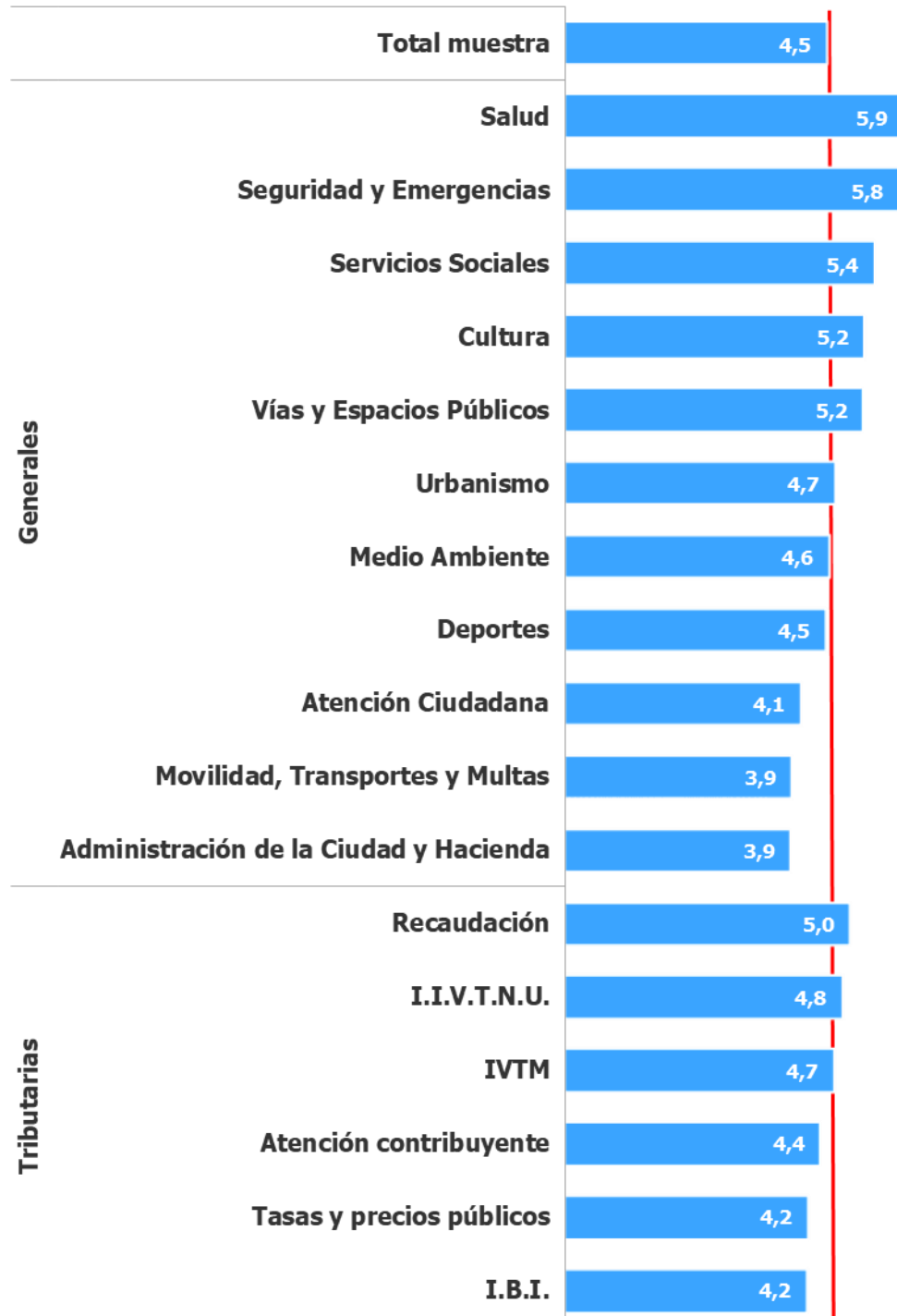
### Valoración de la utilidad del servicio según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Al igual que en 2021, no existen diferencias significativas en función del carácter de las materias ni en los porcentajes ni en las medias registradas.

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



Base: Total muestra.

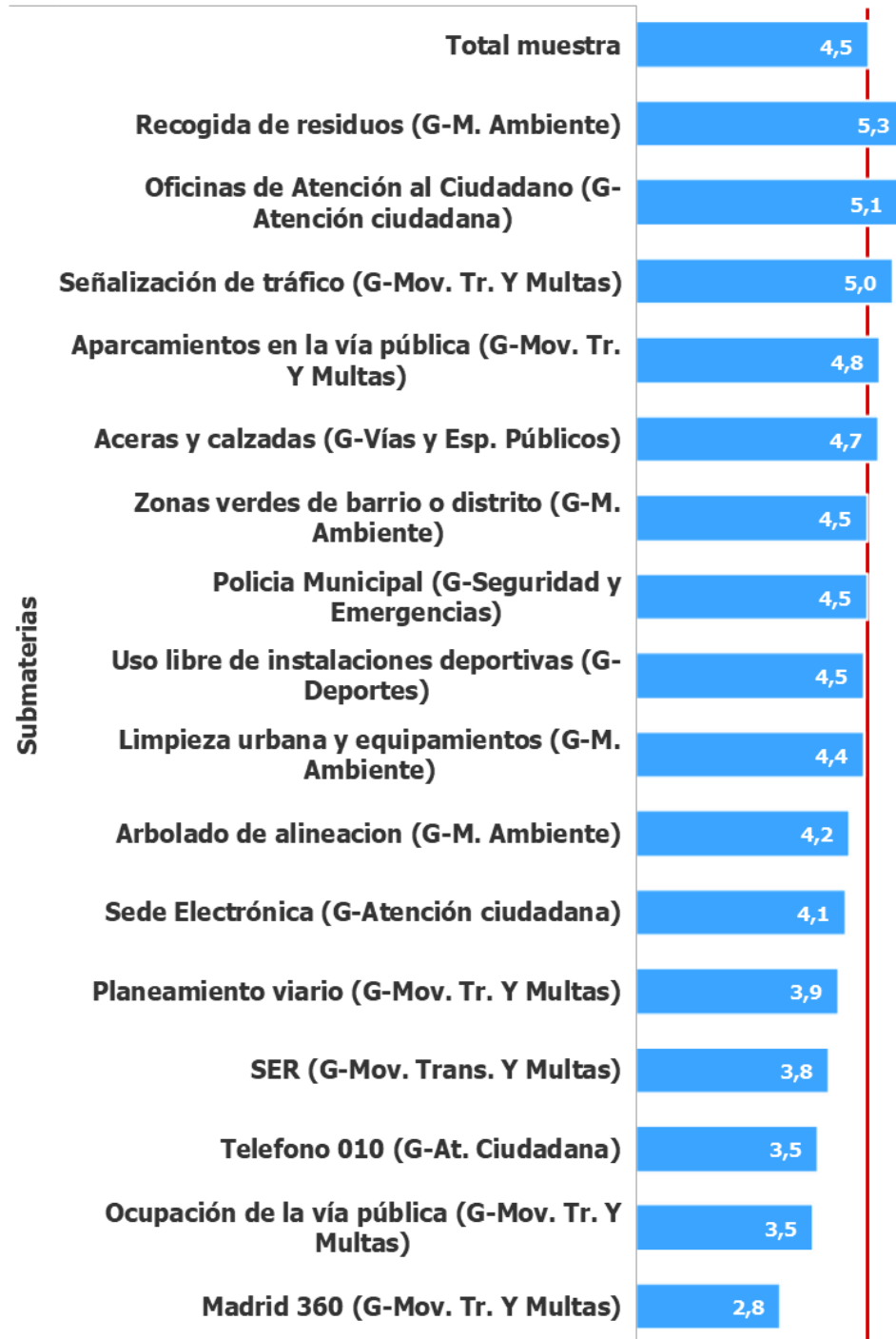


Los usuarios que "aprueban" la utilidad del servicio son los de las materias Generales de Salud ( $X=5,9$ ), Seguridad y Emergencias ( $X=5,8$ ), Servicios Sociales ( $X=5,4$ ), Cultura ( $X=5,2$ ) y Vías y Espacios Públicos ( $X=5,2$ ). Entre las materias Tributarias, únicamente "aprueban" la utilidad del servicio las personas usuarias en materia de Recaudación ( $X=5,0$ ).

Las materias con valoración media más negativa son las Generales Atención Ciudadana ( $X=4,1$ ), Movilidad, Transporte y Multas ( $X=3,9$ ) y Administración de la Ciudad y Hacienda ( $X=3,9$ ). Materias todas ellas distintas, a excepción de Movilidad, Transporte y Multas, con respecto al año pasado.

En la actualidad, existe una mayor variabilidad en la valoración para el grupo de materias Generales, el cual ostenta tanto las mayores como las menores puntuaciones.

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



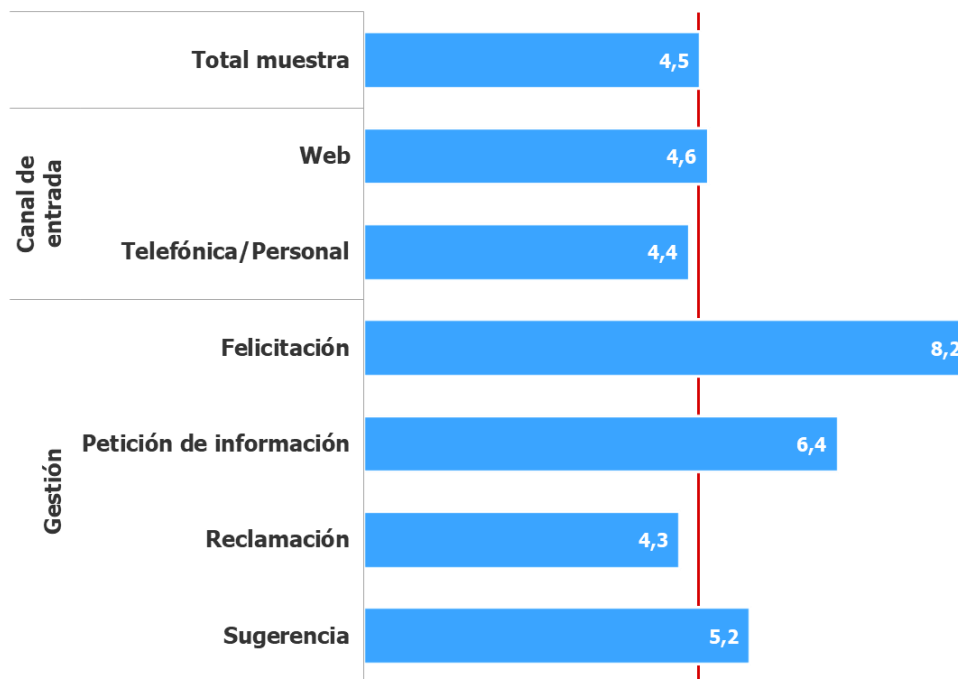
Base: Total muestra.

Entre las 16 submaterias analizadas, las tres con la valoración media de utilidad del servicio más alta, superando el 5, son las de

recogida de residuos ( $X=5,3$ ), oficinas de atención al ciudadano ( $X=5,1$ ) y señalización de tráfico ( $X=5,0$ ).

Sin embargo, las tres submaterias sobre las que peor se valora la utilidad son Madrid 360 ( $X=2,8$ ), la ocupación de la vía pública ( $X=3,5$ ) y el Teléfono 010 ( $X=3,5$ ) las cuales se perfilan como las submaterias para las cuales el servicio se percibe como menos útil.

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



Base: Total muestra.

Atendiendo al canal de entrada, la valoración media de la utilidad del servicio que se registra entre quienes accedieron por la web ( $X=4,6$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma telefónica o presencial ( $X=4,4$ ).

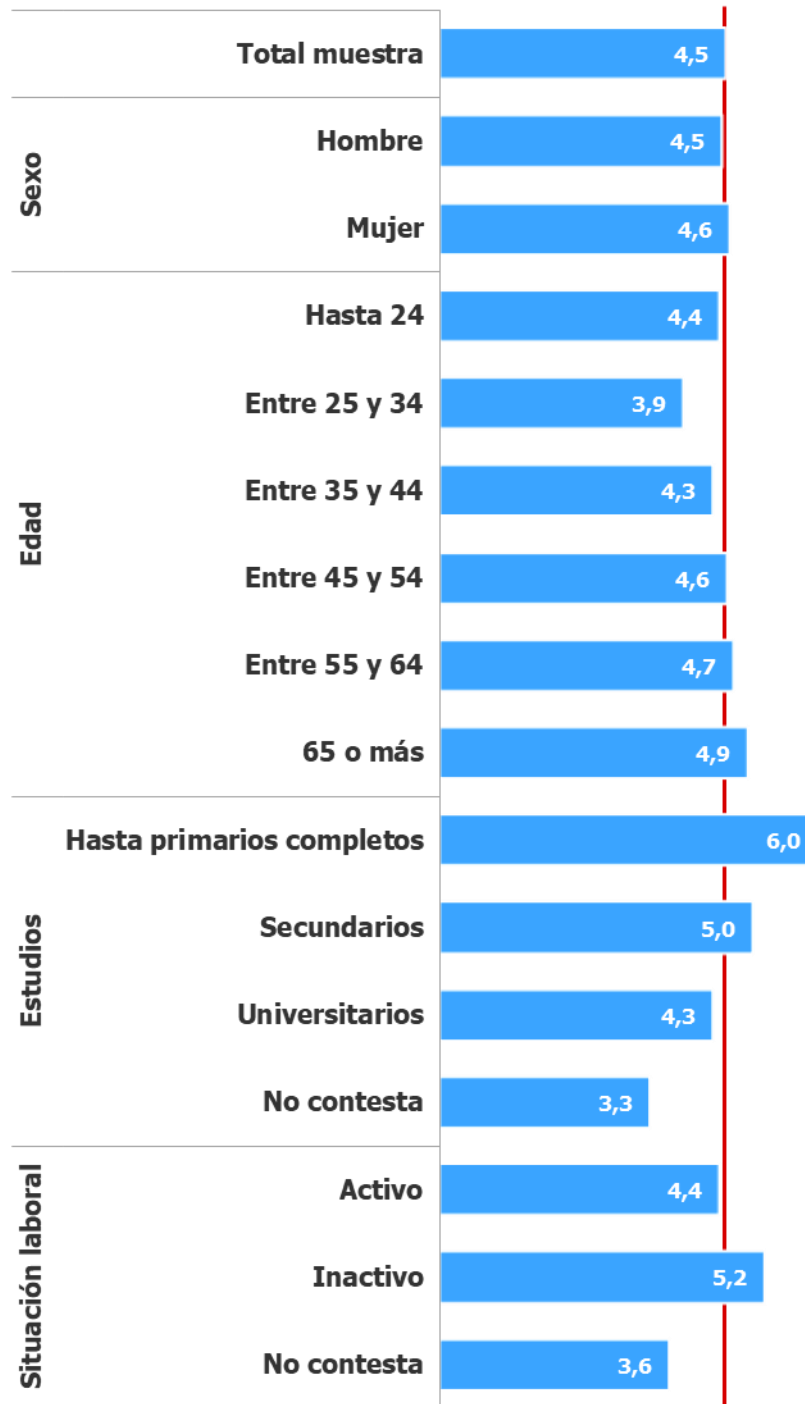
Según el tipo de solicitud, la valoración media de la utilidad que se registra entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=8,2$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquier otra solicitud ( $X\leq 6,4$ ). Además, las valoraciones medias otorgadas por aquellos que realizaron peticiones de información ( $X=6,4$ ) es significativamente superior a la registrada entre





quienes realizaron sugerencias ( $X=5,2$ ) y reclamaciones ( $X=4,3$ ). A su vez, la valoración media de la utilidad ofrecida por quienes realizaron sugerencias ( $X=5,2$ ) es significativamente superior a la de aquellas que realizaron reclamaciones ( $X=4,3$ ), único trámite para el que la utilidad “suspende”.

