



# Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2021

Ref.: 21123-20022-54261

Madrid, noviembre de 2021



SIMPLE LÓGICA

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

[www.simplelogica.com](http://www.simplelogica.com) | [inf@simplelogica.com](mailto:inf@simplelogica.com)

C.I.F.: A-85/119.295



# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Características técnicas.....</b>	<b>4</b>
2.1. Objetivos.....	4
2.2. Ficha técnica.....	6
<b>3. Resultados .....</b>	<b>9</b>
3.1. Perfil de la persona usuaria .....	12
3.2. La experiencia con el Sistema SyR .....	53
A) Conocimiento del servicio y los canales .....	53
B) Uso de los canales de acceso .....	58
C) Seguimiento.....	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 .....	110
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.....	136
3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones .....	156
3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora .....	161
A) Fortalezas y debilidades .....	163
B) Propuestas de mejora .....	167
<b>4. Evolución de los indicadores .....</b>	<b>171</b>
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>174</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 cuarto año contratado en la adjudicación del servicio el 13 de noviembre de 2018 del Expediente N.º: 300/2018/01053 por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad.

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 tres 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 2020 al 31 de agosto de 2021.
- **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 dos 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 5.519 encuestas mediante los dos canales:
  - 4.974 entrevistas auto administradas online.
  - 545 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	79
TRIBUTARIAS	I.B.I.	66
TRIBUTARIAS	I.I.V.T.N.U.	44
TRIBUTARIAS	I.V.T.M.	55
TRIBUTARIAS	Recaudación	180
TRIBUTARIAS	Tasas y precios públicos	156
TRIBUTARIAS	Otras (Asuntos generales; I.A.E.; I.C.I.O...)	10
GENERALES	Administración de la Ciudad y Hacienda	237
GENERALES	Atención a la Ciudadanía	415
GENERALES	Cultura	244
GENERALES	Deportes	559
GENERALES	Educación y Juventud	211
GENERALES	Medio Ambiente	879
GENERALES	Movilidad, Transportes y Multas	744
GENERALES	Salud	154
GENERALES	Seguridad y Emergencias	314
GENERALES	Servicios Sociales	316
GENERALES	Urbanismo	203
GENERALES	Vías y Espacios Públicos	480
GENERALES	Otras (Economía y desarrollo, Empleo, Vivienda, Cohesión social, Turismo, Relaciones Internacionales y Construcción e infraestructuras)	173
<b>TOTAL</b>		<b>5.519</b>

- **Supervisión:** Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Se supervisaron el 100% de los encuestadores participantes y el 5,7% 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 64.866 registros en el Sistema SyR:
  - Para datos globales:  $\pm 1,29\%$
  - Para muestra online:  $\pm 1,36\%$
  - Para muestra telefónica:  $\pm 4,27\%$

### 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 un test 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 segmentos, 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 un solo test 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 los dos test, mientras que los resaltados en rojo es porque en uno de los dos test 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:

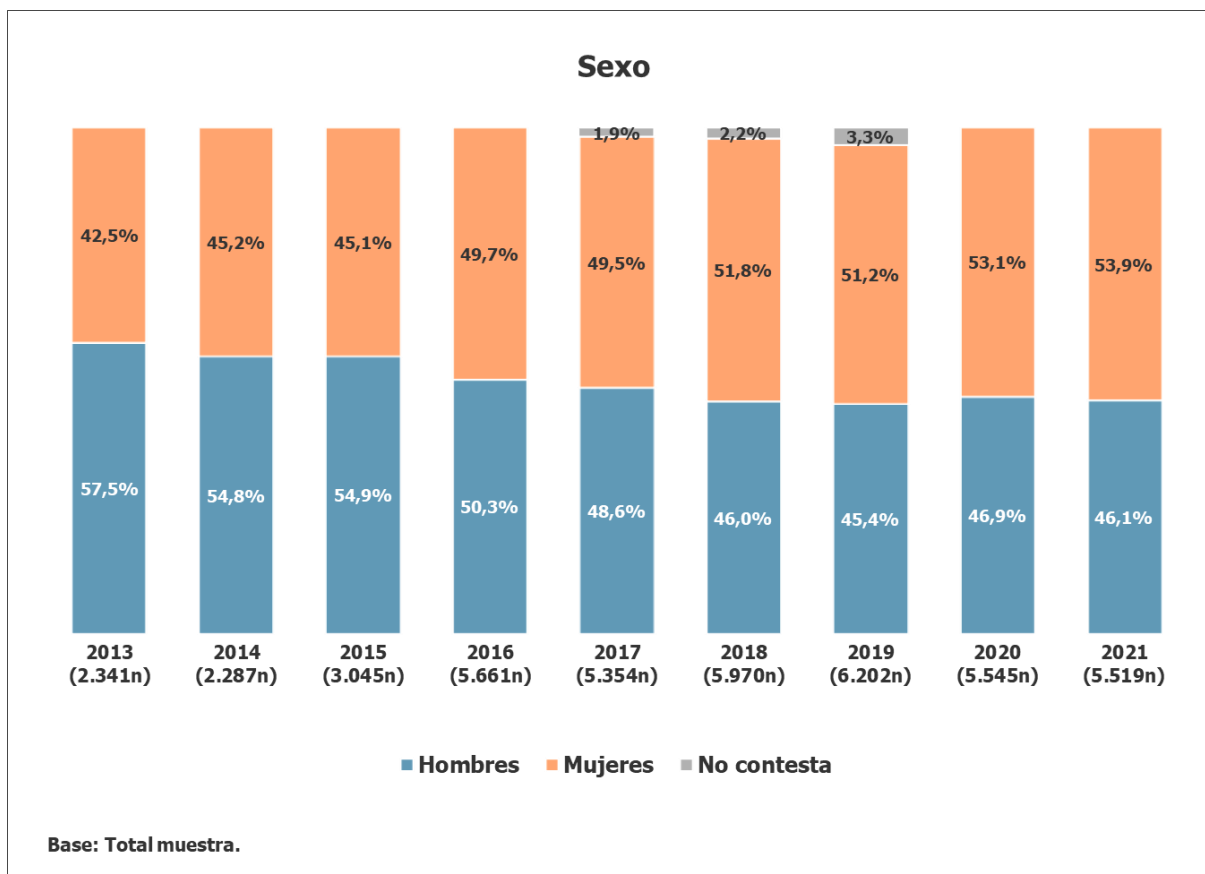
- Uso e identificación de otros servicios similares.
- Comparación.

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

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

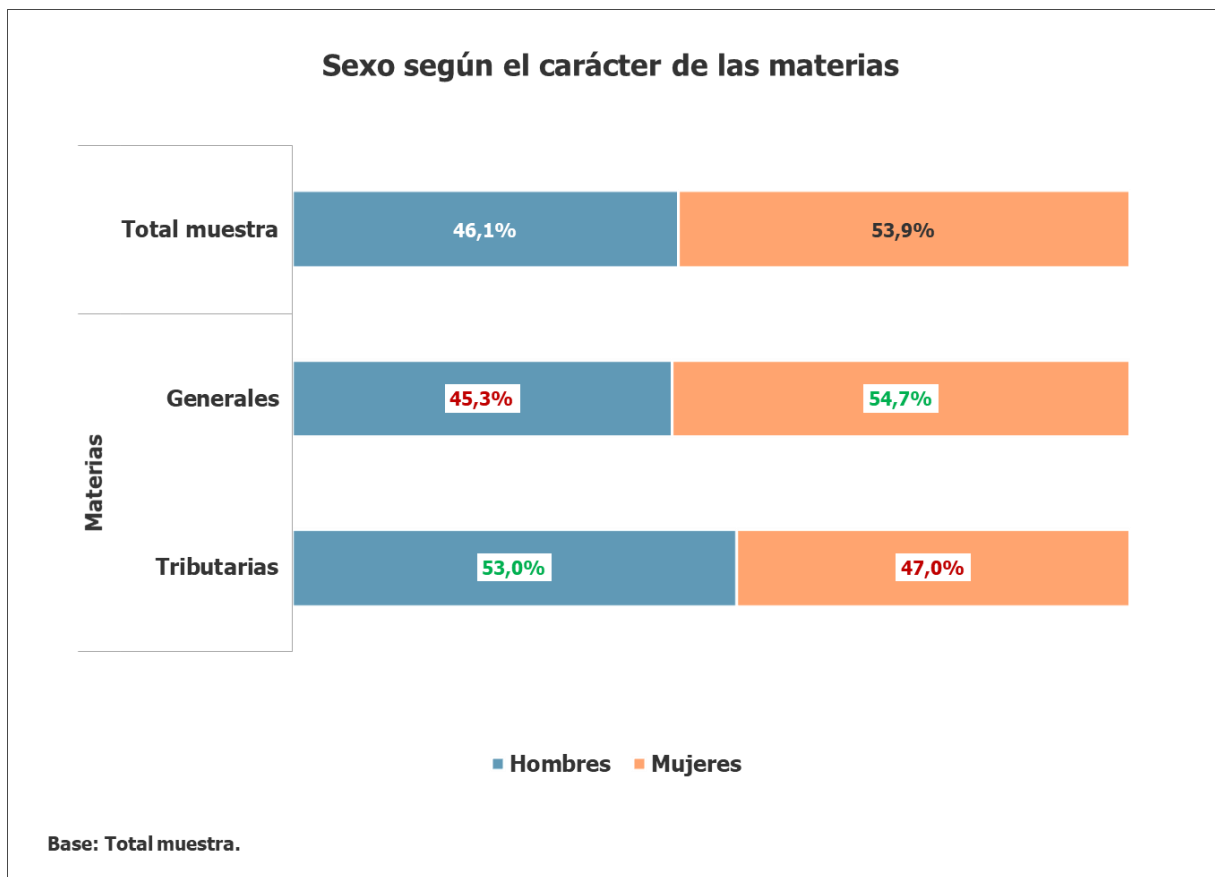
### 3.1. Perfil de la persona usuaria

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.



Más de la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son mujeres (53,9%) mientras que el porcentaje de hombres se sitúa en el 46,1%.

Se consolida el aumento progresivo el peso de las mujeres entre las personas usuarias del servicio, que evoluciona desde el 42,5% que representaban en 2013 al 53,9% actual. Mientras que el porcentaje de hombres, que descendió hasta 2018, se mantiene prácticamente constante desde entonces.

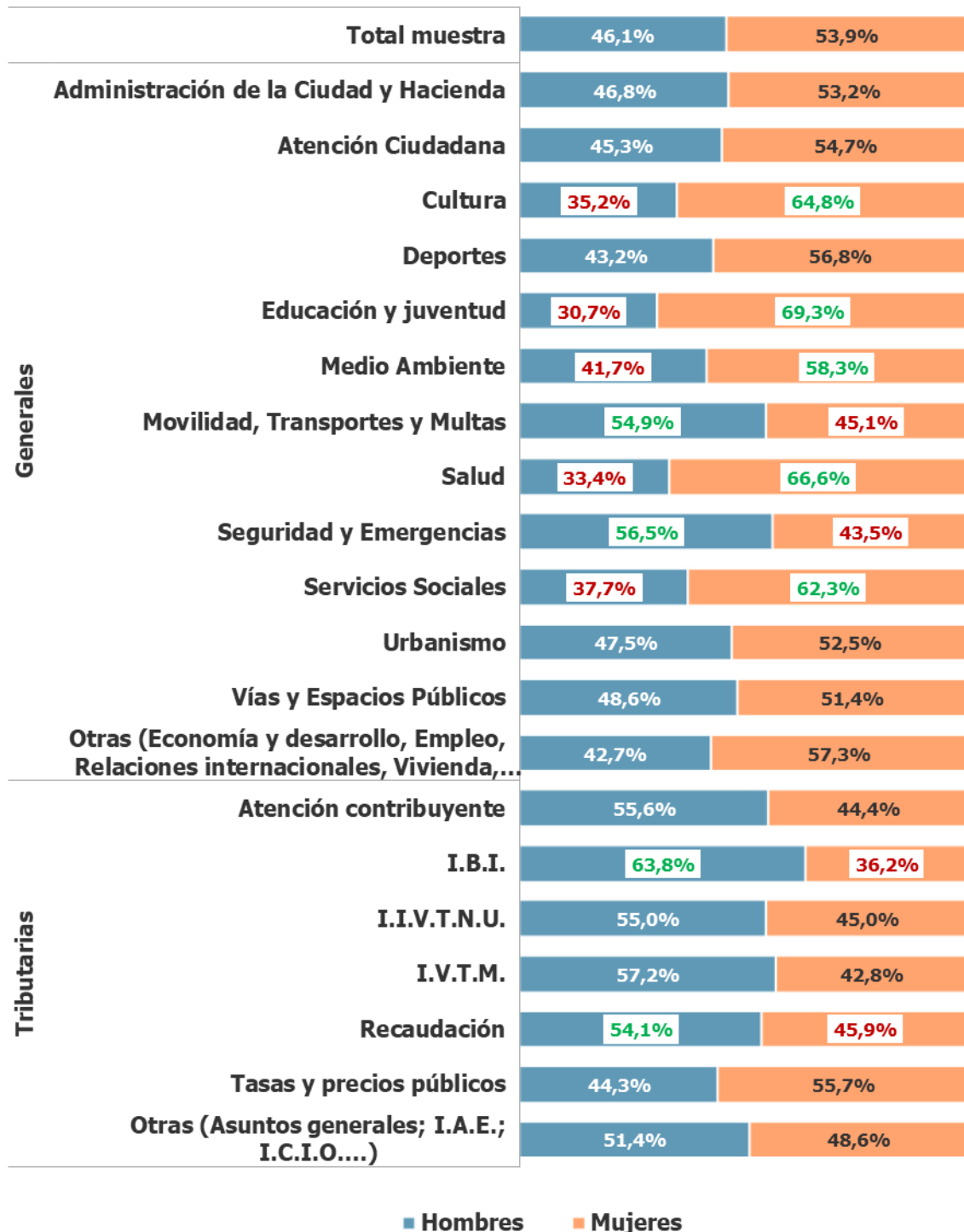


Atendiendo al carácter de las materias, entre quienes realizan solicitudes sobre materias Generales el porcentaje de mujeres (54,7%) es significativamente superior al registrado entre quienes lo hacen sobre Tributarias (47,0%).

De forma inversa, entre quienes realizaron solicitudes de materias Tributarias los hombres representan un porcentaje (53,0%) significativamente superior al que se registra entre quienes las realizan Generales (45,3%).



### 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.

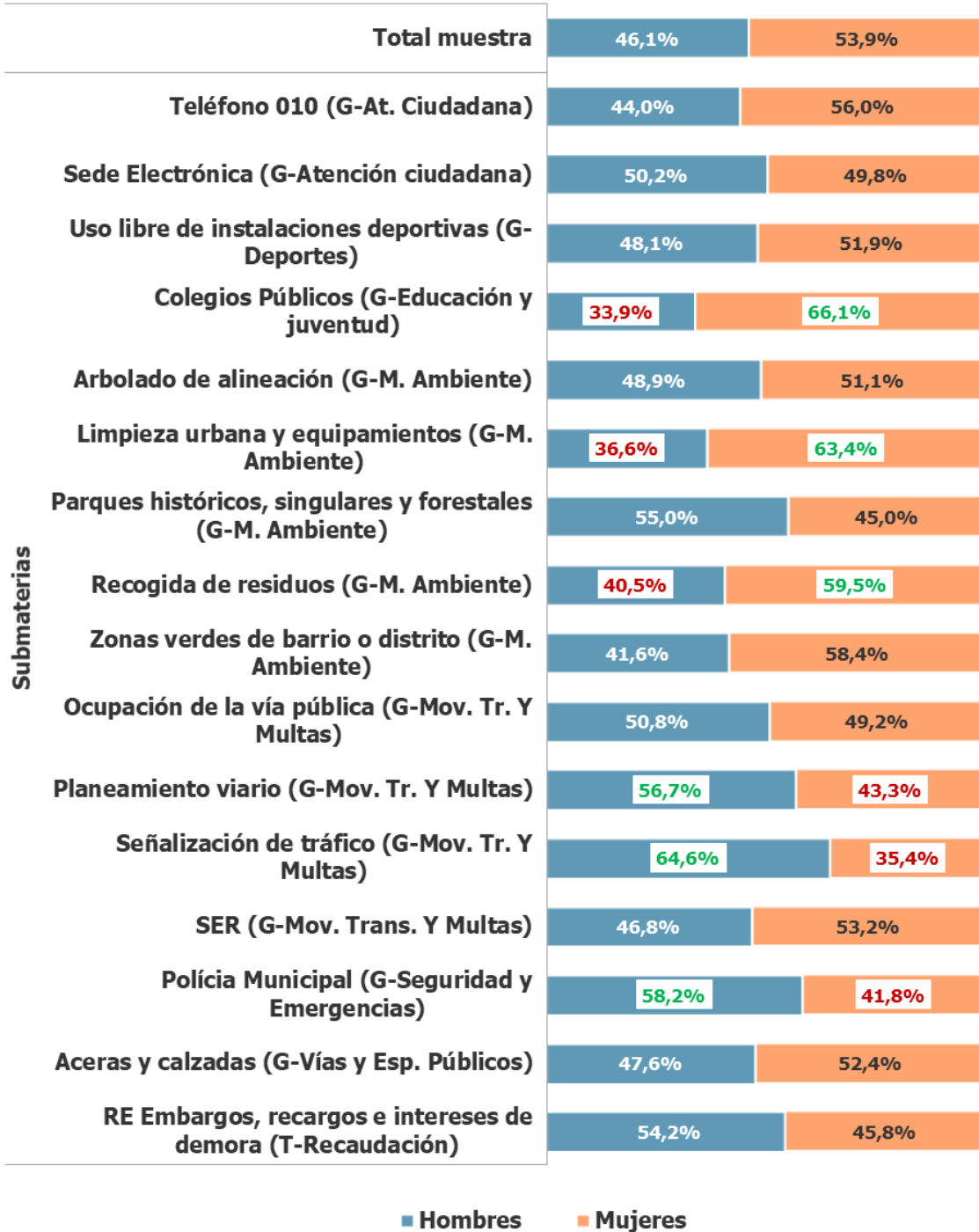
De esta manera, las materias entre las que más destaca el porcentaje de solicitudes realizadas por hombres son cuatro, dos de ellas Generales: Movilidad, Transportes y Multas (54,9%) y Seguridad y Emergencias (56,5%); y dos Tributarias: I.B.I. (63,8%) y Recaudación (54,1%).

Las materias entre las cuales destaca más el porcentaje de mujeres son todas Generales y de una clara naturaleza social: Cultura (64,8%), Educación y Juventud (69,3%), Medio Ambiente (58,3%), Salud (66,6%) y Servicios Sociales (62,3%).





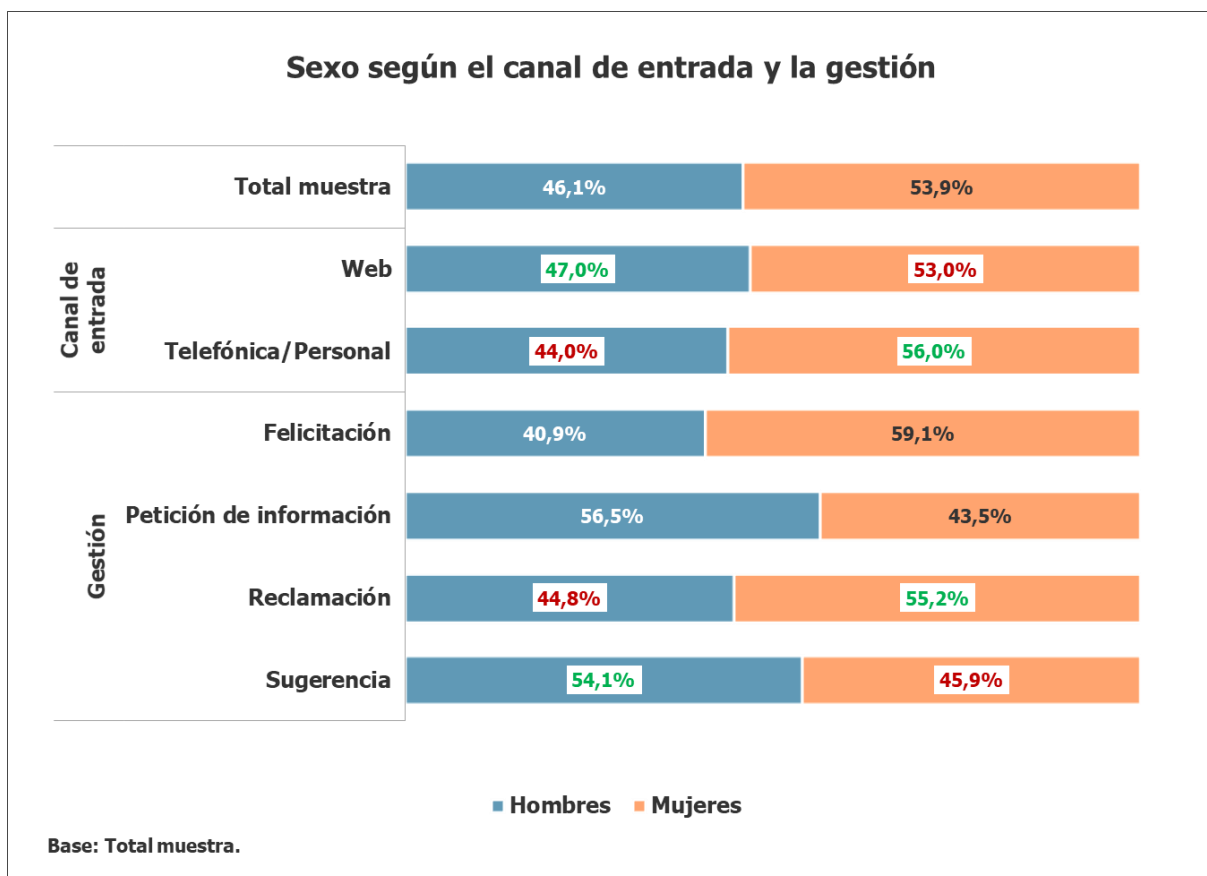
### Sexo según submaterias



Base: Total muestra.

Para profundizar el análisis, descendemos al nivel de las 16 submaterias con más solicitudes realizadas. Así, se puede comprobar que las tres submaterias en las que más destaca el porcentaje de hombres son: planeamiento viario (56,7%), señalización de tráfico (64,6%) -ambas pertenecen a Movilidad, Transportes y Multas- y Policía Municipal (58,5%) perteneciente a la materia Seguridad y Emergencias. Las tres pertenecen a dos materias en las que también destaca el porcentaje de hombres.

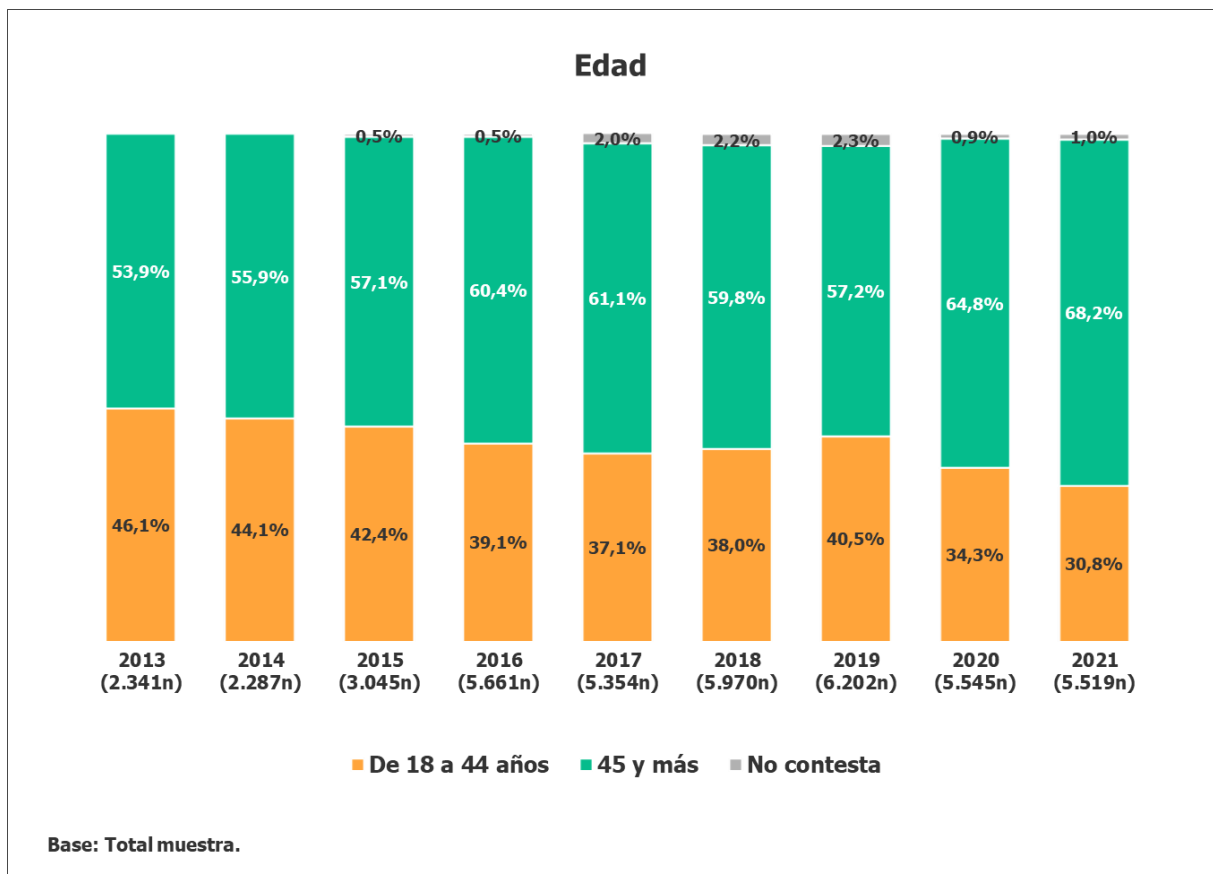
Por su parte, las tres submaterias en las que destaca el porcentaje de solicitudes que realizaron las mujeres, pertenecen también a materias en las que ellas destacan, dos de Medio Ambiente: limpieza urbana y equipamientos (63,4%) y recogida de residuos (59,5%); y otra de Educación y Juventud: Colegios Públicos (66,1%).



Atendiendo al canal de entrada, El porcentaje de hombres que entraron por la web (47,0%) es significativamente superior al de hombres que accedieron telefónica o personalmente (44,0%) y al

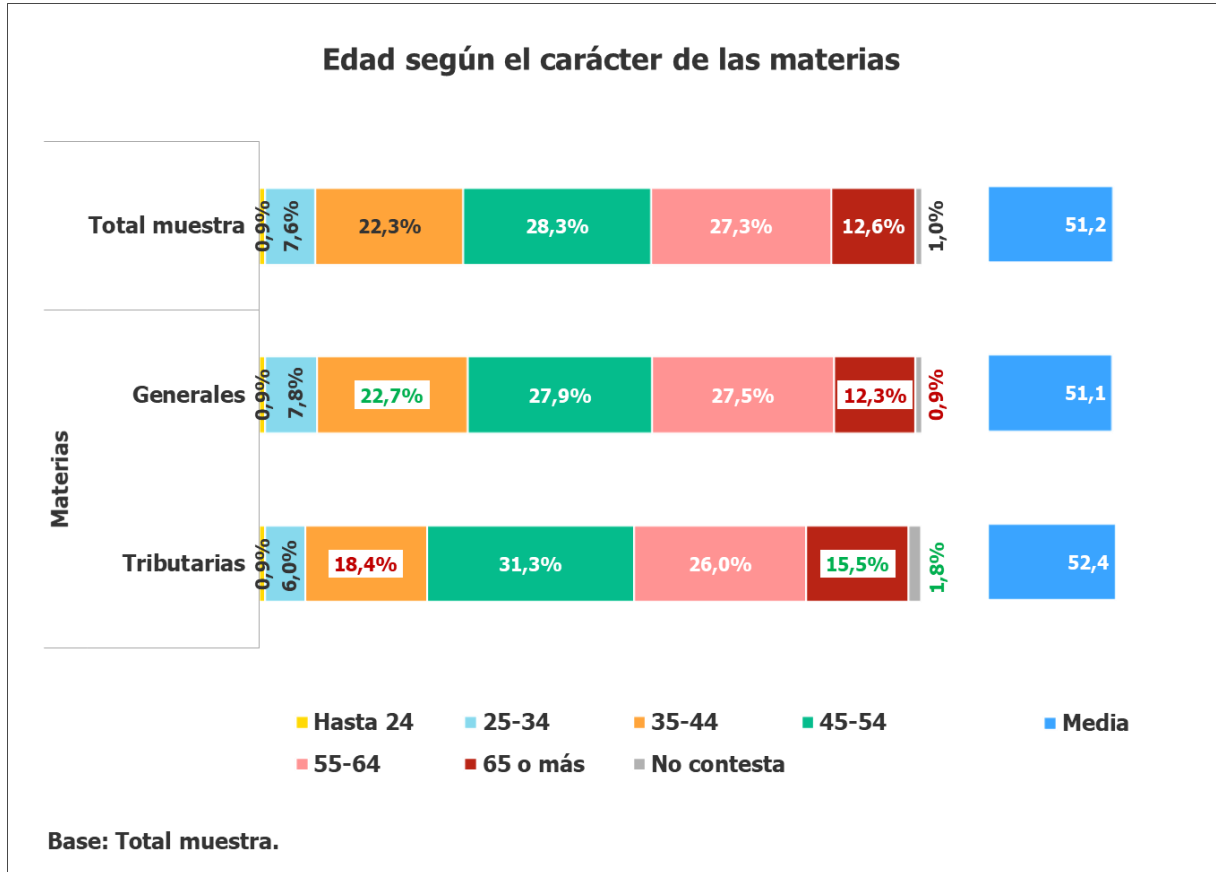
46,1% registrado entre el total. Mientras que el porcentaje de mujeres que accedieron personal o telefónicamente (56,0%) es significativamente superior al de mujeres que entraron por la web (53,0%) y también al 53,9% total.

Según el tipo de solicitud, el porcentaje de hombres destaca significativamente entre quienes realizaron sugerencias (54,1%) respecto al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (44,8%) y entre el total (46,1%). Mientras que el porcentaje de mujeres destaca significativamente entre quienes realizaron reclamaciones (55,1%) con respecto al 53,9% total y también al registrado entre quienes realizaron sugerencias (45,9%).



En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR y observando los datos de evolución desde el año 2013, se consolida la tendencia creciente del peso de los más mayores. Así, el porcentaje de quienes tienen 45 y más se sitúa en el 68,2%, 3,4 puntos porcentuales más que en la oleada anterior, los mismos que

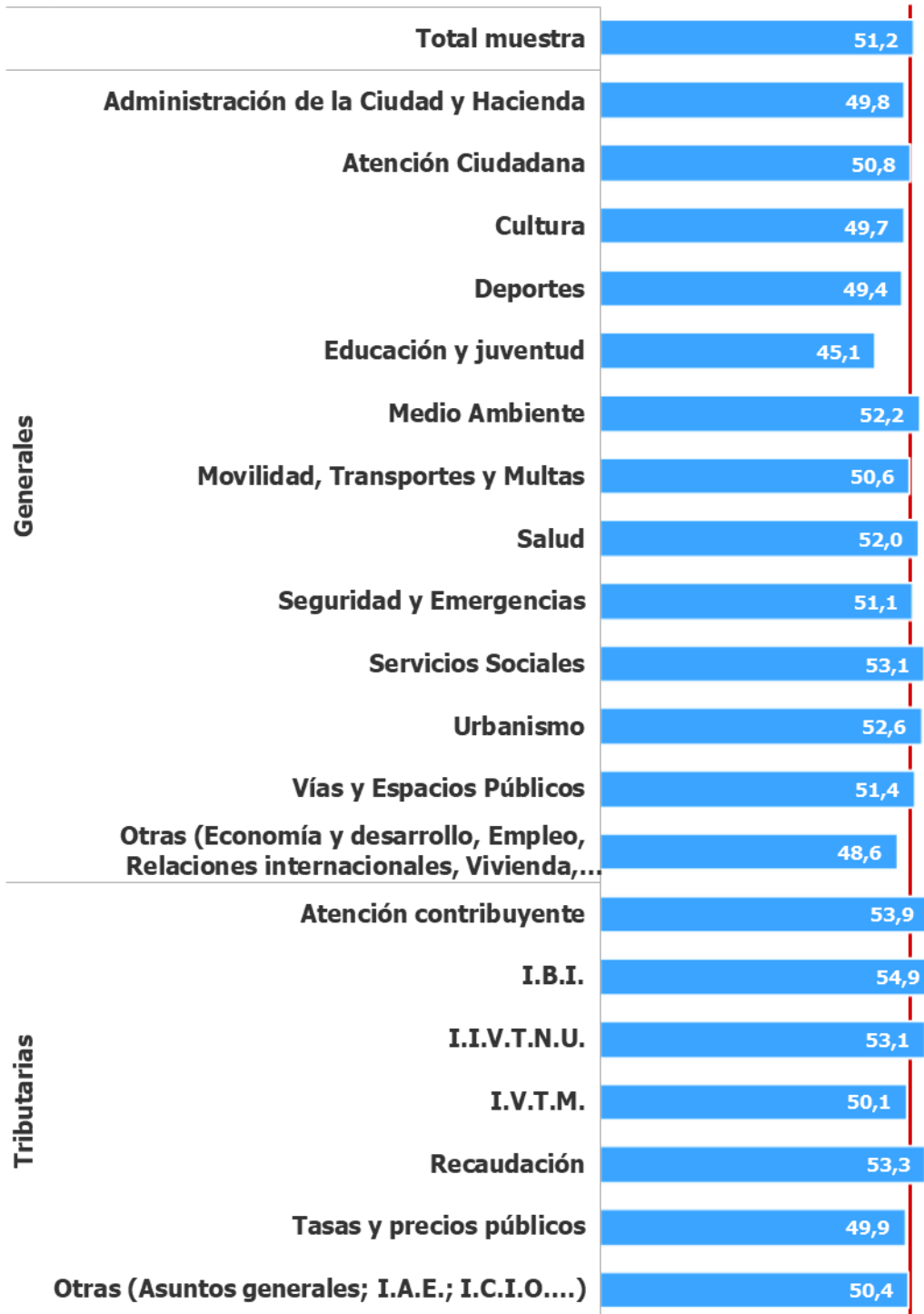
disminuye el de quienes tienen de 18 a 44 años, pasando de 34,3% al 30,9%.



La media de edad registrada entre las personas usuarias del servicio es de 51 años. Entre quienes usaron el Sistema SyR en materias Tributarias se registra una edad media (casi 52 años y medio) significativamente superior a la registrada entre quienes lo usaron para materias Generales (51 años). Lo cual se explica con el contraste en el porcentaje de quienes tienen de 35 a 44 años (22,7% en Generales frente a 18,4% en Tributarias) y el de 65 y más años (12,3% en Generales y 15,5% en Tributarias).



## Edad según materias (Media)



Base: Total muestra.

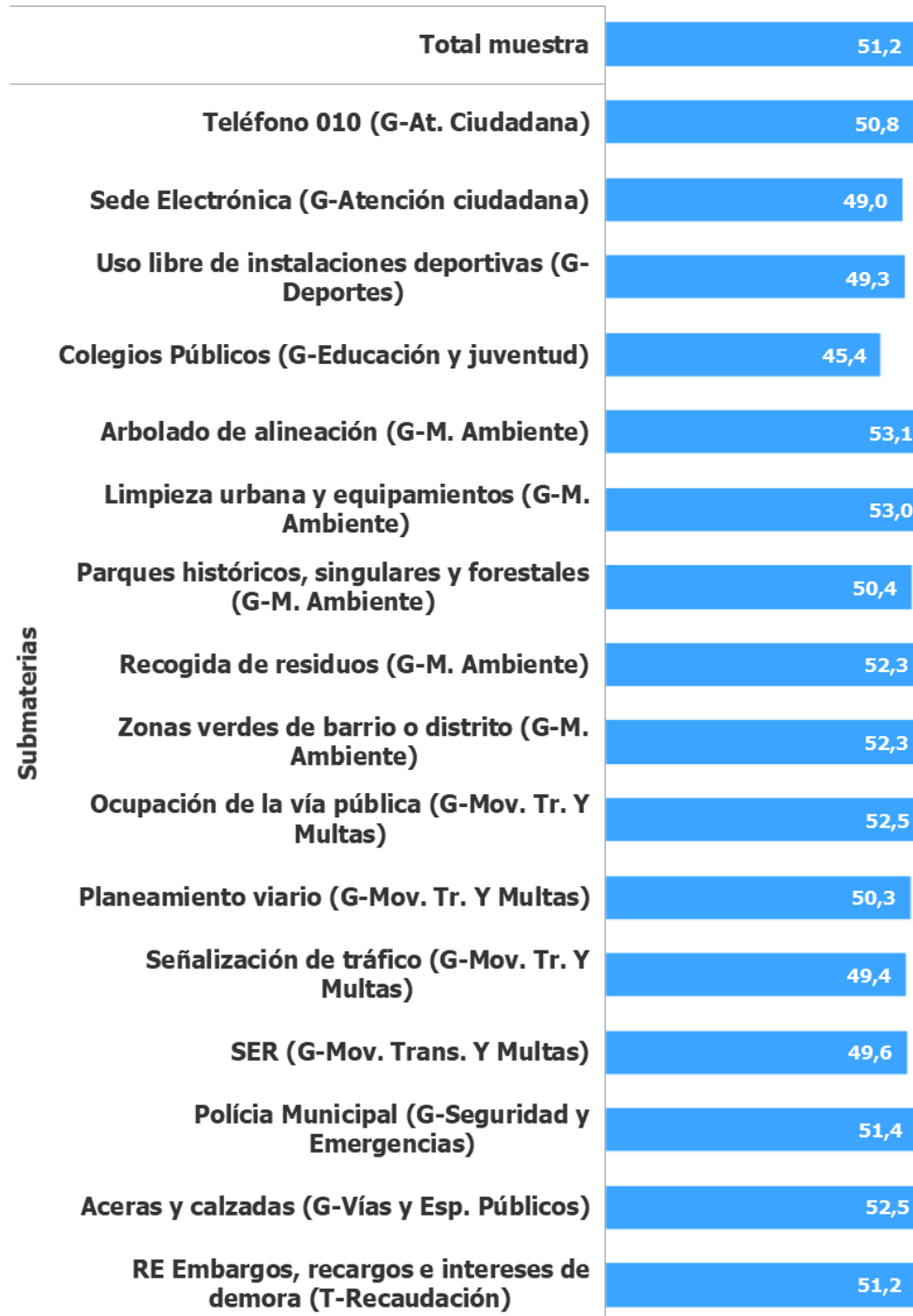


Si profundizamos en cada materia específica y centrándonos en la media, la mayor edad media registrada se observa entre las personas usuarias que han presentado sus solicitudes sobre tres materias Tributarias: el I.B.I (55 años), Atención al contribuyente (casi 54 años) y el I.I.V.T.N.U. (algo más de 53 años).

Mientras que entre quienes la han presentado sobre las Generales Educación y Juventud (45 años), Deportes (algo más de 49 años) y Cultura (49 años y medio) se registra la menor media de edad.