### Valoración de la utilidad del servicio (Según sexo, edad y estudios) (Media)



Base: Total muestra.

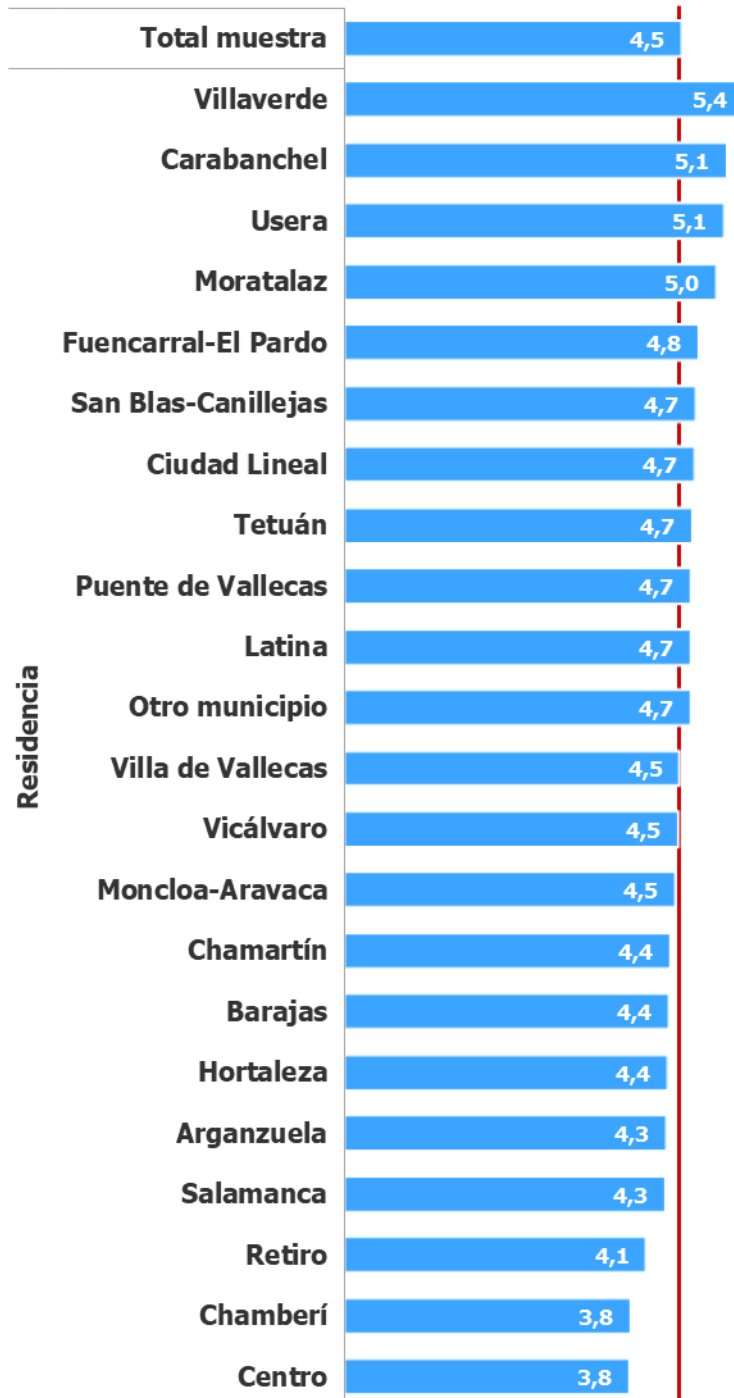
Entre las mujeres se registra una valoración media de la utilidad del servicio ( $X=4,6$ ) superior a la registrada entre los hombres ( $X=4,5$ ), sin embargo, esta diferencia no es significativa.

Por otra parte, la valoración de la utilidad del servicio aumenta conforme el individuo crece en edad, evolucionando hasta el  $X=4,9$  registrado entre los de 65 y más años. Además, dicha diferencia es significativa desde los 35 años en adelante con respecto al intervalo de 25 a 34 ( $X=3,9$ ) años y desde los 55 en adelante con respecto al grupo de quienes tienen entre 35 y 44 años ( $X=4,3$ ).

Según el nivel de estudios, la valoración media pasa del "aprobado" entre quienes tienen estudios primarios ( $X=6,0$ ) o secundarios ( $X=5,0$ ) en ambos casos de forma significativamente superior a la registrada entre quienes tienen estudios universitarios ( $X=4,3$ ).

Igual ocurre con la media registrada entre los inactivos ( $X=5,2$ ) con respecto a los activos ( $X=4,4$ ).

### Valoración de la utilidad del servicio (Según residencia) (Media)



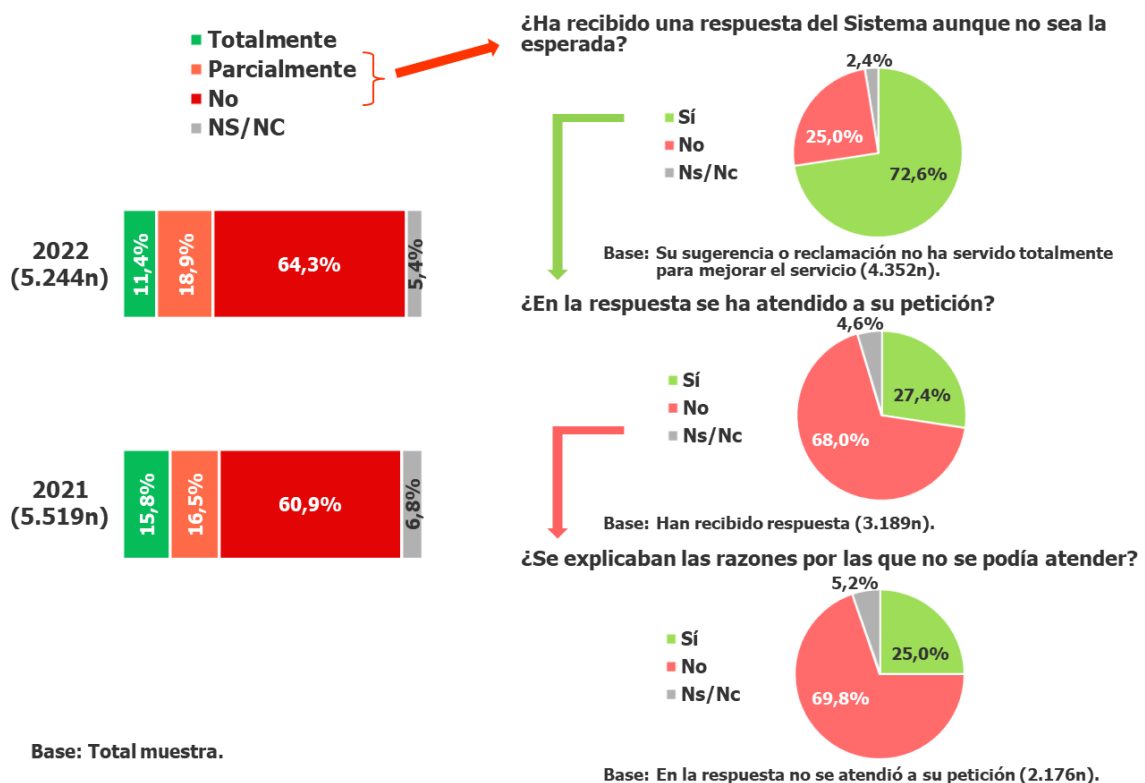
Base: Total muestra.

Los distritos con mejor valoración de la utilidad del servicio según la media registrada son Villaverde (X=5,4), Carabanchel (X=5,1) Usera (X=5,1) Moratalaz (X=5,0) y Fuencarral-El Pardo (X=4,8).

Por su parte, los distritos que peor valoran la utilidad según la media obtenida son Centro (X=3,8) y Chamberí (X=3,8).

Tras analizar la valoración de la utilidad en términos generales, abordamos también la forma en la que esa utilidad se materializó para las personas usuarias del servicio, evaluando la percepción y medida en la que su sugerencia, reclamación o felicitación mejoró el aspecto que la motivó.

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



El 11,4% de las personas usuarias aseguran que su sugerencia a o reclamación mejoró totalmente el aspecto del servicio que la motivó. Por su parte, un 18,9% de las mismas afirman que su sugerencia o reclamación tuvo efecto parcialmente. Por último, representando a la opinión claramente mayoritaria, casi dos tercios

(64,3%) de las personas usuarias opinan que su sugerencia o reclamación no mejoró en absoluto el aspecto que la motivó.

Con respecto al año anterior, el porcentaje de personas usuarias que aseguraron que el aspecto que motivó su SYR se había solucionado totalmente disminuye 4,4 puntos, rompiendo con la tendencia creciente de las dos anteriores oleadas. Por su parte, el porcentaje de quienes consideran que su sugerencia o reclamación fue parcialmente efectiva aumentó 2,4 puntos. Finalmente, la proporción de quienes expresaron que su sugerencia o reclamación no había servido en absoluto creció en 3,4 puntos.

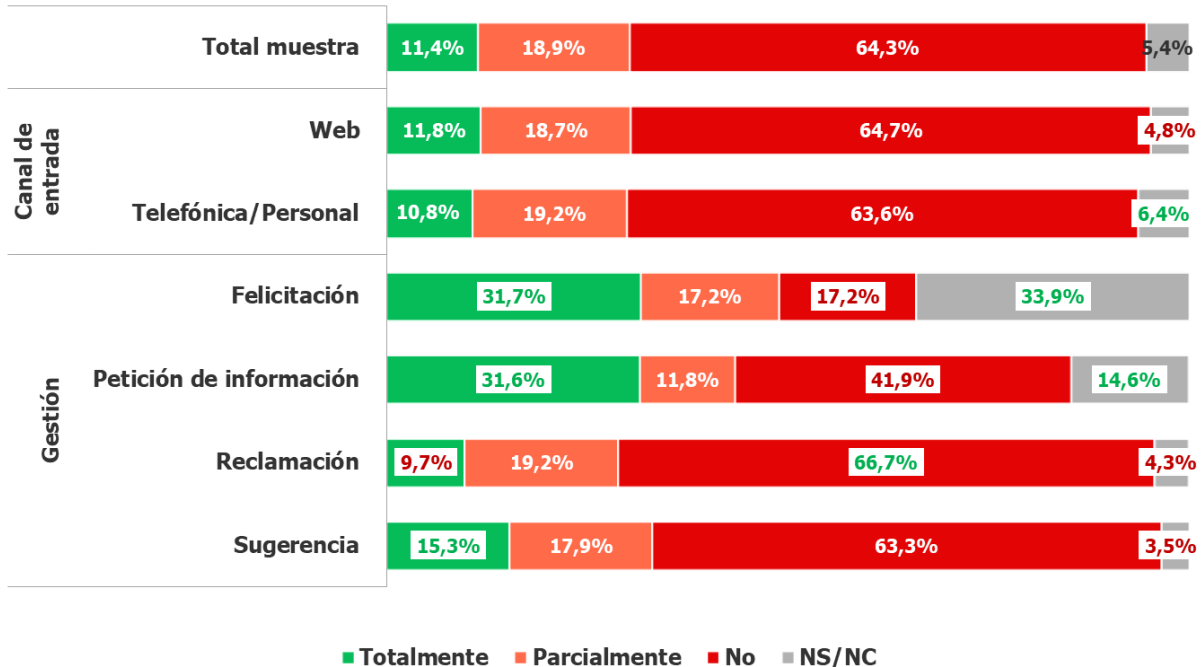
Entre quienes afirmaron que su sugerencia o reclamación no había servido totalmente para mejorar el aspecto, el 72,6% dicen haber recibido una respuesta, aunque no fuera la esperada, mientras que el 25,0% aseguran que no recibieron respuesta.

Este 72,6% representa una valoración subjetiva (objetivamente la tasa de respuesta del sistema es superior) ya que quienes manifiestan no haber recibido respuesta (25,0%) se están refiriendo a toda respuesta considerada vacía o no válida de acuerdo con sus expectativas, se podría decir que se refieren a una falta de respuesta no sólo material, sino también conceptual.

Casi tres de cada diez personas usuarias que aseguran haber recibido respuesta, afirman que en la respuesta se ha atendido su petición (27,4%), mientras que el 68,0% aseguran que no.

Entre los cuales representan un 25,0% quienes consideran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se atendió su petición, mientras que los que responden de manera negativa representan a casi siete de cada diez (69,8%).

### ¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó? (Según el canal de entrada y la gestión)

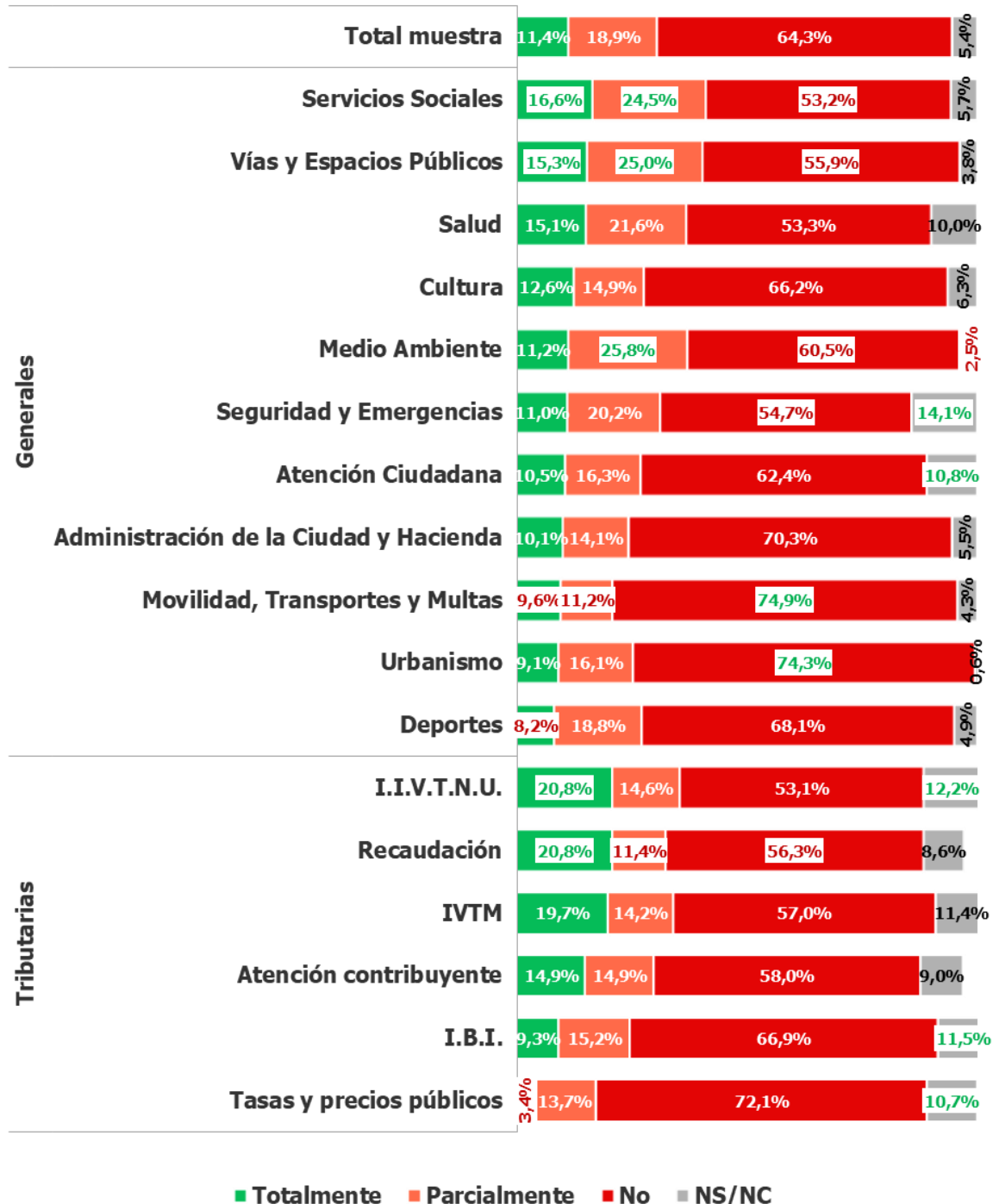


Base: Total muestra.

El porcentaje de quienes vieron totalmente mejorado el aspecto que originó su trámite es, entre quienes realizaron felicitaciones (31,7%) y peticiones de información (31,6%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de solicitud ( $\leq 15,3\%$ ) y también con respecto al 11,4% registrado entre el total. Además, entre quienes realizaron una sugerencia, la proporción de aquellos que la consideraron totalmente eficaz (15,3%) fue significativamente superior a la misma proporción observada para aquellos que realizaron una reclamación (9,7%) y también con respecto al total (11,4%).

Por su parte, el porcentaje de quienes no han visto mejora alguna del aspecto que originó el trámite es, entre quienes realizaron reclamaciones (66,7%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron felicitaciones (17,2%), peticiones de información (41,9%) y también con respecto al 64,3% total.

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



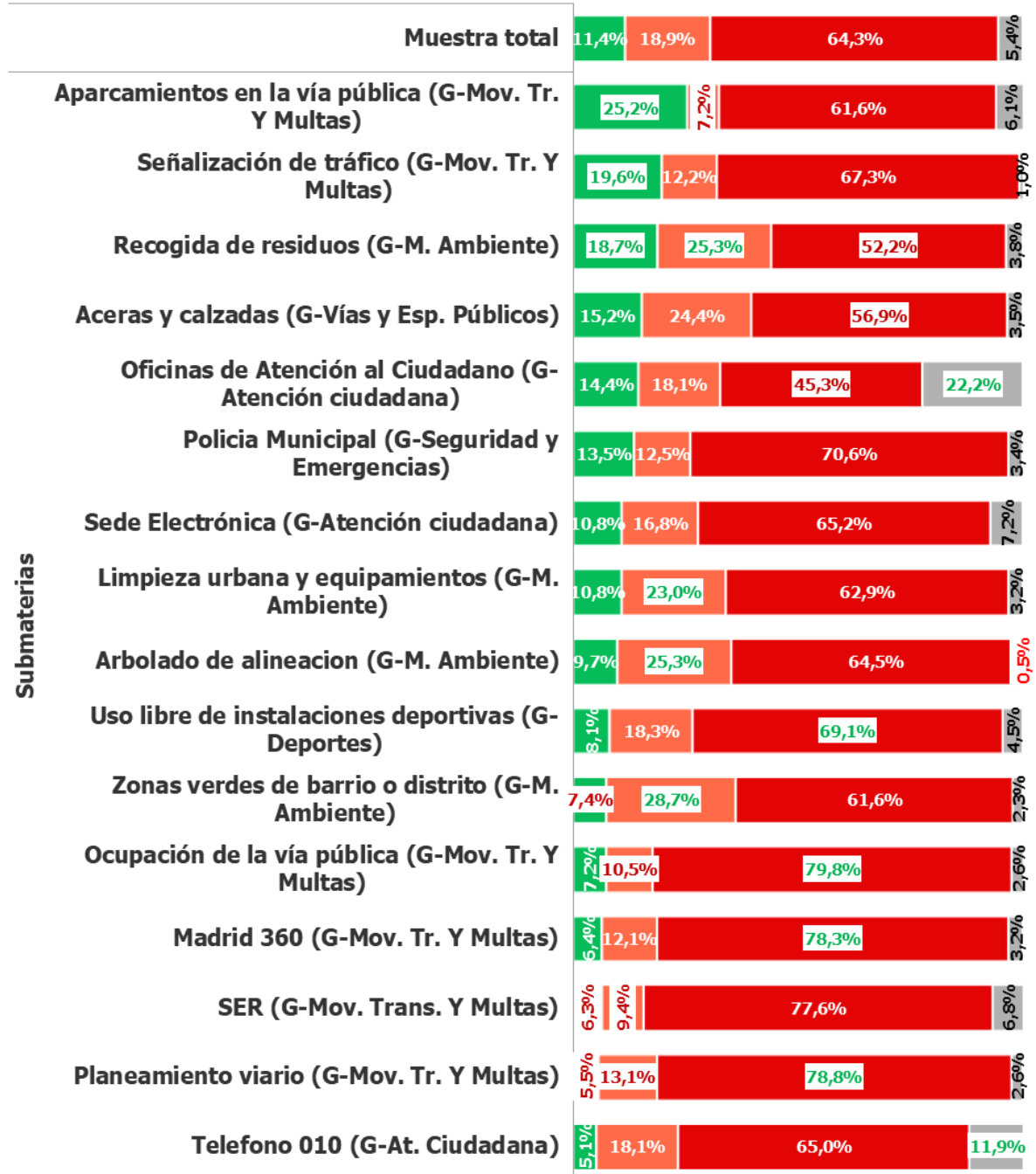
Base: Total muestra.



Atendiendo a cada materia específica y tomando el porcentaje que es significativamente superior al registrado entre el total, se observan las siguientes diferencias:

- Los porcentajes de quienes consideran que su sugerencia o reclamación ha servido totalmente son superiores de manera significativa, con respecto al 11,4% registrado en el total, en las materias Generales de Servicios Sociales (16,6%) y Vías y Espacios Públicos (15,3%); y en las Tributarias relativas al I.I.V.T.N.U. (20,8%) y a la Recaudación (20,8%).
- El porcentaje de aquellos que vieron solucionado su problema original sólo parcialmente sobresale de manera significativa entre quienes usaron el servicio en materia de Servicios Sociales (24,5%), Vías y Espacios Públicos (25,0%) y Medio Ambiente (25,8%) con respecto al 18,9% registrado en el total.
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 64,3% registrado entre el total, cuando se trata de las materias de Movilidad, Transporte y Multas (74,9%) y Urbanismo (74,3%), siendo las materias sobre las cuáles los usuarios perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.

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



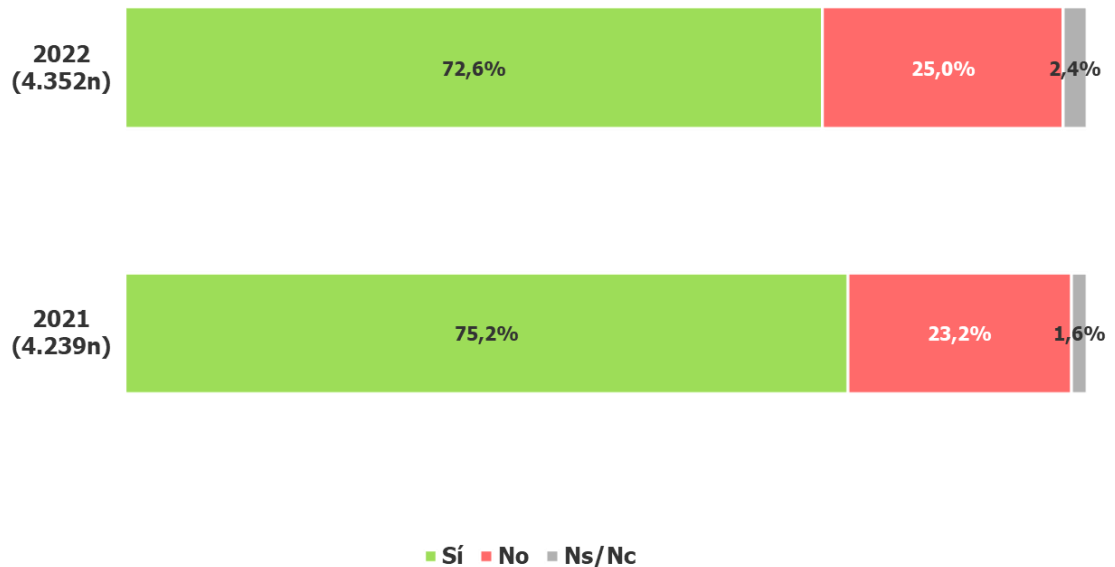
■ Totalmente ■ Parcialmente ■ No ■ NS/NC

Base: Total muestra.

Si profundizamos entre las submaterias de análisis y tomando nuevamente el porcentaje que es significativamente superior al registrado entre el total, se observan las siguientes diferencias:

- Los porcentajes de quienes consideran que su sugerencia o reclamación fue totalmente eficaz destacan entre las submaterias de aparcamientos en la vía pública (25,2%), señalización de tráfico (19,6%) y recogida de residuos (18,7%) con respecto al 11,4% registrado en el total.
- El porcentaje de quienes vieron mejorado sólo parcialmente el aspecto sobresale entre las personas que utilizaron el Sistema de SyR en el área de recogida de residuos (25,3%), limpieza urbana y equipamientos (23,0%), arbolado de alineación (25,3%) y zonas verdes de barrio o distrito (28,7%) con respecto al 18,9% registrado en el total.
- Quienes no ven mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 64,3% registrado entre el total, en los casos de las submaterias relativas al uso libre de instalaciones deportivas (69,1%), ocupación de la vía pública (79,8%), Madrid 360 (78,3%) y planeamiento viario (78,8%), materias para las cuales las personas usuarias perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.