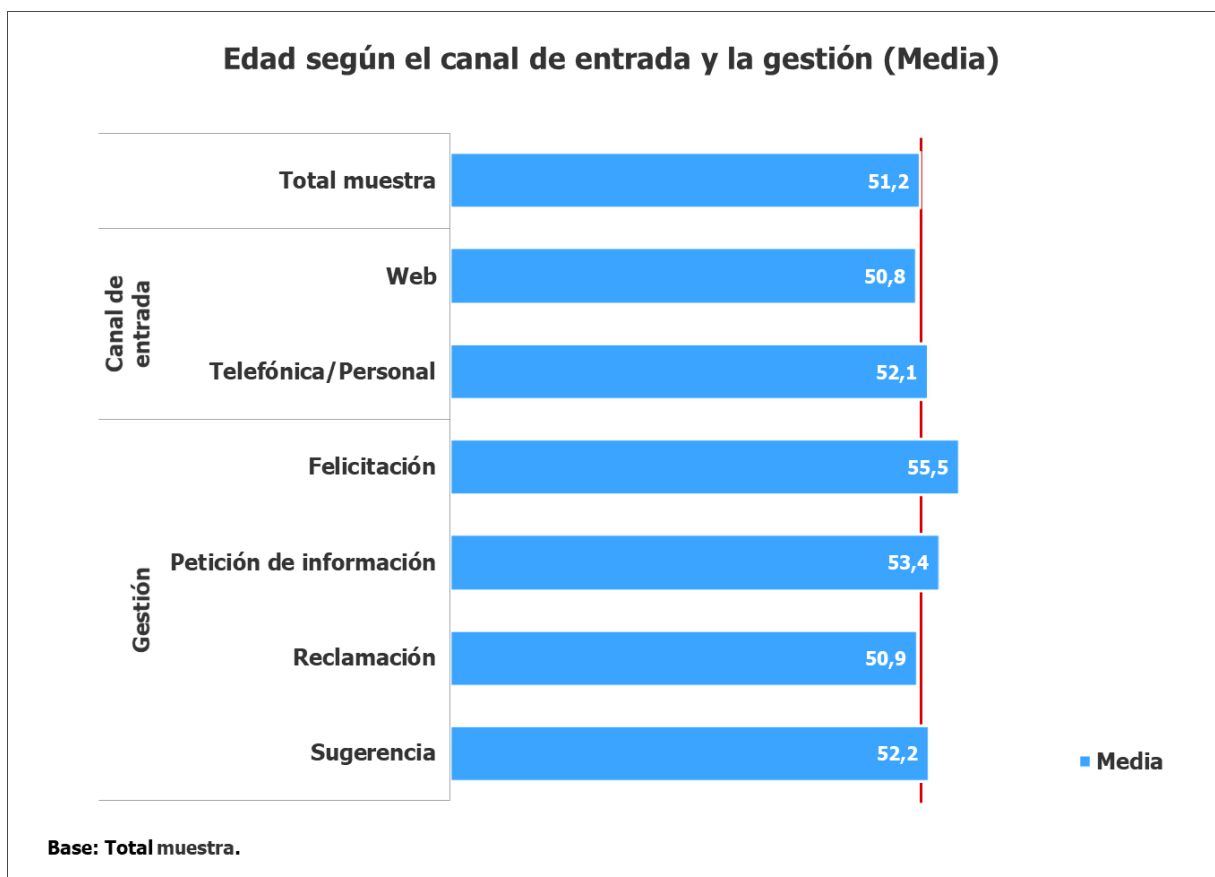
## Edad según submaterias (Media)



Base: Total muestra.

Entre las 16 submaterias analizadas, la media de edad más alta se registra entre las personas usuarias que interpusieron solicitudes sobre arbolado de alineación (algo más de 53 años) y limpieza urbana y equipamientos (53 años), ambas de Medio Ambiente.

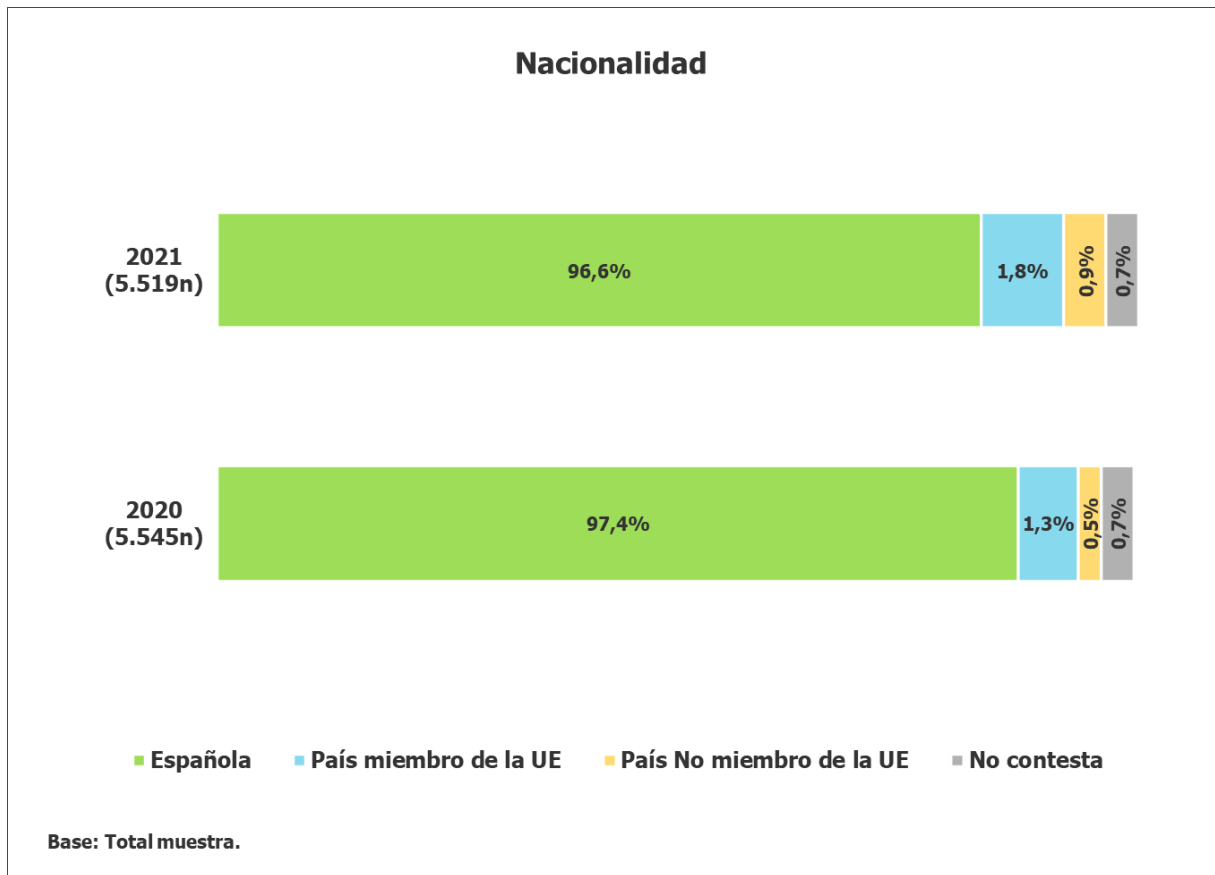
La menor edad media se registra entre quienes utilizaron el Sistema SyR sobre aspectos de colegios públicos (45 años y medio) perteneciente a la materia Educación y Juventud, que es también la que destacó por tener la media de edad menor.



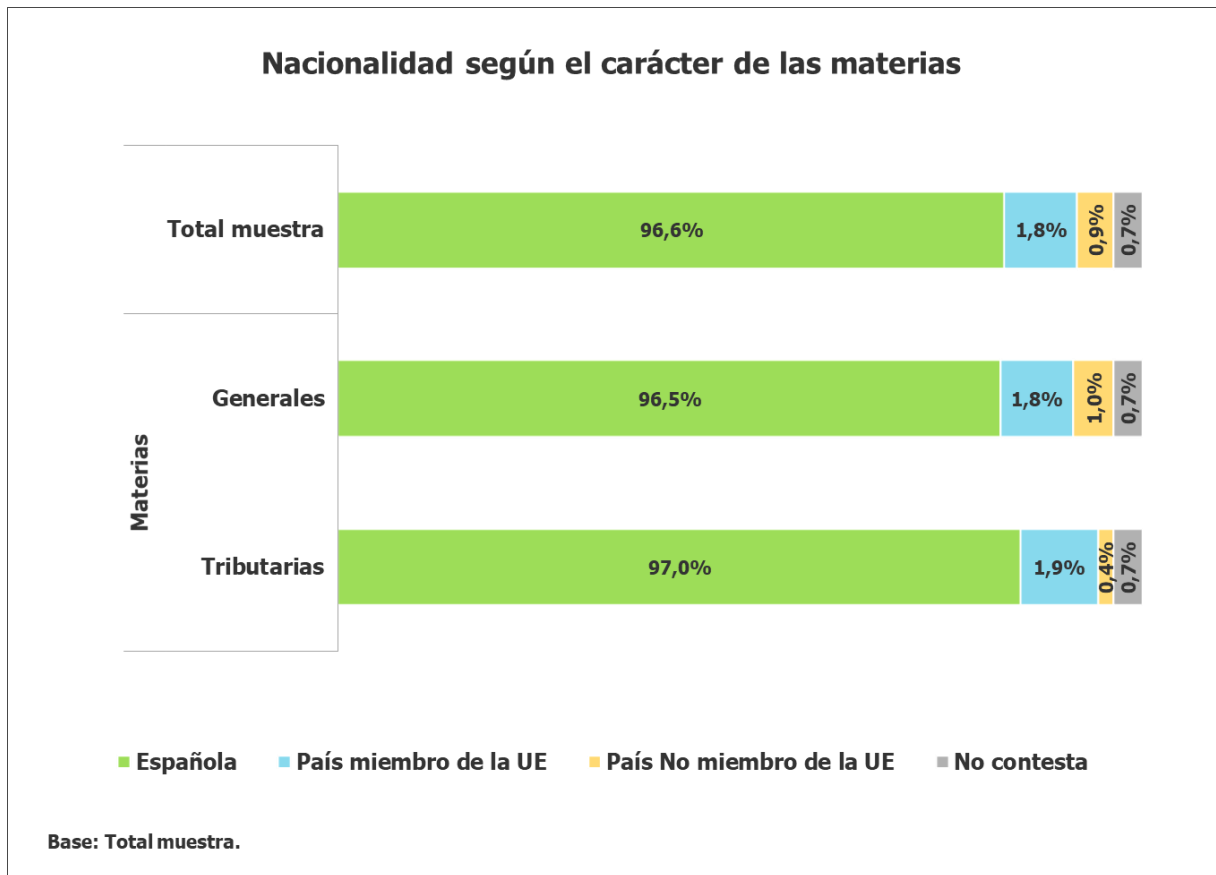
En función del canal de entrada al Sistema SyR, la edad media registrada entre quienes entran telefónica o presencialmente (52 años) es significativamente superior a la edad media de quienes entran por el canal digital (casi 51 años).

Atendiendo al tipo de solicitud, entre quienes realizan felicitaciones se registra una edad media de 55 años y medio, media significativamente superior a los 52 años registrados entre quienes hacen sugerencias y a los 51 de quienes realizan reclamaciones.





La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,6%), el 1,8% son de un país miembro de la UE y el 0,9% de un país no miembro de la UE. Estos porcentajes son similares a los registrados en las consultas anteriores, aunque desciende levemente el porcentaje de usuarios con nacionalidad española.



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											
Nacional		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Educación y juventud	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	144 237	359 415	122 244	409 559	138 211	1731 879	1012 744	83 154	205 314	238 316	105 203	332 480
<b>Española</b>	<b>96,6</b>	91,3	95,5	95,9	97,7	93,8	97,2	97,5	95,8	96,0	92,4	95,9	97,3
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,8</b>	3,7	2,8	2,9	1,3	1,9	1,8	1,2	2,7	2,0	1,5	2,8	0,5
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,9</b>	4,1	1,1	0,4	0,3	1,4	0,4	0,8	1,5	1,1	5,8	0,0	0,4
<b>No contesta</b>	<b>0,7</b>	1,0	0,7	0,8	0,6	2,9	0,5	0,5	0,0	0,9	0,3	1,3	1,8

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
Nacional		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	83 79	44 66	28 44	39 55	188 180	127 156
<b>Española</b>	<b>96,6</b>	96,7	95,1	97,7	98,4	97,4	96,5
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,8</b>	2,1	2,9	0,0	0,0	1,6	2,9
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,9</b>	0,0	0,0	2,3	1,6	0,5	0,0
<b>No contesta</b>	<b>0,7</b>	1,2	2,0	0,0	0,0	0,5	0,6

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

Por su parte, el porcentaje de personas con nacionalidad española es significativamente inferior al 96,6% registrado entre el total, cuando se trata de quienes usaron el servicio en materia de Administración de la Ciudad y Hacienda (91,3%) y Servicios Sociales (92,4%), ambas materias Generales.

Mientras que el porcentaje de personas de un país no miembro de la UE es significativamente superior al 0,9% registrado entre el total en materias como Administración de la Ciudad y Hacienda (4,1%) y



Servicios Sociales (5,8%), y significativamente inferior en Medio Ambiente (0,4%).

% Verticales	Total	Submaterias							
Nacional		Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Colegios Públicos (G-Educación y juventud)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Parques históricos, singulares y forestales (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)
<b>Total</b>	<b>5.519</b>	87	112	80	315	522	72	330	296
<b>Muestra real</b>	<b>5.519</b>	91	134	123	161	252	39	171	154
<b>Española</b>	<b>96,6</b>	96,2	95,6	92,6	96,0	97,9	100,0	96,4	96,7
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,8</b>	1,3	2,9	2,5	3,4	1,7	0,0	2,1	1,3
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,9</b>	1,3	1,5	1,6	0,6	0,0	0,0	0,9	0,9
<b>No contesta</b>	<b>0,7</b>	1,3	0,0	3,3	0,0	0,4	0,0	0,6	1,1

% Verticales	Total	Submaterias							
Nacional		Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. y Multas)	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. y Multas)	SER (G-Mov. Trans. y Multas)	Policia Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)	RE Embargos, recargos e intereses de demora (T-Recaudación)
<b>Total</b>	<b>5.519</b>	338	88	180	127	185	182	181	77
<b>Muestra real</b>	<b>5.519</b>	461	60	148	111	123	282	254	71
<b>Española</b>	<b>96,6</b>	97,5	96,3	99,2	94,4	96,2	96,4	96,4	98,7
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,8</b>	1,4	3,7	0,0	1,6	1,5	2,2	0,4	1,3
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,9</b>	0,4	0,0	0,0	2,6	2,3	0,3	0,8	0,0
<b>No contesta</b>	<b>0,7</b>	0,8	0,0	0,8	1,5	0,0	1,0	2,5	0,0

Si profundizamos en las 16 submaterias y tomando como referencia el porcentaje que destaca significativamente por encima del total, no destaca en ninguna de las submaterias el porcentaje de personas usuarias que tienen nacionalidad española.

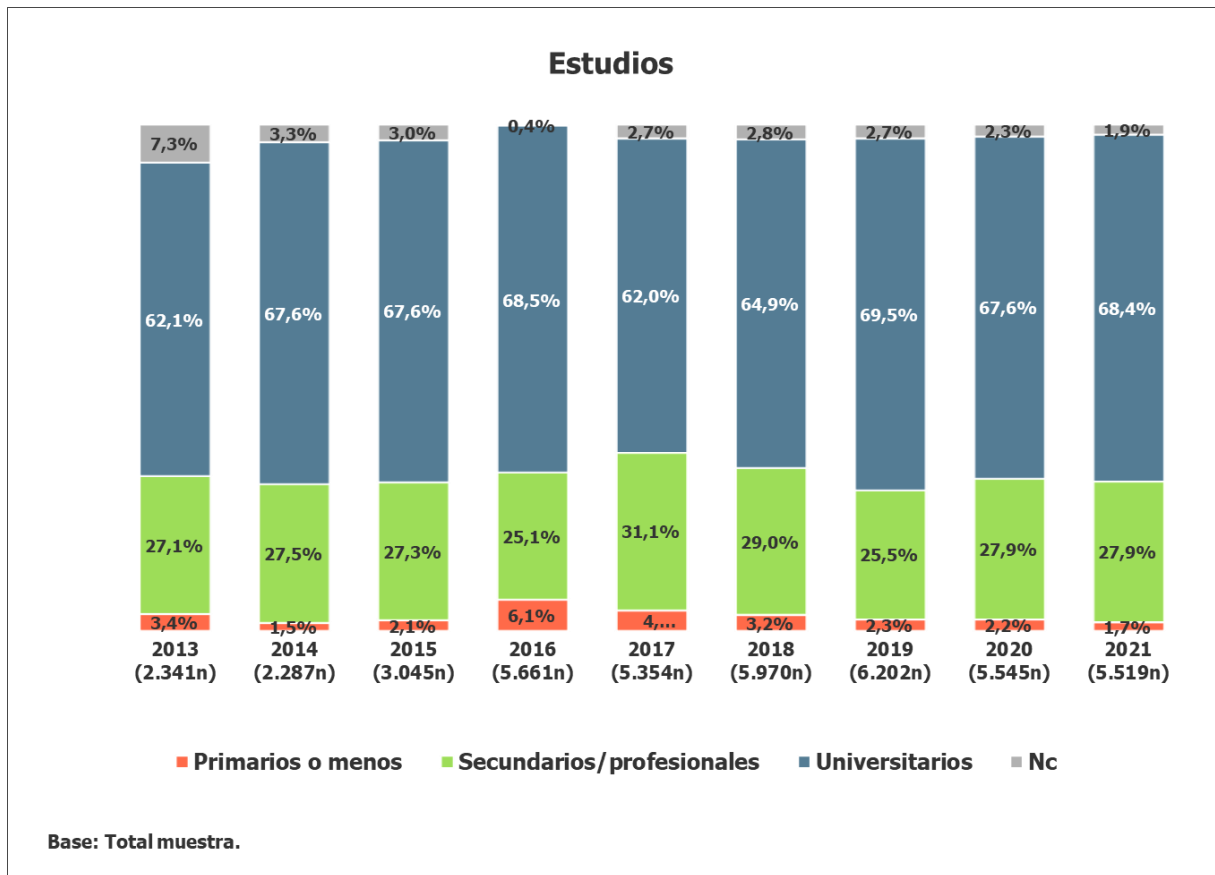
Sin embargo, el porcentaje de quienes son de un país miembro de la UE entre las personas que realizaron solicitudes sobre arbolado de alineación (3,4%) es significativamente superior al 1,8% registrado entre todas las solicitudes.



Por su parte, las personas extranjeras de país no miembro de la UE que realizaron solicitudes sobre señalización de tráfico (2,6%) y el SER (2,3%), ambas de la materia de Movilidad, Transportes y Multas, representan porcentajes significativamente superiores al 0.9% registrado entre todas.

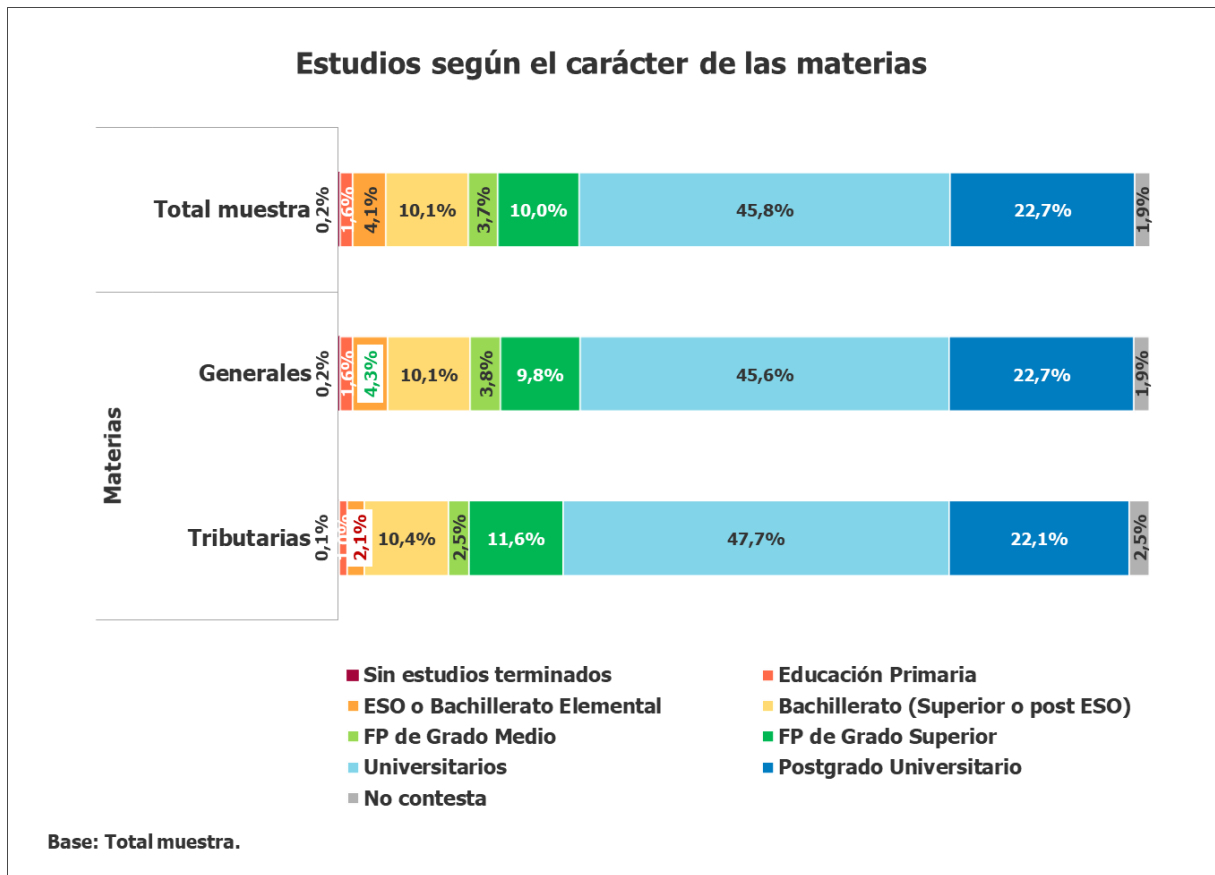
% Verticales	Total	Canal de entrada		Gestión			
		Web	Telefónica/ Personal	Felicitación	Petición de información	Reclamación	Sugerencia
<b>Nacional</b>							
<b>Total</b>	<b>5.519</b>	3.714	1.805	155	44	4.580	740
<b>Muestra real</b>	<b>5.519</b>	4.072	1.447	177	58	4.375	909
<b>Española</b>	<b>96,6</b>	96,8	96,1	97,8	93,1	96,5	96,8
<b>Extranjero de país miembro de la UE</b>	<b>1,8</b>	1,6	2,2	1,4	1,4	1,8	1,7
<b>Extranjero de país No miembro de la UE</b>	<b>0,9</b>	0,8	1,2	0,9	3,5	0,9	0,8
<b>No contesta</b>	<b>0,7</b>	0,8	0,6	0,0	2,1	0,7	0,7

No existen diferencias significativas en función del canal de entrada al Sistema SyR, ni tampoco atendiendo al tipo de solicitud.



Según los datos de evolución sobre la formación que tienen las personas usuarias del Sistema SyR, la distribución se mantiene estable desde 2013 hasta la fecha.

Con respecto a la oleada anterior, el alto nivel educativo de personas usuarias con estudios universitarios aumenta casi un punto (68,4% frente al 67,6% de 2020) aunque se mantiene como el nivel predominante.



Si se atiende al carácter de las materias, los resultados son bastante similares. Tan sólo varía de forma significativa el porcentaje de quienes han realizado la ESO o bachillerato elemental, que es entre quienes usaron el servicio sobre materias Generales (4,3%) significativamente superior al registrado entre quienes lo usaron para materias Tributarias (2,1%) y también al 4,1% registrado entre el total.



% Verticales	Total	Materias Generales											
		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Educación y juventud	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	144 237	359 415	122 244	409 559	138 211	1.731 879	1012 744	83 154	205 314	238 316	105 203	332 480
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,2</b>	0,6	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,3	1,0	0,0	0,0
<b>Educación primaria</b>	<b>1,6</b>	2,1	1,1	1,8	1,2	0,5	1,5	1,1	2,0	1,7	7,0	1,0	1,6
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,1</b>	5,1	3,5	2,0	3,7	1,8	5,1	2,1	3,0	4,1	12,5	1,7	5,3
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>10,1</b>	12,9	11,0	7,3	10,2	6,7	10,5	8,9	11,9	13,0	16,2	6,5	7,4
<b>FP de grado medio</b>	<b>3,7</b>	2,5	2,7	2,3	3,9	3,5	3,8	3,0	6,9	5,1	6,9	1,9	4,8
<b>FP de grado superior</b>	<b>10,0</b>	6,3	8,0	5,0	10,6	9,7	11,5	7,3	12,2	12,1	9,2	8,4	12,2
<b>Universitarios</b>	<b>45,8</b>	43,6	44,8	59,5	43,7	50,7	43,6	48,7	43,0	45,3	37,1	56,1	44,4
<b>Postgrado universitario</b>	<b>22,7</b>	25,0	27,0	21,1	24,6	25,2	21,9	27,1	20,4	17,2	8,3	21,7	21,3
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	2,0	1,8	0,8	2,1	1,9	2,0	1,8	0,5	1,1	1,6	2,7	3,0

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	83 79	44 66	28 44	39 55	188 180	127 156
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,2</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
<b>Educación primaria</b>	<b>1,6</b>	1,6	3,4	0,0	0,0	1,2	0,0
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,1</b>	2,4	3,0	4,1	5,0	1,5	1,4
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>10,1</b>	7,4	1,5	8,9	13,5	10,8	13,4
<b>FP de grado medio</b>	<b>3,7</b>	2,3	4,9	2,3	1,7	2,4	2,3
<b>FP de grado superior</b>	<b>10,0</b>	9,3	7,0	4,4	9,8	11,7	16,9
<b>Universitarios</b>	<b>45,8</b>	57,5	50,9	61,0	55,5	43,5	41,8
<b>Postgrado universitario</b>	<b>22,7</b>	14,4	25,9	19,4	12,8	27,1	21,8
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	5,1	3,5	0,0	1,7	1,7	1,9

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





Los niveles formativos inferiores tienen una presencia superior entre quienes usaron el servicio en la materia de Servicios Sociales, ya que entre estos destaca significativamente el porcentaje de personas sin estudios (1,0%) y con educación primaria (7,0%) con respecto al 0,2% y al 1,6% respectivamente registrados entre el total.

También en la materia de Servicios Sociales destacan las personas usuarias con estudios secundarios, como se refleja en el 12,5% que tienen ESO o bachillerato elemental, el 16,2% Bachillerato y 6,9% FP de grado medio. Además, entre quienes usaron el Sistema SyR para la materia Medio Ambiente, también se registra un porcentaje de quienes tienen la ESO o el bachillerato elemental (5,1%) y FP de grado superior (11,5%) significativamente superior a los porcentajes registrados entre el total (4,1% y 10,0% respectivamente).

Por último, quienes tienen estudios de un nivel mayor destacan entre los usuarios de varias materias: estudios universitarios entre quienes lo usaron para Cultura (59,5%), Movilidad, Transportes y Multas (48,7%), Urbanismo (56,1%) y la Tributaria Atención al contribuyente (57,5%). Y el postgrado universitario entre los de Atención Ciudadana (el 27,0%) y Movilidad, Transportes y Multas (27,1%).



% Verticales	Total	Submaterias							
Estudios		Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Colegios Públicos (G-Educación y juventud)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Parques históricos, singulares y forestales (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	87 91	112 134	80 123	315 161	522 252	72 39	330 171	296 154
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,2</b>	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Educación primaria</b>	<b>1,6</b>	0,0	1,0	0,8	1,2	0,8	0,0	2,7	2,1
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,1</b>	2,6	2,9	2,3	4,2	8,4	1,8	3,5	2,8
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>10,1</b>	13,8	4,8	5,6	5,6	10,9	7,3	16,9	9,6
<b>FP de grado medio</b>	<b>3,7</b>	2,0	1,5	3,6	5,9	3,4	0,0	4,5	2,8
<b>FP de grado superior</b>	<b>10,0</b>	5,8	12,0	9,4	12,5	13,3	2,6	8,5	10,7
<b>Universitarios</b>	<b>45,8</b>	43,1	48,9	49,3	43,2	44,3	48,3	42,8	47,4
<b>Postgrado universitario</b>	<b>22,7</b>	30,2	28,9	26,5	24,9	17,3	40,0	18,8	22,1
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	2,5	0,0	2,5	1,9	1,6	0,0	2,3	2,5

% Verticales	Total	Submaterias							
Estudios		Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. y Multas)	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. y Multas)	SER (G-Mov. Trans. y Multas)	Policia Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)	RE Embargos, recargos e intereses de demora (T-Recaudación)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	338 461	88 60	180 148	127 111	185 123	182 282	181 254	77 71
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,2</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0
<b>Educación primaria</b>	<b>1,6</b>	0,8	0,0	0,8	1,8	1,3	1,4	1,1	1,3
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,1</b>	3,7	1,2	1,7	2,3	2,0	4,6	4,3	0,0
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>10,1</b>	10,4	24,0	8,6	5,0	7,6	12,3	8,1	9,2
<b>FP de grado medio</b>	<b>3,7</b>	4,7	1,2	4,5	2,2	3,0	5,8	4,2	2,4
<b>FP de grado superior</b>	<b>10,0</b>	10,3	5,9	7,3	6,3	5,7	11,9	12,3	14,0
<b>Universitarios</b>	<b>45,8</b>	42,4	35,8	53,6	49,2	50,8	46,0	42,7	45,4
<b>Postgrado universitario</b>	<b>22,7</b>	25,3	30,6	22,0	29,8	29,4	16,6	23,1	26,5
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	2,3	1,2	1,5	3,3	0,0	1,0	4,2	1,2

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 sin estudios terminados entre las que usaron el Sistema SyR para arbolado de alineación (0,6%)



representan un porcentaje significativamente superiores al 0,2% registrado entre el total.

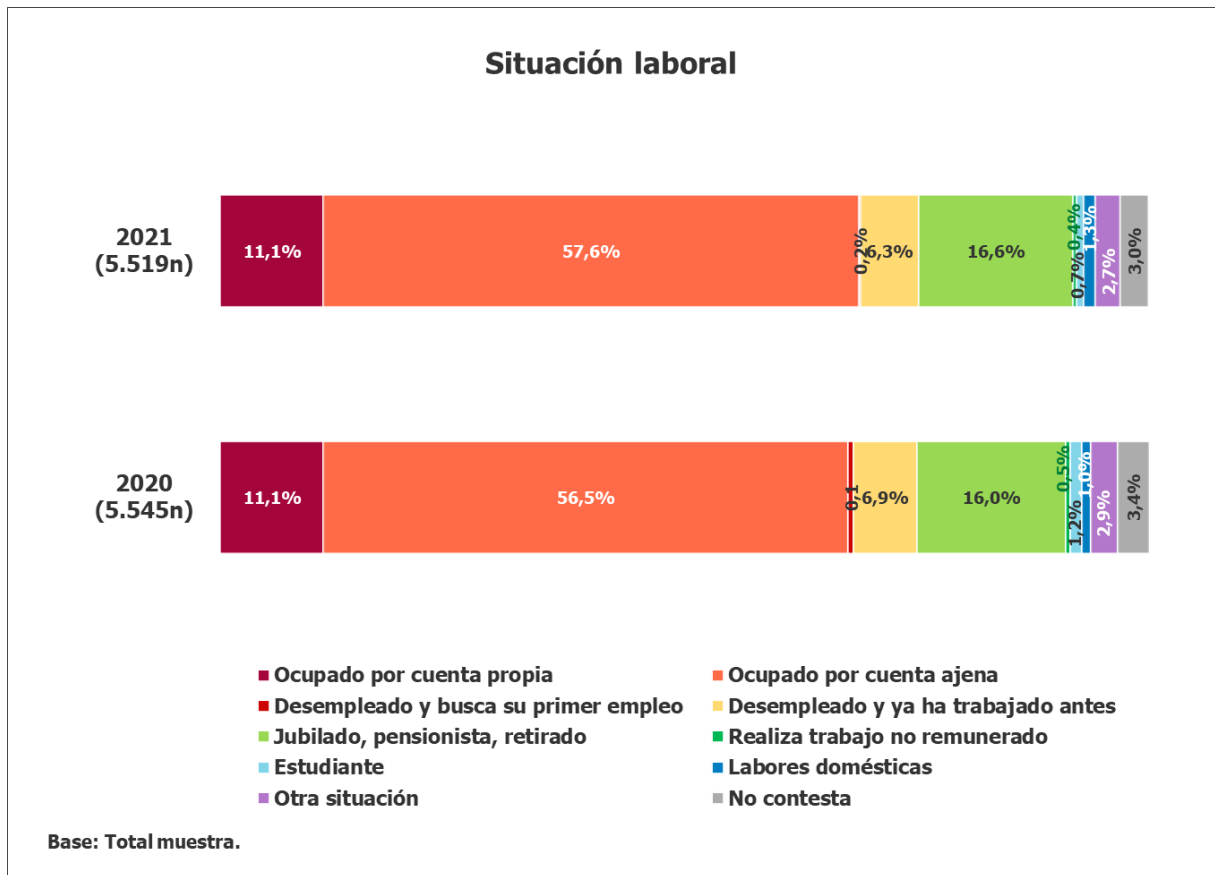
- Entre quienes realizaron solicitudes sobre recogida de residuos, el porcentaje de quienes tienen educación primaria (2,7%) y sobre limpieza urbana y equipamientos, de quienes tienen ESO o bachillerato elemental (8,4%) destaca significativamente con respecto al 1,6% y 4,1% registrados respectivamente entre el total.
- El Bachillerato destaca significativamente entre las personas usuarias de recogida de residuos (16,9%) y ocupación de la vía pública (24,0%). Mientras que FP de grado medio es un nivel formativo que destaca entre las personas usuarias que realizaron su gestión sobre arbolado de alineación (5,9%) y FP de grado superior destaca entre las personas usuarias que realizaron solicitudes sobre limpieza urbana y equipamientos (13,3%).
- Por último, quienes tienen estudios universitarios representan un porcentaje, entre quienes usaron el servicio para planeamiento viario (53,6%) significativamente superior al 45,8% registrado entre el total. Así como quienes tienen postgrado universitario entre las personas usuarias que lo solicitaron sobre parques históricos, singulares y forestales (40,0%) y el SER (29,4%) con respecto al 22,7% registrado entre el total.



% Verticales	Total	Canal de entrada		Gestión			
		Web	Telefónica/ Personal	Felicitación	Petición de información	Reclamación	Sugerencia
<b>Estudios</b>							
<b>Total</b>	<b>5.519</b>	3.714	1.805	155	44	4.580	740
<b>Muestra real</b>	<b>5.519</b>	4.072	1.447	177	58	4.375	909
<b>Sin estudios terminados</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,3	0,0	0,0	0,2	0,2
<b>Educación primaria</b>	<b>1,6</b>	1,0	2,7	1,9	1,4	1,6	1,0
<b>ESO o bachillerato elemental</b>	<b>4,1</b>	3,6	5,1	10,1	3,5	4,1	3,1
<b>Bachillerato (superior o post ESO)</b>	<b>10,1</b>	9,8	10,9	13,8	4,3	10,0	10,6
<b>FP de grado medio</b>	<b>3,7</b>	3,4	4,3	2,8	1,4	3,7	3,6
<b>FP de grado superior</b>	<b>10,0</b>	9,5	11,0	6,2	11,2	10,2	9,5
<b>Universitarios</b>	<b>45,8</b>	48,2	40,8	41,8	49,0	45,6	47,2
<b>Postgrado universitario</b>	<b>22,7</b>	22,5	22,9	20,5	22,6	22,7	22,7
<b>No contesta</b>	<b>1,9</b>	1,9	2,0	2,9	6,6	1,9	2,1

Entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, el porcentaje de quienes tienen estudios universitarios (48,2%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron telefónica o presencialmente (40,8%) y también al 45,8% registrado entre el total. Mientras que entre los que entran por los canales telefónico y presencial el 0,3% no tienen estudios terminados, el 2,7% tienen estudios primarios y el 5,1% ESO o Bachillerato Elemental, estos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre el total (0,2%, 1,6% y 4,1% respectivamente).

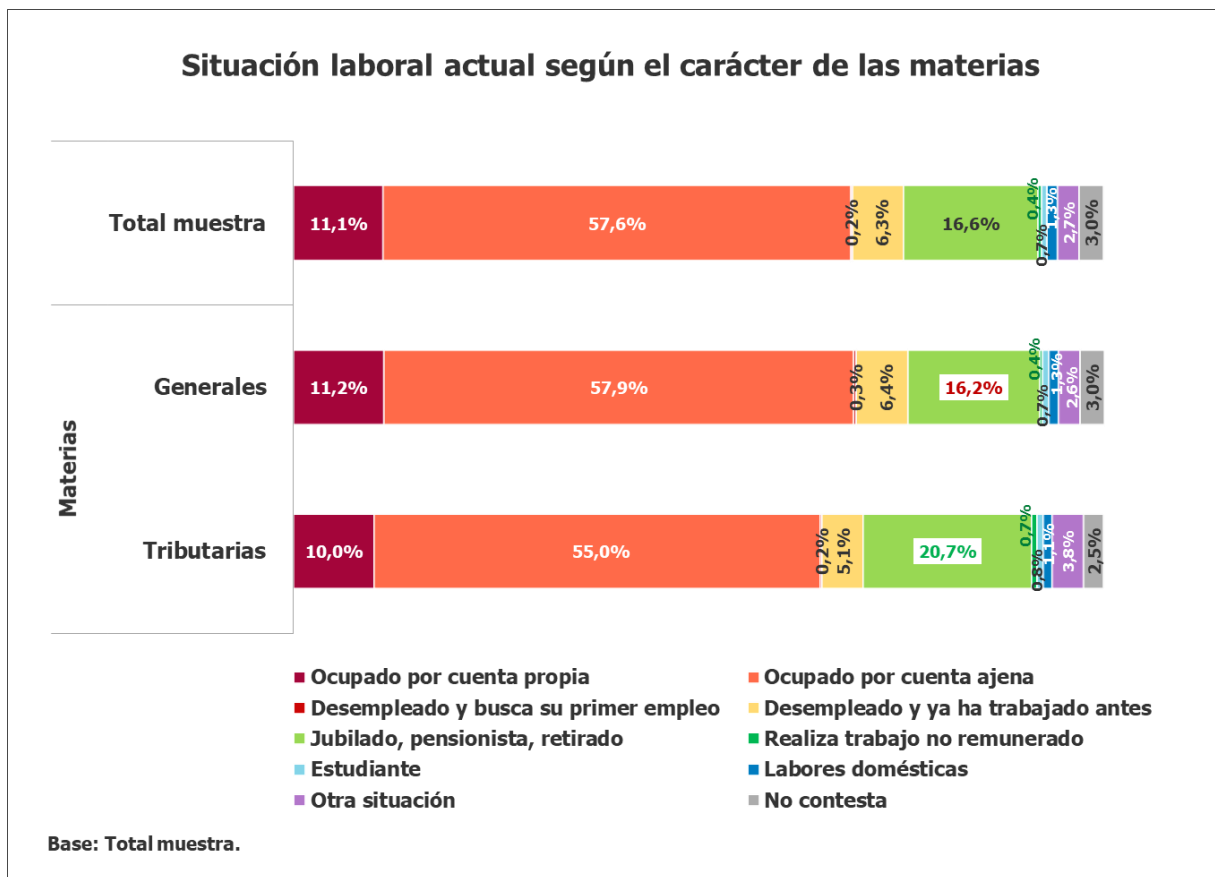
Entre quienes realizan felicitaciones, el 10,1% tienen ESO o bachillerato elemental, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes realizan reclamaciones (4,1%), sugerencias (3,1%) y también respecto al 4,1% registrado entre el total.