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

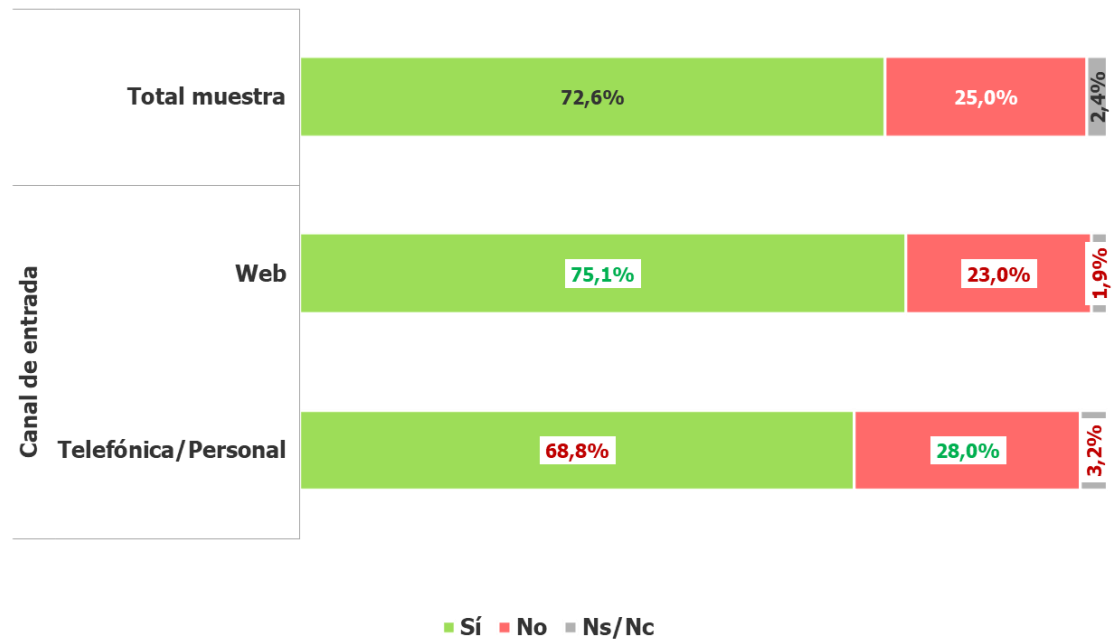


Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio.

Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto del servicio, el porcentaje de quienes aseguran que recibieron una respuesta, aunque no fuera la esperada (72,6%) es 2,6 puntos inferior al registrado en 2021 (75,2%).

Por su parte, el 25,0% afirman que no recibieron respuesta por parte del Sistema, porcentaje superior en 1,8 puntos al observado en 2021 (23,2%). Tal y como alertamos previamente, ha de tenerse en cuenta la subjetividad que subyace a esta opinión.

### ¿Ha recibido una respuesta del Sistema aunque no sea la esperada? (Según el canal de entrada)



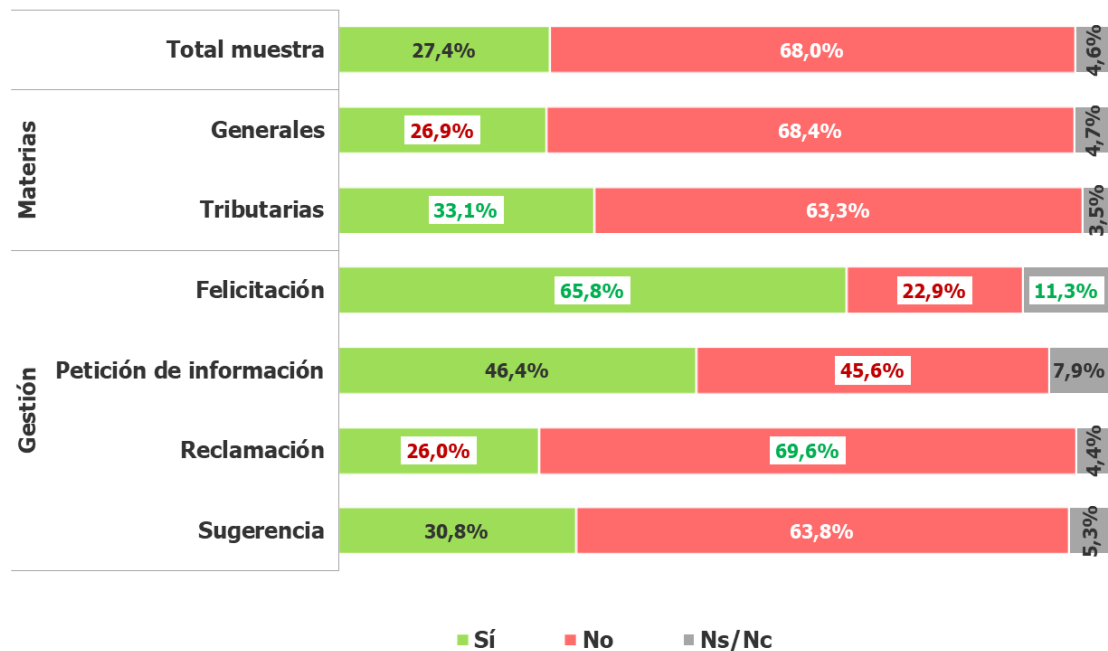
Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio.

Se constata una relación en la obtención de respuesta según el canal utilizado.

El 75,1% de quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto y accedieron por la Web manifiesta haber recibido una respuesta, aunque no fuera la esperada. Se trata de un porcentaje significativamente superior tanto a aquellos cuyo canal de entrada fue telefónico o personal (68,8%), como al registrado en el total (72,6%).

Mientras que el 28,0% de los que usaron el Sistema SyR en sus modalidades telefónica o presencial dicen no haber obtenido respuesta alguna, porcentaje el cual es significativamente superior tanto al observado en el grupo de usuarios Web (23,0%) como al registrado en el total (25,0%).

### ¿En la respuesta se ha atendido a su petición? (Según el carácter de las materias y la gestión)

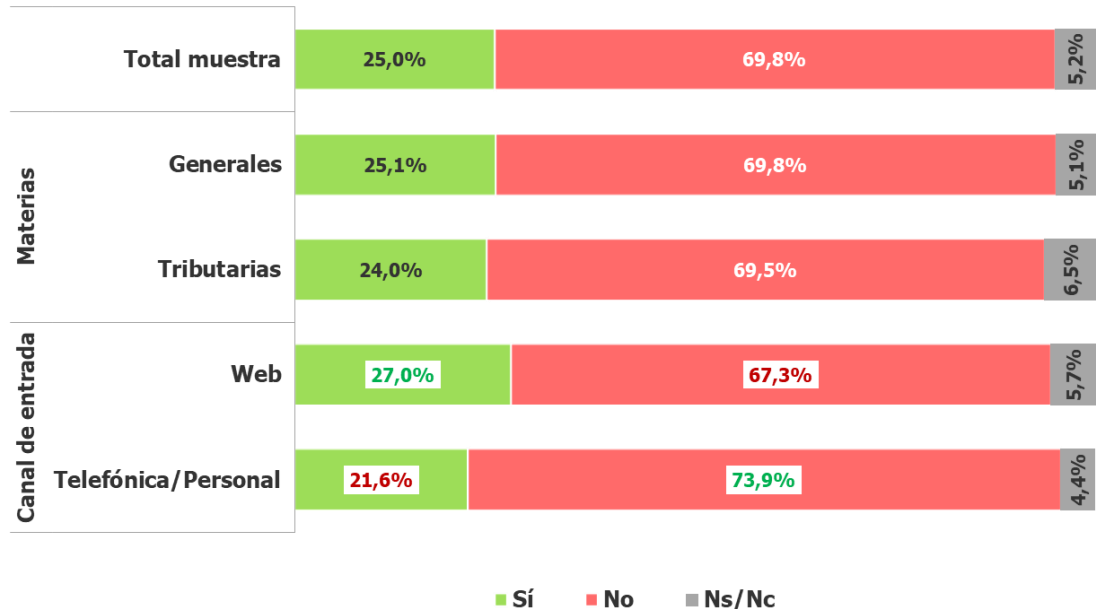


Base: Han recibido respuesta.

Según el carácter de las materias, encontramos que la proporción de personas usuarias que consideran su petición atendida por la respuesta es significativamente superior entre las personas usuarias de materias Tributarias (33,1%) con respecto a las usuarias de materias Generales (26,9%) y al total (27,4%).

Atendiendo al tipo de gestión, el 65,8% de quienes realizaron felicitaciones afirma que la respuesta recibida atendió su petición. Se trata de un porcentaje significativamente superior al observado entre las personas usuarias que realizaron reclamaciones (26,0%), sugerencias (30,8%) y al registrado en el total (27,4%). En sentido contrario, un 69,6% de aquellas personas que realizaron reclamaciones afirma que en la respuesta no se atendió su petición, siendo este porcentaje significativo con respecto al resto de tipos de gestión ( $\leq 63,8\%$ ) y al registrado en el total (68,0%).

**¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?  
(Según el carácter de las materias y el canal de entrada)**



Base: En la respuesta no se atendió a su petición.

No existen diferencias significativas en función del carácter de las materias.

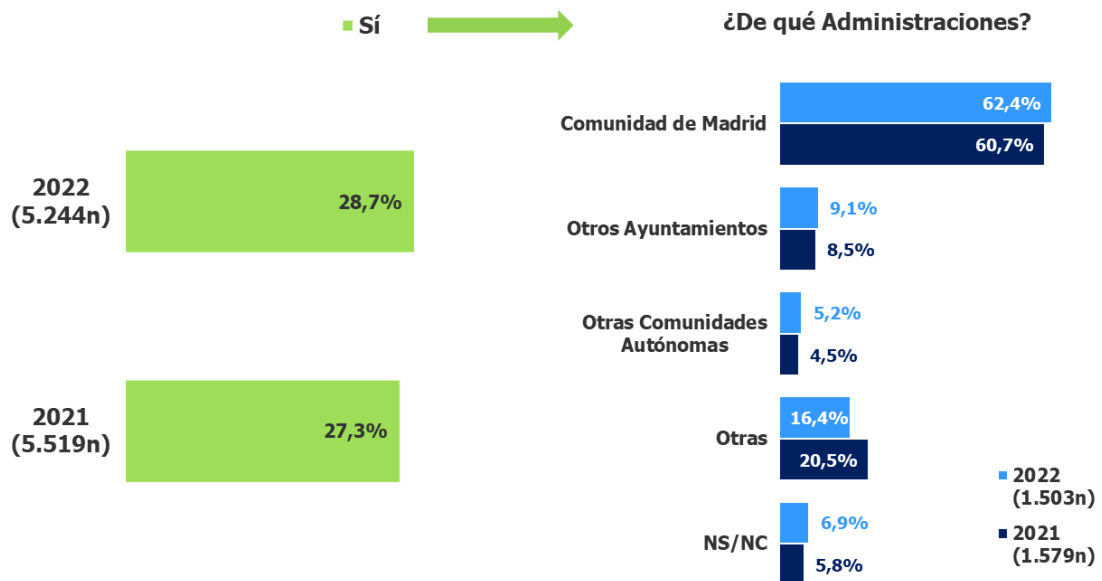
Atendiendo al canal de entrada, la proporción de usuarios Web (27,0%) que consideró que en la respuesta sí se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición, fue significativamente superior a la misma entre quienes accedieron telefónica o personalmente (21,6%) y a la registrada en el total (25,0%). En sentido inverso, entre quienes accedieron telefónica o personalmente destaca el 73,9% de quienes afirman que en la respuesta no se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición, porcentaje significativamente superior al 67,3% registrado entre quienes accedieron por la web y también al 69,8% 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 que pasamos a analizar es **el porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.**

Para llegar a esta comparación, era preciso en primer lugar identificar a aquellas personas usuarias que habían utilizado en el último año algún otro servicio de sugerencias y reclamaciones, lo cual se preguntó directamente y se aprovechó para identificar también la Administración u organismo titular del servicio que habían utilizado.

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



Base: Total muestra.

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

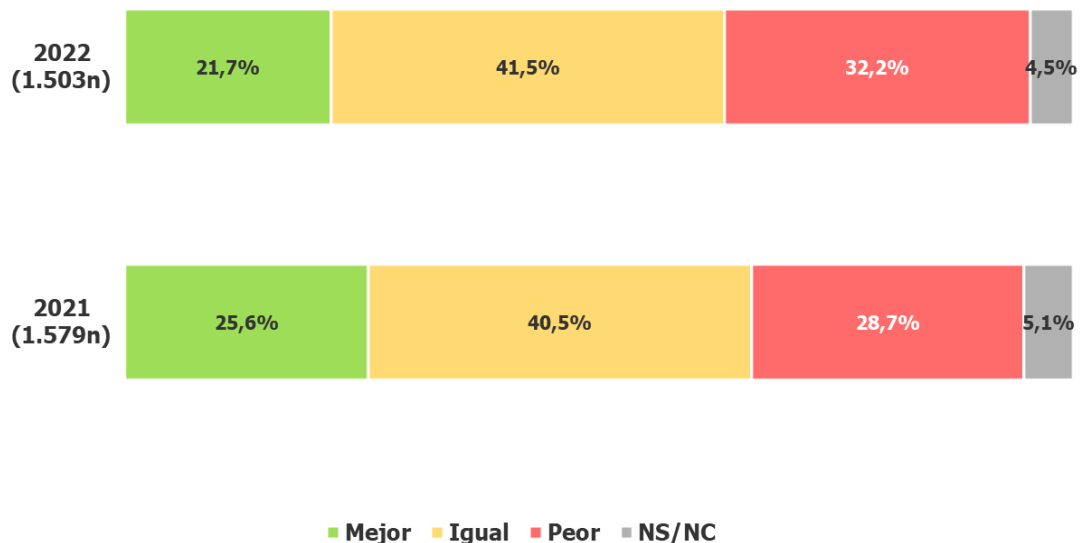
Casi tres de cada diez (28,7%) personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de SyR de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje aumenta más de un punto porcentual con respecto al año anterior (27,3%).



Preguntados por las otras Administraciones, algo más de seis de cada diez personas dijeron haber empleado el servicio de la Comunidad de Madrid (62,4%), el 5,2% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 9,1% el de otros Ayuntamientos. Por último, un 16,4% expresaron haber utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.

Respecto al año pasado, se detecta un descenso del grupo de usuarios del servicio de SyR de Ministerios y otros Organismos de la AGE, cifrada en 4,1 puntos porcentuales. Aunque dicha caída se reparte de manera más o menos homogénea entre el resto categorías, las cuales mantienen el orden con respecto al año previo.