Casi siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (68,7%), ya sea por cuenta ajena (57,6%) o por cuenta propia (11,1%), situación laboral claramente mayoritaria.

El 16,6% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 6,3% están desempleadas, el 1,3% realizan labores domésticas, el 0,7% son estudiantes, el 0,4% realizan trabajo no remunerado y el 2,7% están en otro tipo de situación.

Estos datos son muy similares con respecto a los recabados los años precedentes.



La única diferencia significativa entre el bloque de materias Generales y el de Tributarias lo representa el porcentaje de jubilados, pensionistas o retirados, que es entre quienes usaron el Sistema SyR para gestionar materias Tributarias (20,7%) significativamente superior al registrado entre quienes lo usaron para materias Generales (16,2%) y al que se registra entre el total (16,6%).



% Verticales	Total	Materias Generales											
		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Educación y juventud	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
<b>Ocupación actual</b>													
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b>	144	359	122	409	138	1.731	1.012	83	205	238	105	332
	<b>5.519</b>	237	415	244	559	211	879	744	154	314	316	203	480
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,1</b>	13,7	15,5	8,3	7,3	13,0	10,3	13,7	9,6	8,6	4,9	12,7	9,3
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>57,6</b>	53,5	55,3	55,9	66,3	74,7	57,5	57,6	53,6	60,5	39,8	59,7	63,0
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,2</b>	0,4	0,5	0,0	0,1	0,0	0,2	0,3	0,6	0,0	1,0	0,0	0,0
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>6,3</b>	7,5	5,7	6,2	5,1	4,9	6,3	5,7	9,0	6,6	17,3	2,9	3,4
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>16,6</b>	17,6	14,3	22,4	13,4	4,1	17,0	15,5	19,7	15,5	24,8	18,8	15,4
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,7	0,0	0,2	0,0	0,5	0,3	0,0	0,6	0,4	0,0	0,8
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>	1,2	1,0	3,7	1,3	0,0	0,3	0,9	0,6	1,0	1,0	0,0	0,6
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,3</b>	1,2	0,5	0,4	1,3	0,5	1,5	1,1	2,2	1,0	2,4	2,2	1,7
<b>Otra situación</b>	<b>2,7</b>	1,6	2,5	1,2	2,5	1,0	2,9	2,2	3,5	4,0	4,8	1,7	2,3
<b>No contesta</b>	<b>3,0</b>	2,8	3,9	1,8	2,5	1,9	3,5	2,7	1,2	2,2	3,6	2,0	3,6

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
<b>Ocupación actual</b>							
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b>	83	44	28	39	188	127
	<b>5.519</b>	79	66	44	55	180	156
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,1</b>	15,3	3,0	26,2	2,3	9,4	9,7
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>57,6</b>	50,5	59,2	40,4	61,5	50,9	62,4
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,2</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>6,3</b>	4,0	1,5	2,3	10,3	5,8	4,7
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>16,6</b>	22,2	24,7	17,9	22,5	22,5	16,7
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,4</b>	1,3	2,0	2,3	0,0	0,5	0,0
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>	0,0	1,5	0,0	0,0	1,9	0,0
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,3</b>	0,0	2,0	4,4	0,0	1,2	1,2
<b>Otra situación</b>	<b>2,7</b>	2,7	1,2	2,0	1,7	5,5	3,4
<b>No contesta</b>	<b>3,0</b>	3,9	5,0	4,5	1,7	1,7	1,8



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 (15,5%), Movilidad, Transportes y Multas (13,7%) y la Tributaria I.I.V.T.N.U. (26,2%).

El porcentaje de personas ocupadas por cuenta ajena destaca significativamente entre las personas usuarias que tramitaron solicitudes sobre Deportes (66,3%), Educación y Juventud (74,7%) y Vías y Espacios Públicos (63,0%), todas ellas Generales.

Entre quienes usaron el servicio en la materia General de Servicios Sociales, destaca el porcentaje de desempleados que buscan su primer empleo (1,0%), desempleados que ya trabajaron antes (17,3%) y jubilados pensionistas y retirados (24,8%). Estos últimos también destacan entre quienes usaron el servicio en materia de Recaudación (22,5%), que es una materia Tributaria.

Por último, el porcentaje de estudiantes destaca significativamente cuando la materia es Cultura (3,7%).





% Verticales	Total	Submaterias							
		Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Colegios Públicos (G-Educación y juventud)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Parques históricos, singulares y forestales (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)
<b>Ocupación actual</b>									
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	87 91	112 134	80 123	315 161	522 252	72 39	330 171	296 154
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,1</b>	15,5	22,1	10,7	9,6	13,8	5,2	15,0	5,2
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>57,6</b>	55,3	53,9	78,4	56,2	55,3	57,5	51,8	59,0
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,2</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,6	0,0
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>6,3</b>	6,6	2,2	2,5	4,8	6,7	9,1	5,1	8,7
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>16,6</b>	12,5	13,2	5,1	19,4	17,1	18,4	18,6	17,2
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,4</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,4	1,5
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>	1,3	2,2	0,0	1,3	0,0	2,1	0,0	0,0
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,3</b>	1,3	0,7	0,0	1,8	1,8	0,0	0,0	3,0
<b>Otra situación</b>	<b>2,7</b>	1,3	2,9	0,8	3,2	2,5	0,0	3,6	1,7
<b>No contesta</b>	<b>3,0</b>	6,2	2,8	2,5	3,8	1,9	7,8	4,9	3,7

% Verticales	Total	Submaterias							
		Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. y Multas)	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. y Multas)	SER (G-Mov. Trans. y Multas)	Policia Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)	RE Embargos, recargos e intereses de demora (T-Recaudación)
<b>Ocupación actual</b>									
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b> <b>5.519</b>	338 461	88 60	180 148	127 111	185 123	182 282	181 254	77 71
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,1</b>	7,7	14,4	10,7	13,5	12,2	9,2	9,2	12,4
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>57,6</b>	64,5	58,3	60,4	54,7	67,8	61,7	59,3	50,8
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,0	0,0	0,8	1,0	0,0	0,0	0,0
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>6,3</b>	4,7	5,9	5,2	8,1	3,4	6,2	4,1	10,4
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>16,6</b>	14,3	14,4	14,3	14,5	9,3	15,3	17,4	17,3
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,4</b>	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	1,4	0,0
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>	1,3	2,1	0,6	0,0	1,8	0,8	0,4	1,3
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,3</b>	1,3	2,1	1,5	1,1	1,0	0,5	1,1	1,7
<b>Otra situación</b>	<b>2,7</b>	3,0	1,6	2,7	2,9	1,0	3,3	2,2	6,0
<b>No contesta</b>	<b>3,0</b>	2,8	1,2	4,5	4,4	2,5	2,4	4,9	0,0



En el nivel de análisis de las submaterias, señalamos nuevamente 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 para sede electrónica (22,1%), limpieza urbana y equipamientos (13,8%) y recogida de residuos (15,0%). 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 (64,5%), colegios públicos (78,4%) y la Tributaria SER (67,8%).

Por su parte, los desempleados que buscan su primer empleo destacan entre las personas que usaron el servicio para la materia Tributaria SER (1,0%) y los desempleados que ya han trabajado antes, en la General zonas verdes de barrio o distrito (8,7%).

Por último, quienes realizan un trabajo no remunerado destacan entre quienes reclamaron sobre zonas verdes de barrio o distrito (1,5%) y sobre aceras y calzadas (1,4%). Mientras que quienes se dedican a labores domésticas destacan entre aquellas personas que usaron el servicio para zonas verdes de barrio o distrito (3,0%).



% Verticales	Total	Canal de entrada		Gestión			
		Web	Telefónica/ Personal	Felicitación	Petición de información	Reclamación	Sugerencia
<b>Ocupación actual</b>							
<b>Total</b>	<b>5.519</b>	3.714	1.805	155	44	4.580	740
<b>Muestra real</b>	<b>5.519</b>	4.072	1.447	177	58	4.375	909
<b>Ocupado por cuenta propia</b>	<b>11,1</b>	10,2	12,9	4,1	4,0	11,6	9,7
<b>Ocupado por cuenta ajena</b>	<b>57,6</b>	60,6	51,6	48,4	57,1	58,0	57,1
<b>Desempleado y busca su primer empleo</b>	<b>0,2</b>	0,2	0,4	0,0	2,1	0,2	0,2
<b>Desempleado y ya ha trabajado antes</b>	<b>6,3</b>	6,1	6,6	6,9	4,1	6,2	6,6
<b>Jubilado, pensionista, retirado</b>	<b>16,6</b>	15,4	19,1	30,4	20,6	15,7	19,0
<b>Realiza trabajo no remunerado</b>	<b>0,4</b>	0,3	0,7	0,5	0,0	0,4	0,7
<b>Estudiante</b>	<b>0,7</b>	0,8	0,6	0,4	2,1	0,7	1,0
<b>Labores domésticas</b>	<b>1,3</b>	1,1	1,8	1,3	1,3	1,5	0,2
<b>Otra situación</b>	<b>2,7</b>	2,3	3,6	4,0	6,6	2,7	2,5
<b>No contesta</b>	<b>3,0</b>	3,0	2,9	4,0	2,1	3,0	3,0

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, representan un 60,6% las personas ocupadas por cuenta ajena, porcentaje significativamente superior al registrados entre quienes entran por los canales telefónico y presencial (51,6%) y entre el total (57,6%). Sin embargo, entre quienes entran por los canales telefónico y presencial destaca, con respecto a quienes lo hacen por el canal digital y al total, el porcentaje de personas ocupadas por cuenta propia (12,9%), jubilados o pensionistas (19,1%), quienes realizan trabajo no remunerado (0,7%), labores domésticas (1,8%) y quienes están en otra situación (3,6%).

Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de jubilados o pensionistas destaca entre quienes realizan felicitaciones (30,4%) con respecto al 16,6% registrado entre el total.

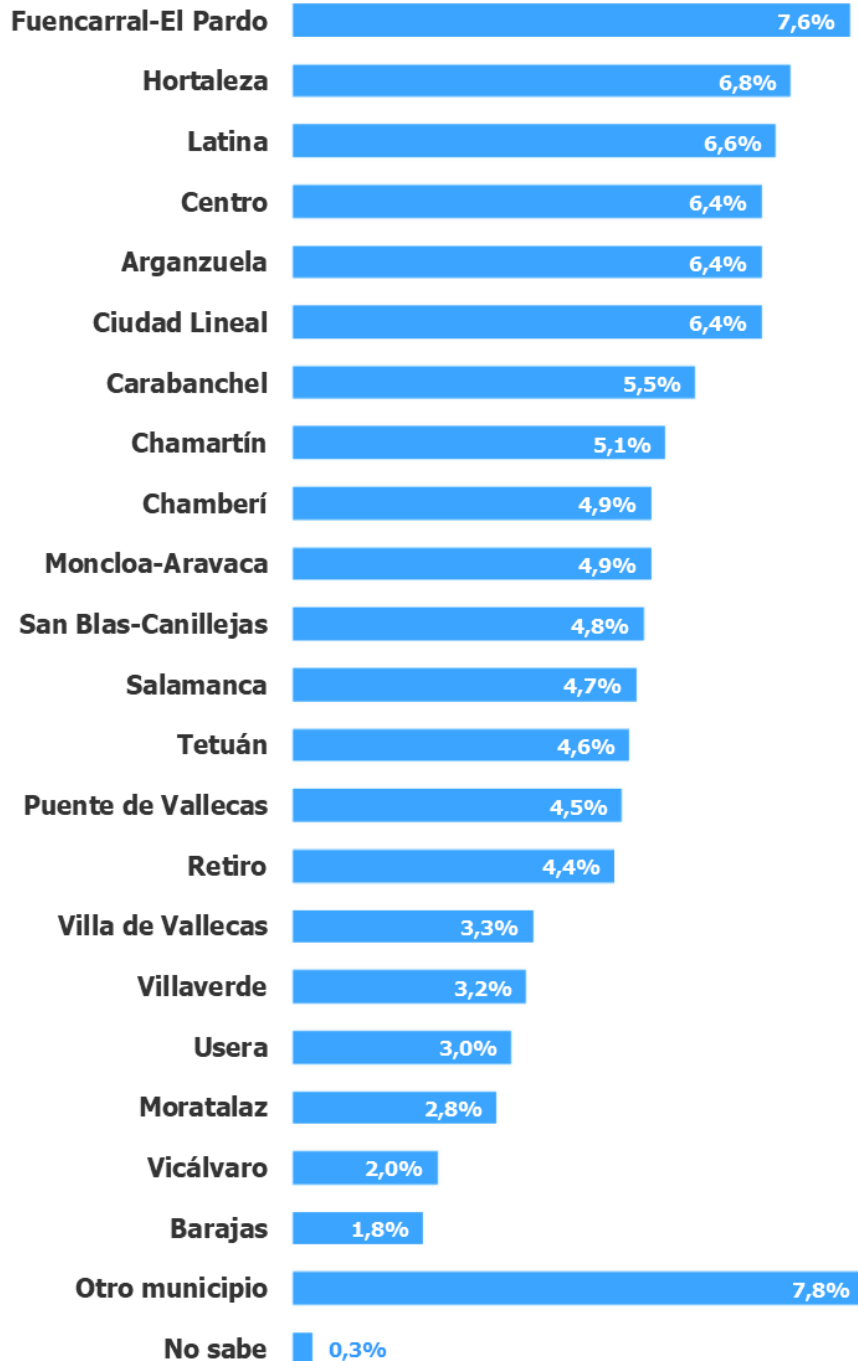


Por su parte, entre quienes realizaron peticiones de información destaca el porcentaje de desempleados que buscan su primer empleo (2,1%) con respecto al 0,2% registrado entre el total.

Por último, entre quienes realizaron reclamaciones, se registra un porcentaje de ocupados por cuenta propia (11,6%) y de quienes realizan labores domésticas (1,5%) significativamente superior a los registrados entre el total (11,1% y 1,3% respectivamente).



## Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.



El mayor porcentaje de personas usuarias del servicio por distritos de residencia se registra en Fuencarral-El Pardo (7,6%), Hortaleza (6,8%), Latina (6,6%), Centro (6,4%), Arganzuela (6,4%) y Ciudad Lineal (6,4%). Mientras que el menor se registra en Barajas (1,8%), Vicálvaro (2,0%), Moratalaz (2,8%), Usera (3,0%), Villaverde (3,2%) y Villa de Vallecas (3,3%), distritos que coinciden, excepto Hortaleza y Ciudad Lineal en los de arriba, con los de mayor y menor uso del Sistema los años pasados.

Cabe señalar también el porcentaje de residentes en otros municipios distintos de Madrid (7,8%) similar al 8,0% registrado el año pasado.

% Verticales	Total	Materias Generales												Materias Tributarias					
		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Educación y juventud	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
<b>Total</b>	<b>5.519</b>	144	359	122	409	138	1.731	1.012	83	205	238	105	332	83	44	28	39	188	127
<b>Muestra real</b>	<b>5.519</b>	237	415	244	559	211	879	744	154	314	316	203	480	79	66	44	55	180	156
<b>Centro</b>	<b>6,4</b>	5,2	11,0	9,0	4,1	5,9	4,1	9,5	4,8	13,2	5,7	7,3	4,3	9,4	2,6	7,3	4,9	6,4	6,7
<b>Arganzuela</b>	<b>6,4</b>	5,5	6,4	8,1	6,6	19,9	4,7	7,2	12,1	5,7	6,7	4,8	4,1	5,5	6,5	3,3	3,3	8,9	6,0
<b>Retiro</b>	<b>4,4</b>	6,0	5,2	5,3	3,9	0,5	4,1	4,7	4,0	3,5	2,6	9,6	3,3	2,8	4,6	10,5	0,0	9,2	9,3
<b>Salamanca</b>	<b>4,7</b>	2,8	6,3	4,6	5,3	1,2	3,8	6,7	2,3	5,3	2,2	4,7	3,9	7,1	5,5	3,8	2,6	3,3	9,2
<b>Chamartín</b>	<b>5,1</b>	10,1	6,0	4,6	4,5	2,0	4,2	7,6	2,3	3,3	4,9	6,8	4,0	4,3	5,6	7,3	4,9	3,2	5,0
<b>Tetuán</b>	<b>4,6</b>	3,7	5,8	5,0	2,7	4,4	5,2	4,6	1,8	4,8	4,6	3,7	4,3	1,2	8,9	0,0	8,2	2,5	3,8
<b>Chamberí</b>	<b>4,9</b>	7,8	4,7	6,2	1,2	5,9	3,1	10,8	7,5	3,6	2,8	4,5	2,6	12,2	5,8	7,3	0,0	3,0	4,1
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	<b>7,6</b>	7,0	7,0	8,3	8,0	6,4	8,5	5,7	6,9	7,5	4,6	7,2	9,7	8,7	3,2	10,6	16,3	8,5	10,1
<b>Moncloa-Aravaca</b>	<b>4,9</b>	0,5	4,4	2,2	4,2	4,4	6,2	5,6	3,8	1,9	1,7	3,8	4,5	14,0	5,6	3,8	4,7	4,7	0,0
<b>Latina</b>	<b>6,6</b>	8,0	5,8	4,4	6,2	11,2	7,5	5,0	10,4	5,9	10,3	4,9	8,2	6,0	7,7	3,8	8,2	2,5	4,0
<b>Carabanchel</b>	<b>5,5</b>	6,6	2,7	6,0	4,8	8,2	5,9	3,3	2,9	7,5	8,9	5,7	9,2	8,1	1,9	3,8	4,7	5,5	5,5
<b>Usera</b>	<b>3,0</b>	3,4	2,2	0,3	2,2	5,2	3,5	2,6	0,7	3,6	4,2	2,3	2,9	1,4	0,0	3,8	5,8	2,9	1,3
<b>Puente de Vallecas</b>	<b>4,5</b>	3,4	5,5	4,8	4,9	1,9	5,1	3,1	7,5	5,6	7,2	3,8	4,6	5,7	0,0	0,0	5,8	4,5	2,8
<b>Moratalaz</b>	<b>2,8</b>	5,0	2,7	3,7	2,4	1,5	3,5	1,7	2,8	2,0	3,5	2,9	2,3	2,8	1,9	0,0	2,5	3,4	2,2
<b>Ciudad Lineal</b>	<b>6,4</b>	5,6	4,9	5,5	10,2	2,3	7,5	4,6	7,0	7,4	6,0	8,9	5,3	2,7	6,7	7,5	6,7	3,4	6,3
<b>Hortaleza</b>	<b>6,8</b>	6,8	7,3	4,6	7,8	4,1	7,5	6,2	6,3	7,5	5,5	5,5	7,5	1,1	9,0	8,9	2,5	10,9	4,0
<b>Villaverde</b>	<b>3,2</b>	2,7	3,5	3,3	4,5	1,9	3,3	1,1	8,3	2,7	4,7	3,1	3,2	1,4	10,9	3,8	11,8	4,5	2,6
<b>Villa de Vallecas</b>	<b>3,3</b>	2,6	3,2	3,8	5,2	5,3	3,0	2,0	1,0	4,1	5,6	1,1	2,9	0,0	0,0	3,8	2,5	5,4	7,4
<b>Vicálvaro</b>	<b>2,0</b>	1,9	1,1	2,1	4,0	0,9	2,0	2,5	0,6	1,3	2,1	2,3	1,4	0,0	4,6	3,8	0,0	0,7	2,3
<b>San Blas-Canillejas</b>	<b>4,8</b>	3,9	3,0	4,1	4,7	2,9	5,4	4,6	4,8	1,9	5,2	5,1	7,6	2,5	6,4	0,0	1,9	3,8	3,9
<b>Barajas</b>	<b>1,8</b>	1,3	1,1	4,2	2,7	2,6	1,8	0,8	2,1	2,0	0,9	1,6	3,7	1,4	0,0	3,8	2,6	2,7	3,4
<b>Otro municipio</b>	<b>7,8</b>	15,4	15,1	3,4	2,2	2,4	3,7	8,2	13,6	6,9	6,3	7,2	3,2	15,5	23,2	39,6	31,1	22,5	8,9
<b>No sabe</b>	<b>0,3</b>	0,0	0,6	0,0	0,2	1,5	0,1	0,1	0,0	0,0	0,3	0,5	0,6	1,4	2,6	3,5	0,0	0,0	0,0

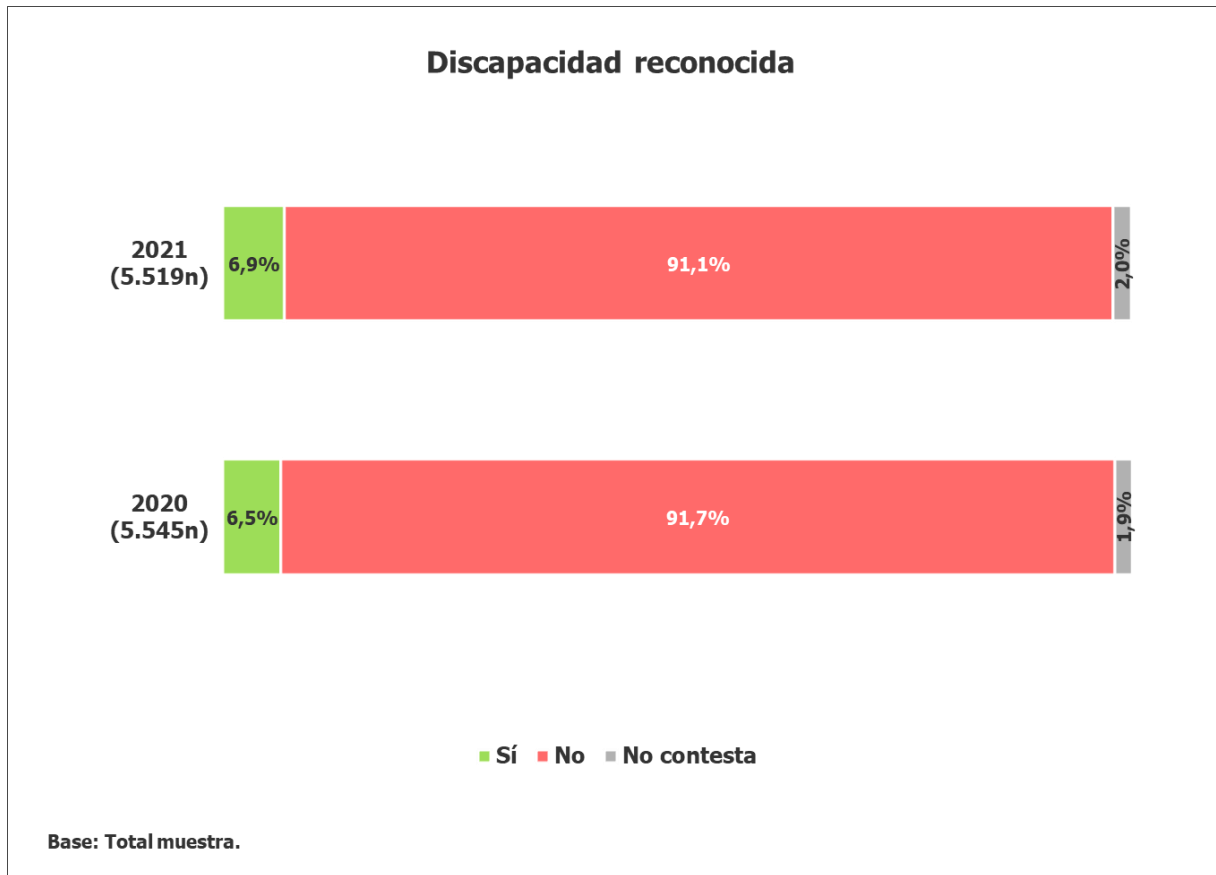


En la tabla anterior pueden comprobarse el porcentaje de personas usuarias que residen en cada uno de los distritos por materias, resaltando aquellos porcentajes que son significativamente superiores al registrado entre el total de personas usuarias, lo que permite identificar los asuntos más destacados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

% Verticales	Total	Submaterias															
		Lugar de residencia	Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-Atención ciudadana)	Colegios Públicos (G-Educación y juventud)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M.)	Parques históricos, singulares y forestales	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M.)	Uso libre de instalaciones	Ocupación de la vía pública (G-Mov. Tr. y	Planeamiento viario (G-Mov. Tr. y Multas)	Señalización de tráfico (G-Mov. Tr. y Multas)	SER (G-Mov. Trans. y Multas)	Policia Municipal (G-Seguridad y	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)
<b>Total Muestra real</b>	<b>5.519</b>	87	112	80	315	522	72	330	296	338	88	180	127	185	182	181	77
	<b>5.519</b>	91	134	123	161	252	39	171	154	461	60	148	111	123	282	254	71
<b>Centro</b>	<b>6,4</b>	28,3	2,8	5,1	1,7	2,7	5,1	8,9	4,5	3,9	15,7	5,4	3,1	4,0	14,2	3,9	12,5
<b>Arganzuela</b>	<b>6,4</b>	9,1	4,1	27,9	2,5	3,7	21,2	6,9	3,4	6,9	3,8	2,6	7,2	10,8	4,9	3,1	4,6
<b>Retiro</b>	<b>4,4</b>	2,4	10,7	0,9	5,8	2,4	17,0	1,2	5,0	4,0	0,0	3,5	5,6	7,5	3,0	4,6	6,8
<b>Salamanca</b>	<b>4,7</b>	3,1	9,7	0,0	4,3	1,8	7,6	4,0	5,7	5,2	11,7	2,5	3,8	9,6	5,5	4,3	1,7
<b>Chamartín</b>	<b>5,1</b>	5,6	5,4	0,9	4,8	3,8	2,8	8,8	1,1	4,1	9,2	5,3	3,5	12,2	3,4	3,6	4,0
<b>Tetuán</b>	<b>4,6</b>	7,2	6,0	6,8	3,1	7,1	2,8	9,2	2,5	2,6	2,9	2,2	3,6	4,7	4,4	5,3	0,0
<b>Chamberí</b>	<b>4,9</b>	7,0	2,8	6,8	0,6	2,9	0,0	6,5	1,5	1,2	26,9	6,1	3,5	16,8	3,2	1,1	1,7
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	<b>7,6</b>	5,3	6,7	4,1	7,8	8,1	0,0	5,5	12,8	8,3	6,1	9,5	8,7	5,3	8,0	8,7	10,9
<b>Moncloa-Aravaca</b>	<b>4,9</b>	2,3	7,5	6,0	6,4	7,7	7,3	4,0	4,0	4,4	3,8	4,1	9,1	5,0	1,7	4,1	6,6
<b>Latina</b>	<b>6,6</b>	7,3	5,6	15,4	6,6	9,8	11,3	6,8	5,0	6,9	3,2	4,7	4,6	5,7	5,5	8,2	4,6
<b>Carabanchel</b>	<b>5,5</b>	2,8	0,9	6,6	5,4	5,9	2,8	7,7	4,0	4,5	0,0	3,5	3,5	2,9	8,1	10,3	5,6
<b>Usera</b>	<b>3,0</b>	3,5	1,9	6,6	0,6	4,7	5,7	2,4	3,2	2,0	2,7	2,7	3,8	2,3	3,4	2,2	3,8
<b>Puente de Vallecas</b>	<b>4,5</b>	3,3	7,5	1,7	2,8	8,4	2,8	3,9	6,0	5,3	4,8	2,6	5,2	2,0	5,6	6,3	2,3
<b>Moratalaz</b>	<b>2,8</b>	0,0	3,8	1,8	7,6	2,1	2,0	1,1	5,3	2,5	0,0	3,4	0,0	0,0	2,3	2,1	0,0
<b>Ciudad Lineal</b>	<b>6,4</b>	6,3	6,3	0,9	14,8	6,5	2,2	7,6	4,5	10,9	1,6	6,7	9,5	1,5	7,7	3,6	4,0
<b>Hortaleza</b>	<b>6,8</b>	3,1	5,1	1,2	9,2	6,9	0,0	4,4	8,8	6,8	4,8	12,8	8,4	3,7	7,4	7,8	13,0
<b>Villaverde</b>	<b>3,2</b>	0,0	2,2	0,0	4,1	3,0	0,0	3,1	5,3	4,5	0,0	2,1	2,2	0,8	3,0	2,7	9,0
<b>Villa de Vallecas</b>	<b>3,3</b>	1,0	5,0	1,7	2,3	2,5	0,0	1,4	4,0	5,4	0,0	5,2	4,9	1,1	4,2	3,1	3,4
<b>Vicálvaro</b>	<b>2,0</b>	0,0	0,9	0,7	2,4	2,1	0,0	1,4	2,5	4,0	1,6	3,8	0,8	0,7	1,5	0,8	0,0
<b>San Blas-Canillejas</b>	<b>4,8</b>	1,4	3,8	3,3	6,3	6,9	2,8	3,9	6,7	4,6	1,3	9,8	6,2	3,1	1,1	8,2	5,6
<b>Barajas</b>	<b>1,8</b>	1,0	0,9	0,9	0,8	0,8	6,7	1,2	4,0	1,7	0,0	1,4	2,0	0,0	1,9	5,2	0,0
<b>Otro municipio</b>	<b>7,8</b>	8,8	22,7	3,3	1,8	4,1	7,8	4,0	0,0	2,3	2,1	3,5	0,8	11,4	6,5	3,1	24,3
<b>No sabe</b>	<b>0,3</b>	0,0	0,0	0,9	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,8	0,0

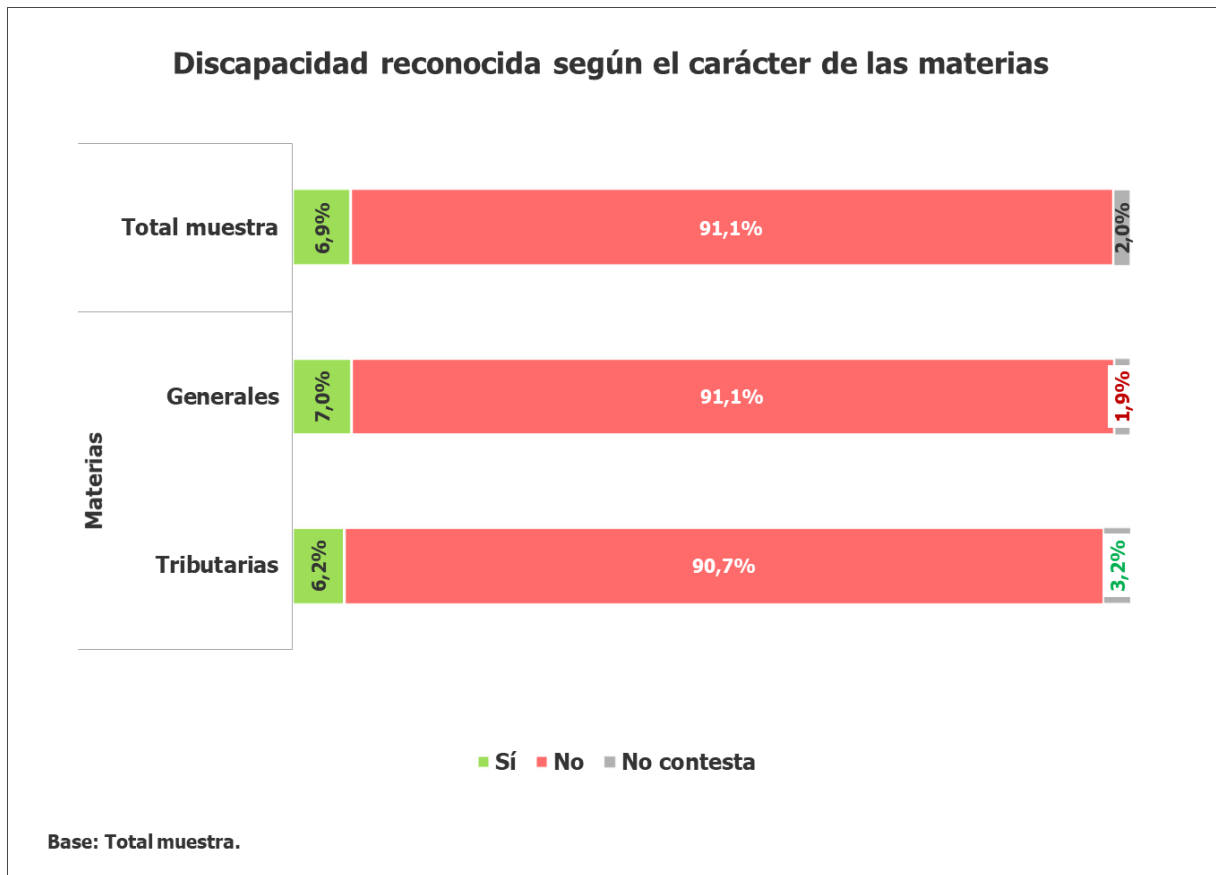
De igual manera y para profundizar el análisis en el nivel de submaterias, la tabla anterior permite identificar los asuntos más destacados en cada zona de Madrid con un nivel más detallado,

aunque hay que tener en cuenta que estas submaterias pertenecen sólo a un grupo de 6 materias.



El 6,9% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada), porcentaje cuatro décimas superior al registrado el año pasado.

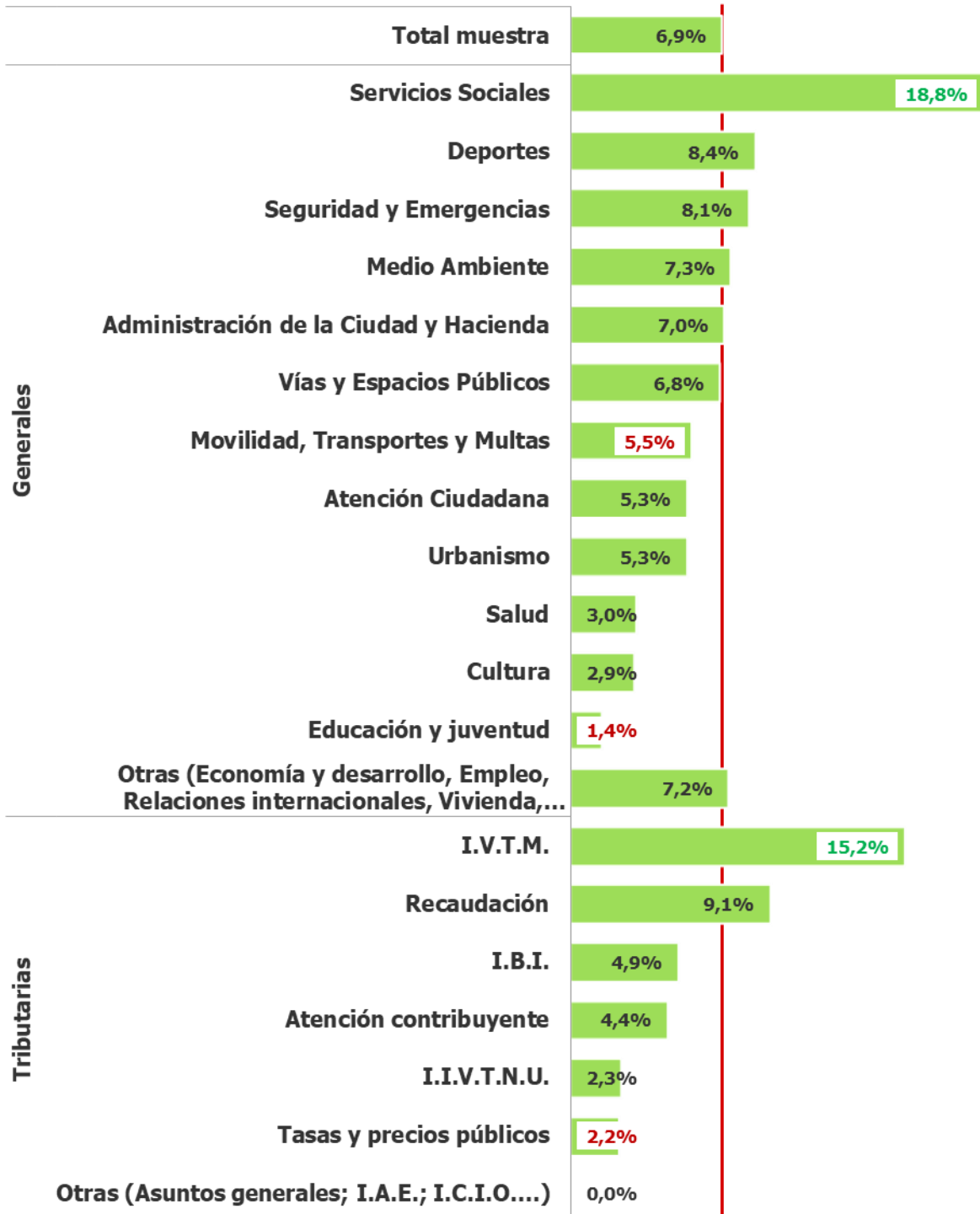




El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida representa un 7,0% entre quienes trataron materias Generales y un 6,2% entre quienes trataron materias Tributarias, sin que esta diferencia sea estadísticamente significativa.



### Discapacidad reconocida según materias (% Sí)



Base: Total muestra.

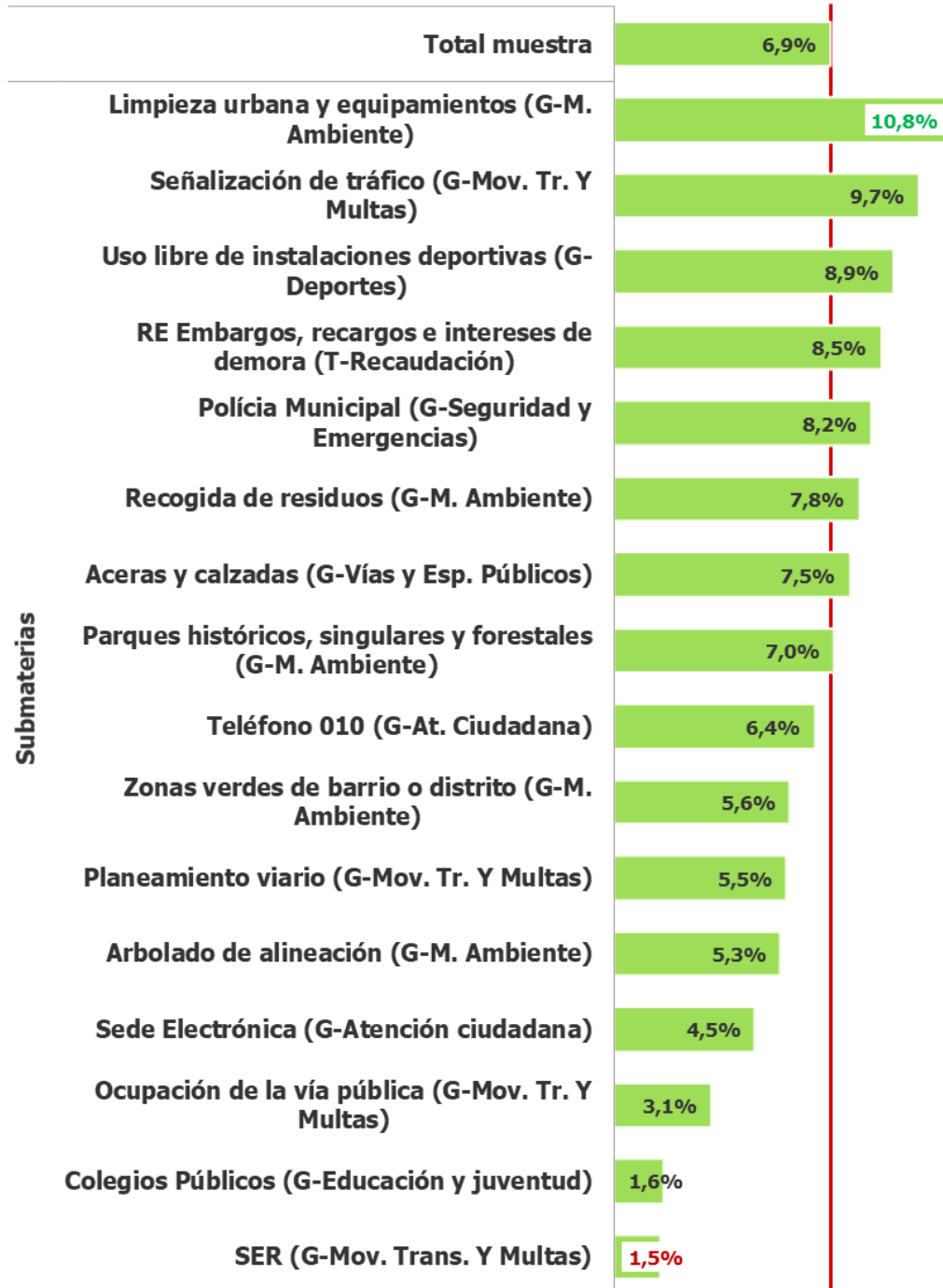


Si atendemos específicamente al grupo de personas que usaron el servicio para cada materia, se puede comprobar cómo el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida destaca significativamente entre quienes gestionaron solicitudes sobre Servicios Sociales (18,8%), que es General y sobre el I.V.T.M. (15,2%) que es Tributaria, con respecto al 6,9% registrado entre el total.

Sin embargo, entre quienes gestionaron materias Generales como Educación y Juventud (1,4%) y Movilidad, Transportes y Multas (5,5%) y la Tributaria Tasas y Precios Públicos (2,2%) el porcentaje de personas con alguna discapacidad reconocida es significativamente inferior al 6,9% registrado entre el total.

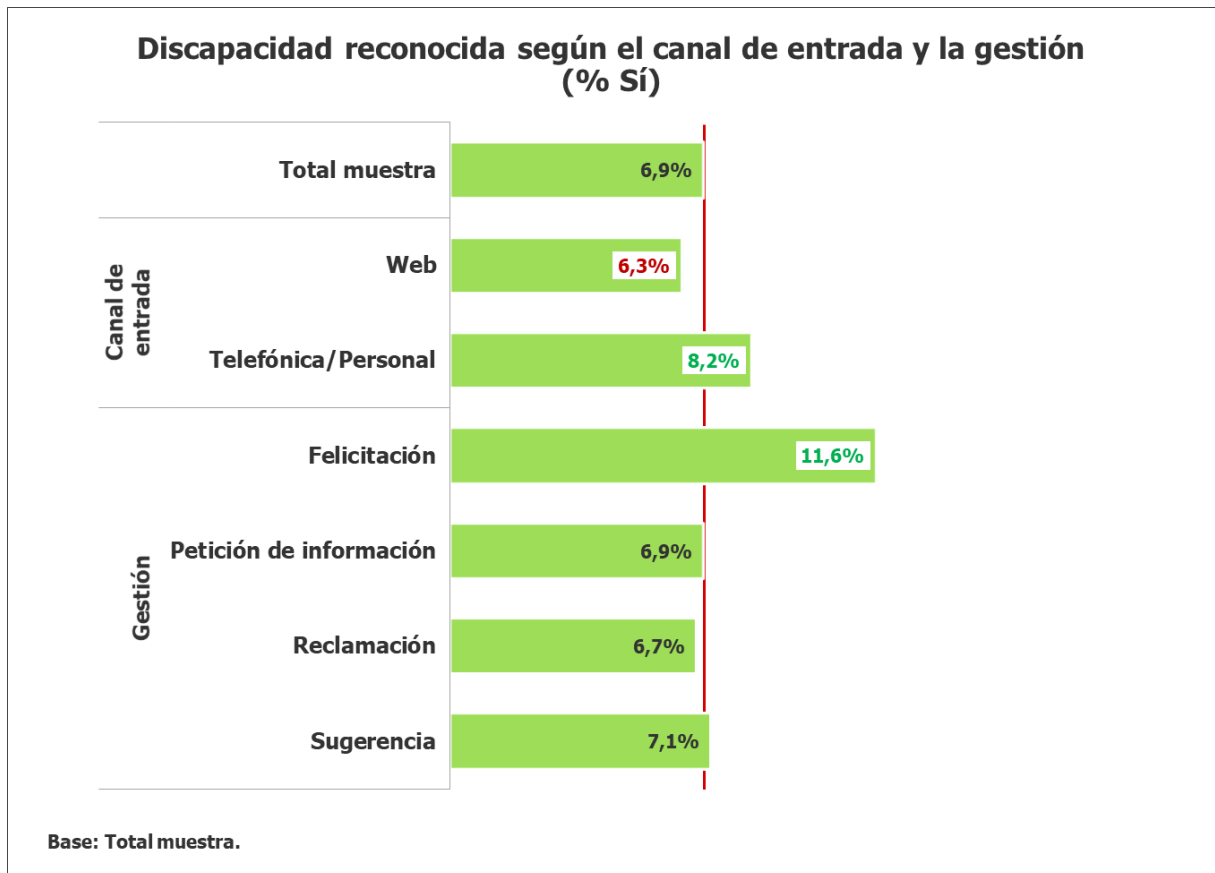


### Discapacidad reconocida según submaterias (% Sí)



Base: Total muestra.

El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida es significativamente superior al 6,9% total entre quienes interpusieron solicitudes sobre la submateria limpieza urbana y equipamientos (10,8%) mientras que la registrada en la Tributaria SER (1,5%) es significativamente inferior.



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 (8,2%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (6,3%) y al registrado entre el total (6,9%).

Atendiendo al tipo de solicitud, tan sólo cabe señalar que el 11,6% registrado entre quienes realizaron felicitaciones es significativamente superior al 6,9% registrado entre el total.



### 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.

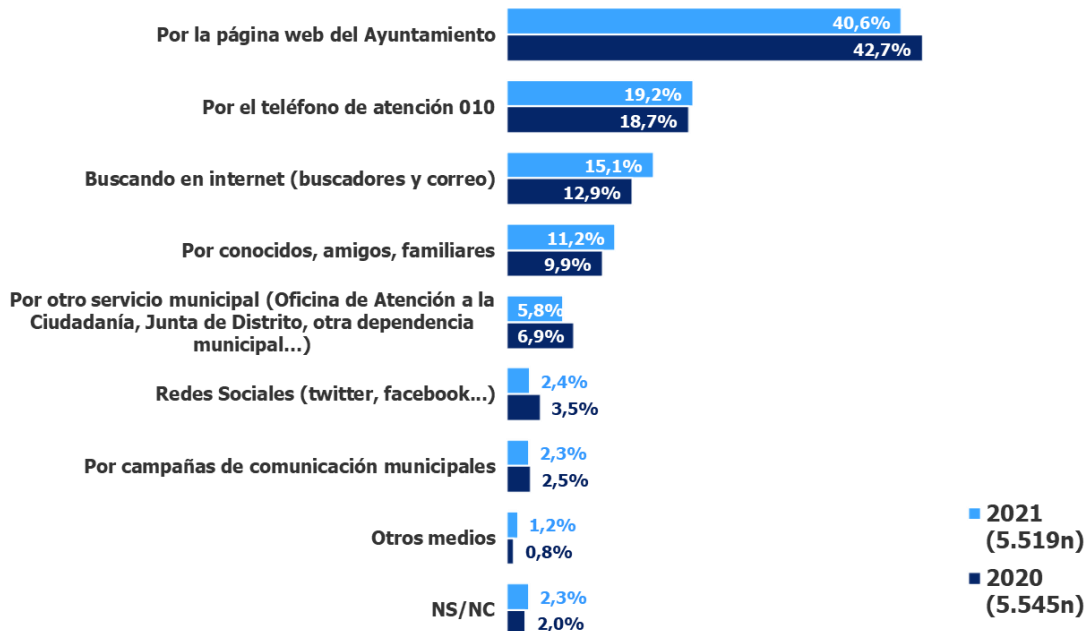
En concreto analizamos los canales a través de los cuales la ciudadanía conoció el servicio, el total de canales que conocen, por los que entraron al Sistema SyR y por los que realizaron el seguimiento de su tramitación, así como el porcentaje de quienes hicieron ese seguimiento y la calidad de la respuesta.

#### 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.

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



Base: Total muestra.

Cuatro de cada diez personas usuarias conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (40,6%). Este porcentaje es el mayoritario aunque disminuye 2,1 puntos con respecto al año anterior (42,7%).

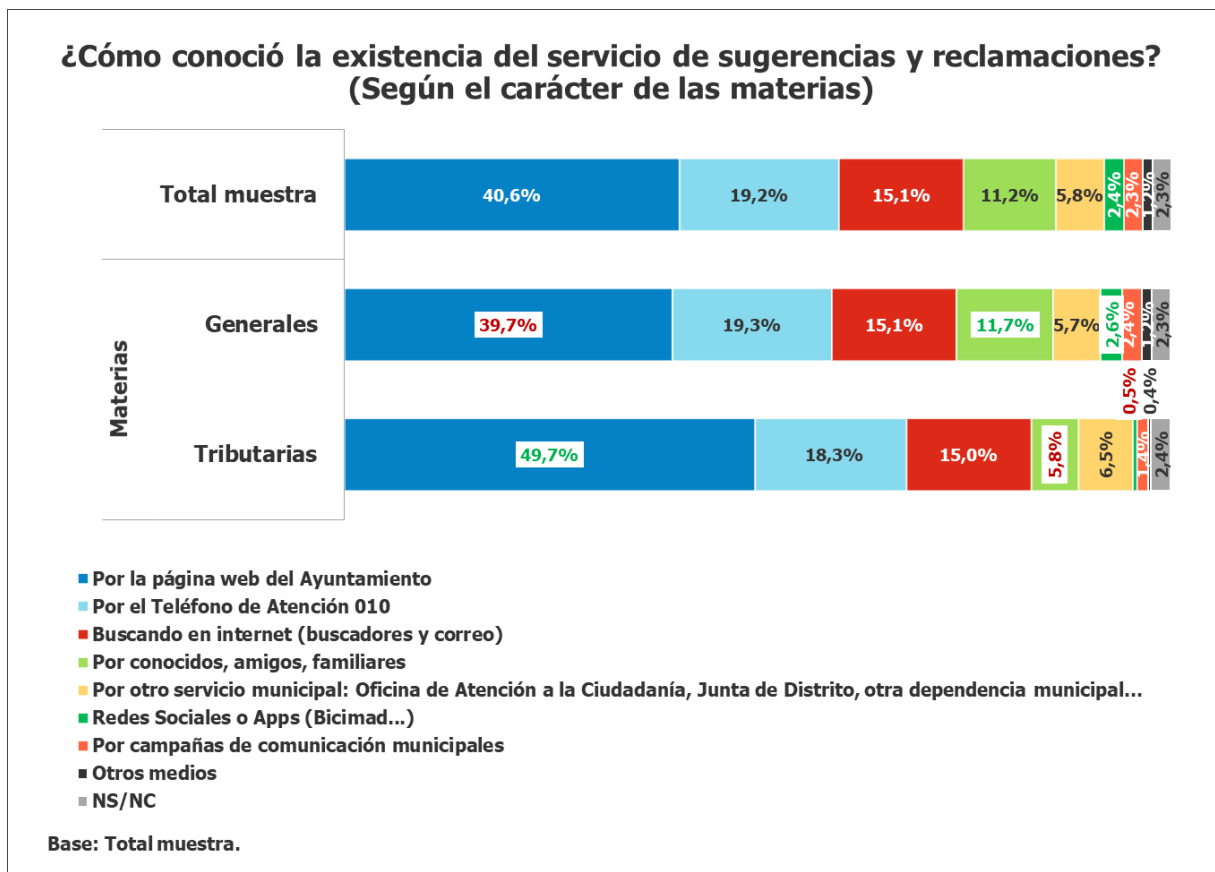
En segundo lugar, el 19,2% señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, canal que aumenta medio punto porcentual con respecto al año anterior.

La búsqueda digital mediante buscadores y correo electrónico (15,1%) aumenta 2,2 puntos y ocupa el tercer lugar del ranking, consolidando el fenómeno que se viene percibiendo en años anteriores.

Quienes accedieron mediante personas conocidas, amigas o familiares (11,2%) aumentan 1,3 puntos en el último año y quienes lo hicieron por otro servicio municipal (5,8%) disminuyen

1,1 puntos, lo que hace que mantengan la cuarta y quinta plaza del ranking.

También se registra un 2,4% que conocieron el servicio a través de distintas redes sociales, un 2,3% por campañas de comunicación municipales y un 1,2% por otros medios.

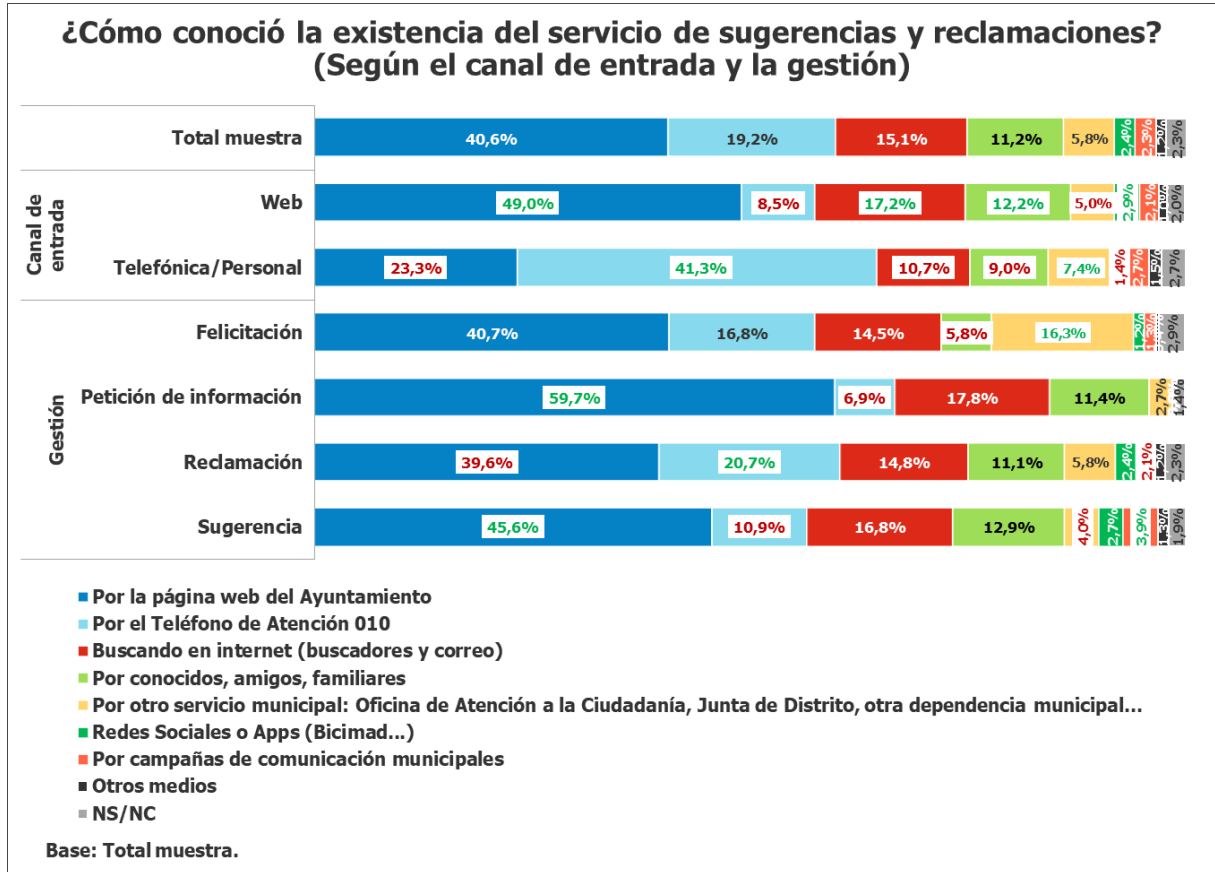


Si atendemos al carácter de las materias, se observa que entre quienes presentaron solicitudes de materias generales, el porcentaje de quienes conocieron el Sistema SyR por personas conocidas, amistades o familiares (11,7%) y por las redes sociales (2,6%) es significativamente superior al registrado entre quienes trataron materias Tributarias (5,8% y 0,5% respectivamente) y también al registrado entre el total (11,2% y 2,4%).

Mientras que entre los usuarios de materias de carácter tributario destacan significativamente quienes conocieron el servicio por la página web (49,7%) frente al registrado entre las personas



usuarias de materias Generales (37,7%) y también frente a registrado entre el total (40,6%).

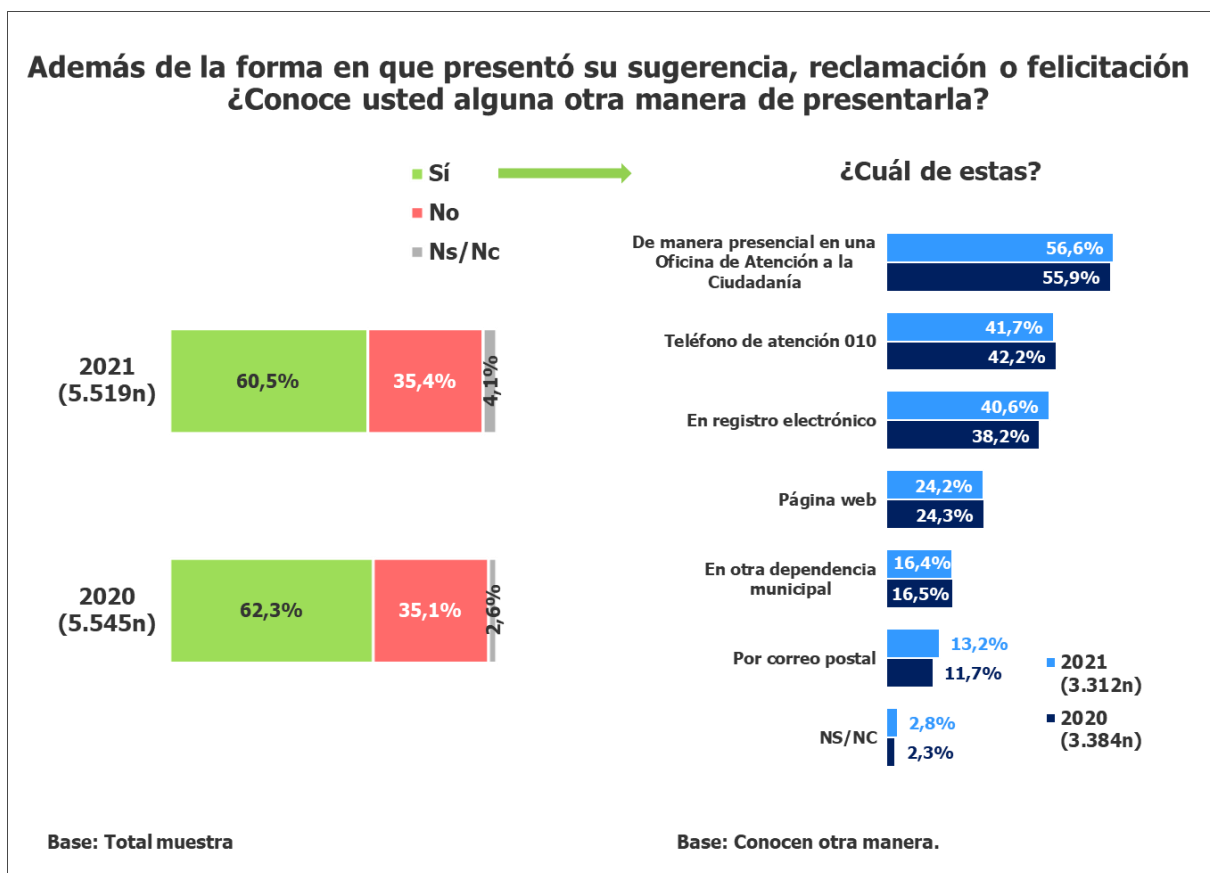


Atendiendo al canal de entrada, se observa claramente la lógica vinculación entre cada uno de los canales de entrada al Sistema SyR con quienes lo conocen.

Entre quienes entraron al Sistema SyR por la página web, el 49,0% habían conocido el servicio a través de la página del Ayuntamiento, el 12,2% por conocidos amigos o familiares, el 2,9% por redes sociales y el 17,2% buscando por internet, mientras que el porcentaje de quienes lo conocieron por esas vías entre quienes entraron telefónica y presencialmente es significativamente inferior (23,3%, 9,0%, 1,4% y 10,7% respectivamente). Y a la inversa, entre estos últimos el 41,3% conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid y el 7,4% por los servicios municipales presenciales, porcentajes

significativamente superiores a los registrados entre quienes entraron por la página web (8,5% y 5,0% respectivamente).

En función del tipo de gestión, destaca significativamente el 16,3% de felicitaciones que entraron por los servicios municipales presenciales, el 59,7% de peticiones de información y el 45,6% de sugerencias que entraron por la página web y el 20,7% de reclamaciones que se hicieron por el teléfono 010. También el 3,9% de sugerencias fruto de las campañas de comunicación municipales.



Seis de cada diez personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación (60,5%), 1,8 puntos porcentuales menos que el porcentaje registrado un año antes, mientras que el 35,4% aseguran que no, porcentaje muy similar al registrado el último año.

Entre quienes respondieron que sí conocen otra forma de realizarla, más de la mitad señalaron la manera presencial en una



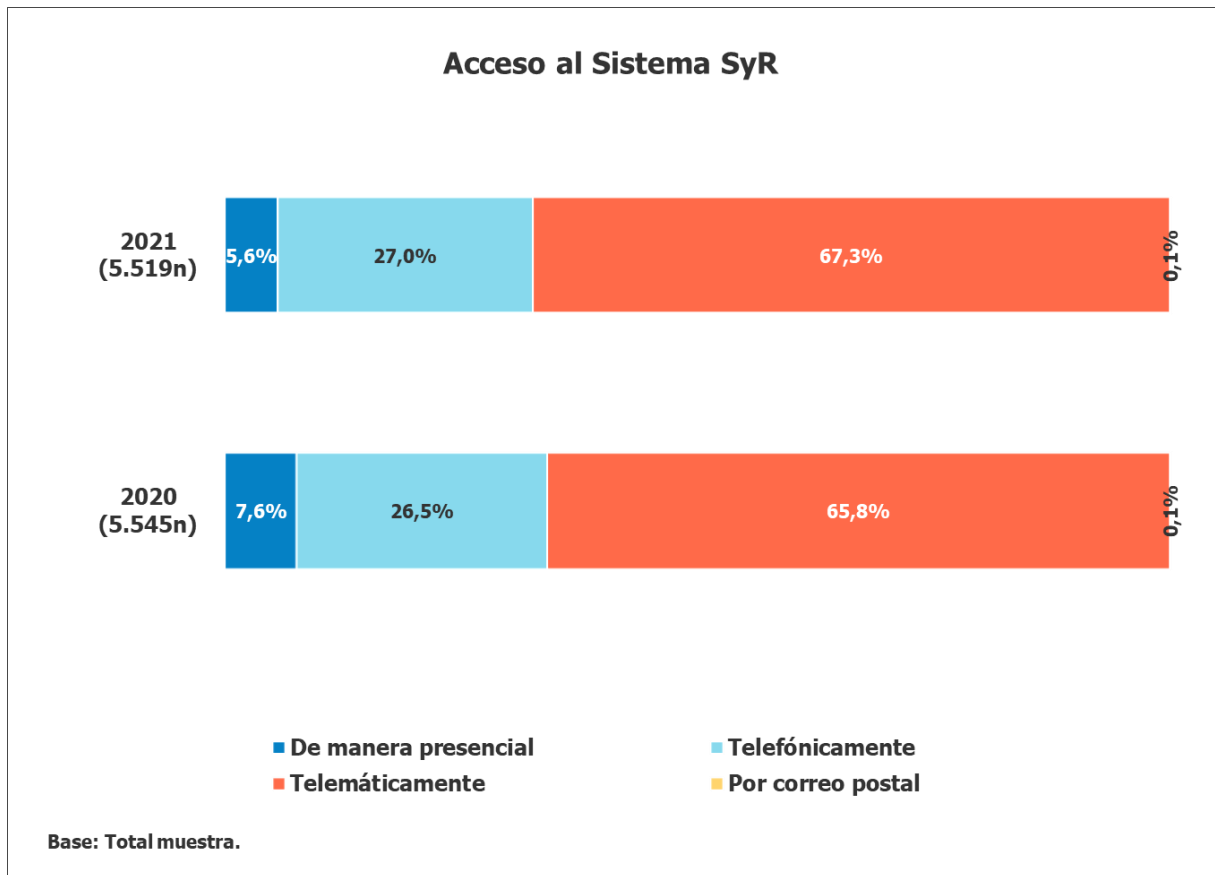
Oficina de Atención a la Ciudadanía (56,6%) y cuatro de cada diez el teléfono 010 Línea Madrid (41,7%) o un registro electrónico (40,6%), el 24,2% señaló la página web, el 16,4% en otra dependencia municipal y por correo postal el 13,2%. Estos porcentajes son similares a los registrados el año anterior y se jerarquizan de la misma manera.

#### **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 conocido, el siguiente paso 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 necesidad de preguntarlo.



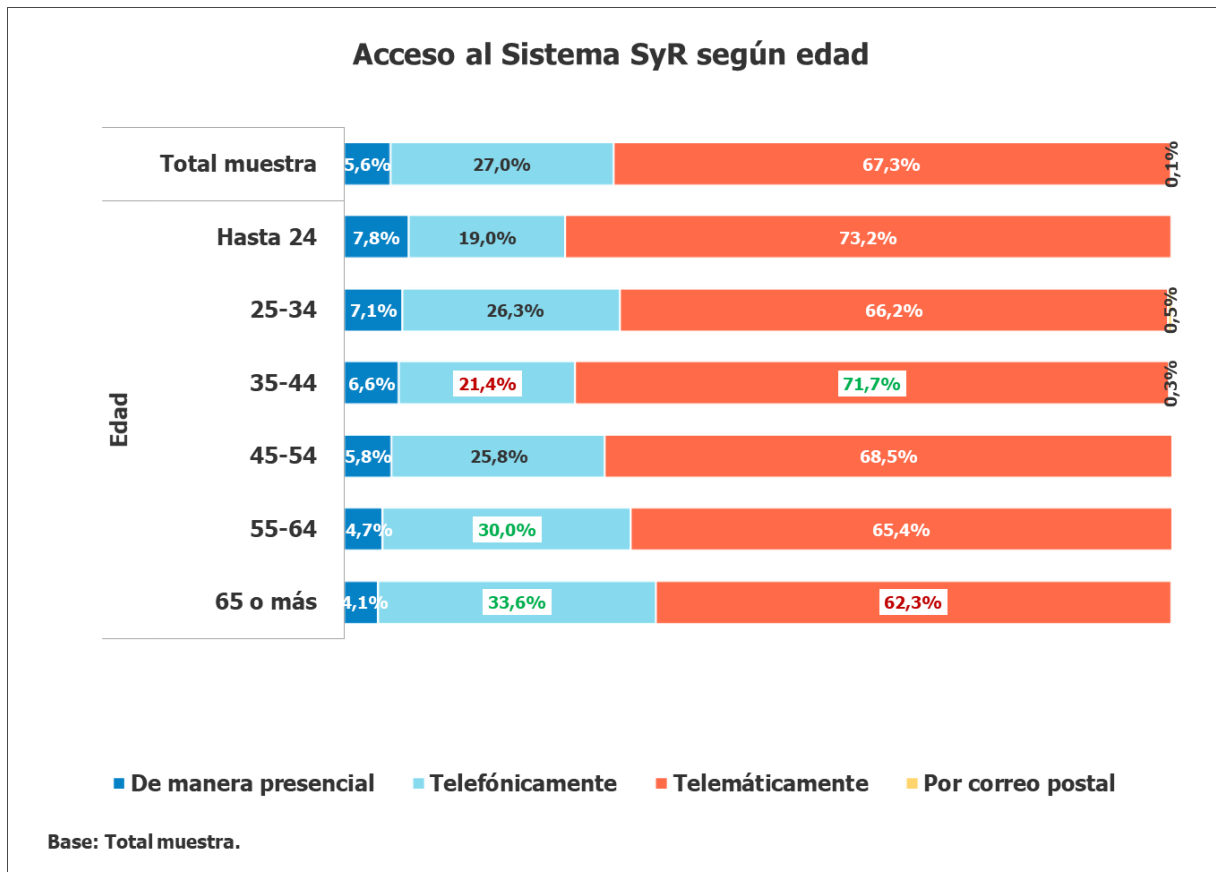
El 67,3% de las personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web, canal mayoritario que aumenta 1,5 puntos con respecto al registrado el año anterior.

Por su parte, más de una de cada cuatro accede telefónicamente (27,0%) –porcentaje muy similar al registrado un año antes- y el 5,6% de manera presencial, porcentaje que disminuye 2 puntos porcentuales con respecto a 2020. Tan sólo 0,1% accedieron por correo postal, como se viene registrando en las olas precedentes.

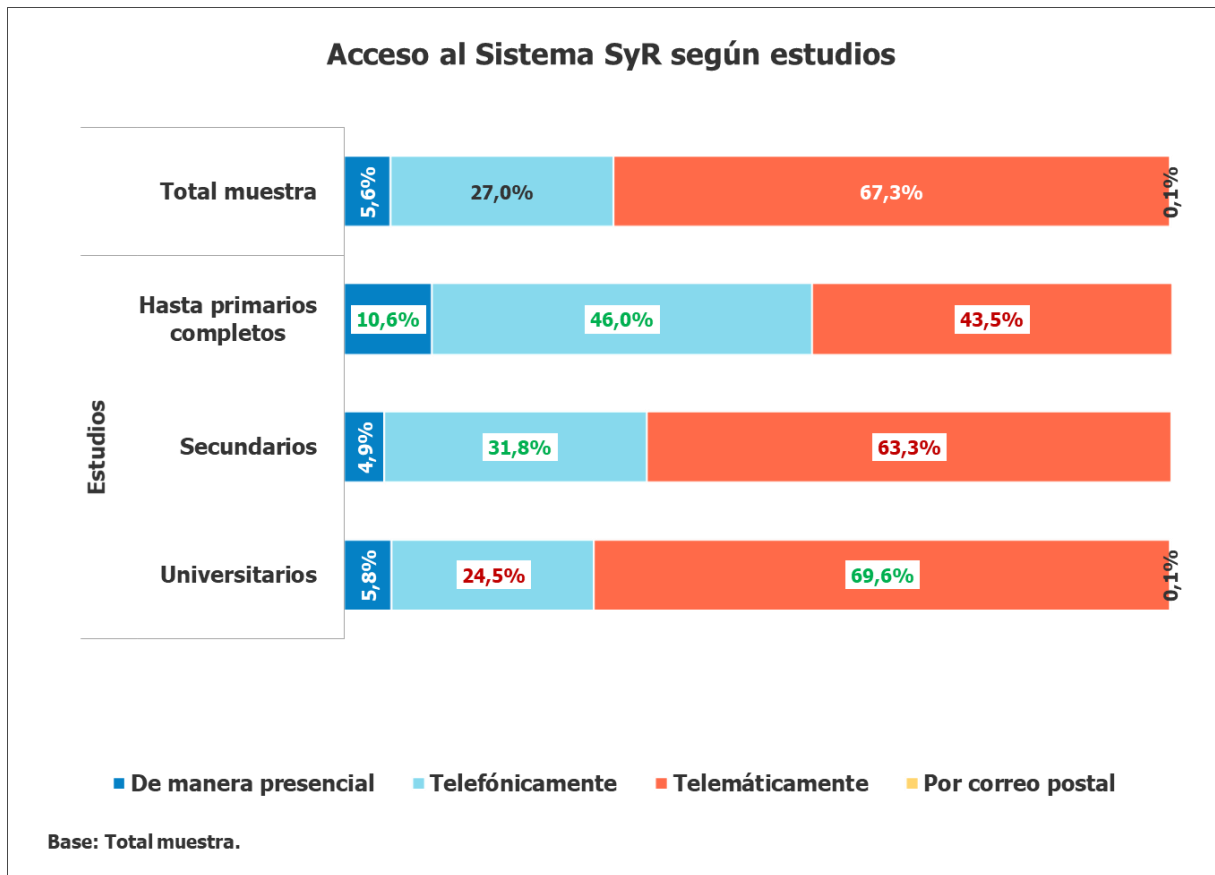
En función del sexo de las personas usuarias del servicio, destaca el 68,7% de hombres que acceden telemáticamente y el 7,0% que lo hacen de manera presencial, porcentajes significativamente superiores a los registrados entre las mujeres

(66,1% y 4,4% respectivamente) y también a los registrados entre el total (67,3%) y 5,6%).

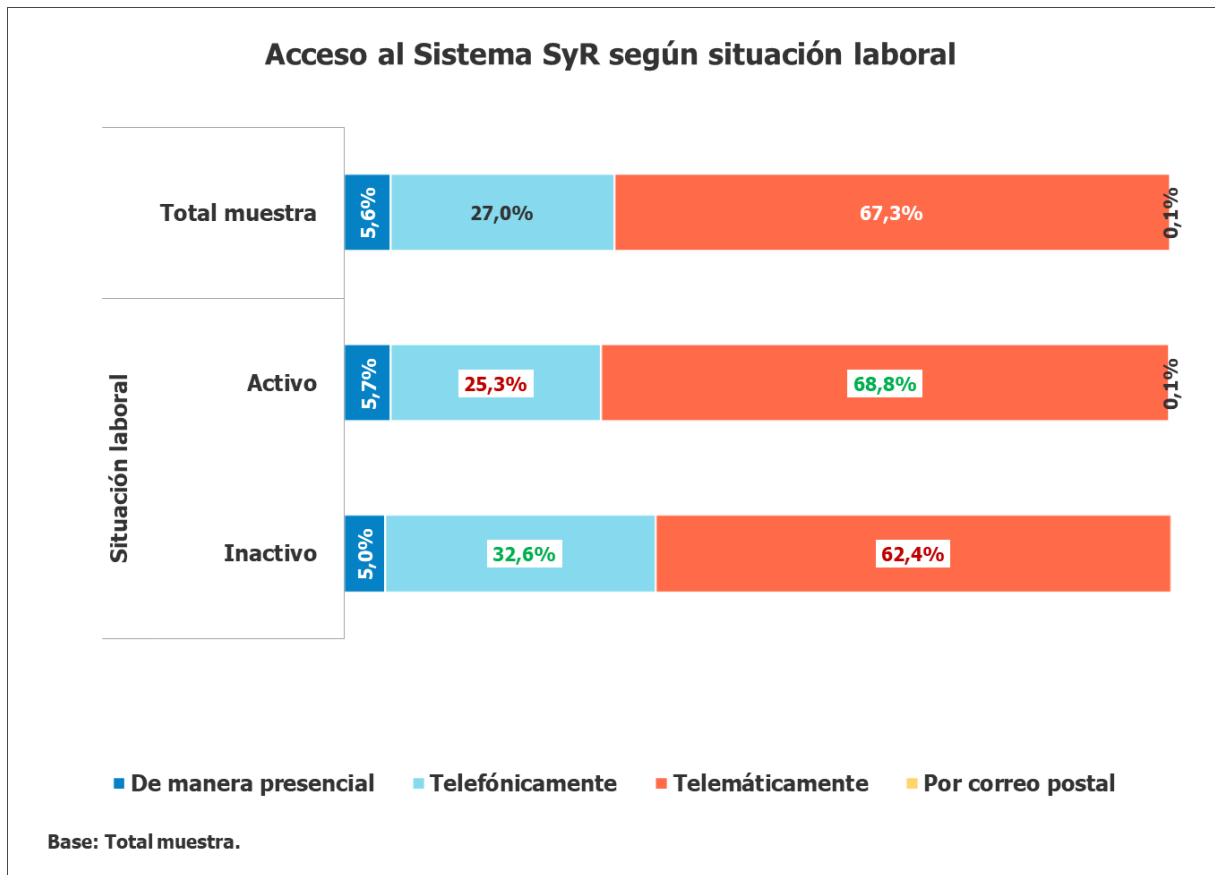
Mientras que el 29,4% de las mujeres accedieron de forma telefónica, porcentaje que es significativamente superior al 24,2% registrado entre los hombres y al 27,0% entre el total.



Si atendemos a la edad, existe una relación con el canal de entrada al Sistema SyR, aumenta significativamente el porcentaje de quienes usan el canal telefónico a partir de los 55 años en adelante ( $\geq 30,0\%$ ) y destaca también de forma significativa el de los que usan el canal digital entre quienes tienen de 35 a 44 años ( $\geq 68,4\%$ ), disminuyendo a medida que la edad es mayor.



El mayor nivel de estudios también está relacionado con el uso del canal digital o más tecnológico, llegando a representar el 69,6% quienes entran a través de la página web entre quienes tienen estudios universitarios, porcentaje significativamente superior al que se registra entre quienes tienen niveles formativos inferiores ( $\leq 63,3\%$ ). De igual forma, quienes usan el canal telefónico aumentan significativamente a medida que el nivel de estudios disminuye, registrándose entre quienes tienen estudios hasta primarios un 46,0% quienes accedieron telefónicamente. Entre quienes tienen menos nivel de estudios también destaca significativamente el 10,6% que acceden de manera presencial, con respecto al 5,6% registrado entre el total.