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



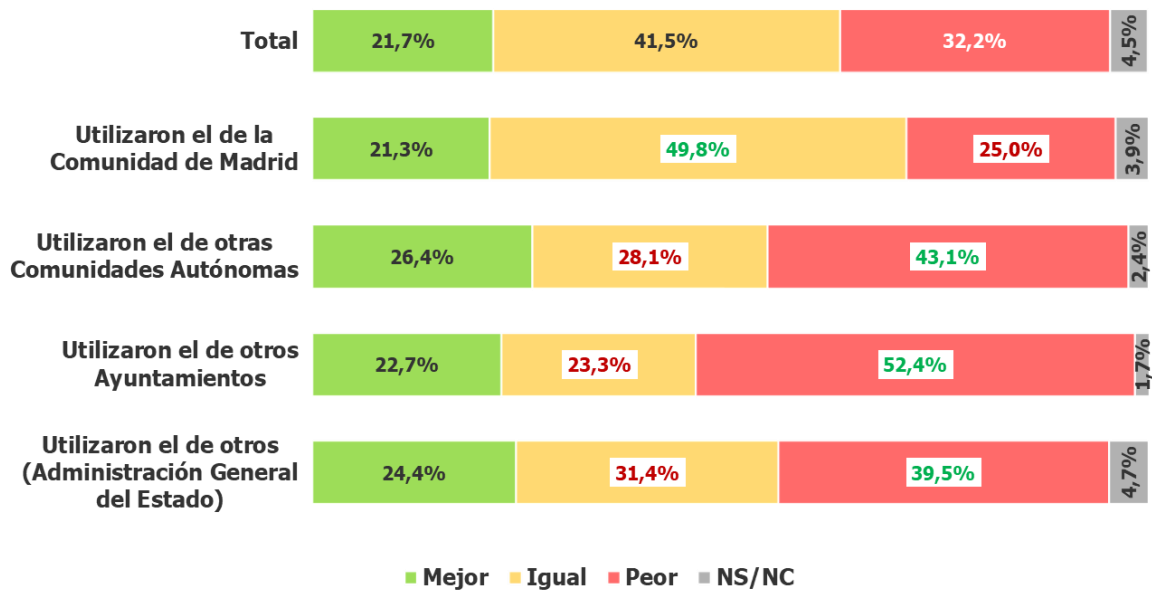
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

Tras solicitar que comparasen el servicio de SyR del Ayuntamiento con el de la otra Administración, se obtuvieron los siguientes resultados: un 21,7% de las personas usuarias opinaron que este era mejor, un 41,5% que era igual y cerca de un tercio (32,3%) 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 utilizado de otras Administraciones disminuye en casi 4 puntos y el de quienes consideran que es igual crece en 1 punto. Por otro lado, aumenta en 3 puntos y medio el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid fue peor.

Para profundizar en este análisis y posicionar al Ayuntamiento de Madrid con respecto a las otras Administraciones, veamos las diferencias de estos porcentajes en función de cuál es la otra Administración.

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



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

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

Con respecto a las personas que fueron usuarias también del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, el porcentaje de quienes consideran el servicio del Ayuntamiento de



Madrid igual (49,8%) es significativamente superior al 41,5% registrado entre el total y también al que se registra entre los usuarios que también respondieron en estos términos respecto al resto de Administraciones ( $\leq 31,4\%$ ).

En sentido contrario, destacan los porcentajes de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es peor que el de otros Ayuntamientos (52,3%), otras comunidades (43,1%) y el de otros organismos (39,5%) con respecto al 32,2% registrado entre el total y el 25,0% de quienes utilizaron el de la Comunidad de Madrid.

De esta comparación de las diferencias significativas registradas podemos extraer las siguientes conclusiones: el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es similar al que ofrece la Comunidad de Madrid y peor que el que prestan otros Ayuntamientos y otras Administraciones.

### 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 los propios usuarios.

La primera de ellas, que se realizó 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<sup>2</sup>. Para ellos, se elaboraron dos listados de menciones, uno de respuestas positivas, para quienes habían valorado su satisfacción por encima del 5; y otro de respuestas negativas, para quienes valoraron su satisfacción por debajo de 5. De manera que pudieran jerarquizar hasta tres motivos distintos. El análisis de unas y otras ha permitido establecer de una forma mucho más clara y concisa las fortalezas y debilidades del servicio.

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, posteriormente el de las debilidades y finalmente las propuestas de mejora.

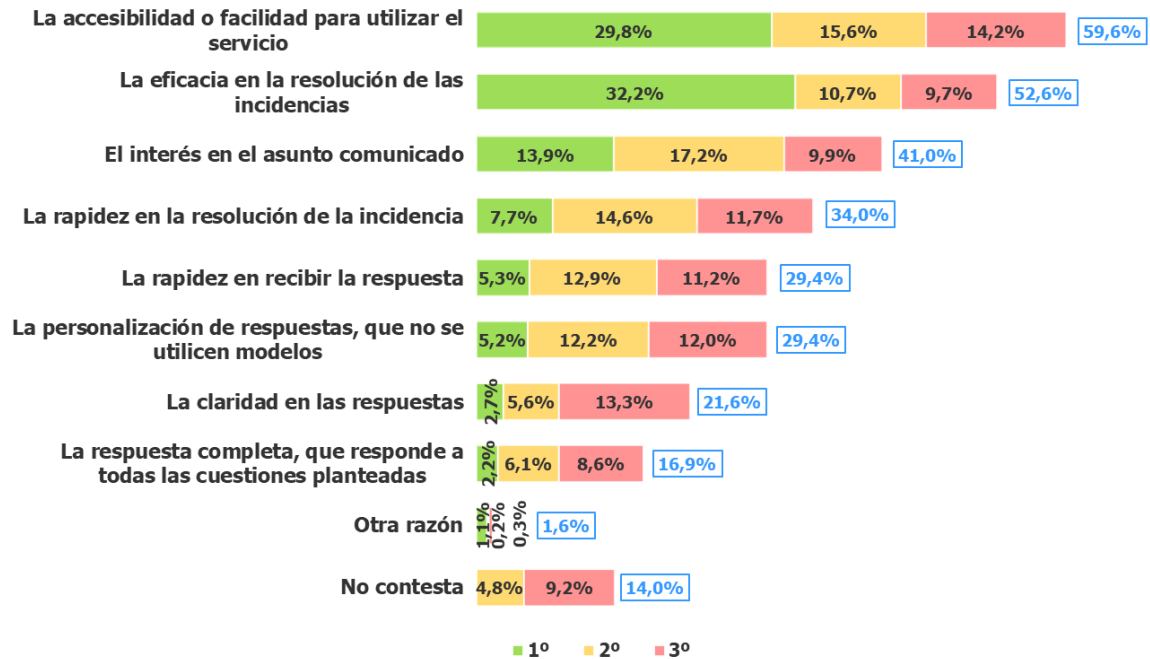
---

<sup>2</sup> En oleadas anteriores esta pregunta se hizo de forma abierta y espontánea. La clasificación posterior de todas esas respuestas abiertas ha permitido cerrar una serie de motivos expresados de forma recurrente en todos los años anteriores, para contar en el cuestionario actual de un listado cerrado de respuestas, aunque se ha mantenido la formulación de forma espontánea. Con este proceso se ha conseguido optimizar la recogida de los datos manteniendo la calidad de la información y adaptando mejor los resultados a la metodología cuantitativa.

## A) Fortalezas

En este apartado se analizan las menciones positivas entre aquellos que valoraron bien su satisfacción con el servicio.

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



Base: Valoran satisfacción global >5 y mencionan razones positivas (2.370 casos).

Entre quienes valoraron positivamente la satisfacción global del servicio recibido al usar el Sistema SyR o personas usuarias "satisfechas", el principal motivo mencionado es la accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio, algo a lo que se refieren seis de cada diez usuarios satisfechos (59,6%), siendo casi tres de cada diez usuarios quienes lo mencionan como principal motivo (29,8%). Por su parte, la eficacia en la resolución de las incidencias es un motivo mencionado por algo más de la mitad de las personas usuarias satisfechas (52,6%) y es el que reúne más menciones como motivo principal (32,2%). Así, estos dos aspectos se constituyen como las principales fortalezas del servicio.

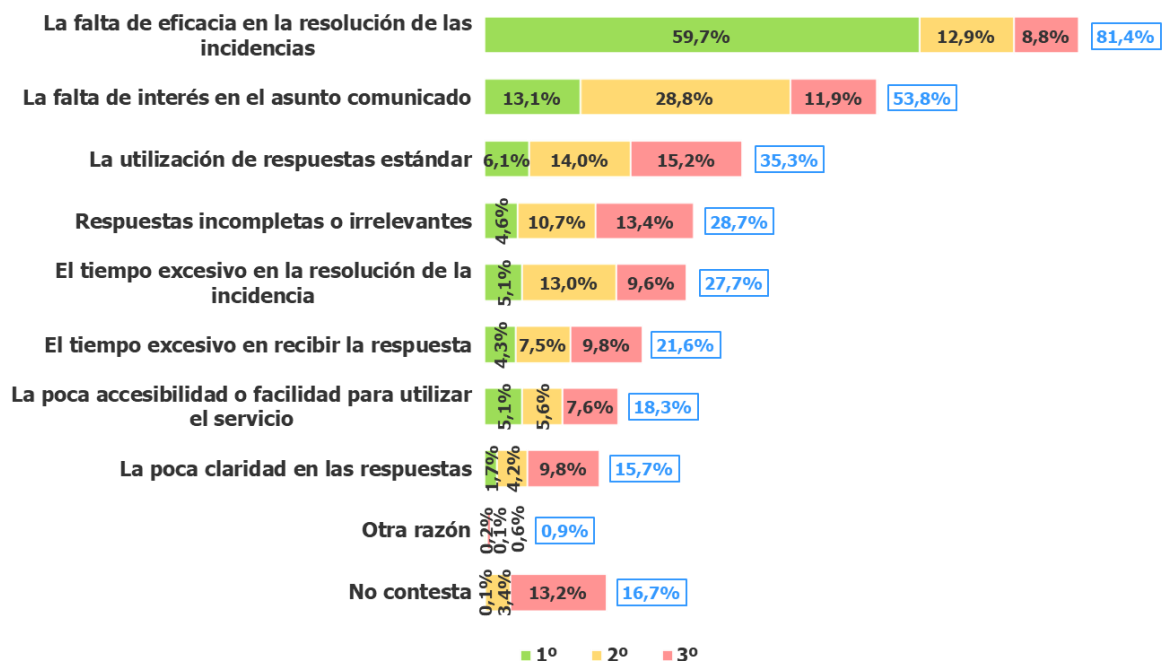
En menor medida, aunque de una forma también apreciable, los usuarios satisfechos mencionaron otras fortalezas como el interés en el asunto comunicado (41,0%) la rapidez en la resolución de la incidencia (34,0%), la rapidez en recibir respuesta y la personalización de éstas, que no se utilicen modelos (ambas con 29,4%). Estos aspectos pueden ser considerados como otras fortalezas del servicio.

A los anteriormente mencionados les siguen otros como la claridad en las respuestas (21,6%), la completitud de la respuesta recibida (16,9%) y otras razones (1,6%).

### B) Debilidades

Para el análisis de las debilidades, comenzamos analizando las menciones negativas de aquellas personas usuarias que habían valorado su satisfacción con el servicio de forma negativa, por debajo de 5.

#### Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración (menciones negativas)



Base: Valoran satisfacción global <5 (2874 casos).

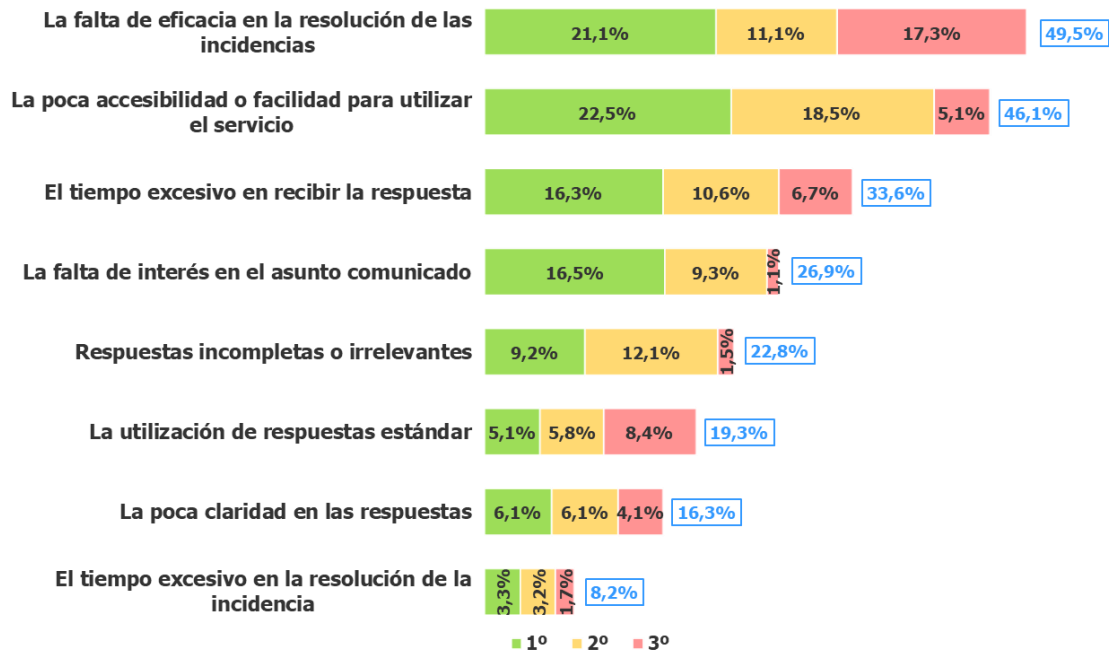
El motivo más mencionado entre quienes valoraron negativamente la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 5, fue la falta de eficacia en la resolución de incidencias (81,4%). Seis de cada diez personas usuarias insatisfechas seleccionaron este motivo en primer lugar (59,7%), consolidando este como la debilidad más reconocida del servicio. Su contraposición con la fortaleza reconocida en sentido contrario (la eficacia) colocan este atributo como claramente determinante en la valoración de las personas usuarias.