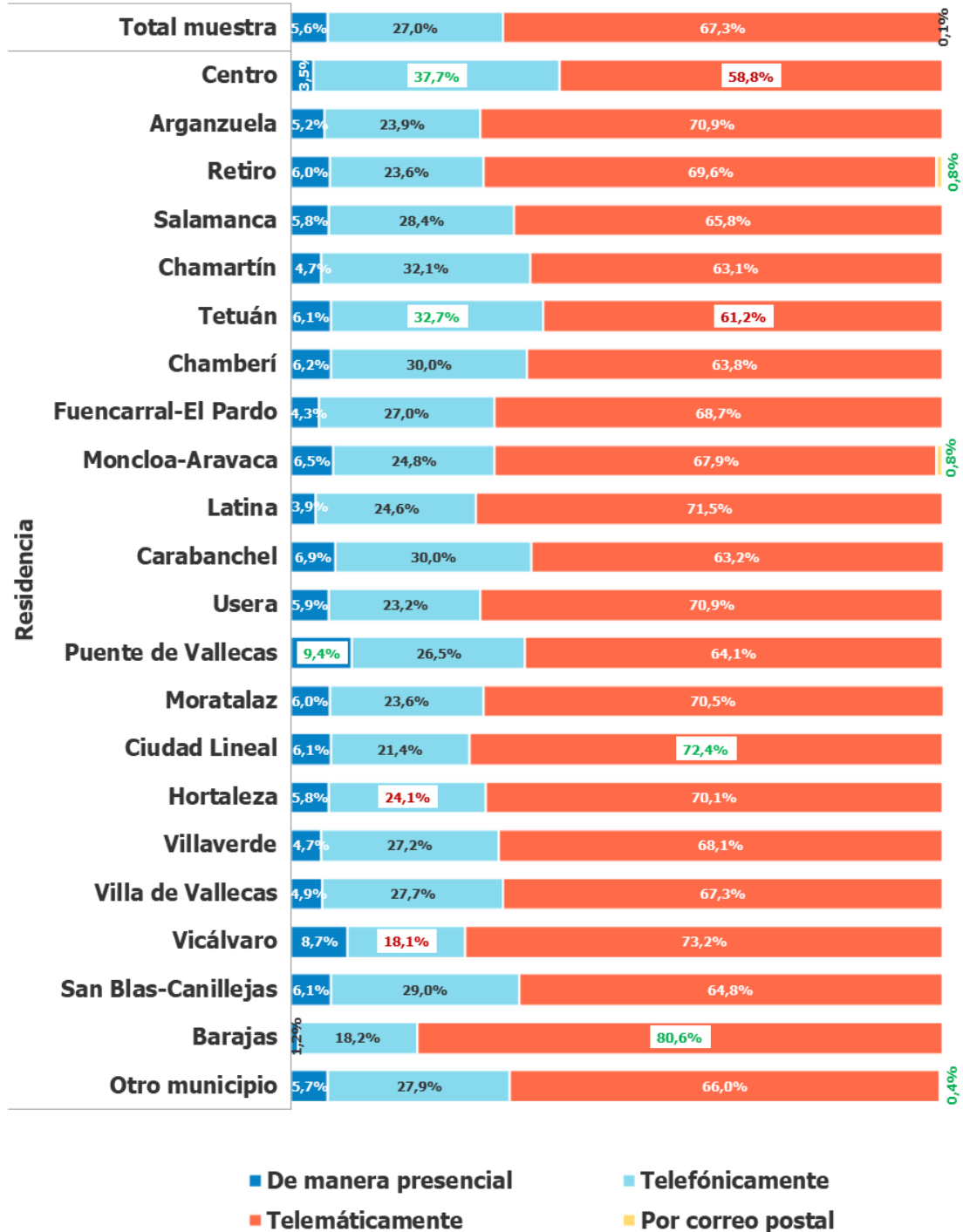


En función de la situación laboral, se han diferenciado dos segmentos técnicamente definidos en el contexto sociológico: los activos, que son aquellas personas que están en situación o edad de trabajar (ocupados y desempleados) y los inactivos, que son las que no lo están (estudiantes, personas jubiladas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

Así, entre los activos, el 68,8% accedieron telemáticamente, porcentaje significativamente superior al 67,3% registrado entre el total y al registrado entre los inactivos (62,4%). Mientras que entre estos últimos el 32,6% accedieron telefónicamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre los activos (25,3%) y también al registrado entre el total de personas usuarias (27,0%).



### Acceso al Sistema SyR según residencia

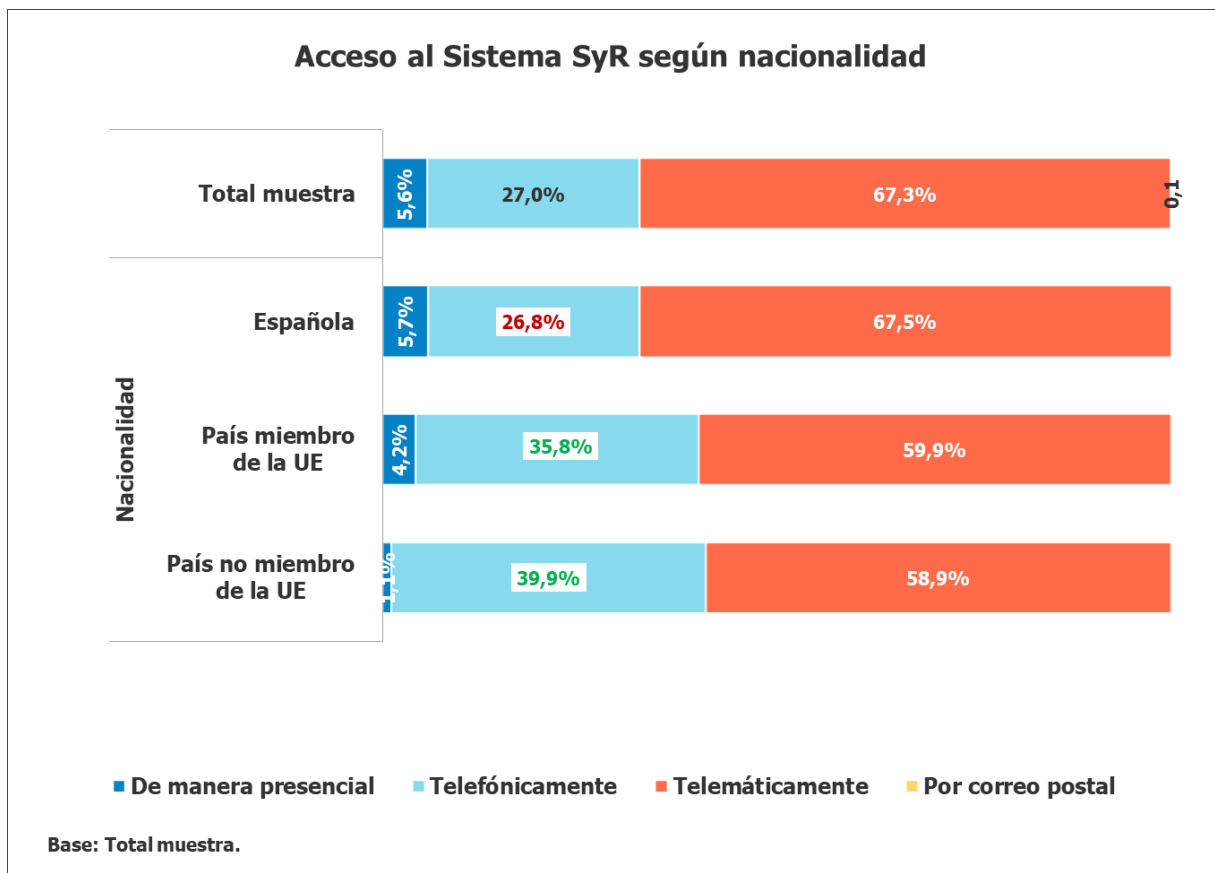


Base: Total muestra.

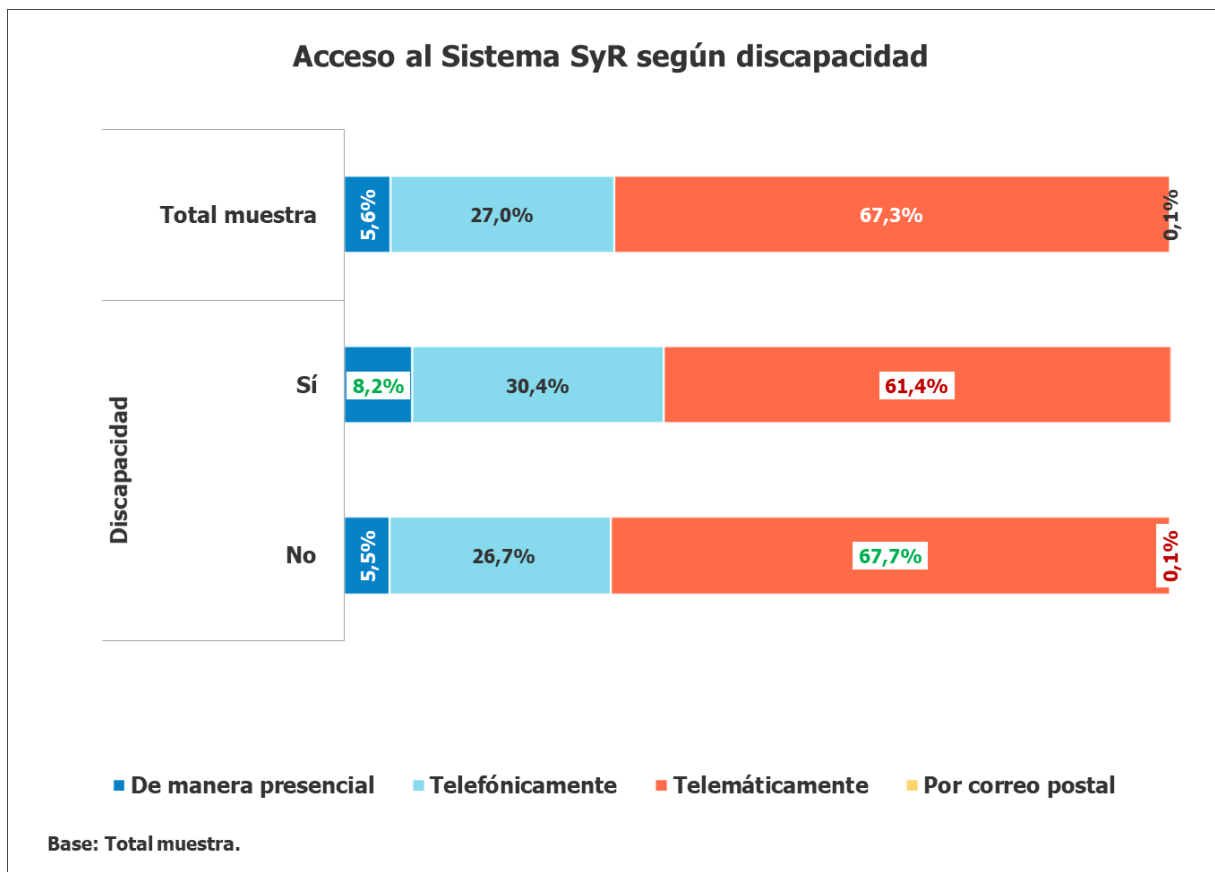


Atendiendo al distrito o lugar de residencia y con respecto a los porcentajes registrados entre el conjunto de personas usuarias:

- Entre los residentes en Puente de Vallecas (9,4%) destaca el porcentaje de quienes accedieron al sistema presencialmente.
- El canal telefónico destaca entre quienes residen en los distritos de Centro (37,7%) y Tetuán (32,7%).
- Telemáticamente entraron al Sistema SyR el 72,4% de los residentes en Ciudad Lineal y el 80,6% en Barajas, porcentajes que destacan significativamente con respecto al 67,3% total.
- Por último, el 0,8% de quienes viven en Retiro y en Moncloa-Aravaca y el 0,4% en otros municipios, entraron por correo postal.

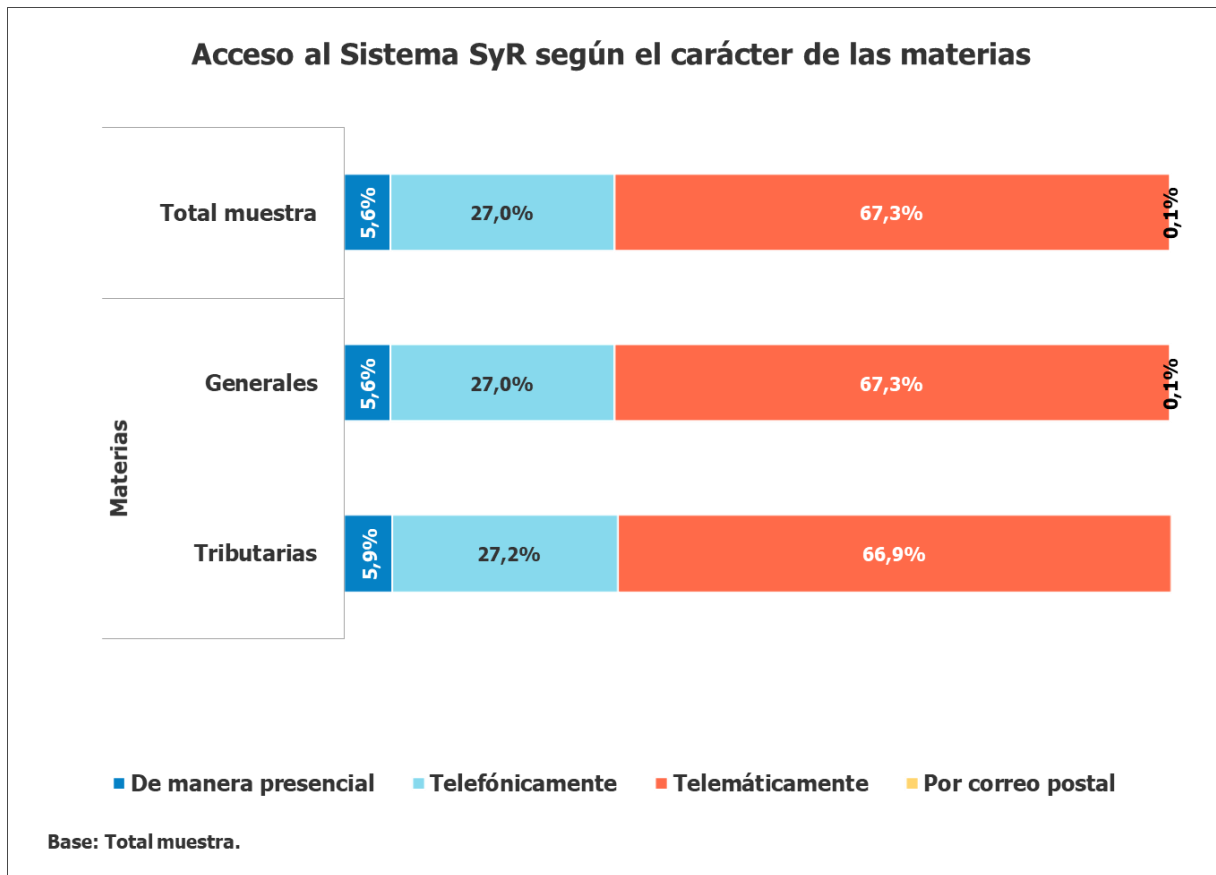


Atendiendo a la nacionalidad, cabe destacar el porcentaje de quienes entraron de manera telefónica entre las personas usuarias de un país extranjero, sea miembro de la UE (35,8%) o no (39,9%), ya que es significativamente superior al registrado entre quienes tienen nacionalidad española (26,8%).



El 8,2% de las personas usuarias que tienen alguna discapacidad entraron al Sistema SyR de manera presencial, porcentaje significativamente superior al registrado entre el conjunto de personas usuarias (5,6%).

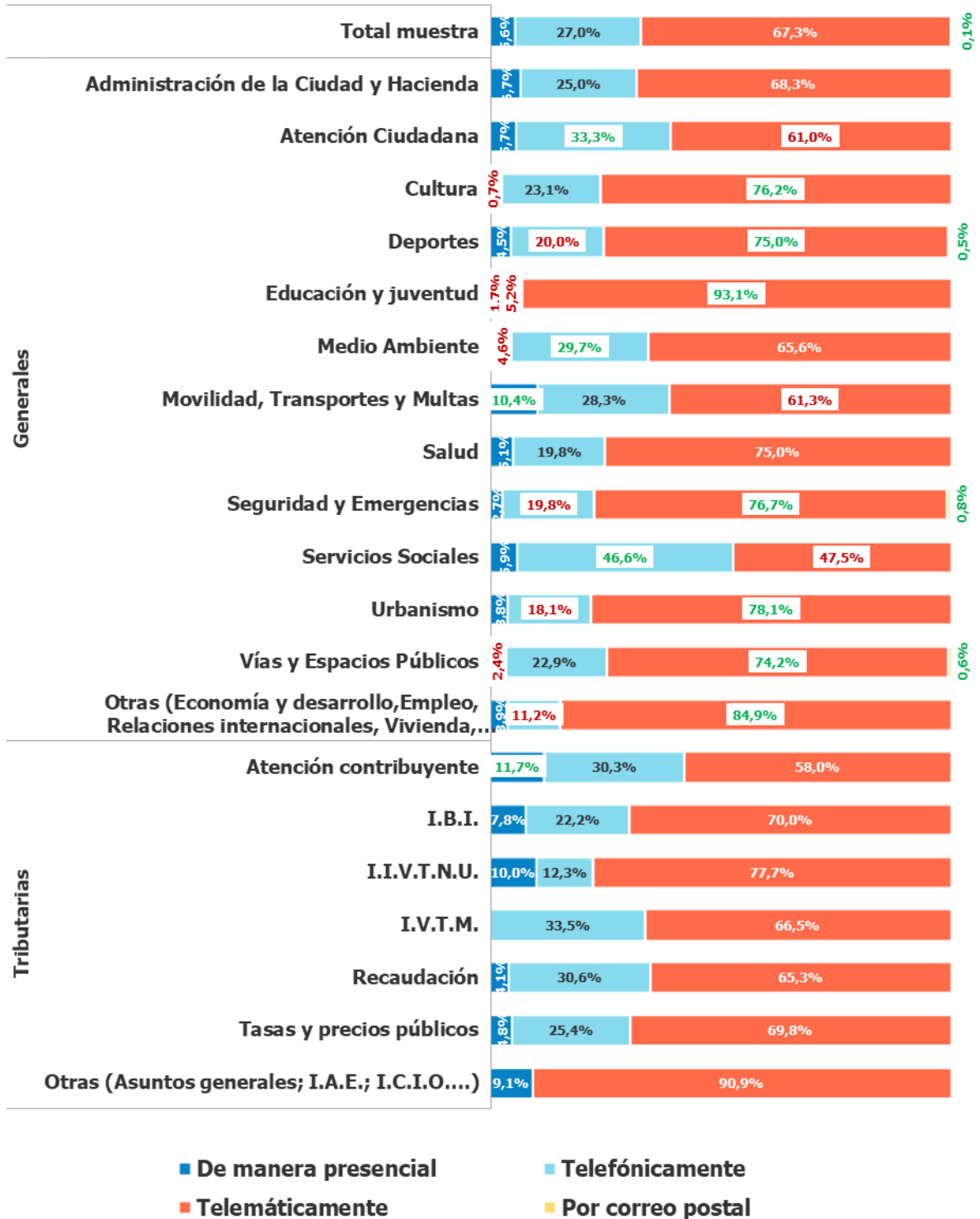
Sin embargo, el canal telemático es menos usado entre este colectivo, ya que representan un 61,4% entre quienes tienen alguna discapacidad, porcentaje significativamente inferior al registrado entre el total (67,3%) y entre quienes no la tienen (67,7%).



No existen diferencias significativas en el uso de unos canales de acceso u otros en función del carácter de las materias.



### Acceso al Sistema SyR según materias



Base: Total muestra.



Si se profundiza en el análisis por materias, el porcentaje de personas usuarias que accedieron de manera presencial destaca cuando se trata de la materia General Movilidad, Transportes y Multas (10,4%) y la Tributaria Atención al Contribuyente (11,7%), ambas significativamente superiores al 5,6% registrado entre el total.

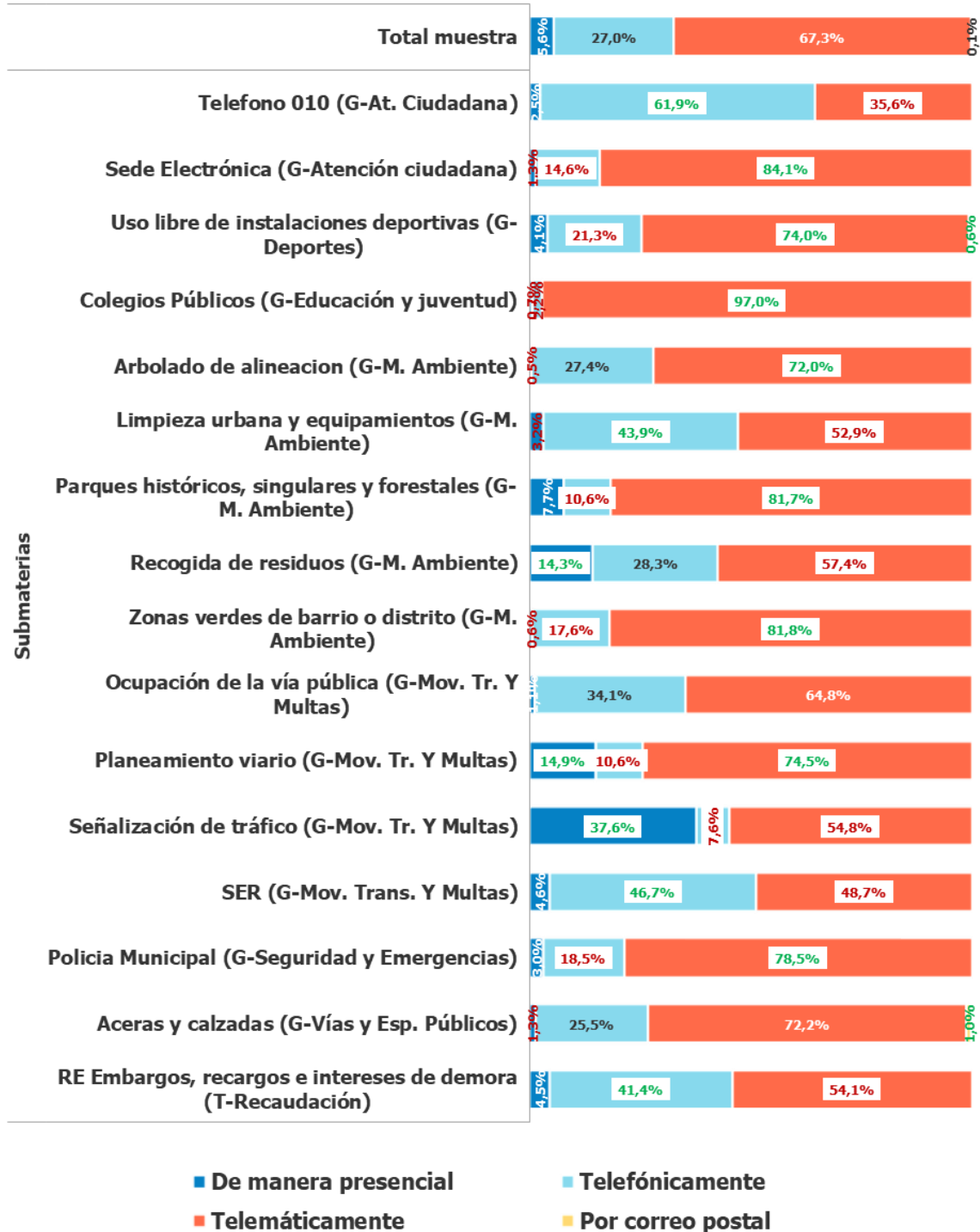
Las materias para las que más personas accedieron telemáticamente son todas Generales: Atención Ciudadana (33,3%), Medio Ambiente (29,7%) y Servicios Sociales (46,6%), porcentajes que son significativamente superiores al 27,0% registrado entre el total.

El canal telemático es el que destaca en más materias, todas Generales: Cultura (76,25%), Deportes (75,0%), Educación y Juventud (93,1%), Seguridad y Emergencias (76,7%), Urbanismo (78,1%) y Vías y Espacios Públicos (74,2%). Porcentajes todos ellos superiores al registrado entre el total (67,3%).

Por último, las materias Generales que se gestionaron mediante correo postal fueron Deportes (0,5%) Seguridad y Emergencias (0,8%) y Vías y Espacios Públicos (0,6%), que coinciden con algunas de las que destacaban también por el canal telemático.



### Acceso al Sistema SyR según submaterias



Base: Total muestra.



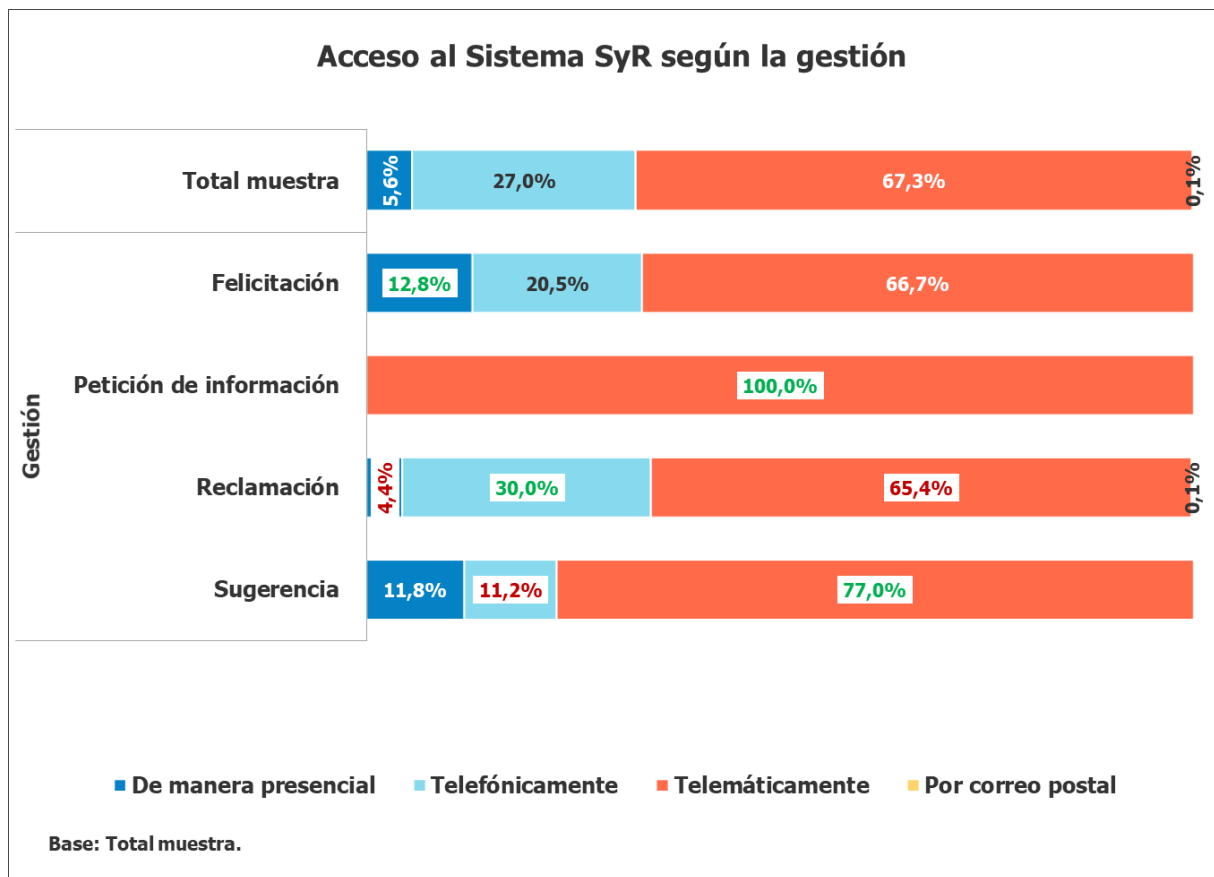
Con respecto a las 16 submaterias y el canal presencial, destaca significativamente el 14,3% registrado entre quienes gestionaron la submateria de Recogida de residuos -que pertenece a la materia de Medio Ambiente y que no destacaba ese canal-, el 14,9% entre las de Planeamiento Viario y el 37,6% entre las de Señalización del Tráfico, ambas pertenecientes a Movilidad, Transportes y Multas, que sí destaca en este mismo canal.

A propósito del canal telefónico, el porcentaje registrado en las submaterias Teléfono 010 (61,9%), Limpieza Urbana y Equipamientos (43,9%), el SER (46,7%) y la única Tributaria Embargos, Recargos e intereses de demora (51,4%) y BICIMAD (33,9%) es en todos los casos significativamente superior al 27,0% registrado entre el total.

En cuanto al canal digital, destaca en seis submaterias: sede electrónica (84,1%) de la materia de Atención Ciudadana; uso libre de instalaciones deportivas (74,0%) de la materia Deportes; Colegios Públicos (97,0%) de la materia Educación y Juventud; arbolado de alineación (72,0%), parques históricos singulares y forestales (81,7%) y zonas verdes de barrio o distrito (81,3%) de la materia Medio Ambiente; planeamiento viario (74,5%) de la materia Movilidad, Transportes y Multas; y policía municipal (78,5%) de la materia Seguridad y Emergencias.

Por último, las únicas submaterias gestionadas a través de correo postal fueron uso libre de instalaciones deportivas (0,6%), de la materia Deportes y aceras y calzadas (1,0%) de Vías y Espacios Públicos. Estas dos materias también destacan por este canal.

De manera que, la vinculación que se señaló anteriormente de determinados canales de acceso con alguna materia se refuerza cuando se trata determinadas submaterias específicas.



En función del tipo de solicitud, entre quienes realizaron sugerencias, el 77,0% lo hicieron telemáticamente, así como el 100% de quienes realizaron peticiones de información, porcentajes claramente mayoritarios y significativamente superiores al registrado entre el total (67,3%) y también entre quienes realizaron felicitaciones (66,7%) y reclamaciones (65,4%).

Entre quienes realizaron felicitaciones destaca el 12,8% de quienes lo hicieron de manera presencial con respecto al total (5,6%) y también con respecto al que se registra entre quienes realizaron peticiones de información (0%) y reclamaciones (4,4%).

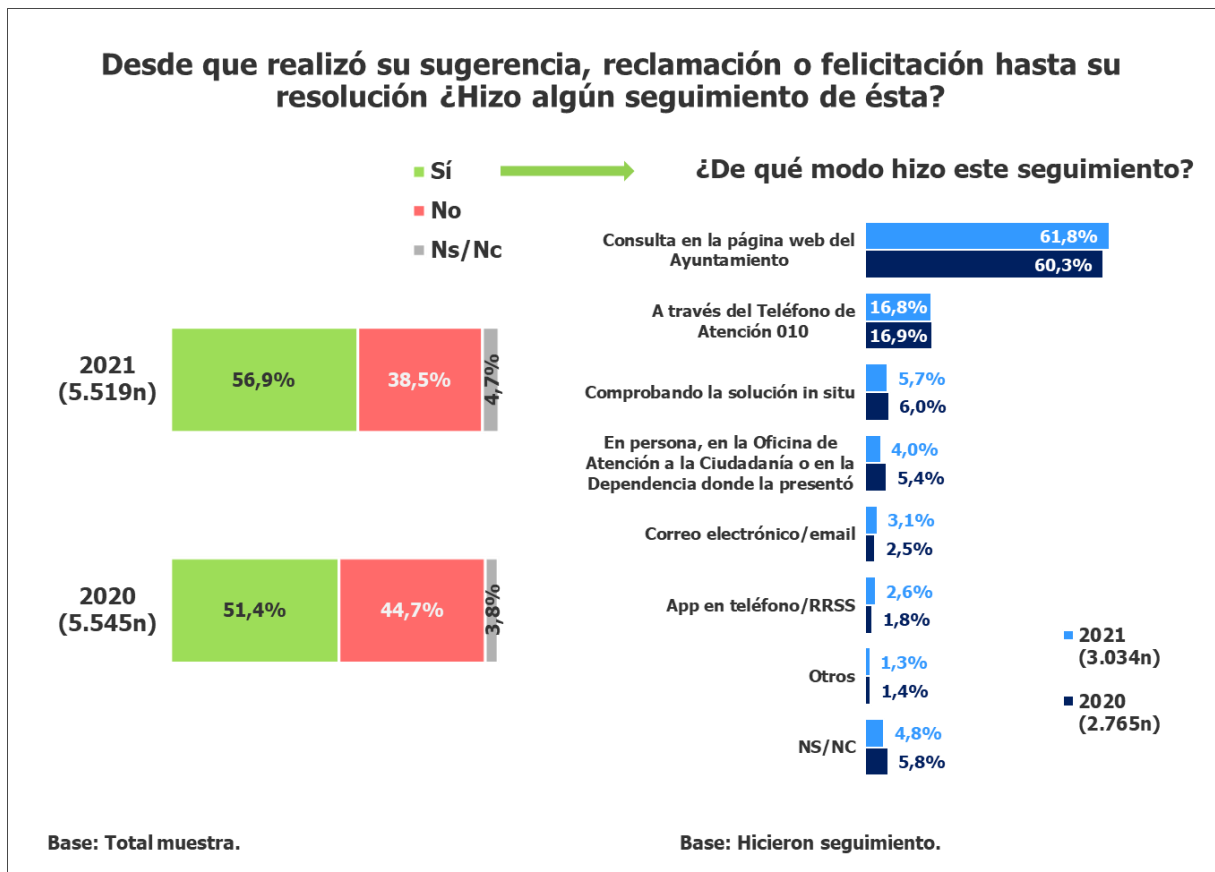
Mientras que entre quienes realizaron reclamaciones, el 30,0% lo hicieron telefónicamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de solicitud ( $\leq 20,5\%$ ) y también al registrado entre el total (27,0%).



En resumen, el canal presencial destaca 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.



Más de la mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (56,9%), porcentaje que aumenta 5,5 puntos con respecto al registrado en la oleada anterior. Mientras que el 38,5% aseguran que no, porcentaje que disminuye 5,6 puntos porcentuales.

En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el 61,8% de quienes hicieron seguimiento afirman que usaron la página web del Ayuntamiento, este porcentaje es claramente mayoritario y 1,5 puntos superior al registrado el año anterior.

Por otra parte, el 16,8 hicieron el seguimiento a través del teléfono 010 Línea Madrid y el 4,0% en persona, el primero es muy similar al registrado hace un año y el segundo disminuye 1,4 puntos.

El 5,7% señalan que el seguimiento lo realizó comprobando "in situ" la solución (o no) por parte del Ayuntamiento, porcentaje extraído de las menciones en "otros" que reflejaban este comportamiento.

En cuanto a otros canales menos tradicionales, el 2,6% que lo hicieron a través de alguna aplicación telefónica o alguna red social.

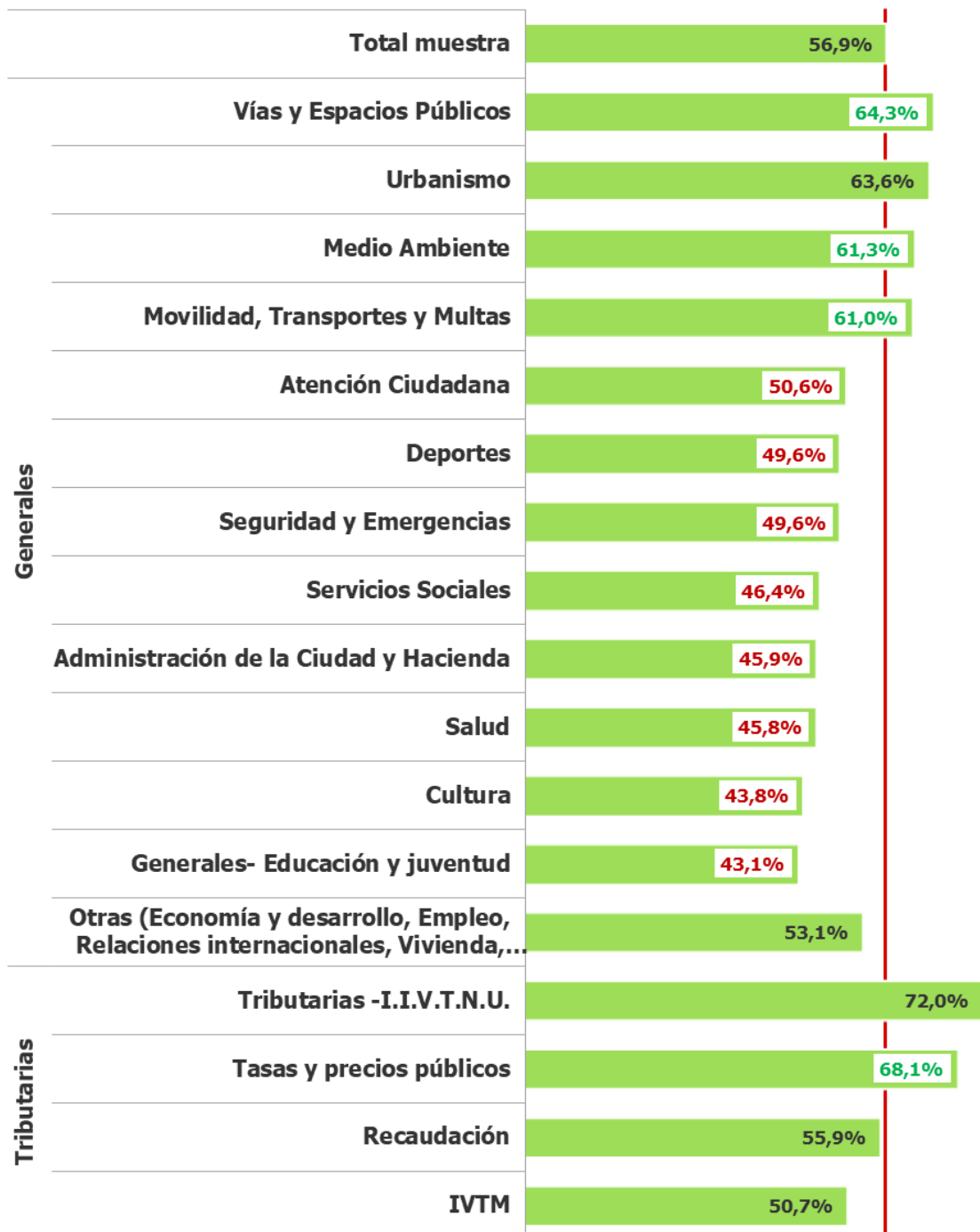




Según el carácter de las materias, el porcentaje de personas usuarias que realizaron seguimiento de su solicitud no presenta diferencias significativas en función de si las materias son Generales (56,8%) o Tributarias (57,7%).



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



Base: Total muestra.