A este le siguen, en segundo lugar, las menciones sobre la falta de interés en el asunto comunicado (53,8%), en tercer puesto la utilización de respuestas estándar (35,3%) y en cuarta posición las respuestas incompletas o irrelevantes (28,7%) y en quinto lugar el tiempo excesivo en la resolución de la incidencia (27,7%).

También se registró entre las personas insatisfechas un 21,6% de menciones sobre el tiempo excesivo en recibir respuestas, un 18,3% en la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio y un 15,7% en la poca claridad de las respuestas.

Por otro lado, en el análisis de las respuestas abiertas "otros", se pudo comprobar cómo personas usuarias que habían valorado su satisfacción por encima de 5, por lo que podrían considerarse potencialmente satisfechas, aludieron a motivos negativos para su valoración. Pudiéndose interpretar como un colectivo que "esperaban" sentirse aún más satisfechos, pero que no lo están por diferentes motivos. Aplicando a estas menciones abiertas, las categorías de menciones negativas, se observan los siguientes resultados.

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



Base: valoran satisfacción global >5 y mencionan motivos negativos (86 casos).

El motivo más señalado fue la falta de eficacia en la resolución de las incidencias, en este caso con una intensidad menor, el 49,5% de menciones y el 21,1% como motivo principal. Este dato refuerza la idea de que la eficacia es la principal debilidad.

Sin embargo, los dos aspectos negativos que cobran especial relevancia entre las personas que valoraron de forma positiva, son la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (46,1%) y el tiempo excesivo en recibir respuesta (33,6%), no en vano el los sitúan como principal motivo el 22,5% y 16,3% respectivamente,

En tercer lugar, los usuarios "satisfechos" señalan como, en cuarto, la falta de interés en el asunto comunicado (26,9%) y en quinto, las respuestas incompletas o irrelevantes (22,8%).





### C) Propuestas de mejora

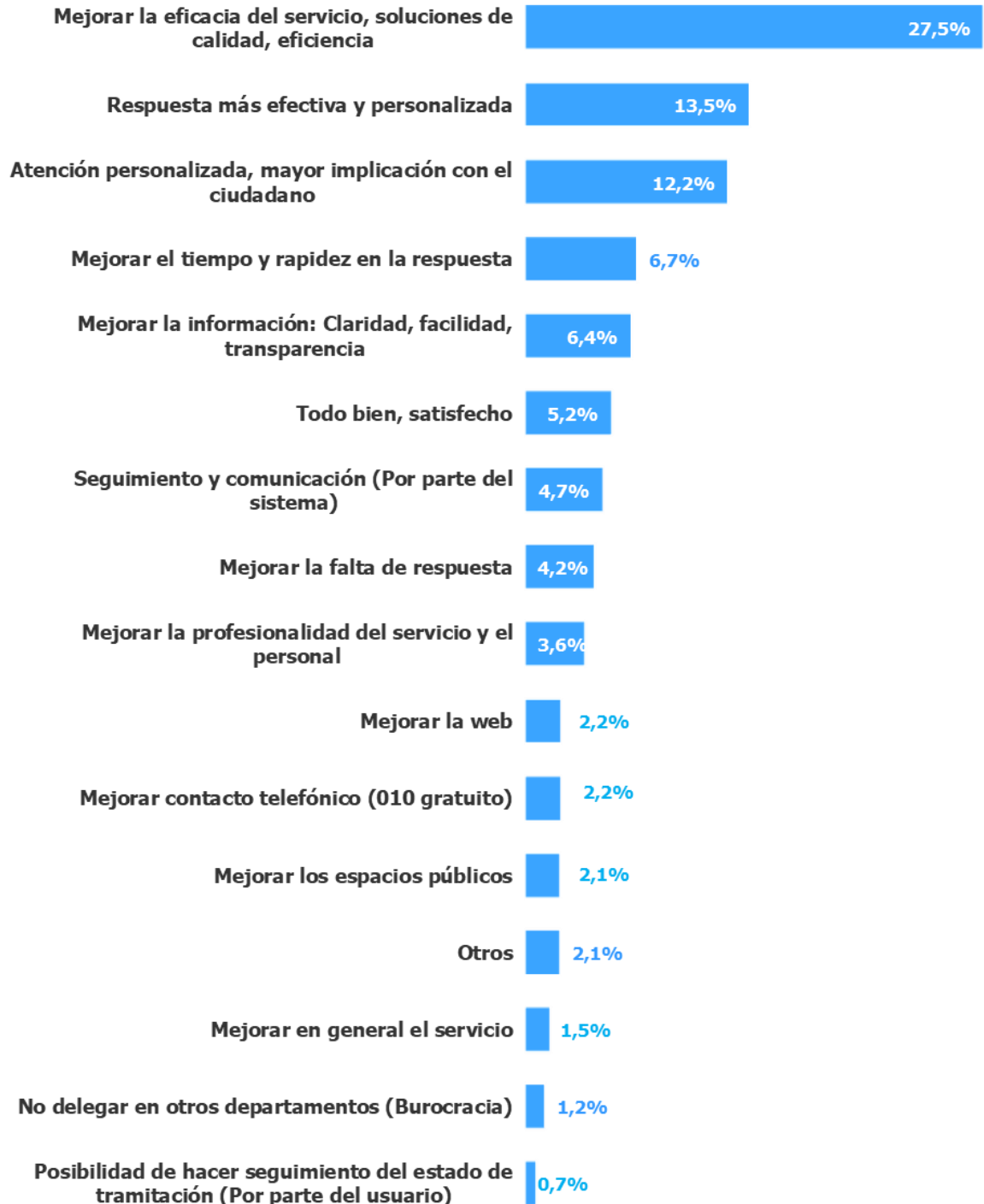
El cuestionario finalizaba con la invitación a realizar algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

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:



## Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:



Base: Total muestra (5244 casos).

La temática por mejorar que más veces fue mencionada es la relacionada con la mejora de la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia (27,5%). En segundo lugar, el 13,5% de las menciones trataban sobre recibir una respuesta más efectiva y personalizada. Además, el 12,2% aludían a una atención más personalizada y una mayor implicación con el ciudadano.

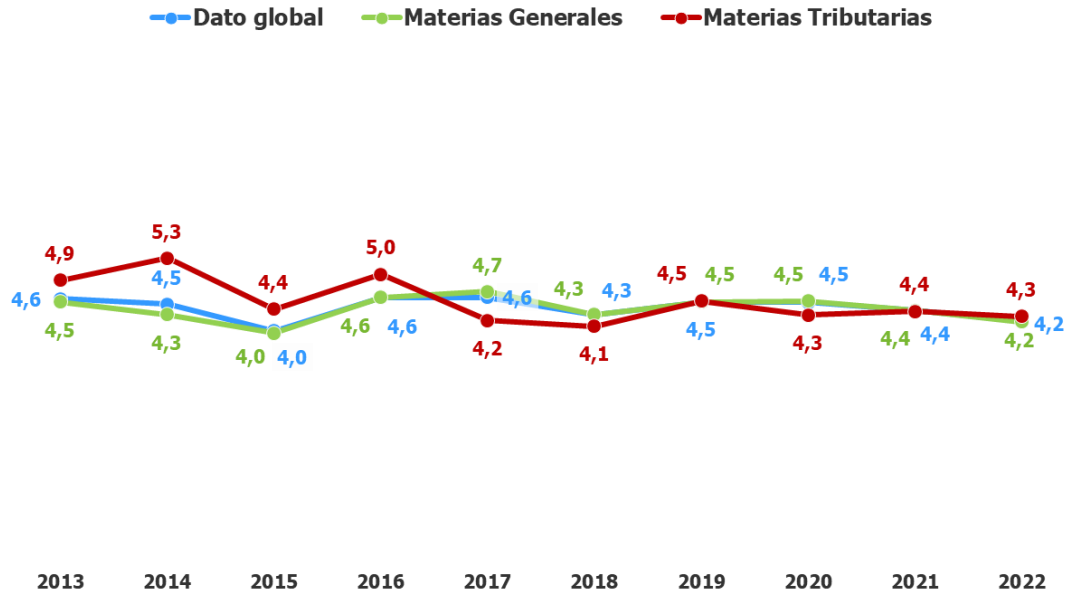
El 6,7% de menciones están relacionadas con mejorar el tiempo y rapidez de la respuesta, el 6,4% con mejorar la información: claridad, facilidad y transparencia, el 5,2% se encuentran satisfechos y no sugieren nada en específico. El 4,7% propone mejorar el seguimiento y comunicación por parte del sistema.

A estas menciones les siguen otras propuestas como mejorar la falta de respuesta (4,2%), mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (3,6%), mejorar la web (2,2%), mejorar el contacto telefónico (010 gratuito) (2,2%) y mejorar los espacios públicos (2,1%).

Finalizan la clasificación de menciones sobre otros motivos (2,9%), mejorar en general el servicio (1,5%), no delegar en otros departamentos (1,2%) y la posibilidad de hacer seguimiento del estado de tramitación (por parte del usuario) (0,7%).

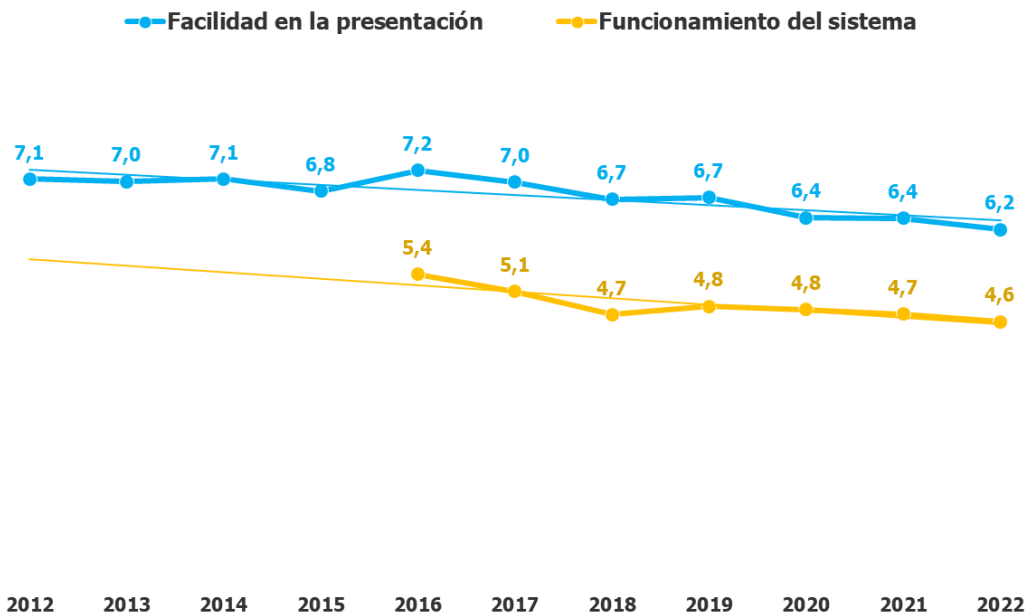
## 4. Evolución de los indicadores

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



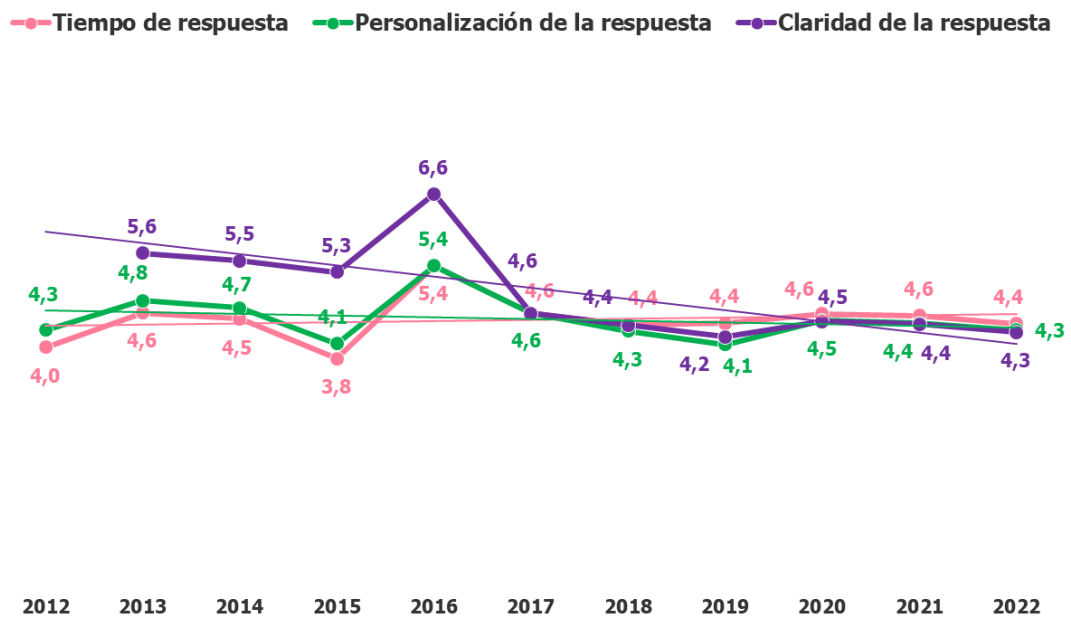
Base: Total muestra.