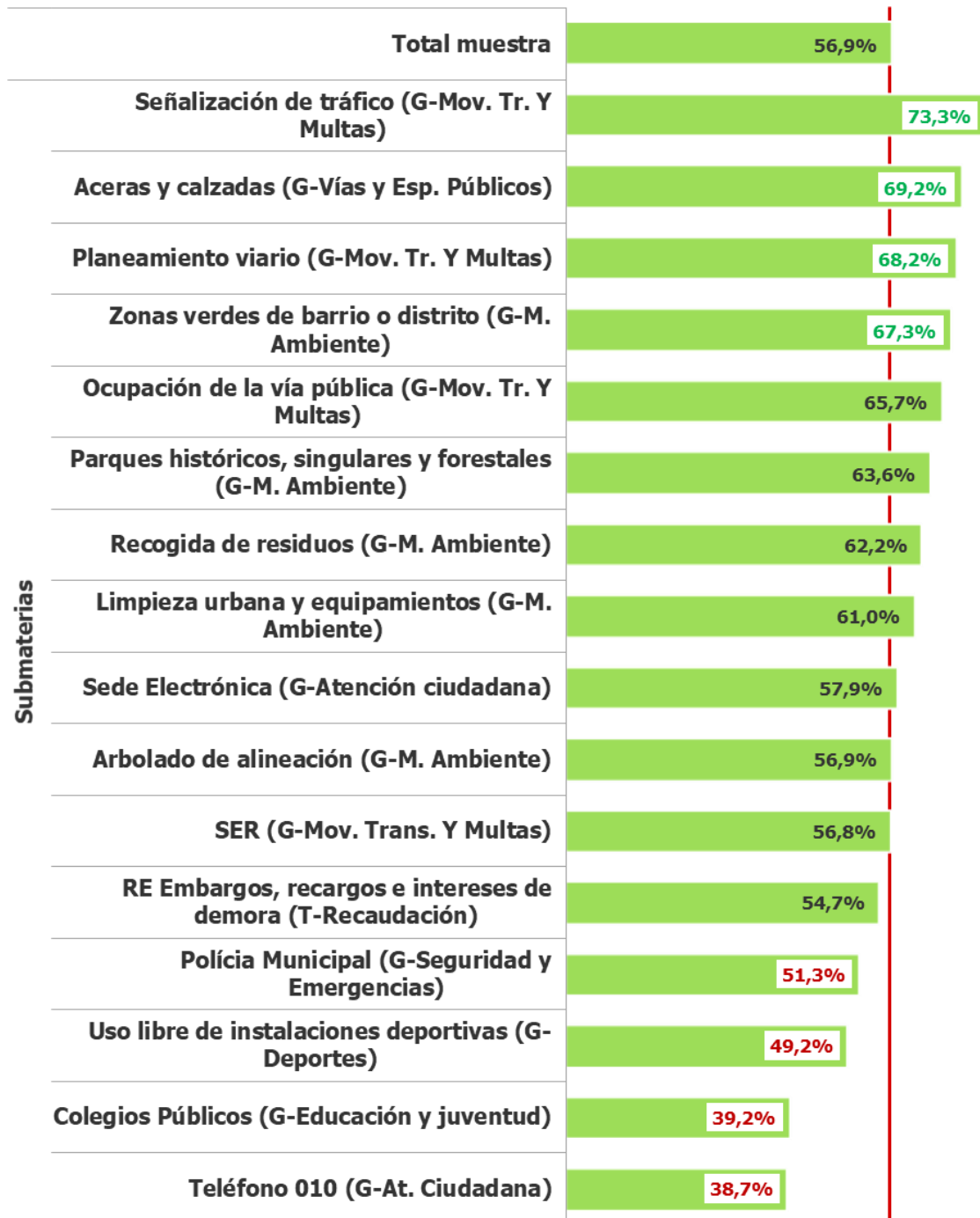


Si profundizamos específicamente en cada materia y centrándonos en quienes representan un porcentaje significativamente distinto al 56,9% registrado entre el total, el porcentaje de quienes realizaron seguimiento destaca significativamente en tres materias Generales y una Tributaria:

Las Generales son Medio Ambiente (61,3%), Movilidad, Transportes y Multas (61,0%) y Vías y Espacios Públicos (64,3%), dos de ellas (Medio Ambiente y Vías y Espacios Públicos) muestran una presencia constante desde las consultas anteriores. Mientras que la Tributaria es Tasas y Precios Públicos (68,1%).



**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 56,9% registrado entre el total cuando las submaterias sobre las que se realizó la solicitud fueron: zonas verdes de barrio o distrito (67,3%), planeamiento viario (68,2%), señalización de tráfico (73,3%) y aceras y calzadas (69,2%). También cabe señalar el 65,6% registrado en mobiliario urbano, aunque en este caso la diferencia con el 51,4% total no es estadísticamente significativa.

Todas pertenecen a las materias en las que también destacaban (Medio Ambiente, Movilidad, Transportes y Multas y Vías y Espacios Públicos, por lo que se trata de submaterias que contribuyen con más peso a que esas materias también destacaran.



Atendiendo al canal de entrada, no se aprecian diferencias significativas.



Según el tipo de solicitud, el porcentaje de quienes hacen seguimiento entre aquellas personas usuarias que realizan reclamaciones (58,0%) es significativamente superior al registrado entre quienes realizan felicitaciones (34,7%) y al registrado entre el total (56,9%).

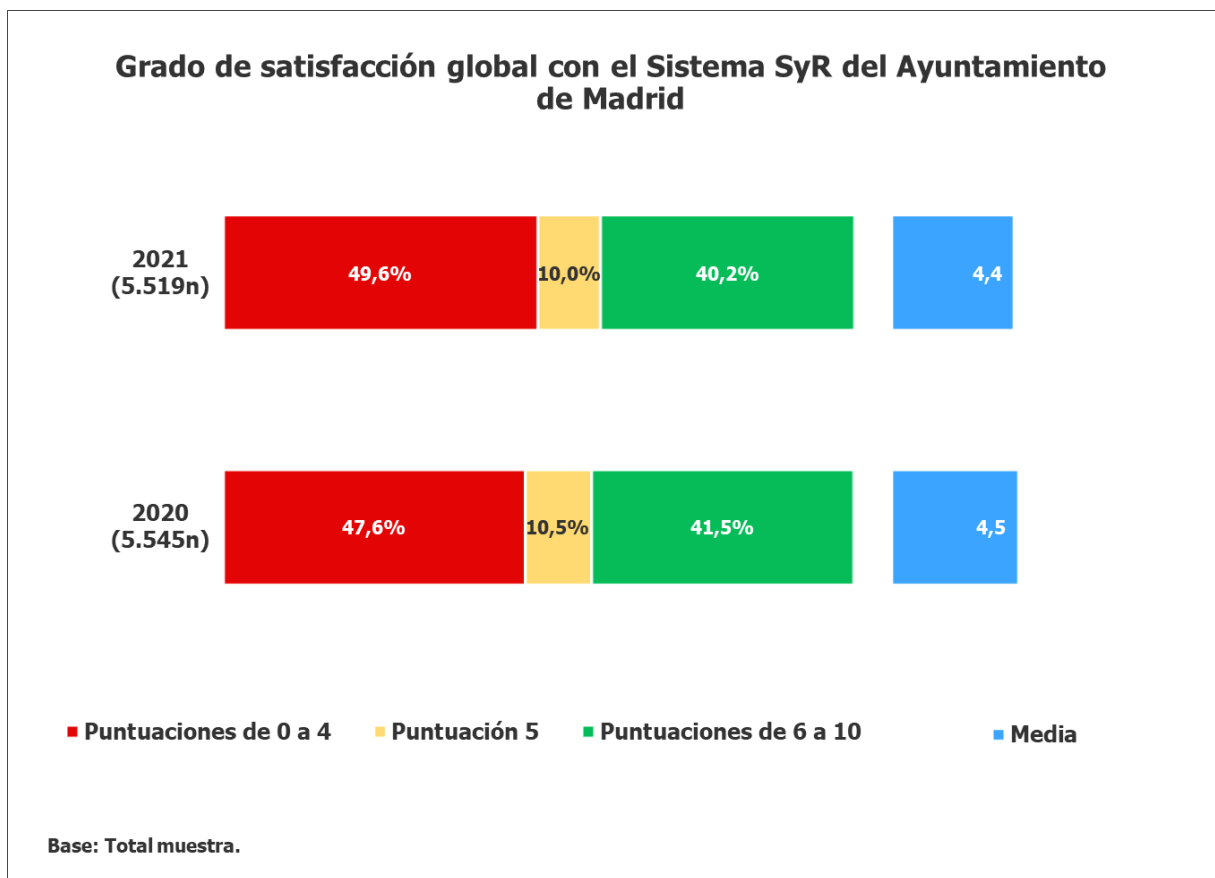


### 3.3. Valoración

Aspecto fundamental de la encuesta de satisfacción de un servicio es la valoración que las personas usuarias otorgan globalmente a la prestación del mismo.

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

#### A) Satisfacción global



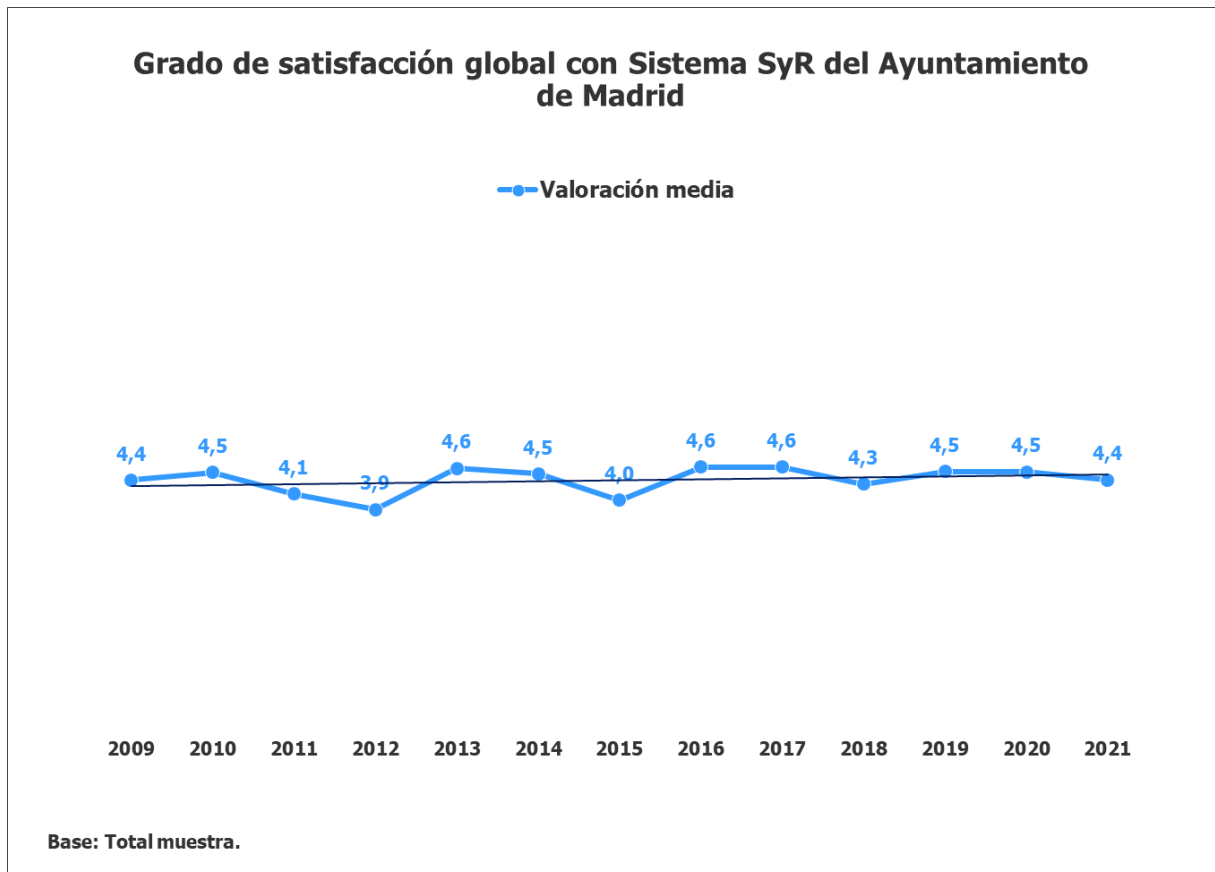
La puntuación media registrada es de  $X=4,4$  sobre 10, una décima inferior a la registrada justo un año antes.

El porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (49,6%) es 2 puntos superior al que se registró el año pasado (47,6%), mientras que el de personas usuarias que se muestran satisfechas valorando el servicio con

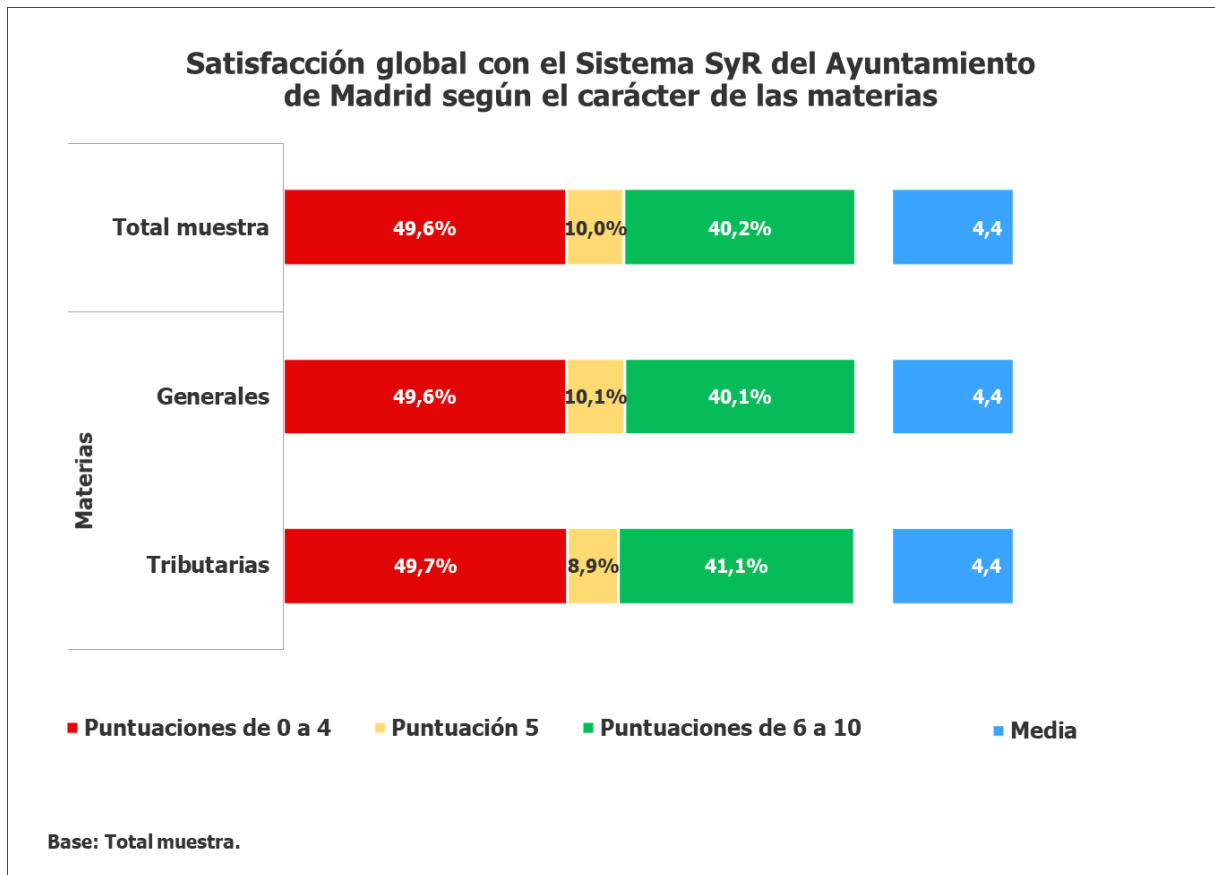


puntuaciones de 6 a 10 (40,2%) se sitúa 1,3 puntos por debajo del registrado en 2020.

Esta leve variación es la que provoca el descenso de una décima en la valoración media. Veamos la evolución de esa media en toda la serie histórica recabada.



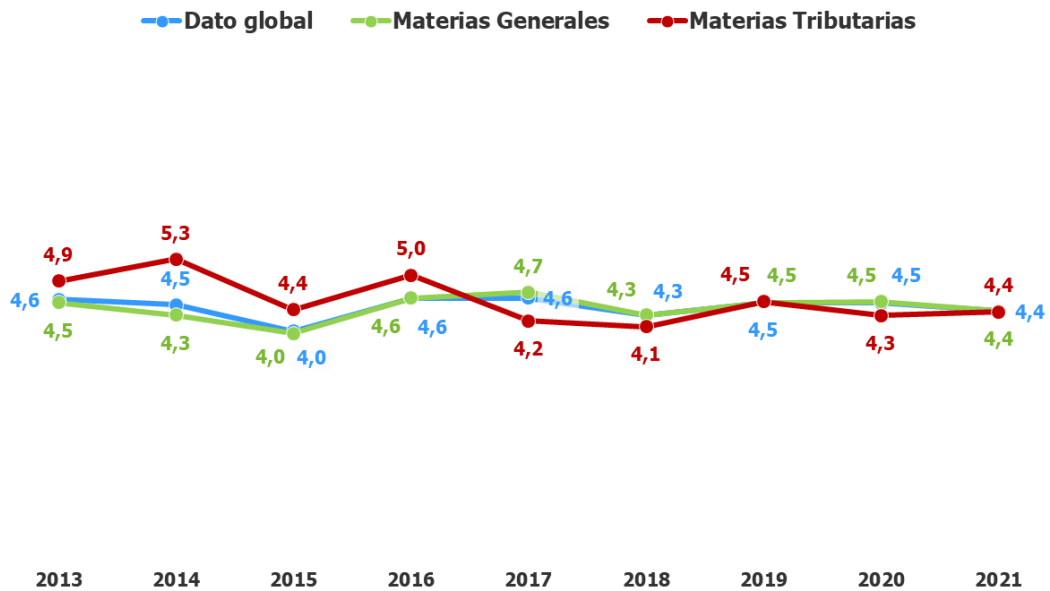
El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante y levemente creciente, ya que el valor se mantiene en las dos últimas consultas muy próximo (dos décimas) a la puntuación más alta de la serie.



La valoración media recabada tanto entre las personas usuarias de materias Tributarias como las de materias generales son iguales entre sí y también a la valoración global ( $X=4,4$ ).

Así, no sólo no existen diferencias significativas en la media, sino tampoco entre los porcentajes recabados entre las personas usuarias de unas materias y otras.

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



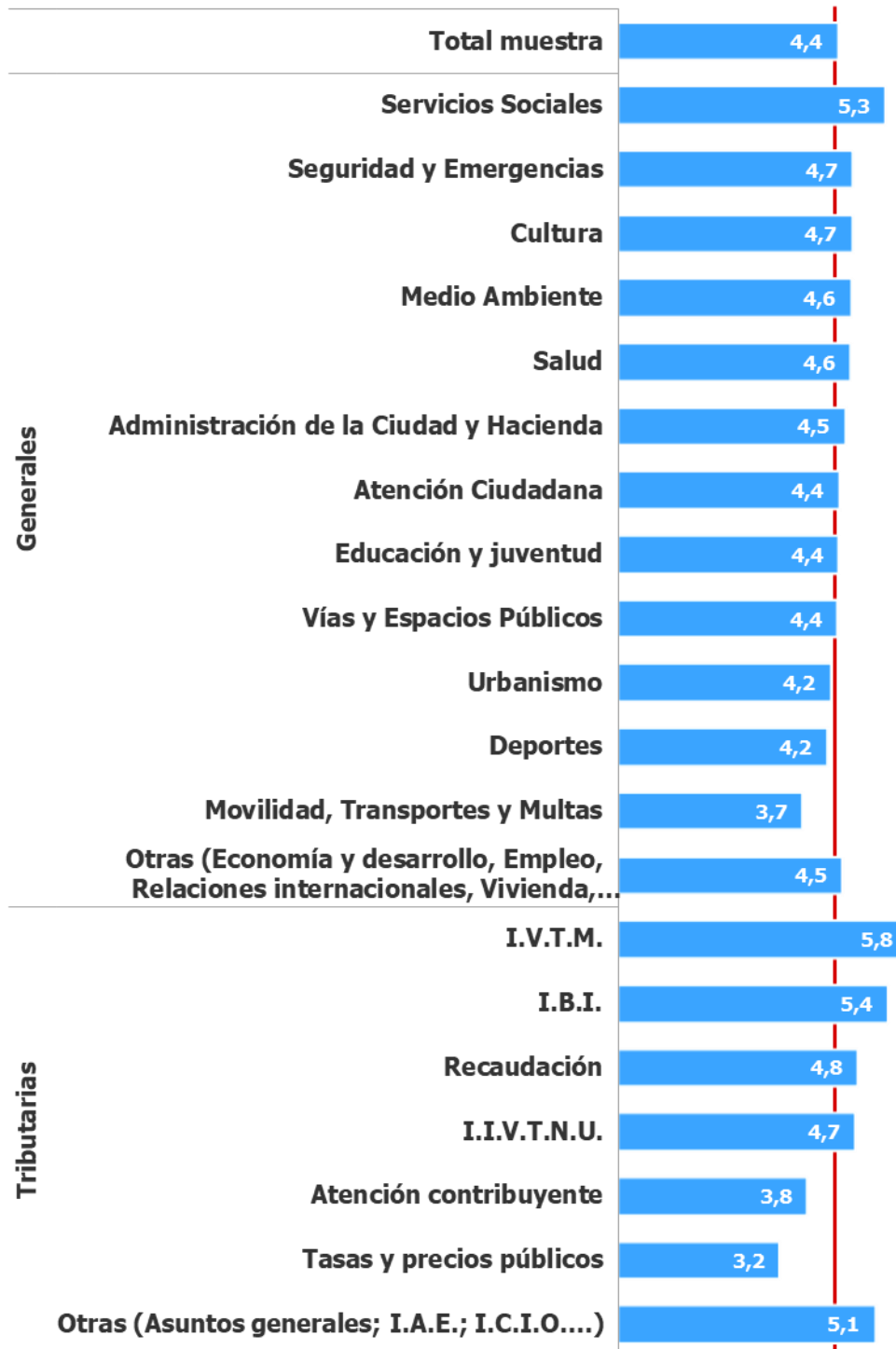
Base: Total muestra.

Aunque sólo se dispone del indicador diferenciado desde el año 2013, 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 síntomas de estabilidad. La valoración media actual ( $X=4,4$ ), aumenta una décima con respecto al año pasado y su evolución tiende a comportarse más cercana a la evolución global, como ocurre con la valoración de las personas usuarias de materias Generales.



### 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 un mayor contraste entre las materias Tributarias que entre las Generales.

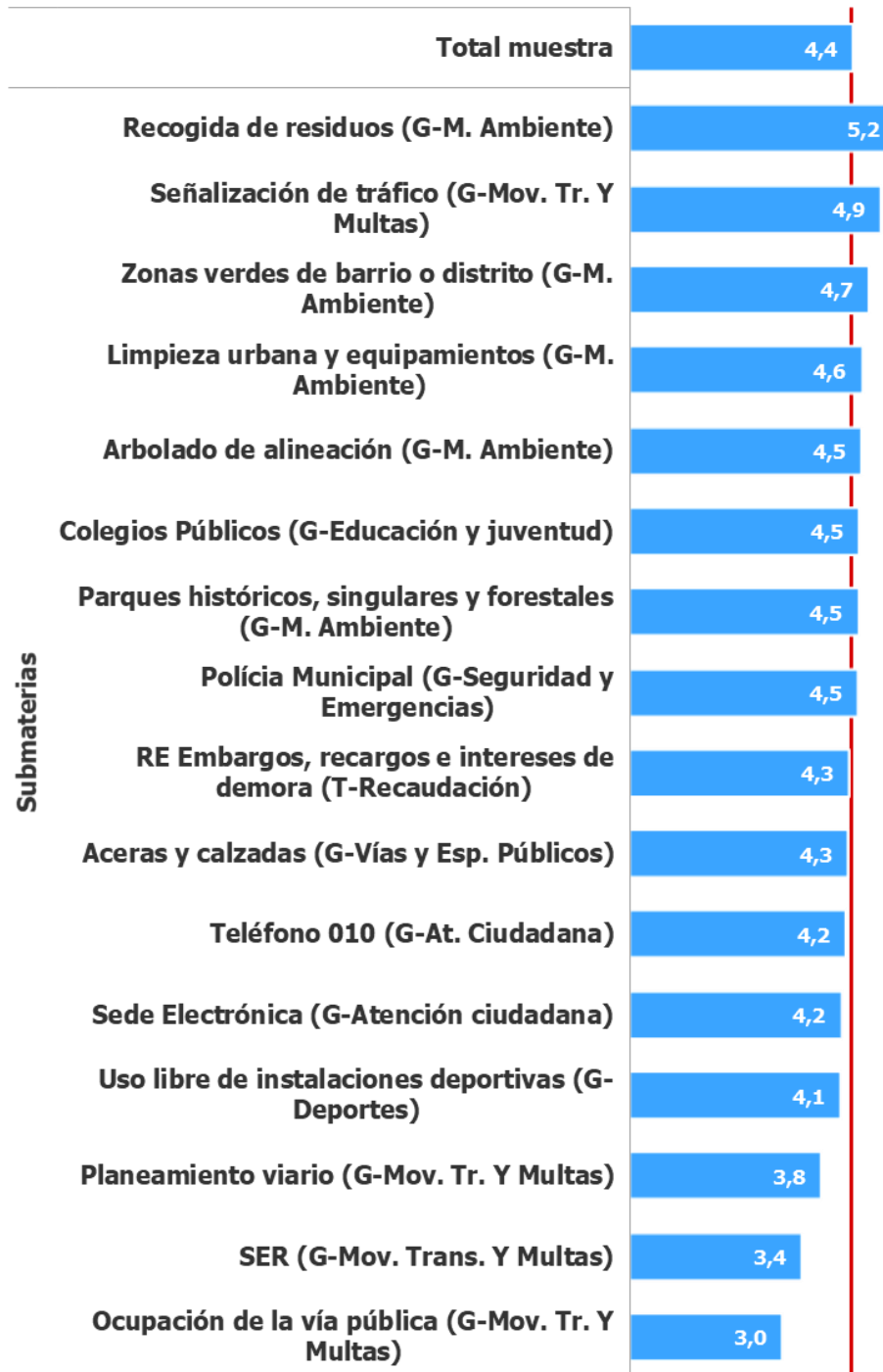
En primer lugar, **hay que señalar la buena valoración media que se obtiene en algunas Tributarias de carácter impositivo** como el I.V.T.M. ( $X=5,8$ ) y el I.B.I ( $X=5,4$ ), ambas por encima del 5. Sin embargo, las valoraciones medias que se obtienen entre las personas usuarias de Tasas y Precios Públicos ( $X=3,2$ ), y Atención al Contribuyente ( $X=3,8$ ) son de las más bajas recabadas entre todas las materias.

Por su parte, la única materia General cuya valoración media se sitúa por encima del 5, se registra a propósito de Servicios Sociales ( $X=5,3$ ). Por su parte, la única valoración que queda por debajo del 4 entre las materias Generales se obtiene entre quienes usaron el servicio para Movilidad, Transportes y Multas ( $X=3,7$ ).

Este contraste entre las materias de los dos bloques se ha reducido considerablemente con respecto a oleadas 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 está surtiendo efecto.**



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

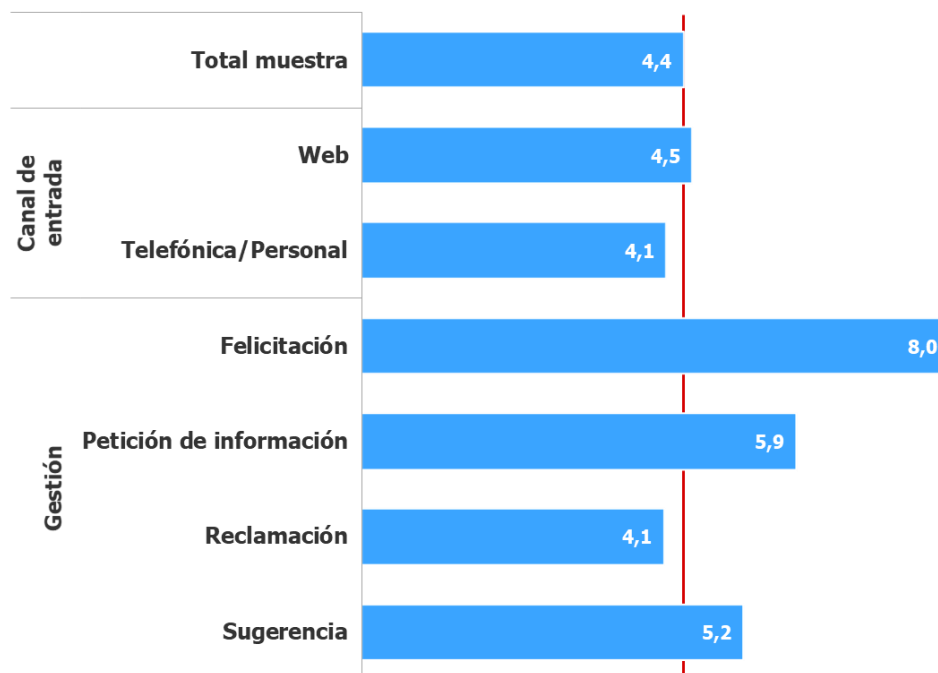


Base: Total muestra.

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 ( $X=5,2$ ), señalización de tráfico ( $X=4,9$ ) y zonas verdes de barrio o distrito ( $X=4,7$ ).

Mientras que las valoraciones más bajas se registraron entre quienes usaron el servicio para submaterias como ocupación de la vía pública ( $X=3$ ), el SER. ( $X=3,4$ ) y planeamiento viario ( $X=3,8$ ).

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



Base: Total muestra.

En función del canal de entrada, hay que señalar que la valoración global media del servicio entre las personas usuarias que accedieron vía web ( $X=4,5$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica ( $X=4,1$ ).

Si atendemos al tipo de solicitud, la valoración media entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,1$ ) es significativamente

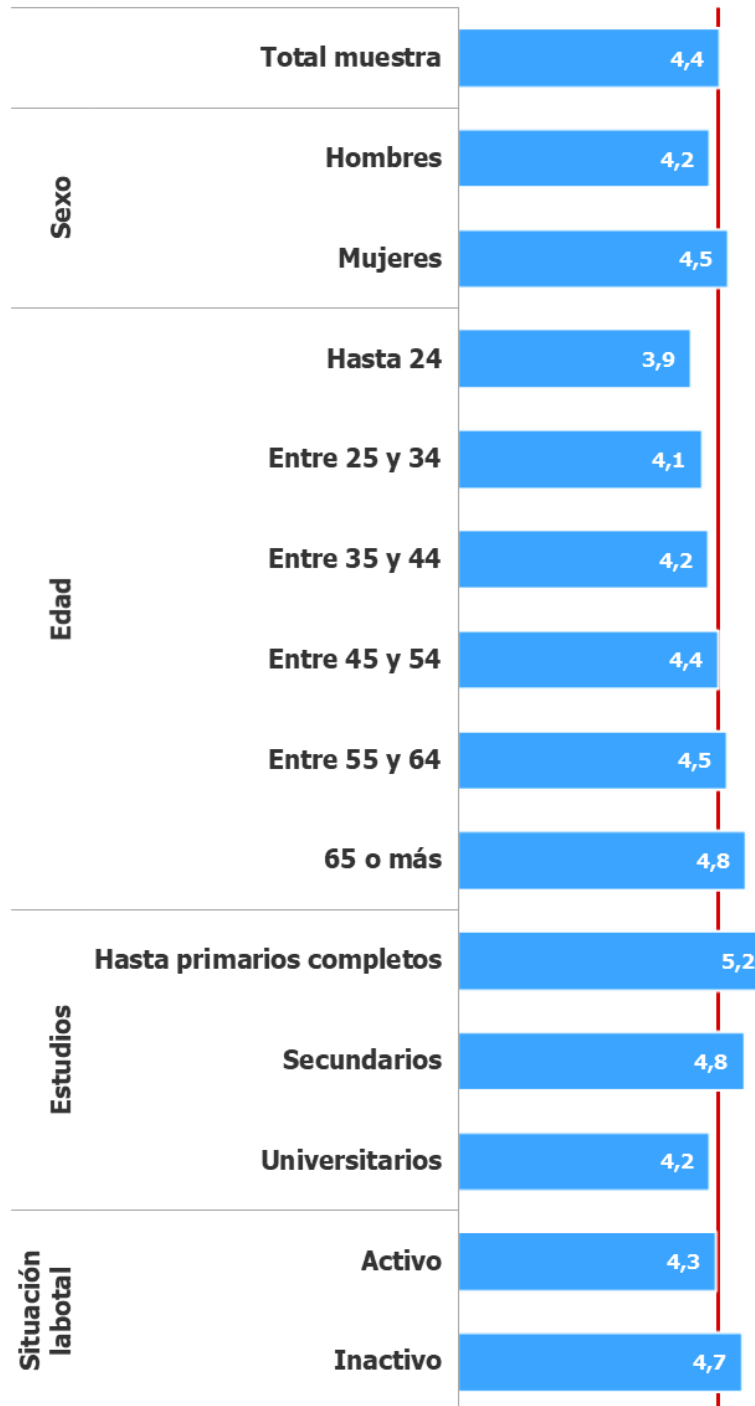




inferior a la registrada entre quienes realizaron cualquiera de las otras gestiones ( $X \geq 5,2$ ) y también lo son el resto con respecto a la que se registra entre quienes hicieron felicitaciones, que llega a ser de  $X=8,0$ .



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



Base: Total muestra.

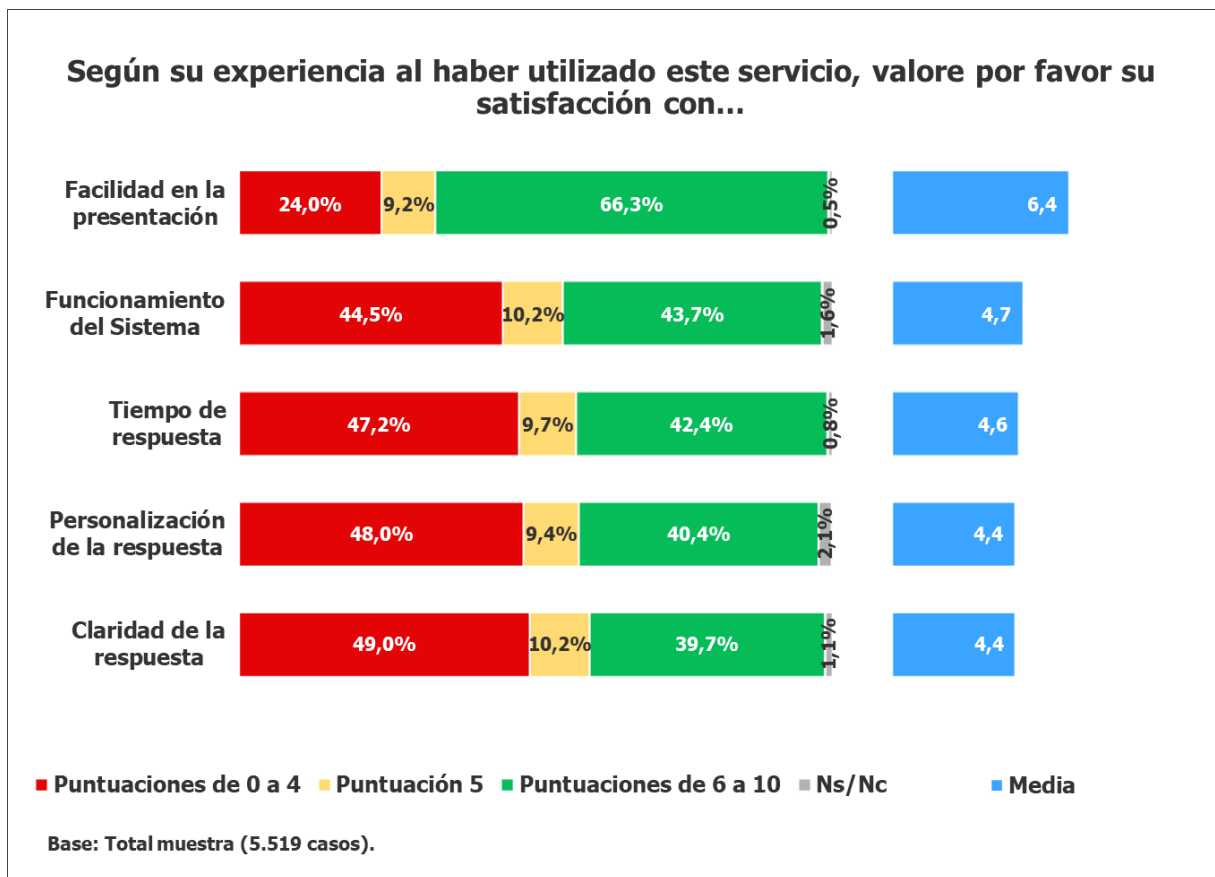
Atendiendo a las distintas características sociodemográficas se observan los siguientes contrastes:

- Sexo: La media registrada entre las mujeres ( $X=4,5$ ) es significativamente superior a la registrada entre los hombres ( $X=4,2$ ).
- Edad: La valoración media aumenta a medida que aumenta la edad, que llega a ser entre quienes tienen más de 65 años ( $X=4,8$ ) significativamente superior a la registrada entre el resto de grupos de edad ( $X \leq 4,5$ ).
- Estudios: La valoración disminuye a medida que el nivel formativo es mayor. La mejor valoración media del servicio la otorgan quienes tienen estudios hasta primarios ( $X=5,2$ ) y la peor por quienes los tienen universitarios ( $X=4,2$ ). La segunda es también significativamente inferior a la registrada entre quienes tienen estudios secundarios ( $X=4,8$ ).
- 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 ( $X=4,3$ ).

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

De los aspectos del servicio que se miden a continuación, tres de ellos tienen que ver con la respuesta obtenida: el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta; los otros dos están más relacionados 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.

Hay que señalar, además, 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.

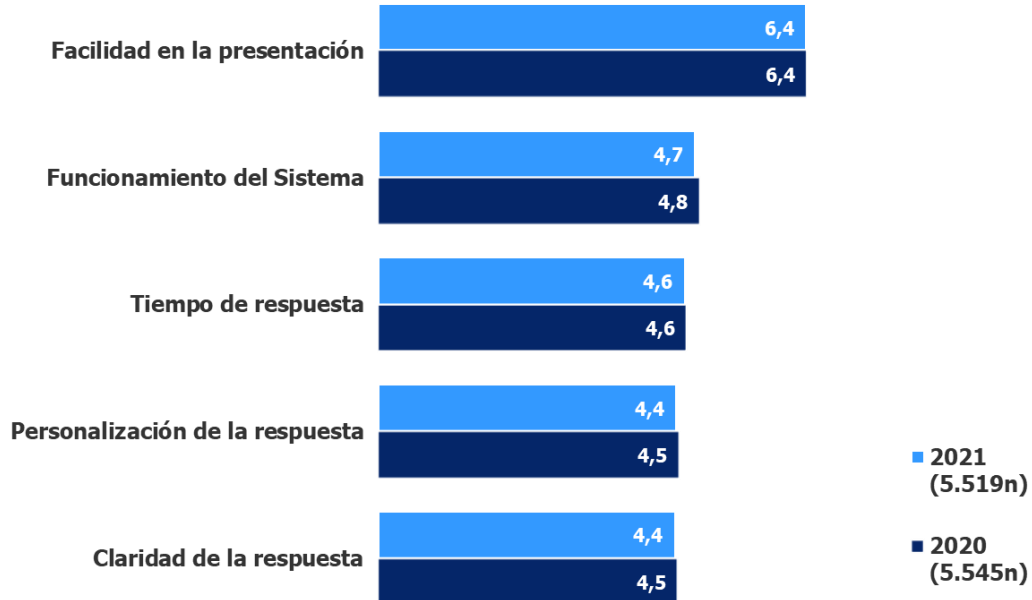


Si observamos el porcentaje registrado según las agrupaciones de valoraciones (puntuaciones de 0 a 4, puntuación 5 y puntuaciones de 6 a 10), el de las personas satisfechas con **la facilidad en la presentación** de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con puntuaciones de 6 a 10 (66,3%) es claramente superior al porcentaje de insatisfechos (24,0%), lo que le convierte en el único aspecto "aprobado" ( $X=6,4$ ) de los cinco.