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



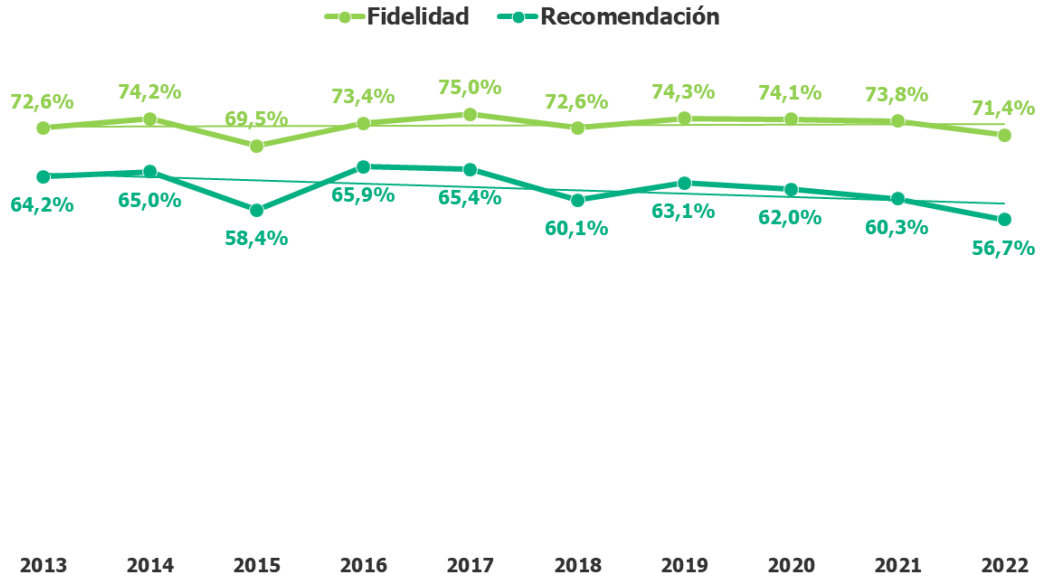
Base: Total muestra.

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



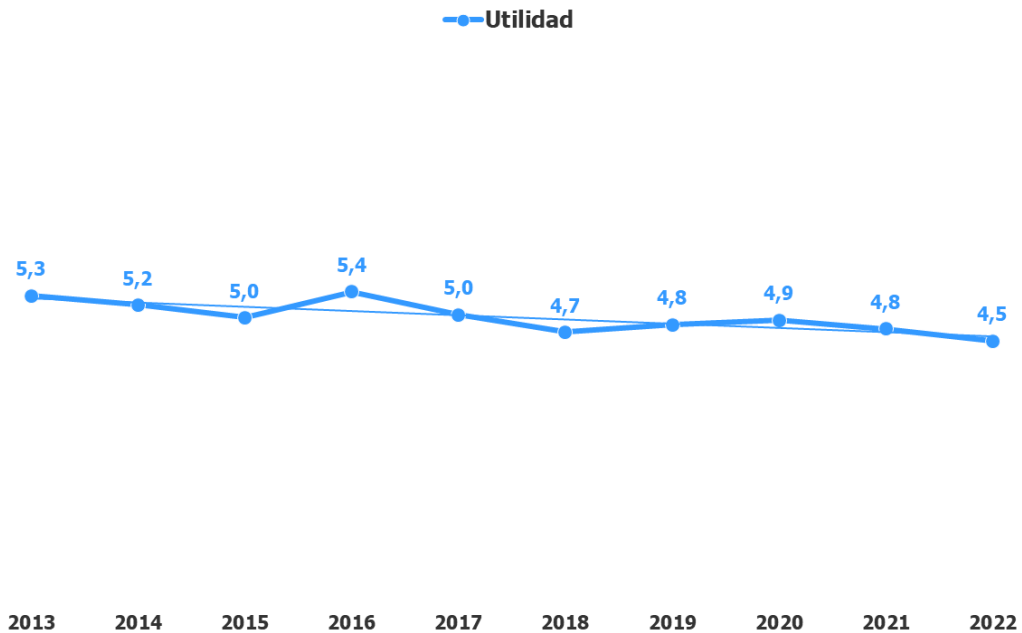
Base: Total muestra.

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



Base: Total muestra.

## Valoración media de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

## 5. Conclusiones

### Características de las personas usuarias

- En función del sexo de las personas usuarias se mantiene cierto equilibrio, con un peso algo superior de mujeres que de hombres.
  - El porcentaje de mujeres destaca en las materias Generales (52,8%), concretamente en dos de naturaleza social: Cultura (70,4%) y Servicios Sociales (71,4%) pero también en Deportes (58,2%), concretamente en la submateria Uso de instalaciones deportivas (56,9%).
  - Por su parte, el porcentaje de hombres destaca en el bloque de materias Tributarias (56,5%) y más específicamente en cinco materias, dos de ellas Generales: Movilidad, Transportes y Multas (55,4%) y Seguridad y Emergencias (56,2%); y tres Tributarias: I.B.I. (62,9%), IVTM (75,5%) y Recaudación (61,2%).
- La media de edad se sitúa por encima de los 52 años. Esta media evoluciona en aumento y es, entre quienes gestionaron materias Tributarias (54 años y medio), significativamente superior a la que se registra entre quienes lo usaron para materias Generales (52 años).
  - La edad media registrada es mayor entre quienes han presentado SyR sobre cuatro materias Tributarias: I.B.I (55 años y medio), Atención al contribuyente (56 años) y el I.I.V.T.N.U. (algo más de 57 años) y Recaudación (algo más de 56 años) o la submateria sobre Atención al ciudadano (casi 57 años). También entre quienes realizan felicitaciones (56 años y medio) o peticiones de información (algo más de 57 años).
  - Sin embargo, entre quienes la han presentado sobre Deportes, que es general, y Tasas y precios públicos, que es tributaria, se registra la menor media de edad (algo más de 49 años) y Uso libre de instalaciones deportivas (49 años y medio).

- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,2%), el 1,3% son de un país miembro de la UE y el 0,6% de un país no miembro de la UE.
  - El porcentaje de personas de un país no miembro de la UE destaca entre quienes usaron el servicio sobre las materias Administración de la Ciudad y Hacienda (2,9%), Atención Ciudadana (1,9%) y Servicios sociales (2,8%), todas ellas generales. También sobre las submaterias Oficinas de Atención al Ciudadano (4,9%) y Ocupación de la vía pública (1,7%) y entre los usuarios que acceden mediante el canal telefónico (1,0%).
- El alto nivel formativo es predominante entre las personas usuarias del servicio.
  - Los niveles formativos inferiores tienen una presencia superior entre quienes usaron el servicio en las materias de Servicios Sociales, Administración de la Ciudad y Hacienda, Salud y Seguridad y Emergencias y entre quienes accedieron de forma telefónica o personal. Aquellos sin estudios terminados aparecieron en mayor medida y de forma significativa en la materia de Movilidad, Transportes y Multas.
  - Las personas usuarias con estudios secundarios tienen una presencia significativamente alta en materias como Medio Ambiente o Deportes. También en las submaterias de Arbolado de alineación y uso libre de instalaciones deportivas.
  - Mientras que quienes tienen estudios de un nivel mayor destacan las materias de: Cultura y I.I.V.T.N.U., en las submaterias ocupación de la vía pública y señalización, y también entre las personas usuarias que acceden por la web.
- Algo más de dos tercios de las usuarias del Sistema SyR están ocupadas (67,3%), ya sea por cuenta ajena (56,3%) o por cuenta propia (11,0%)



siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria. El 18,3% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 6,3% están desempleadas, el 1,2% realizan labores domésticas, el 0,7% son estudiantes, el 0,4% realizan trabajo no remunerado y el 2,3% están en otro tipo de situación.

- El mayor porcentaje de usuarios del servicio por distritos de residencia se registra en Centro (6,5%), Fuencarral-El Pardo (6,4%), Arganzuela (6,1%), Latina (6,0%), Hortaleza (5,8%) y Ciudad Lineal (5,6%). Mientras que el menor se registra en Barajas (1,8%), Vicálvaro (1,8%), Moratalaz (2,5%), Usera (2,6%), Villaverde (2,8%) y Retiro (3,3%), distritos que coinciden en gran medida con años anteriores, salvo la inclusión de Retiro frente a Vallecas en los de menor uso.
- El 8,0% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada), porcentaje superior en algo más de 1 punto frente al registrado el año pasado (6,9%).
  - Este porcentaje destaca significativamente entre quienes accedieron al Sistema SyR para tratar materias relacionadas con su comunicación con la Administración: Seguridad y Emergencias (17,3%) y Atención ciudadana (11,7%), ambas de carácter general, también sobre las submaterias Oficinas de Atención al Ciudadano (17,5%) y Teléfono 010 (15,3%), entre quienes accedieron por el canal presencial o telefónico (10,5%) y entre quienes realizaron felicitaciones (17,1%).

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

- Cuatro de cada diez personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (41,2%), este canal es el mayoritario, superando en 0,6 puntos al del año anterior (40,6%). Seguidamente, el 19,8% señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, a través de buscadores de internet o mediante los correos

electrónicos el 14,1%, un 6,8% lo conocieron por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...) y mediante personas conocidas, amigas o familiares un 11,5%, un 1,7% a través de distintas redes sociales y un 1,8% por campañas de comunicación municipales. Esta distribución es muy similar a la registrada el año anterior, en el mismo orden y sólo con ligeras variaciones.

- El 60,4% de las personas usuarias del sistema, afirmaron que, aparte de la que usaron, conocen otra manera de presentar la SyR. Entre los cuales, más de la mitad señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (52,9%). Cuatro de cada diez personas señalaron que conocen el registro electrónico (43,2%). Seguidamente, el teléfono 010 Línea Madrid (37,6%) la página web (29,6%), en otra dependencia municipal (17,6%) y correo postal (12,6%) se establecen como las opciones preferidas en orden de aparición. Estos porcentajes son similares a los registrados el año anterior y se posicionan de una forma similar salvo en el caso del registro electrónico que ha escalado al segundo puesto en detrimento del teléfono 010.
- Seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (67,3%), canal mayoritario, aunque disminuye 7,3 puntos con respecto al registrado el año anterior. El 31,6% accede telefónicamente, porcentaje que aumenta 3,6 puntos porcentuales. El 7,4% lo hace de manera presencial, y el 1,0% accedió por correo postal, porcentaje minoritario, aunque sensiblemente superior al de oleadas precedentes.
- A la hora de seleccionar un canal, la naturaleza del asunto y el tipo de solicitud son factores que se suman a las tendencias sociodemográficas:
  - Según las características sociodemográficas, quienes acceden de manera presencial al Sistema SyR destacan significativamente entre los hombres (8,8%) y los extranjeros de países no miembros de la

UE (17,8%). Mientras que el canal telefónico destaca entre las mujeres (33,6%), los mayores de 55 años ( $\geq 34,1\%$ ), quienes tienen estudios secundarios o inferiores ( $\geq 34,9\%$ ), entre los inactivos (38,7%) y en el distrito Centro (39,0%).

- Por su parte, el canal digital destaca entre quienes tienen de 25 a 54 años ( $\geq 64,0\%$ ), los universitarios (63,1%), los activos (63,1%) y los residentes en Moratalaz (70,1%).
- También existe una relación que vincula el canal digital con la gestión de materias Tributarias (64,4%), especialmente IVTM (80,2%) y Tasas y Precios Públicos (74,4%) y al telefónico con las materias Generales (32,0%), destacando mayoritariamente en Servicios Sociales (50,3%) Atención Ciudadana (43,6%). Por último, con respecto al tipo de gestión, el canal presencial destaca para felicitar (14,2%) o sugerir (11,4%), el telefónico para reclamar (35,4%) y el telemático para sugerir (73,0%) o pedir información (97,2%).
- Más de la mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (55,5%), mientras que el 41,1% aseguran que no. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario (61,9%).
  - Quienes hicieron seguimiento, destacan significativamente en la materia General de Medio Ambiente (62,0%) y sus submaterias arbolado de alineación (71,4%), zonas verdes de barrio o distrito (66,0%) y limpieza urbana y equipamientos (62,3%), junto con planeamiento viario (65,2%). También entre quienes realizaron reclamaciones (56,5%).

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

- La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de  $X=4,2$  sobre 10. El valor el indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante, aunque en la actualidad el valor se aproxima a la puntuación más baja de la serie (4,0).
- La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Tributarias y las de materias Generales son muy similares. Si observamos su evolución, el indicador de materias Generales se comporta de forma muy similar al del dato global, mientras que el de materias Tributarias refleja una tendencia en la satisfacción global del servicio de dos fases, una primera descendente hasta el año 2018, y otra desde 2018 a la actualidad con claros síntomas de estabilidad.
  - Hay que señalar la buena valoración media que se obtiene entre los usuarios de Salud ( $X=5,7$ ) y Seguridad y Emergencias ( $X=5,3$ ), ambas de carácter General y únicas que reciben una valoración superior a 5, lo cual puede explicar la leve diferencia global entre ambos grupos. Sin embargo, las valoraciones medias que se obtienen entre las personas usuarias de Administración de la Ciudad y Hacienda ( $X=3,6$ ) y Movilidad, Transportes y Multas ( $X=3,7$ ), son las más bajas de las recabadas entre todas las materias.
  - Por su parte, dentro de las valoraciones hacia las Tributarias, ninguna se sitúa por encima del 5. Las mejores valoradas son IVTM ( $X=4,6$ ), Recaudación ( $X=4,6$ ) e I.I.V.T.N.U ( $X=4,6$ ) y entre las peores valoradas dentro de estas es I.B.I ( $X=4,0$ ) y Tasas y precios públicos (3,8).
  - Este contraste entre las materias de los dos bloques se ha reducido considerablemente tanto en la ola anterior como en esta con respecto a las anteriores, en las que había más homogeneidad en

las valoraciones de las Generales y menos en las Tributarias, síntoma de que **el esfuerzo en la mejora de la valoración de las materias Tributarias sigue surtiendo efecto.**

- Al evaluar la satisfacción sobre los aspectos específicos del Sistema SyR, la evolución de los indicadores refleja en la actualidad la consolidación de la mejora en los aspectos históricamente peor valorados (los relacionados con la respuesta). Aunque ésta sigue siendo inferior que la que se percibe a propósito de la facilidad en la presentación es el único aspecto que “aprueba” ( $X=6,4$ ).
  - Si observamos el porcentaje registrado según las agrupaciones de valoraciones, el de las personas satisfechas con la **facilidad en la presentación** de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con puntuaciones de 6 a 10 (62,9%) es claramente superior al porcentaje de insatisfechos (25,8%). La línea de tendencia refleja una tendencia levemente descendente.
  - Encontramos los porcentajes más parejos en el aspecto relativo al funcionamiento del sistema, que le sitúa con una puntuación media cercana al aprobado ( $X=4,6$ ). En cuanto a la evolución del indicador, la estabilidad en el indicador en los dos últimos años se interrumpe, recuperando de nuevo la tendencia descendente.
  - Mientras que el tiempo, la personalización y la claridad relativos a las respuestas, presentan una mayor diferencia entre insatisfechos ( $\geq 48,6\%$ ) y satisfechos ( $\leq 40,2\%$ ) que se concreta en una puntuación media inferior ( $X\leq 4,4$ ). Por su parte, la evolución de los indicadores muestra un leve descenso, aunque el margen es tan estrecho que permite interpretar cierta estabilidad en los 5 últimos años.
- 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 (54,6%) siendo esta la opción mayoritaria. El 27,6% afirma que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (27,6%) y el 14,9% que ha sido mejor.