Esa diferencia tan pronunciada no se observa cuando las personas usuarias valoran el funcionamiento del sistema. De hecho, la brecha entre ambos porcentajes es mucho menor (44,5% y 43,7% respectivamente), lo que hace que la media esté cercana al 5, aunque no llega ( $X=4,7$ ).

En cuanto a los otros tres aspectos, en todos los casos el porcentaje de personas insatisfechas ( $\geq 47,2\%$ ) es algo superior al de satisfechas ( $\leq 42,4\%$ ), por lo que registran las menores valoraciones ( $X \leq 4,6$ ).

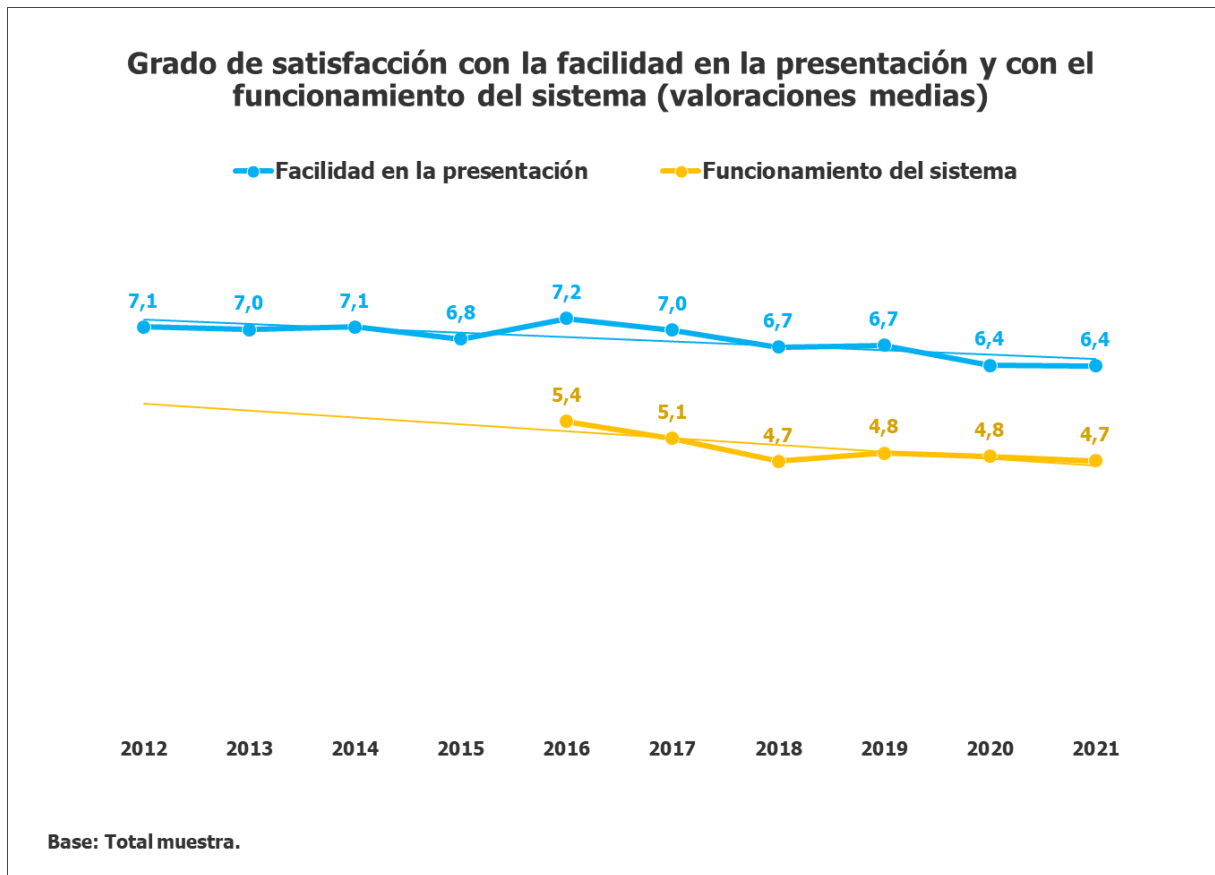
## Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con...



Base: Total muestra.

Con respecto al año anterior, las medias registradas son muy similares. Tan sólo disminuye una décima en tres de los aspectos del servicio: el funcionamiento del sistema, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta. En los otros dos casos, la facilidad de presentación y el tiempo de respuesta, la valoración media es idéntica.

No obstante, para observar de una 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.



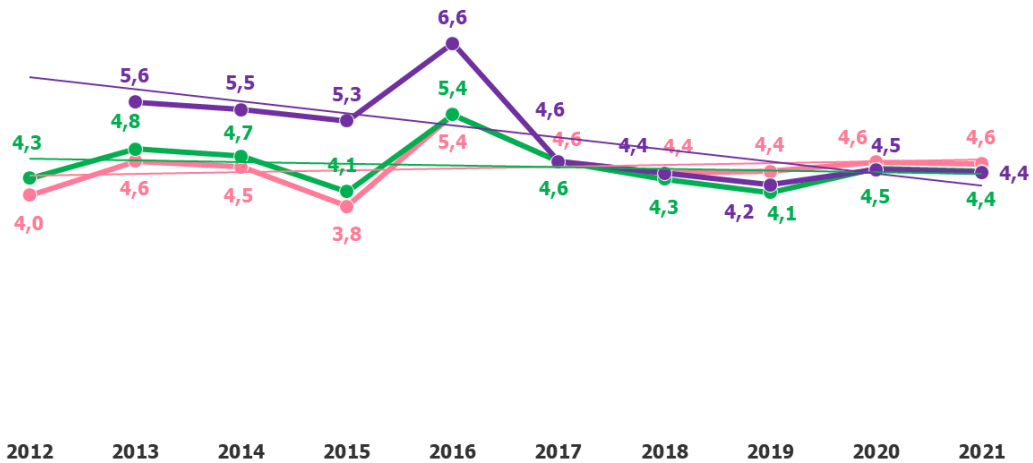
En el caso de los dos aspectos relacionados con la interacción con el sistema –que son los mejor valorados por las personas usuarias- se dispone de datos desde 2012 sobre facilidad y desde 2016 sobre funcionamiento.

Al referirse a la facilidad en la presentación, la línea de tendencia refleja una tenue inclinación descendente.

Al referirse al funcionamiento del Sistema, la estabilidad en el indicador en los dos últimos años permite moderar la tendencia negativa, que parte de registros previos claramente superiores.

## 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.

Con respecto a los aspectos relacionados con la respuesta, en el caso del tiempo de respuesta la evolución del indicador en el conjunto de toda la serie histórica refleja una tendencia en leve aumento.

La evolución del indicador de la personalización de la respuesta, siendo similar al anterior, refleja una línea de tendencia más constante.

Por su parte, la evolución de la claridad de la respuesta, tiende a estabilizarse en los últimos años, aunque la línea de tendencia es negativa fruto de las valoraciones superiores de los años anteriores.

B)1. Facilidad en la presentación



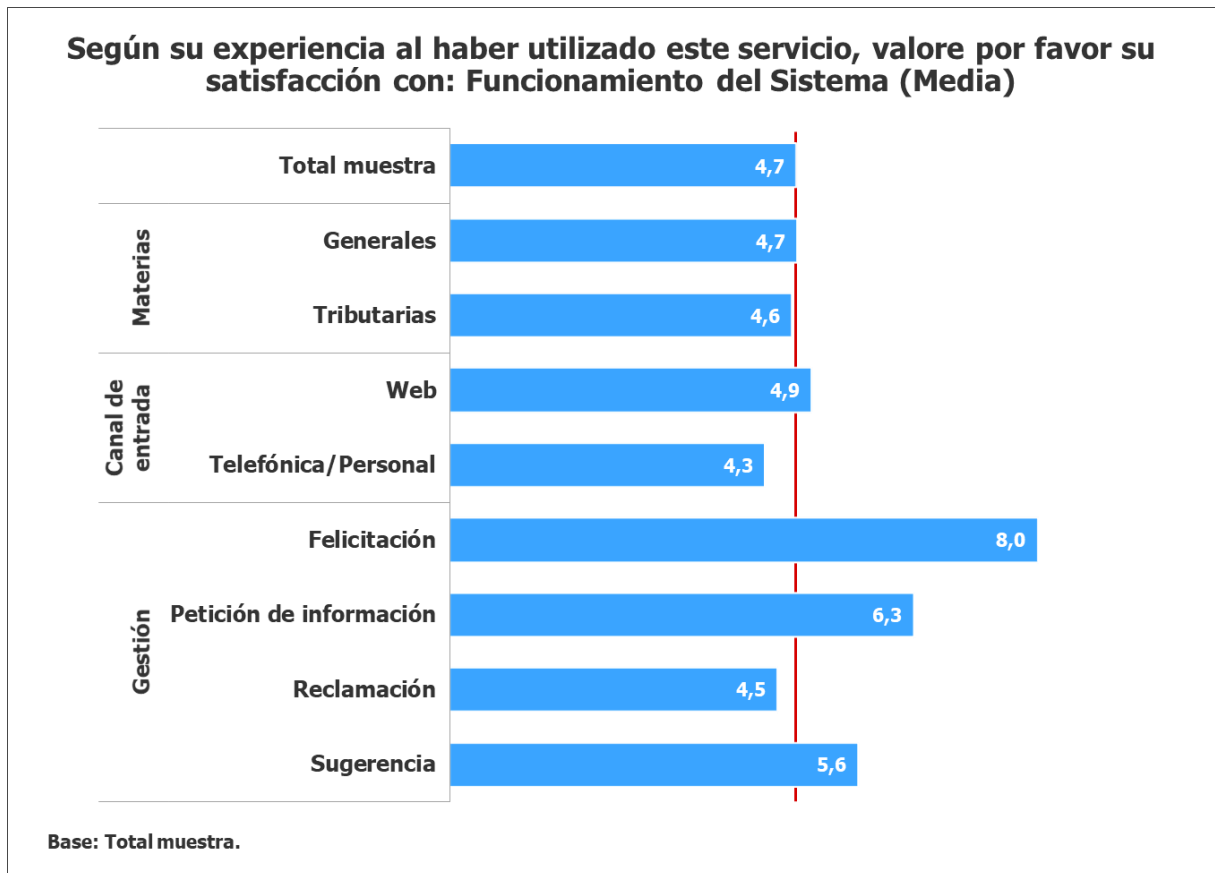
Al valorar la facilidad en la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la media registrada entre las materias de carácter general ( $X=6,4$ ) es significativamente superior a la registrada entre las de carácter tributario ( $X=6,1$ ).

Entre quienes entraron al Sistema por el canal digital la valoración ( $X=6,5$ ) es significativamente superior a la registrada entre los que entraron por los canales telefónico y presencial ( $X=6,2$ ).

Según el tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones la valoración media registrada es de  $X=8,3$  y entre quienes realizaron sugerencias de  $X=7,1$ , la primera significativamente superior al resto de gestiones ( $X \leq 7,1$ ) y en ambos casos significativamente superiores a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=6,2$ ).



## B)2. Funcionamiento del Sistema



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

En función del canal de entrada, la media registrada entre quienes entraron al sistema vía web ( $X=4,9$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes entraron de forma presencial o telefónica ( $X=4,3$ ).

Atendiendo al tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones la valoración media ( $X=8,0$ ) es significativamente superior a la registrada entre el resto ( $X\leq 6,3$ ) y la registrada entre los que realizaron sugerencias ( $X=5,6$ ) y peticiones de información ( $X=6,3$ ) significativamente superior a la registrada entre los que realizaron reclamaciones ( $X=4,5$ ).

### B)3. Tiempo de respuesta



Al referirse al tiempo de respuesta, no hay diferencias significativas en la valoración media que otorga el conjunto de personas usuarias de materias Generales ( $X=4,6$ ) con respecto al de materias Tributarias ( $X=4,4$ )<sup>1</sup>.

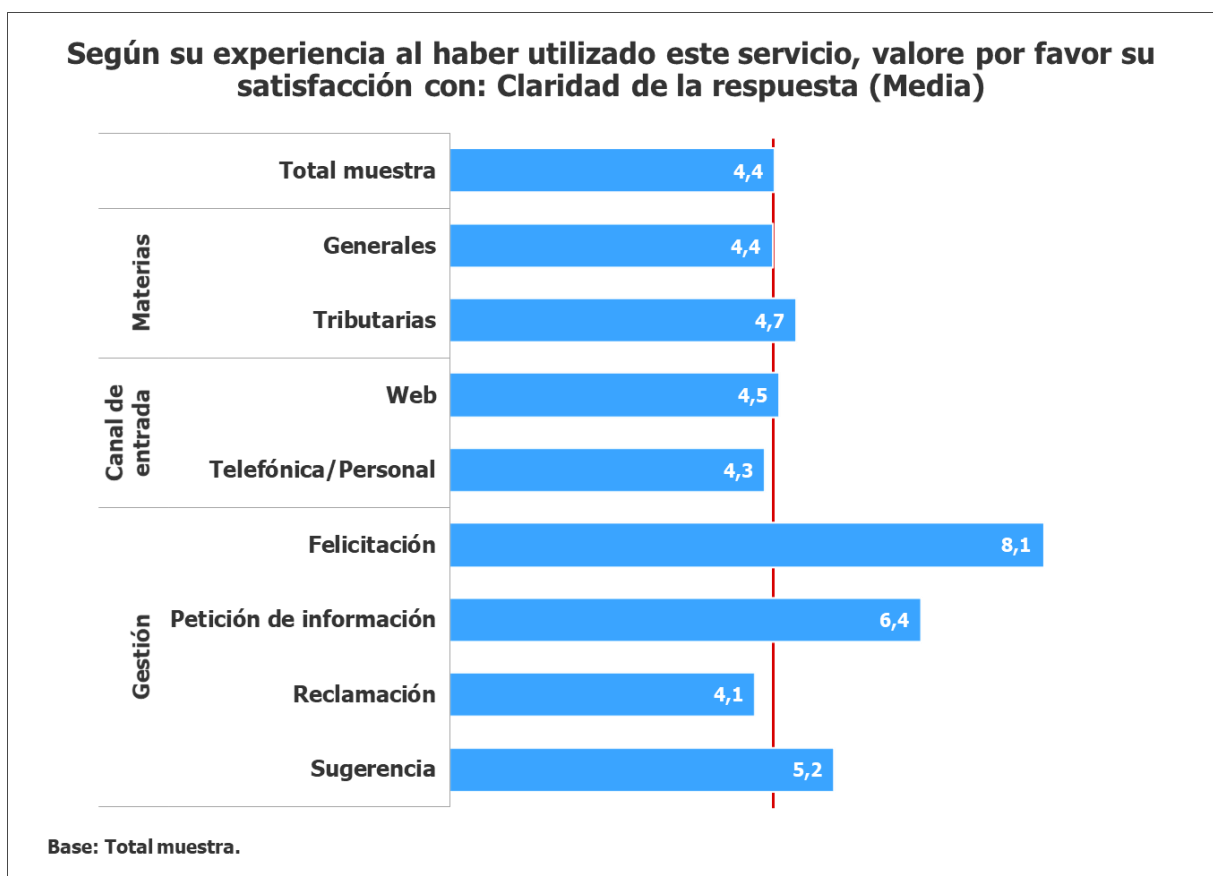
En función del canal de entrada, la media registrada entre las personas usuarias que accedieron por la web ( $X=4,7$ ) es

<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.

significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica ( $X=4,4$ ).

Por último, atendiendo al tipo de solicitud, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,9$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron el resto de trámites ( $X\leq 5,5$ ). Y la registrada entre quienes realizaron sugerencias ( $X=5,3$ ) y peticiones de información ( $X=5,5$ ) significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,3$ ).

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



A propósito de **la claridad de la respuesta** y por primera vez desde que se realiza la consulta, la valoración media registrada entre quienes usaron el Sistema SyR para gestionar materias Tributarias ( $X=4,7$ ) es significativamente superior al que se registra entre quienes lo usaron para materias Generales ( $X=4,4$ ). Por lo tanto, es presumible que

### la valoración de este aspecto contribuye a la mejora de los indicadores que tienen que ver con el servicio en materias Tributarias.

No existen diferencias significativas entre la valoración de quienes entraron al Sistema SyR por la web ( $X=4,5$ ) y la de quienes accedieron telefónica o presencialmente ( $X=4,3$ ).

Por último, quienes felicitaron otorgan una valoración media a la claridad de la respuesta ( $X=8,1$ ), significativamente superior a la valoración del resto de personas usuarias ( $X \leq 6,4$ ) y la registrada entre quienes sugirieron ( $X=5,2$ ) o pidieron información ( $X=6,4$ ) es significativamente superior a la que se registra entre quienes reclamaron ( $X=4,1$ ).

#### B)5. Personalización de la respuesta



Al valorar **la personalización** de la respuesta y en función del carácter de las materias, la valoración media entre las



personas usuarias de materias Tributarias ( $X=4,8$ ) es también en este caso significativamente superior a la registrada entre quienes gestionaron materias Generales ( $X=4,4$ ). **Lo cual le convierte, junto con la claridad de la respuesta, en el otro aspecto causante de la evolución positiva de los indicadores relacionados con las materias Tributarias.**

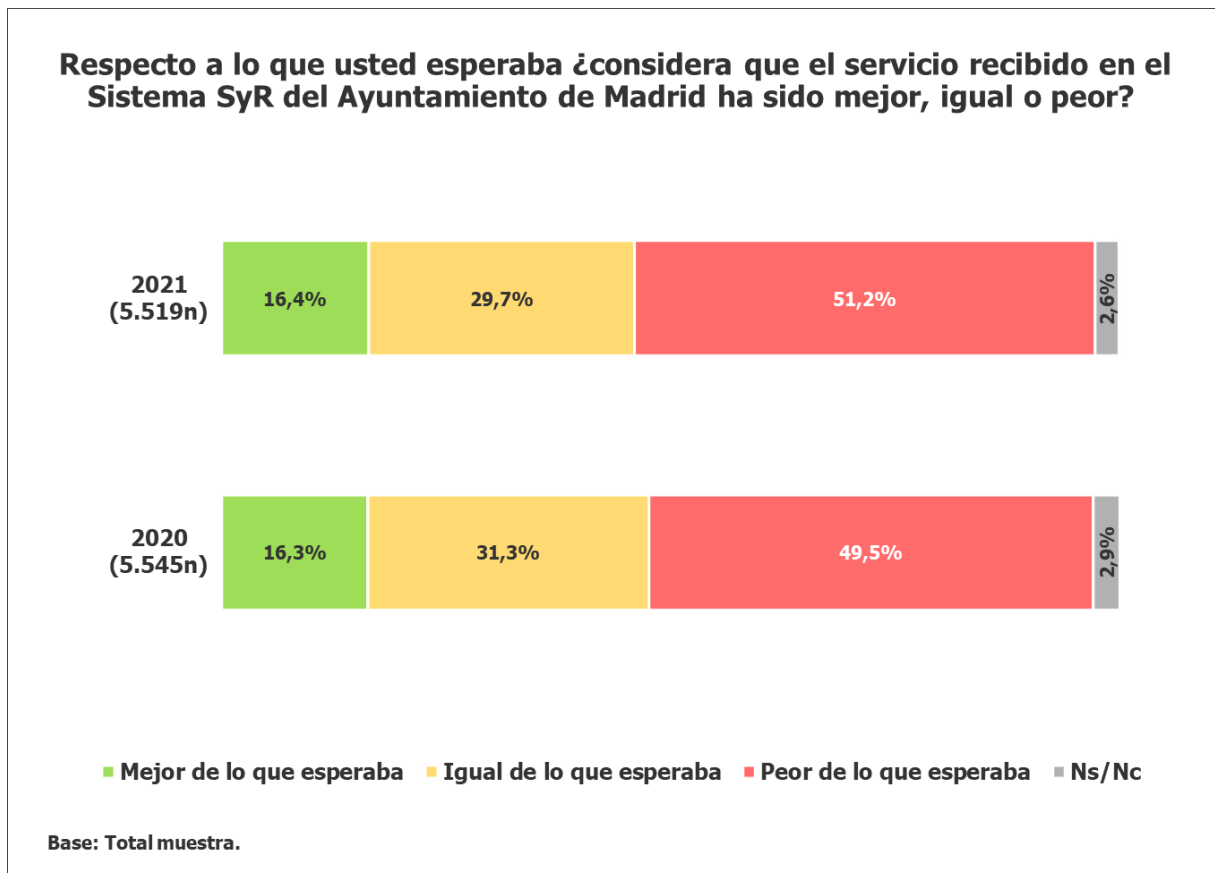
Atendiendo al canal de entrada, no existen diferencias significativas en la valoración media registrada entre quienes accedieron por la web ( $X=4,5$ ) y la de quienes accedieron presencial o telefónicamente ( $X=4,3$ ).

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 ( $X\leq 6,2$ ). Y la media registrada entre quienes realizaron sugerencias ( $X=5,2$ ) o peticiones de información ( $X=6,2$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,2$ ).

### 3.4. Expectativas

En el presente capítulo abordamos las expectativas de las personas usuarias para comprobar en qué medida el servicio ha respondido a lo que esperaban, tanto al referirse al servicio global recibido como a los principales atributos del mismo.

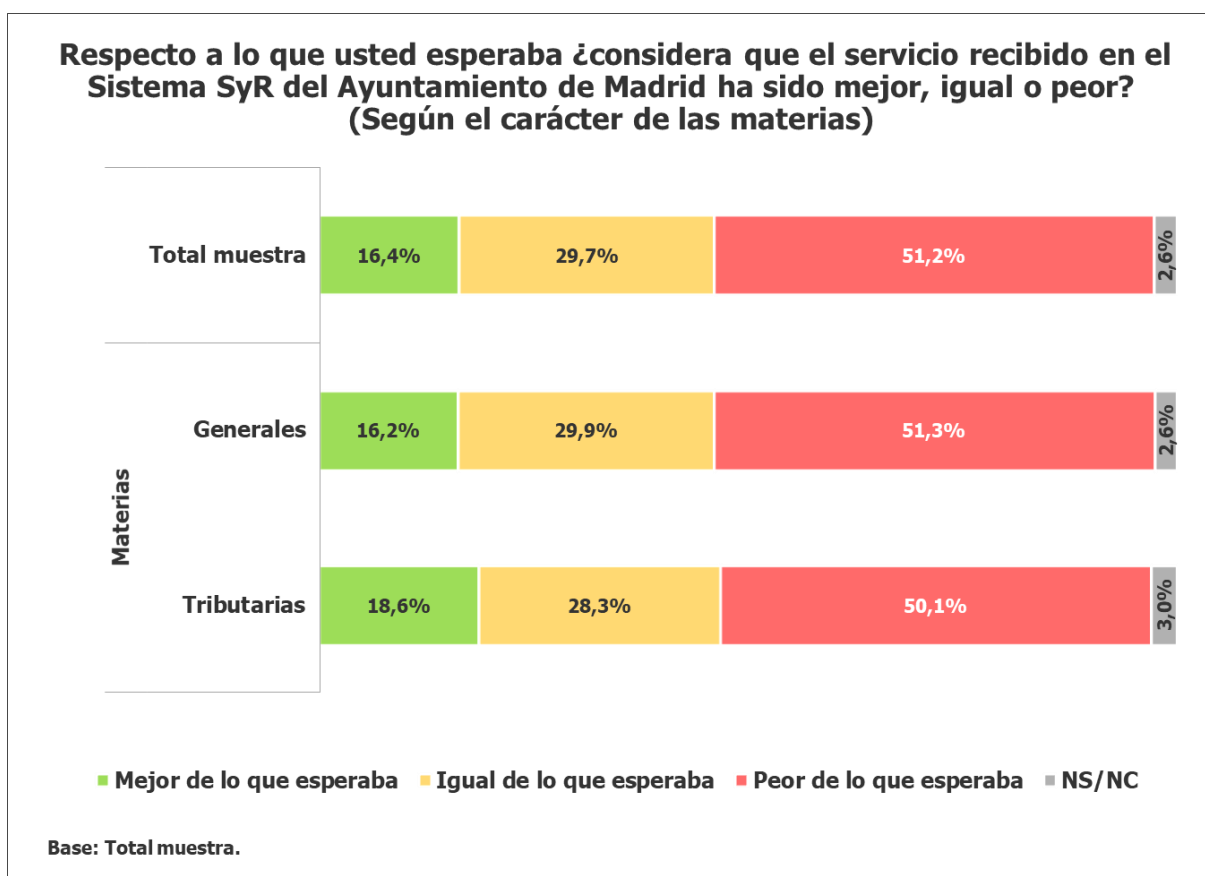
#### A) Con el servicio global



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 (51,2%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (29,7%) y el 16,4% que ha sido mejor. Por tanto, la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria.

Si observamos la evolución con respecto al año pasado, se mantiene prácticamente igual el porcentaje de quienes perciben

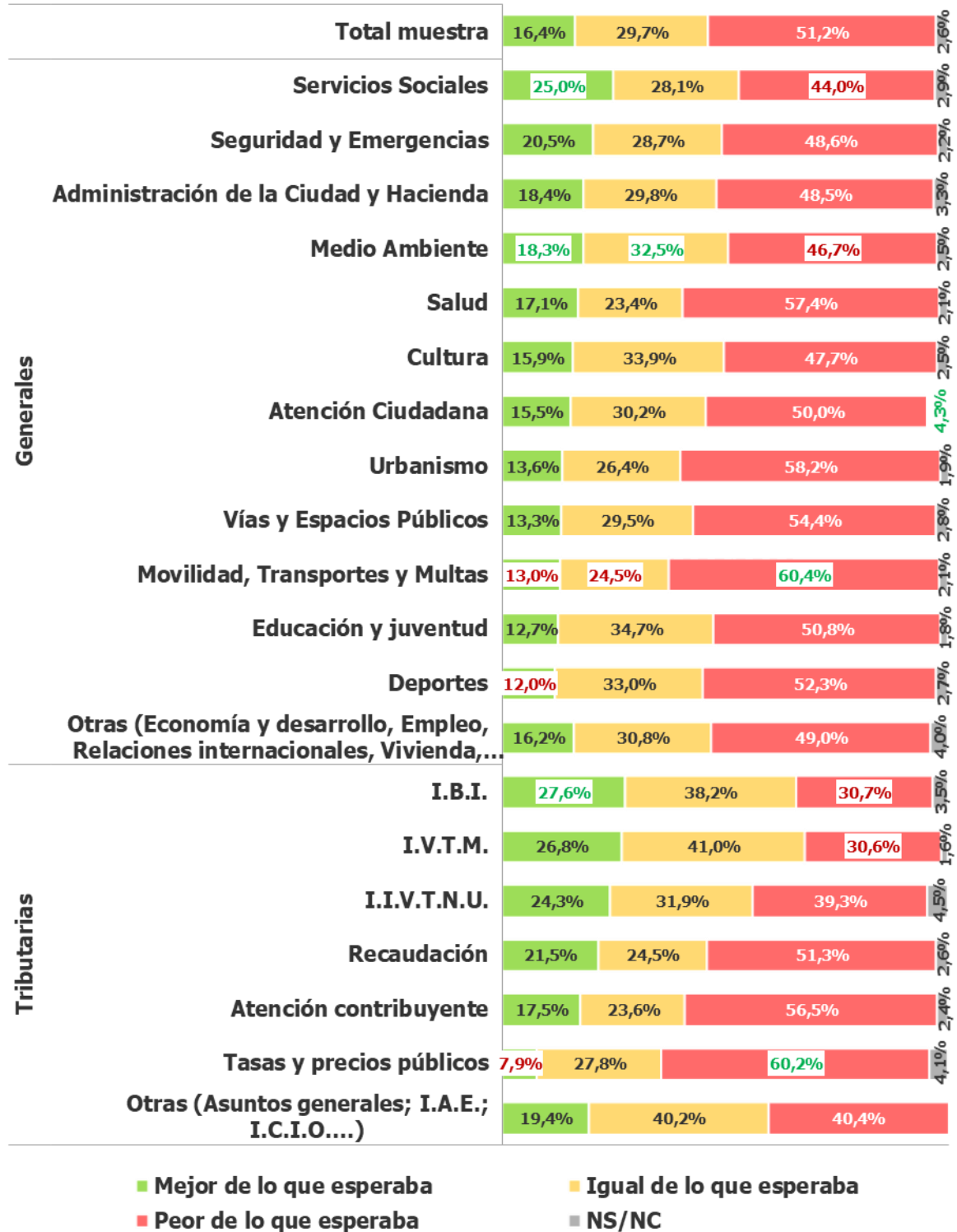
haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio, disminuye 1,6 puntos el de quienes consideran que ha sido como esperaban (de 31,3% a 29,7) y aumenta 1,7 puntos el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado, pasando del 49,5% al 51,2%.



No existen diferencias significativas atendiendo al carácter de las materias. No obstante, al profundizar en el nivel de cada materia, se puede observar la variación interna entre las de uno y otro bloque.



**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.





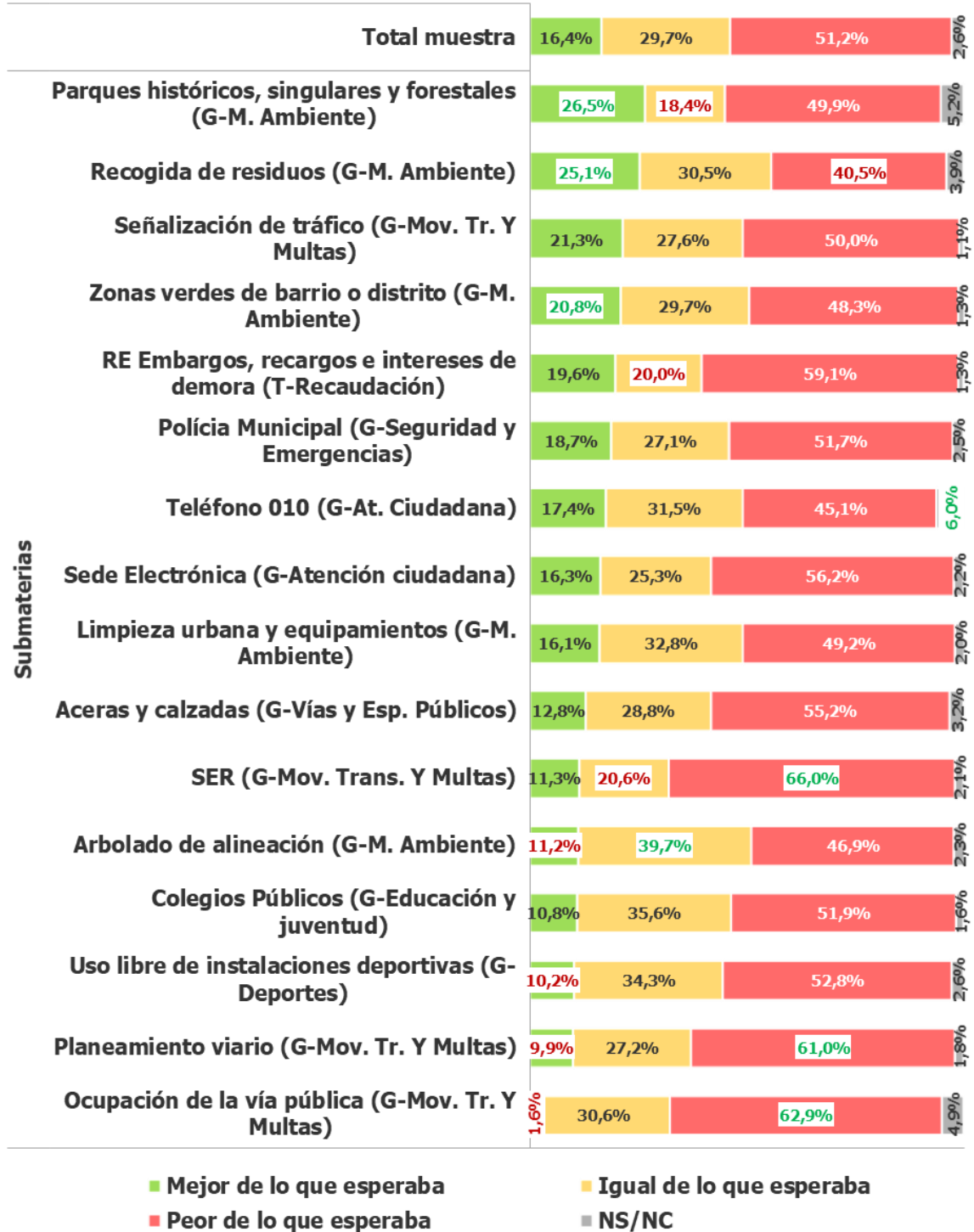
El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue mejor de lo que esperaba cuando se trata de las materias Generales de Medio Ambiente (18,3%), Servicios Sociales (25,0%) y la Tributaria I.B.I. (27,6%) es significativamente superior al 16,4% registrado entre el total.

Por su parte, las personas que usaron el servicio para Medio Ambiente que afirman que el servicio fue como lo esperaban (32,5%) es significativamente superior al registrado entre el total (29,7%)

En cuanto a las personas usuarias que consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, éstas representan un porcentaje cuando se trata de la materia de Movilidad, Transportes y Multas (60,4%), que es General, y la Tributaria Tasas y Precios Públicos (60,2%), que destaca significativamente con respecto al 51,2% total registrado.



**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)**

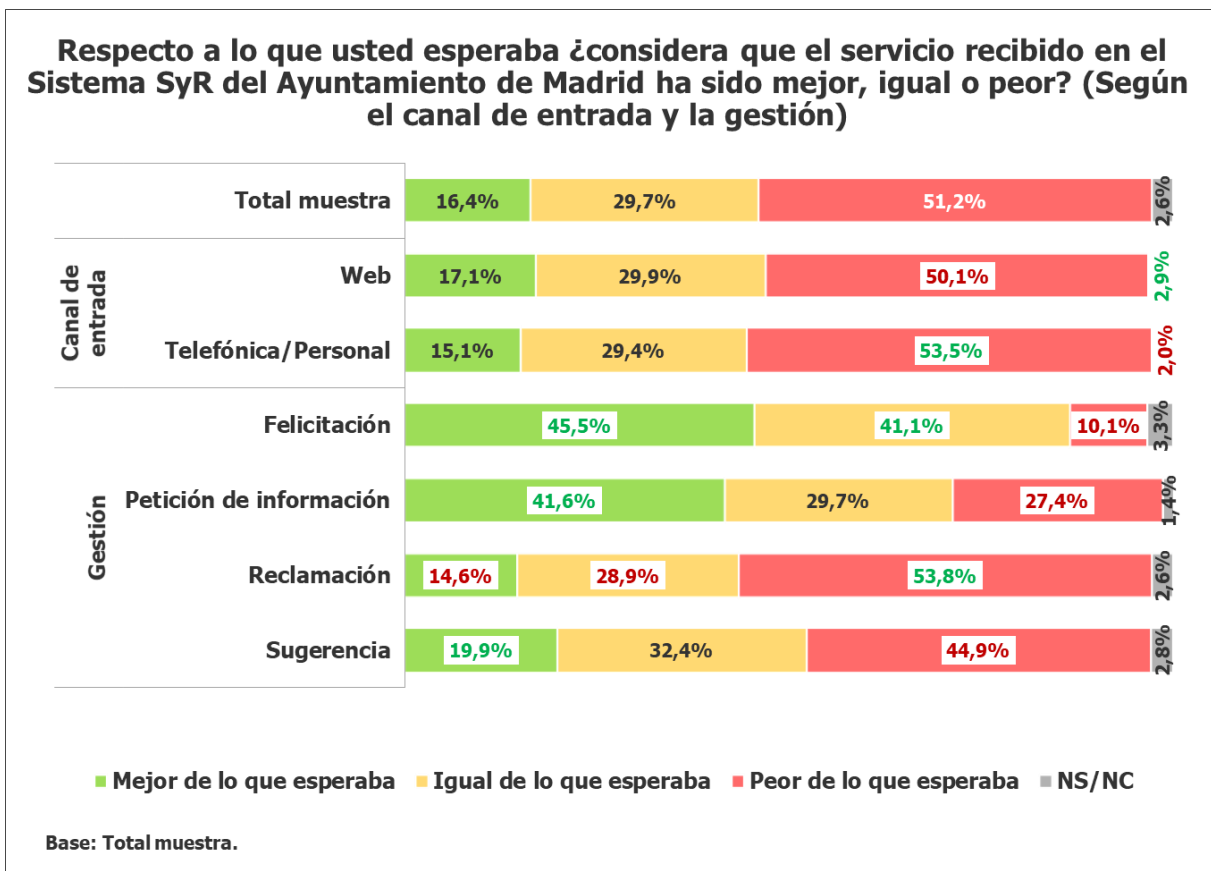


Base: Total muestra.

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 (16,4%) cuando las personas usuarias utilizaron el servicio para parques históricos, singulares y forestales (26,5%), recogida de residuos (25,1%) y zonas verdes de distrito y barrio (20,8%).

El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue igual que lo que esperaba destaca significativamente entre las personas usuarias que consultaron sobre arbolado de alineación (39,7%), con respecto al 29,7% registrado entre el total.

Por su parte, el de quienes experimentaron un servicio peor de lo que esperaban cuando se trató de ocupación de la vía pública (62,9%), planeamiento viario (61,0%) y del SER (66,0%) destaca significativamente con respecto al 51,2% registrado entre el total.