- El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca entre las personas usuarias de materias Tributarias en global (20,5%), y en particular cuando se trata de las materias I.I.V.N.U. (30,7%) y Recaudación (24,9%), también en las Generales Seguridad y Emergencias (37,1%), y Servicios Sociales (20,6%) y en las submaterias OAC (24,9%), señalización de tráfico (21,6%), recogida de residuos (20,6%) y Policía Municipal (19,4%). También destaca entre quienes realizaron felicitaciones (55,5%) y peticiones de información (37,9%).
- Por su parte, quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban es significativamente alto entre las personas usuarias de las materias Salud (38,6%), Cultura (37,7%), Deportes (31,6%) y Vías y Espacios públicos (33,3%) y las submaterias Uso libre de instalaciones deportivas (31,7%) y Aparcamientos en la vía pública (35,6%). También destaca entre quienes accedieron por la web (29,5%) y quienes realizaron sugerencias (34,0%).
- Por último, el porcentaje de quienes afirman que el servicio fue peor de lo esperado destaca entre quienes usaron el sistema para temas de Movilidad, Transportes y Multas (61,3%) y Medio Ambiente (57,4%) ambas generales y para las submaterias de ocupación de la vía pública (69,1%), planeamiento viario (66,6%) y Madrid 360 (74,0%). También entre quienes realizaron reclamaciones (57,8%).
- En cuanto a las expectativas relacionadas con los aspectos del servicio, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones -aspecto mejor

valorado del servicio- es también el aspecto sobre el que más personas consideran que el servicio ha mejorado (24,7%) siendo el único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (20,2%).

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

- Siete de cada diez personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (71,4%) y más de la mitad (56,7%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Estos indicadores mantienen una tendencia constante desde el año 2013, aunque se aprecia una leve disminución en la ola actual, que llega a su peor registro en el caso de la recomendación.
  - El indicador de fidelidad destaca significativamente entre las personas usuarias de materias como Salud (84,5%), Vías y Espacios Públicos (80,8%), Servicios Sociales (78,7%) y las submaterias Aceras y calzadas (81,8%) y zonas verdes de barrio o distrito (77,1%). También entre quienes realizaron felicitaciones (96,5%) y sugerencias (76,1%).
  - Por su parte, el indicador de recomendación destaca significativamente entre las personas usuarias de de Salud (77,9%), Seguridad y Emergencias (69,4%), Cultura (65,9%), Vías y Espacios Públicos (65,7%), Servicios Sociales (64,9%) y Deportes (61,5%), las submaterias Zonas verdes de barrio o distrito (62,2%) y Uso libre de instalaciones deportivas (60,9%) y también entre quienes accedieron por la web (58,3%), realizaron felicitaciones (95,2%), peticiones de información (76,8%) y sugerencias (65,4%).
- En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 41,9% formado por quienes consideran útil (23,0%) o muy útil (18,9%) este servicio. Pero también se registra un 49,1% de quienes valoran la utilidad por debajo del 5 y un 8,7% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio

de esta valoración es de  $X=4,5$ , tres décimas por debajo al registrado en 2021 ( $X=4,9$ ). Este es el valor más bajo de toda su serie histórica, consolidando un periodo levemente descendente.

- La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en las Generales Salud ( $X=5,9$ ), Seguridad y Emergencias ( $X=5,8$ ), Servicios Sociales ( $X=5,4$ ), Cultura ( $X=5,2$ ) y Vías y Espacios Públicos ( $X=5,2$ ) y la Tributarias Recaudación ( $X=5,0$ ), entre los usuarios de las submaterias recogida de residuos ( $X=5,3$ ), oficinas de atención al ciudadano ( $X=5,1$ ) y señalización de tráfico ( $X=5,0$ ). Y también entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=8,2$ ), peticiones de información ( $X=6,4$ ) y sugerencias ( $X=5,2$ ).
- Sin embargo, las materias con valoración media más negativa son las Generales Atención Ciudadana ( $X=4,1$ ), Movilidad, Transporte y Multas ( $X=3,9$ ) y Administración de la Ciudad y Hacienda ( $X=3,9$ ). Lo mismo que cuando se trata de las submaterias Madrid 360 ( $X=2,8$ ), la ocupación de la vía pública ( $X=3,5$ ) y el Teléfono 010 ( $X=3,5$ ) y entre los usuarios que accedieron telefónica o presencialmente ( $X=4,4$ ) y quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,3$ ).
- El 11,4% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 18,9% afirman que se solucionó parcialmente y más de seis de cada diez personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (64,3%) representando la opinión claramente mayoritaria.
  - El porcentaje quienes vieron satisfecha totalmente su petición destaca significativamente entre quienes realizaron felicitaciones (31,7%) y peticiones de información (31,6%). También cuando las materias fueron Servicios Sociales (16,6%) y Vías y Espacios Públicos (15,3%); y en las Tributarias relativas al I.I.V.T.N.U.



(20,8%) y a la Recaudación (20,8%) y para las submaterias aparcamientos en la vía pública (25,2%), señalización de tráfico (19,6%) y recogida de residuos (18,7%).

- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan entre quienes realizaron reclamaciones (66,7%), quienes gestionaron sobre las materias de Movilidad, Transporte y Multas (74,9%) y Urbanismo (74,3%) y las submaterias relativas al uso libre de instalaciones deportivas (69,1%), ocupación de la vía pública (79,8%), Madrid 360 (78,3%) y planeamiento viario (78,8%).
- El 25,0% de quienes no vieron mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación, aseguran que no recibieron respuesta del Sistema. Sin embargo, el porcentaje real de solicitudes archivadas sin respuesta por parte del Sistema SyR es muy inferior. Este contraste se debe a una interpretación conceptual de la no respuesta, pues así se consideran por parte de buena parte de las personas usuarias aquellas respuestas objetivas que no son efectivas, que no “solucionan” o no informan sobre la tramitación.

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

- Casi tres de cada diez (28,7%) 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. Este porcentaje aumenta más de un punto porcentual con respecto al año anterior (27,3%).
- Seis de cada diez personas que usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (62,4%), el 5,2% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 9,1% el de otros Ayuntamientos. Representan un 16,4% 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 21,7% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 41,5% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 63,2%. Por su parte, representan un 32,2% quienes afirman 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 similar al que presta la Comunidad de Madrid y peor que el que prestan otros Ayuntamientos y otras Administraciones.

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

- La accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio y la eficacia en la resolución de incidencias se constituyen como las dos principales fortalezas del servicio, mencionadas por el 59,6% y el 52,6% respectivamente de quienes se sienten satisfechos. Otros aspectos considerados como fortalezas, aunque por una menor proporción, son el interés en el asunto comunicado (41,0%) la rapidez en la resolución de la incidencia (34,0%), la rapidez en recibir respuesta (29,4%) y la personalización de éstas, que no se utilicen modelos (29,4%).
- 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 5 (81,4%) y también por encima (49,5%) y lo sitúan como principal razón seis de cada diez (59,7%) y el 21,1% respectivamente.
  - Como debilidades señaladas por quienes valoraron bien el servicio, cobran especial importancia la poca accesibilidad o facilidad para



utilizar el servicio (46,1%) y el tiempo excesivo en recibir respuesta (33,6%).

- El asunto por mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio (27,5%). En segundo y tercer lugar, las menciones trataban sobre recibir una respuesta más efectiva y personalizada (13,5%) y una atención personalizada y mayor implicación con el ciudadano (12,2%).
- De manera que **la eficacia** se convierte en el atributo más importante del servicio. Ya que es el eje por el que pilotan tanto los satisfechos, como los insatisfechos y también sobre el que más propuestas de mejora se proponen.



## 6. Cuestionario



Pl. Sta. M<sup>a</sup> Soledad Torres Acosta, 2-4<sup>o</sup> C  
 28004 Madrid  
 Tel.: 91 206 10 00 | Fax: 91 206 10 01

CUESTIONARIO N°

CUESTIONARIO 22128-22053-58472  
 (29/09/2022)

**PRESENTACIÓN (SÓLO CATI):** "Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, le llamo de la empresa Simple Lógica, 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 del Ayuntamiento de Madrid. Le informamos 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	1
Por el Teléfono de Atención 010	2
Por otro servicio municipal, por ejemplo: Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...	3
Por conocidos, amigos, familiares	4
Por campañas de comunicación municipales	5
Redes Sociales (twitter, facebook...)	6
Buscando en internet (buscadores y correo)	7
Otros medios (ESPECIFICAR:_____)	8
NS/NC	99

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

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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P2

P.2.a.- ¿Cuál de estas? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE) (Eliminar opción campo canal entrada -columna Q- de la BBDD)

Página web	1
Teléfono de Atención 010	2
De manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía	3
En registro electrónico	4
En otra dependencia municipal	5
Por correo postal	6
NS/NC	99

A TODOS

P.3.- Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor, su satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos del mismo:

Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Facilidad en la presentación 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

P.4.- ¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?

Totalmente	1
Parcialmente	2
No	3
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4

P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta del Sistema aunque no sea la esperada?

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

Si	1
No (PASA A P5)	2
NS/NC	99



**SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P4a**

**P.4.b.- ¿En la respuesta se ha atendido a su petición?**

Si	1
No	2
NS/NC	99

**SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 (NO) EN P4b**

**P.4.c.- ¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?**

Si	1
No	2
NS/NC	99

**A TODOS**

**P.5.- Desde que realizó su sugerencia /reclamación/felicitación (personalizar según campo TipoSolicitud –columna D- de la BBDD) hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?**

Si	1
No (PASA A P6)	2
NS/NC	99

**SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5**

**P.5.a.- ¿De qué modo hizo este seguimiento?**

Consulta en la página web del Ayuntamiento	1
A través del Teléfono de Atención 010	2
En persona, en la Oficina de Atención a la Ciudadanía o en la Dependencia en donde presentó la solicitud	3
Otros (ESPECIFICAR: _____)	97
NS/NC	99

**A TODOS**

**P.6.- A continuación, valore la utilidad del servicio de sugerencias y reclamaciones**  
Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada útil y 10 muy útil

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Utilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.7.- ¿Volvería a utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?**

Si	1
No	2
NS/NC	99

**P.8.- ¿Recomendaría el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?**

Si	1
No	2
NS/NC	99

**A TODOS**

**P.9.- Si considera toda su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, indique su grado de satisfacción global, de acuerdo con su valoración del conjunto del servicio.**  
Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Conjunto del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.10.- ¿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<5 (valoración negativa)	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≥5 (valoración positiva)

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

P.11.- Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?

Mejor de lo que esperaba	1
Igual de lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	3
NS/NC	99

P.12.- En concreto, indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema de sugerencias y reclamaciones han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba:

	Mejor	Igual	Peor	Ns/NC
La facilidad de presentación	1	2	3	99
El tiempo de respuesta	1	2	3	99
Personalización de la respuesta	1	2	3	99
La claridad de la respuesta	1	2	3	99
El funcionamiento del sistema	1	2	3	99

P.13.- En el último año, además del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ¿ha utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras administraciones públicas?

Si	1
No (PASA A P14)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13

P.13.a.- ¿De qué Administraciones?

Comunidad de Madrid	1
Otras Comunidades Autónomas (ESPECIFICAR:___)	2
Otros Ayuntamientos (ESPECIFICAR:___)	3
Otras (ESPECIFICAR:___)	4
NS/NC	99

P.13.b.- Si compara el servicio de sugerencias con el de respuesta p13a Indique si considera el del Ayuntamiento de Madrid mejor, igual o peor

Mejor	1
Igual	2
Peor	3
NS/NC	99

A TODOS

P.14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:  
*Por favor, resuma brevemente*  
PREGUNTA ABIERTA

PERFIL DEL ENCUESTADO

**SEXO:**

- Hombre
- Mujer

**EDAD:**

- Menor de 18
- Entre 18 y 24
- Entre 25 y 34
- Entre 35 y 44
- Entre 45 y 54
- Entre 55 y 64
- 65 o más
- No contesta

**NACIONALIDAD:**

- Española
- Extranjero de país miembro de la UE
- Extranjero de país No miembro de la UE
- No contesta

**ESTUDIOS:**

Indicar el nivel mayor de estudios que tiene

- Sin estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o bachillerato elemental
- FP de grado medio
- Bachillerato (superior o post ESO)
- FP de grado superior
- Universitarios
- Postgrado universitario



**SITUACIÓN LABORAL ACTUAL**

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

**RESIDENCIA:**

- MADRID (EN ESTE CASO ENUMERAR TODOS LOS DISTRITOS PARA QUE EL ENCUESTADO SEÑALE UNO)
- OTRO MUNICIPIO. Cuál: .....

**DISCAPACIDAD**

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

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.