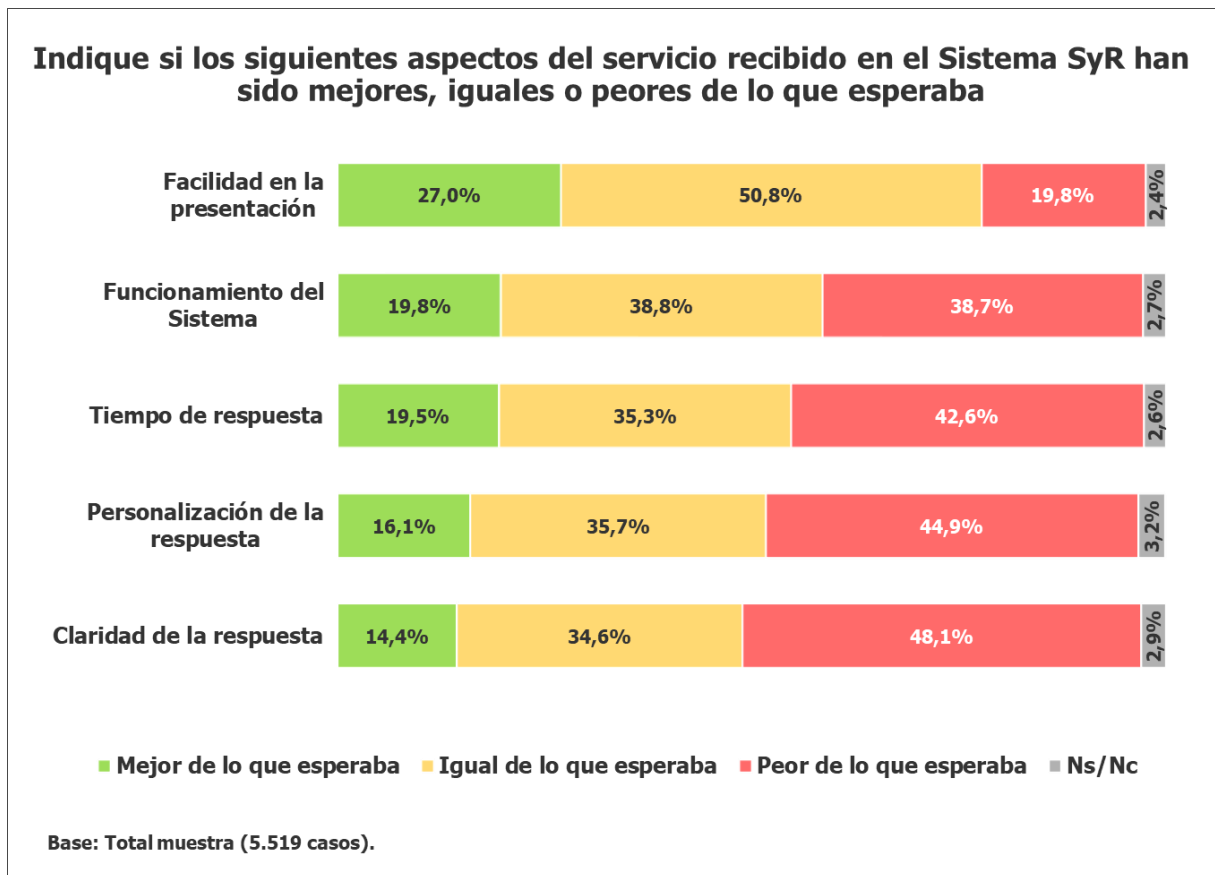
En función del canal de entrada, entre quienes accedieron telefónica o presencialmente se registra un porcentaje de quienes afirman que el servicio fue peor de lo esperado (53,5%) significativamente superior al registrado entre quienes accedieron vía web (50,1%) y al 51,2% registrado entre el total.

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 (45,5%), peticiones de información (41,6%) y sugerencias (19,9%) es significativamente superior al registrado entre los que realizaron reclamaciones (14,6%) y también al registrado entre el total (16,4%). El 19,9% registrado quienes realizaron sugerencias es también significativamente al registrado entre quienes realizaron felicitaciones y peticiones de información ( $\geq 41,6\%$ ).

Por su parte, entre quienes realizaron felicitaciones se registra un porcentaje de quienes afirmaron que el servicio fue el esperado (41,1%) significativamente superior al 21,7% registrado entre el total y también al 28,9% entre quienes realizaron reclamaciones.

Por último, la expectativa se vio defraudada entre quienes realizaron reclamaciones por un porcentaje (53,8%) significativamente superior al 51,2% registrado entre el total y al de quienes realizaron cualquier otro tipo de gestión ( $\leq 44,9\%$ ). Mientras que el porcentaje registrado entre quienes hicieron felicitaciones (10,1%) es significativamente inferior tanto al registrado entre el total (51,2%) como en el resto de gestiones ( $\geq 27,4\%$ ).

B) Con los aspectos del servicio

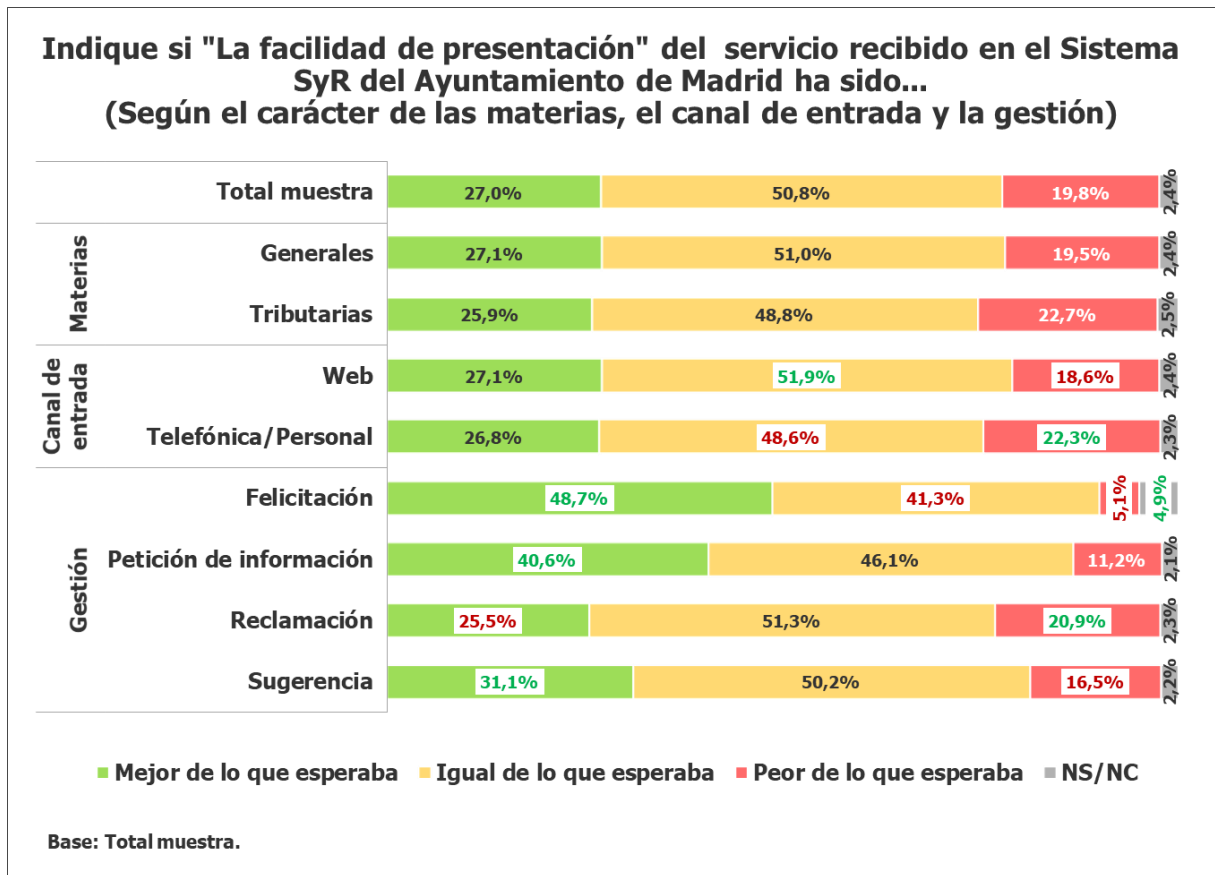


Al analizar las expectativas de las personas usuarias relacionadas con los cinco aspectos del servicio que venimos testando, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones -aspecto mejor valorado del servicio- es también el aspecto sobre el que más personas consideran que el servicio ha mejorado (27,0%) único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (19,8%).

Por su parte, en los otros cuatro aspectos, se refleja un porcentaje de expectativas mejoradas minoritario ( $\leq 19,8\%$ ).

De forma inversa, los cuatro aspectos registran los porcentajes más elevados de quienes consideran que han empeorado ( $\geq 38,7\%$ ).

B)1. Facilidad de presentación



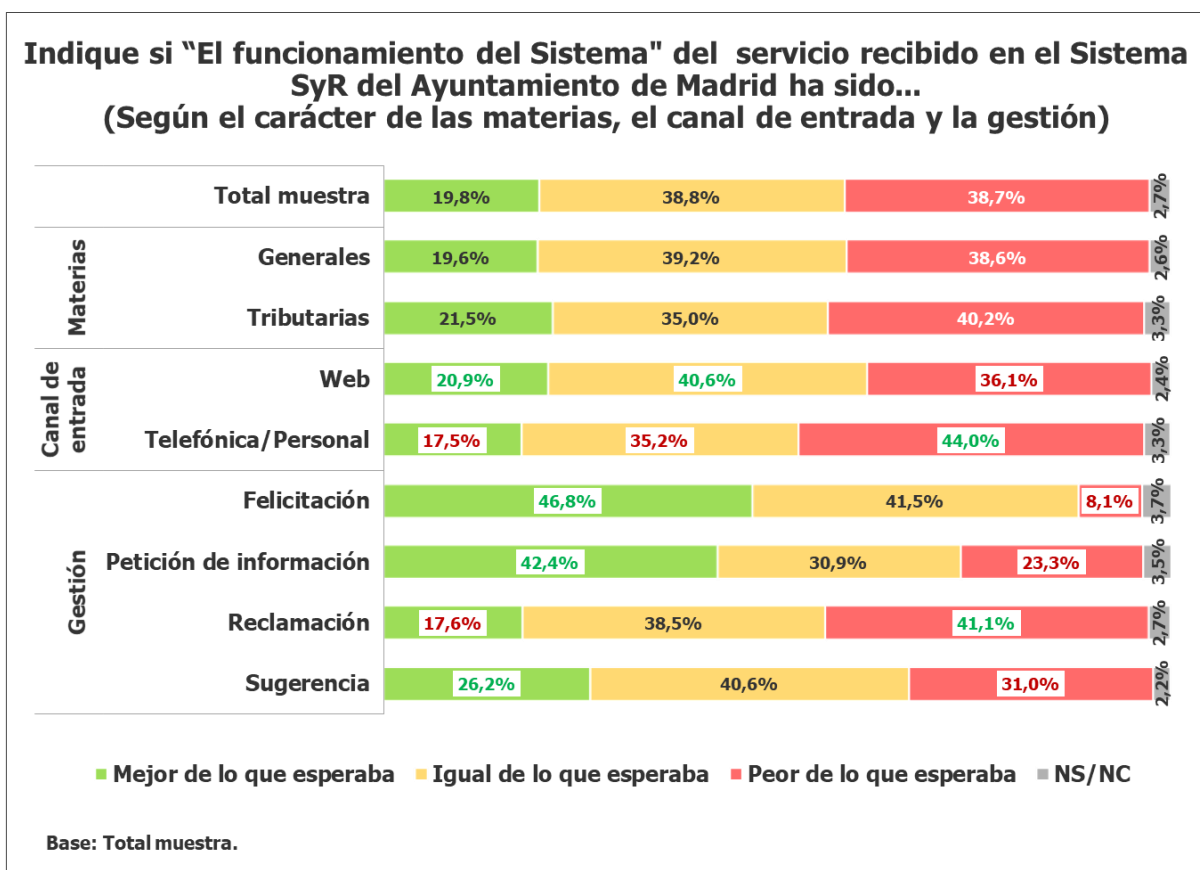
Al referirse a las expectativas con la facilidad de presentación de las peticiones, no existen diferencias significativas entre las personas usuarias del servicio para el conjunto de materias Tributarias y Generales.

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 (51,9%) es significativamente superior al registrado entre los que entraron por los canales telefónico y presencial (48,6%) y al 50,8% 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 (22,3%) significativamente superior al registrado entre los "digitales" (18,6%) y entre el total (19,8%).



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 (48,7%), peticiones de información (40,6%) y sugerencias (31,1%) con respecto al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (25,5%) y entre el total (27,0%). Por su parte, entre quienes realizaron reclamaciones se registra un porcentaje de quienes consideran que el servicio fue peor de lo esperado (20,9%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de gestiones ( $\leq 16,5\%$ ) y al registrado entre el total (19,8%).

## B)2. Funcionamiento del Sistema



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

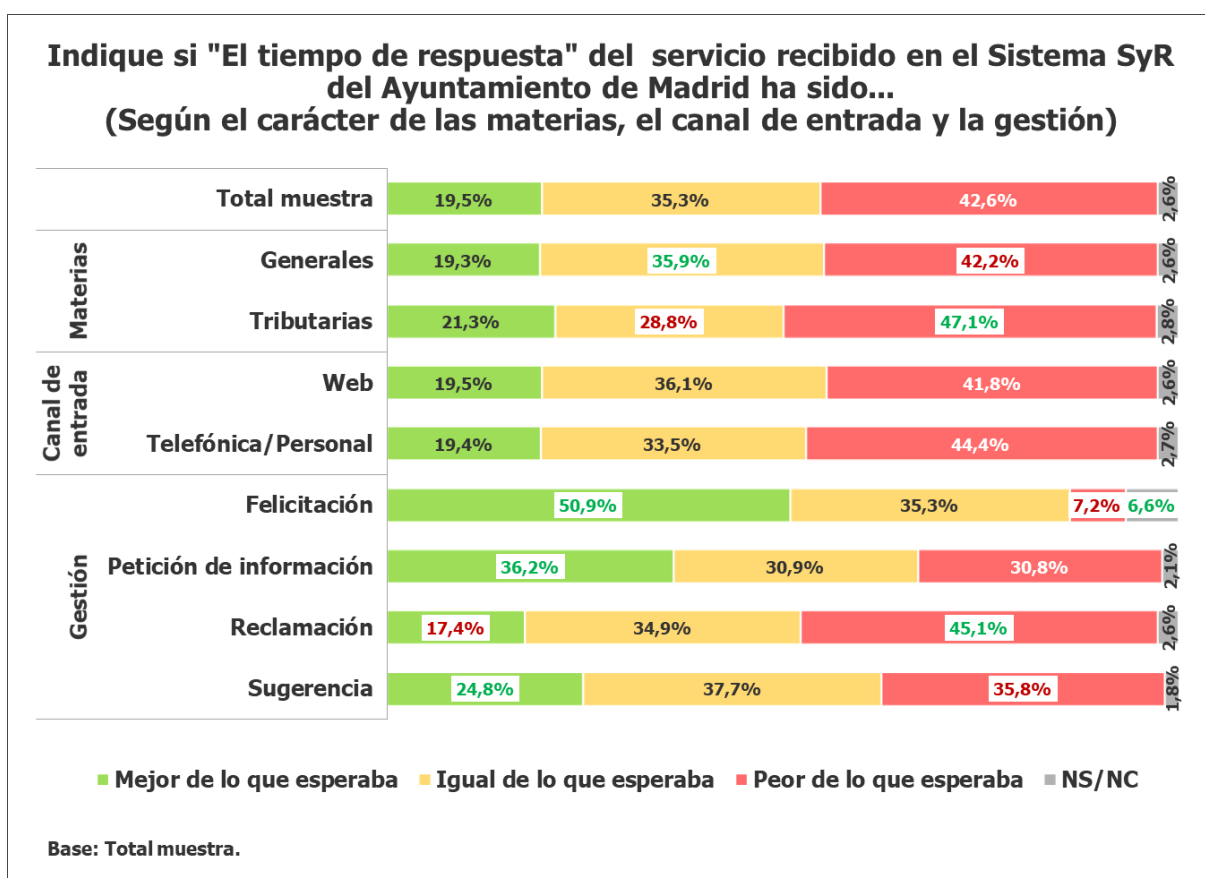


expectativas (44,0%) es significativamente superior al 38,7% entre el total y al registrado entre los que entraron por la página web (36,1%). Mientras que entre estos últimos destaca el 20,9% de personas usuarias que aseguran que el funcionamiento del sistema fue mejor y el 40,6% que afirman que fue igual al esperado, respecto al porcentaje registrado entre quienes entraron telefónica o presencialmente (17,5% y 35,2% respectivamente) y también al registrado entre el total (19,8% y 38,8% respectivamente).

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 (46,8%), peticiones de información (42,4%) y sugerencias (26,2%) y el de quienes afirman que fue peor entre quienes realizaron reclamaciones (41,1%).



## B)3. Tiempo de respuesta



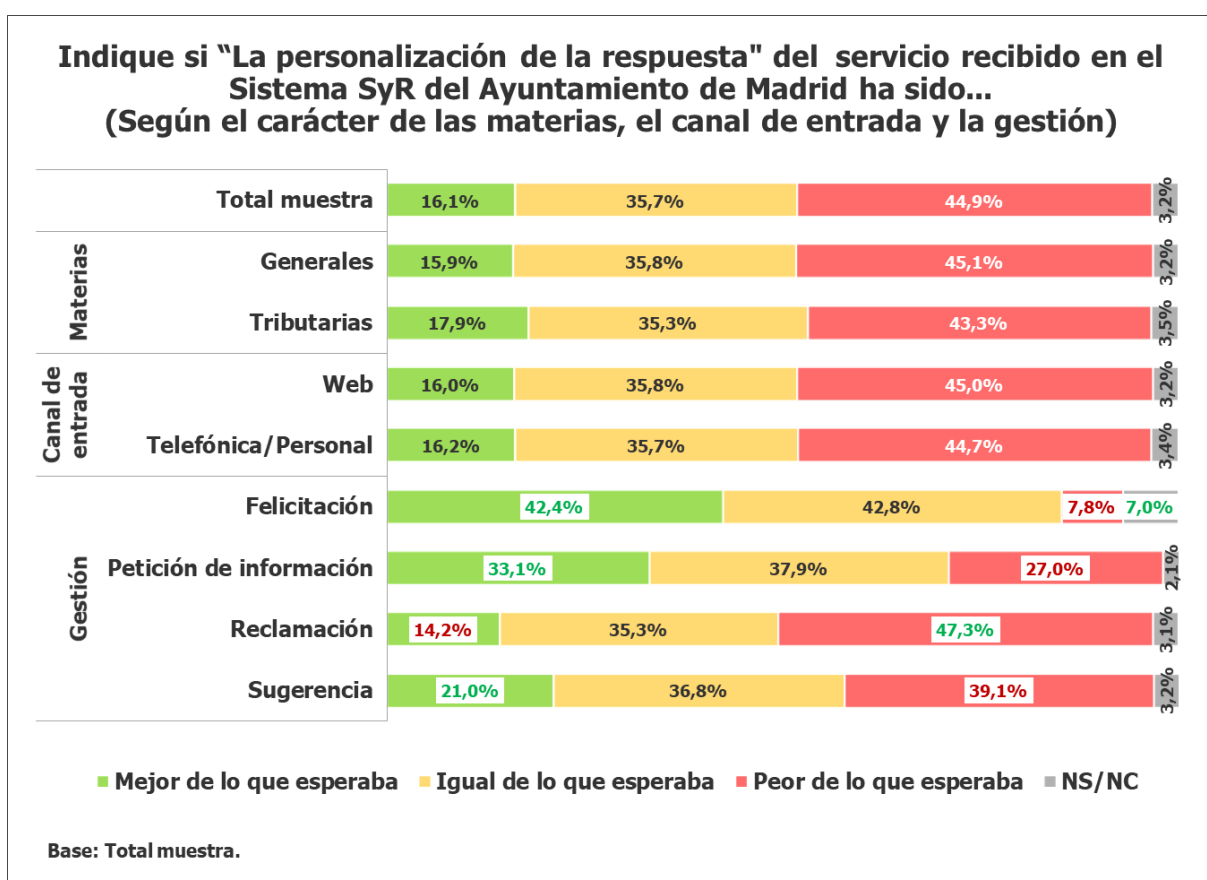
A propósito del tiempo de respuesta y en función del carácter de las materias, el 35,9% de personas usuarias de materias Generales consideran que el servicio fue igual al esperado, porcentaje significativamente superior al 28,8% registrado entre las personas usuarias de materias Tributarias y al 35,3% registrado entre el total. Mientras que entre las personas usuarias de materias Tributarias destaca el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor (47,1%) con respecto al que se registra entre las de materias Generales (42,2%) y con respecto al 42,6% total.

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

Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de quienes vieron colmadas sus expectativas destaca entre quienes

realizaron felicitaciones (50,9%), peticiones de información (36,2%) y sugerencias (24,8%) con respecto al registrado entre el total (19,5%) y quienes hicieron reclamaciones (17,4%). Por su parte, el porcentaje de quienes vieron sus expectativas empeoradas, destaca entre quienes reclamaron (45,1%) con respecto al 42,6% total y al que se registra entre quienes felicitaron o sugirieron ( $\leq 35,8\%$ ).

B)4. Personalización de la respuesta

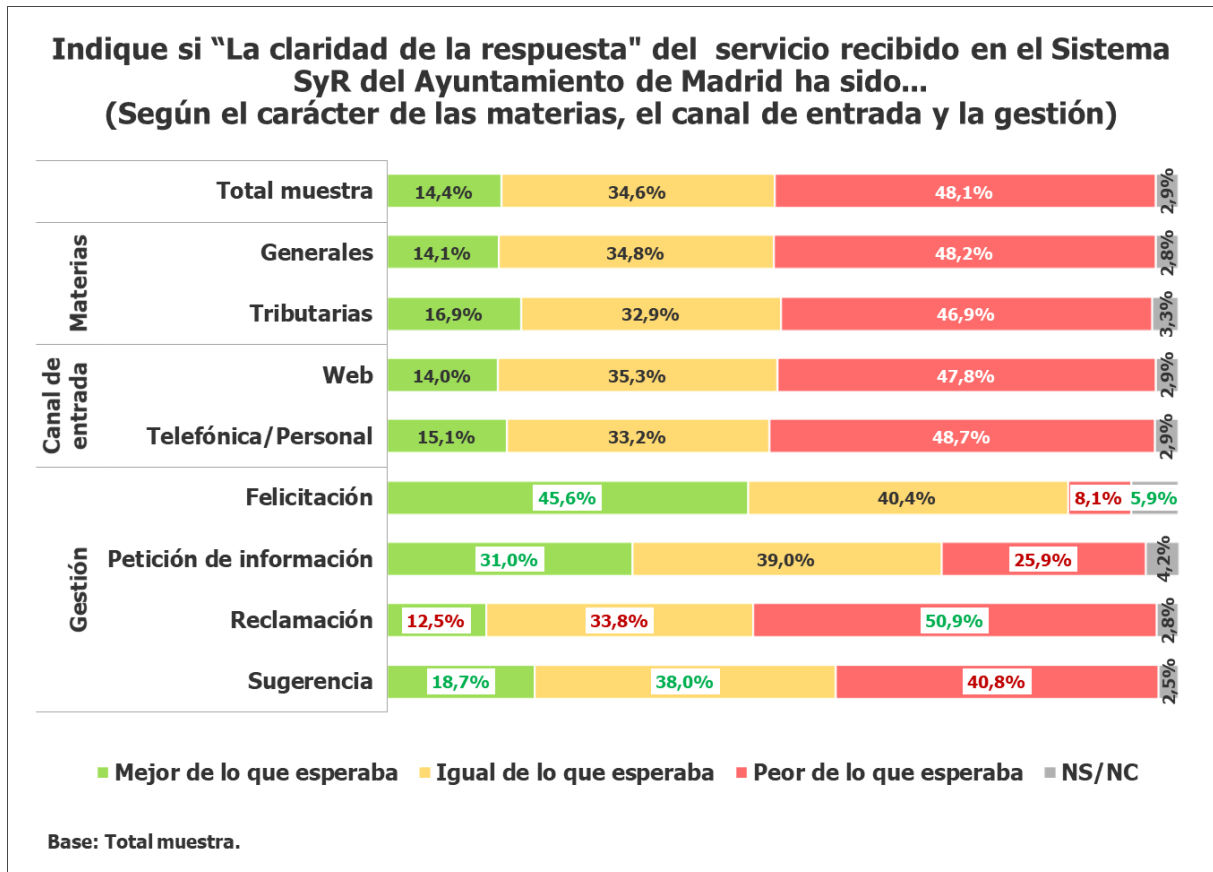


La personalización de la respuesta fue mejor de la esperada para el 42,4% de quienes realizaron felicitaciones, para el 33,1% de quienes pidieron información y para el 21,0% de quienes realizaron sugerencias, porcentajes que destacan significativamente con respecto al 16,1% total y al 14,2% registrado entre quienes realizaron reclamaciones.

Por su parte, el porcentaje de aquellos que afirman que la personalización fue peor, entre quienes realizaron

reclamaciones (47,3%), destaca significativamente con respecto al 44,9% registrado entre el total y al registrado entre quienes realizaron el resto de gestiones ( $\leq 39,1\%$ ).

B)5. Claridad de la respuesta



Al referirse a la claridad de la respuesta tampoco existen diferencias significativas en función del carácter de las materias y del canal de entrada.

Atendiendo al tipo de gestión, afirman que la claridad fue mejor de la esperada el 45,6% de quienes realizaron felicitaciones, el 31,0% de quienes realizaron peticiones de información y el 18,7% de quienes realizaron sugerencias, porcentajes significativamente superiores al 14,4% total y al 12,5% registrado entre quienes realizaron reclamaciones. Entre estos últimos, el 50,9% aseguran que fue peor, porcentaje que destaca significativamente con respecto al



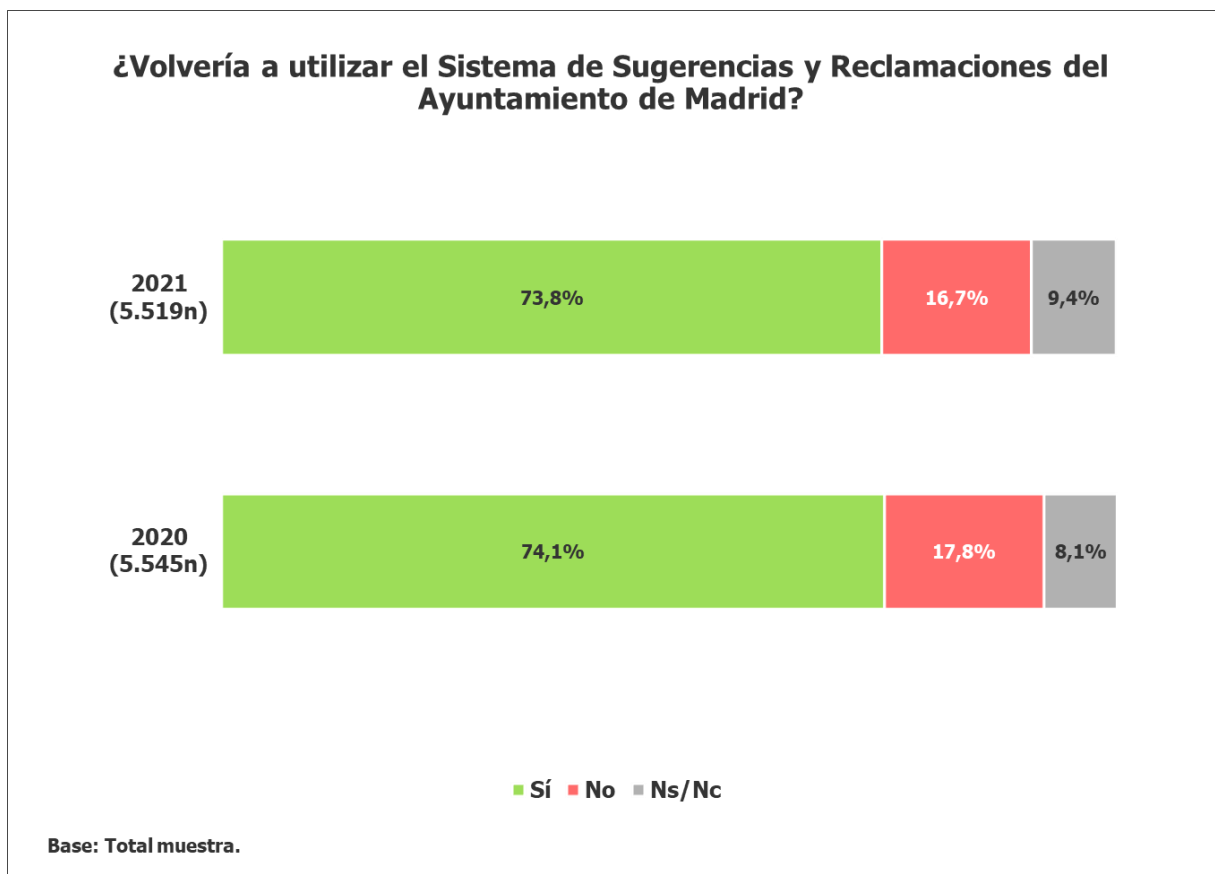
registrado entre el total (48,1%) y quienes realizaron otras gestiones ( $\leq 40,8\%$ ).

### 3.5. Otros aspectos del servicio

Existen 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.

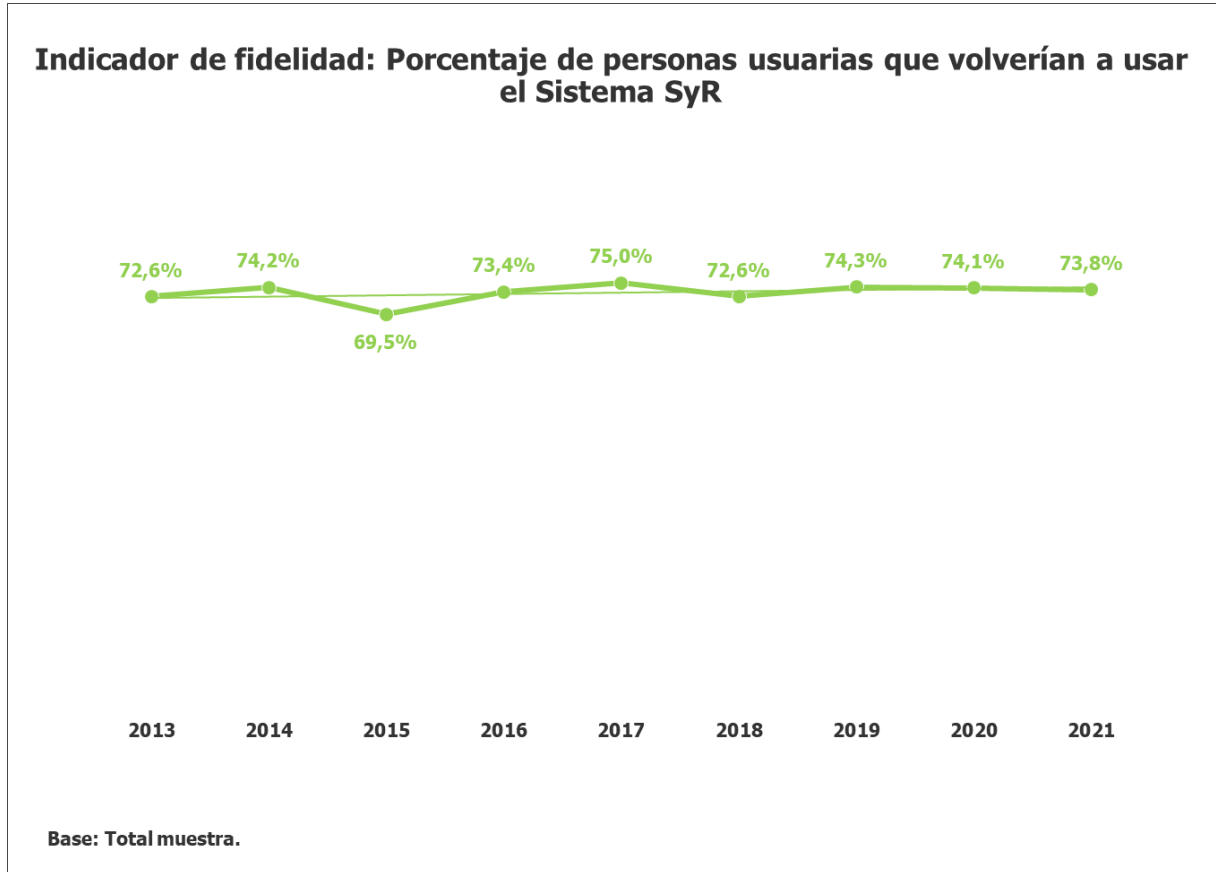
#### A) Fidelidad

**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 tanto, preguntamos si volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.



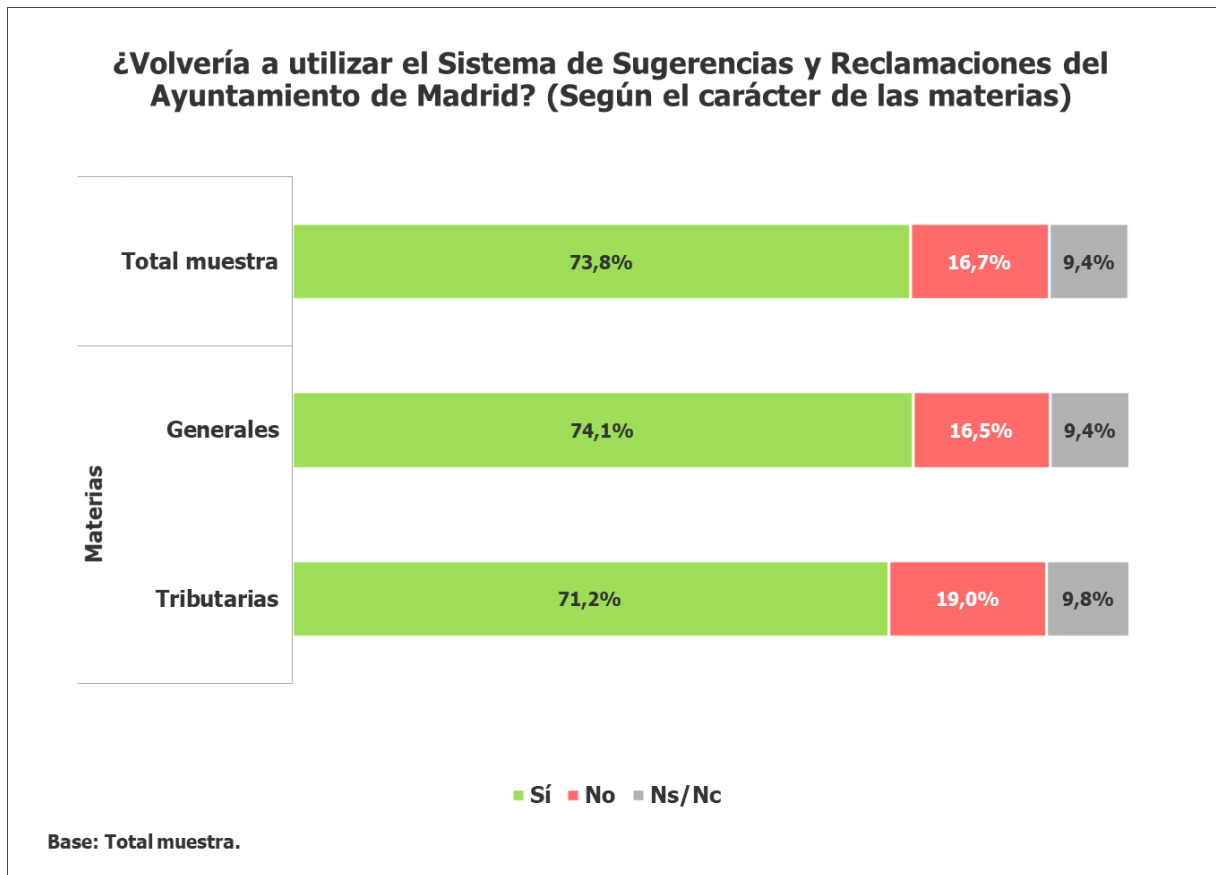
Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (73,8%) mientras que el 16,7% afirman que no.

El valor del indicador es muy similar al registrado el año anterior, veamos su evolución histórica.



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 70% en 2015 y fue por medio punto.

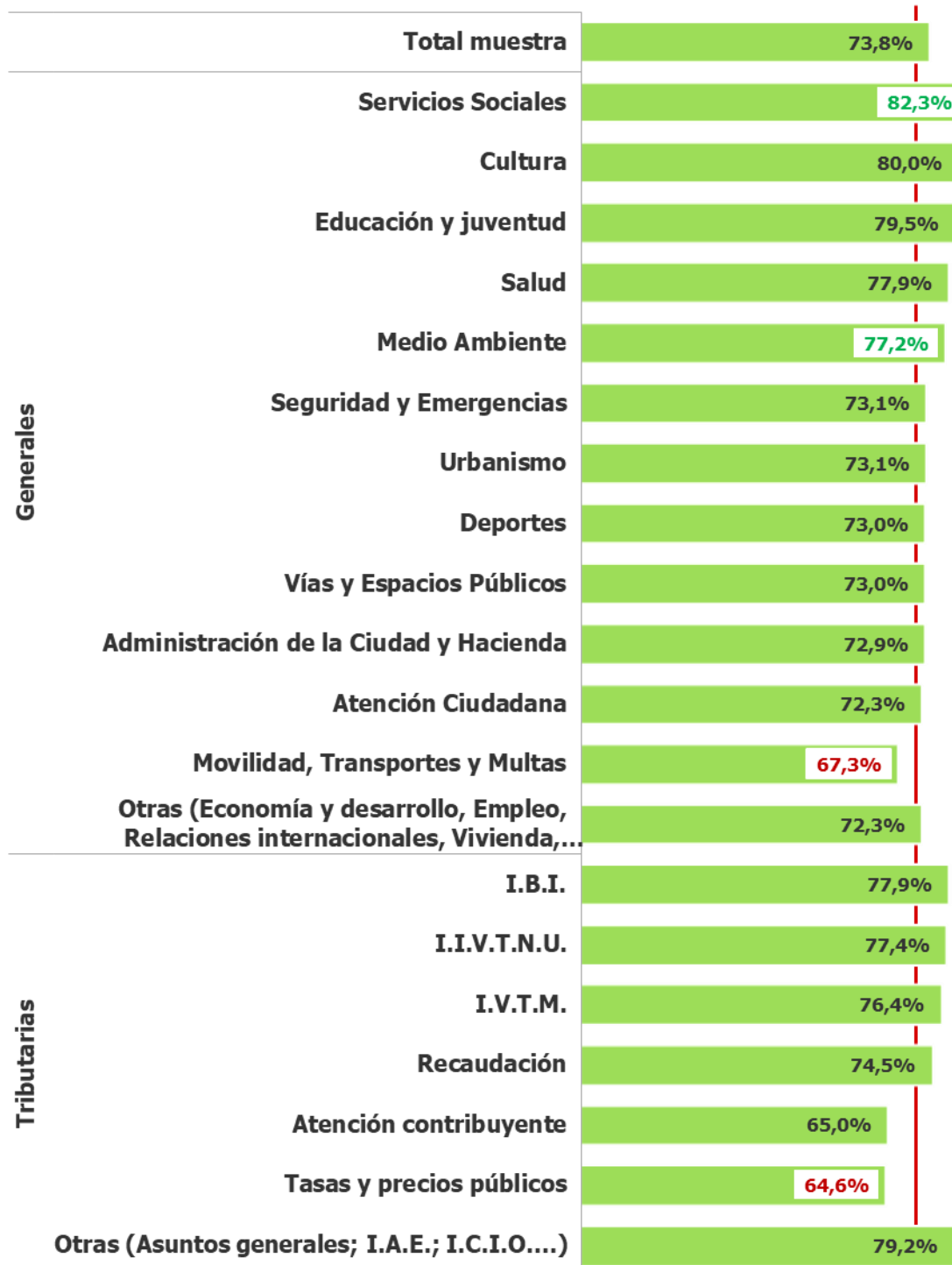
Por su parte, el valor máximo registrado en todo el histórico fue el 75,0% registrado en 2017. Así, el intervalo en el que se sitúa el indicador en los siete años registrados tiene un margen máximo de 5,5 puntos, lo que le confiere la estabilidad que se refleja en el gráfico.



Observando el 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 (74,1%) y el registrado entre las usuarias de materias Tributarias (71,2%).



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



Base: Total muestra.

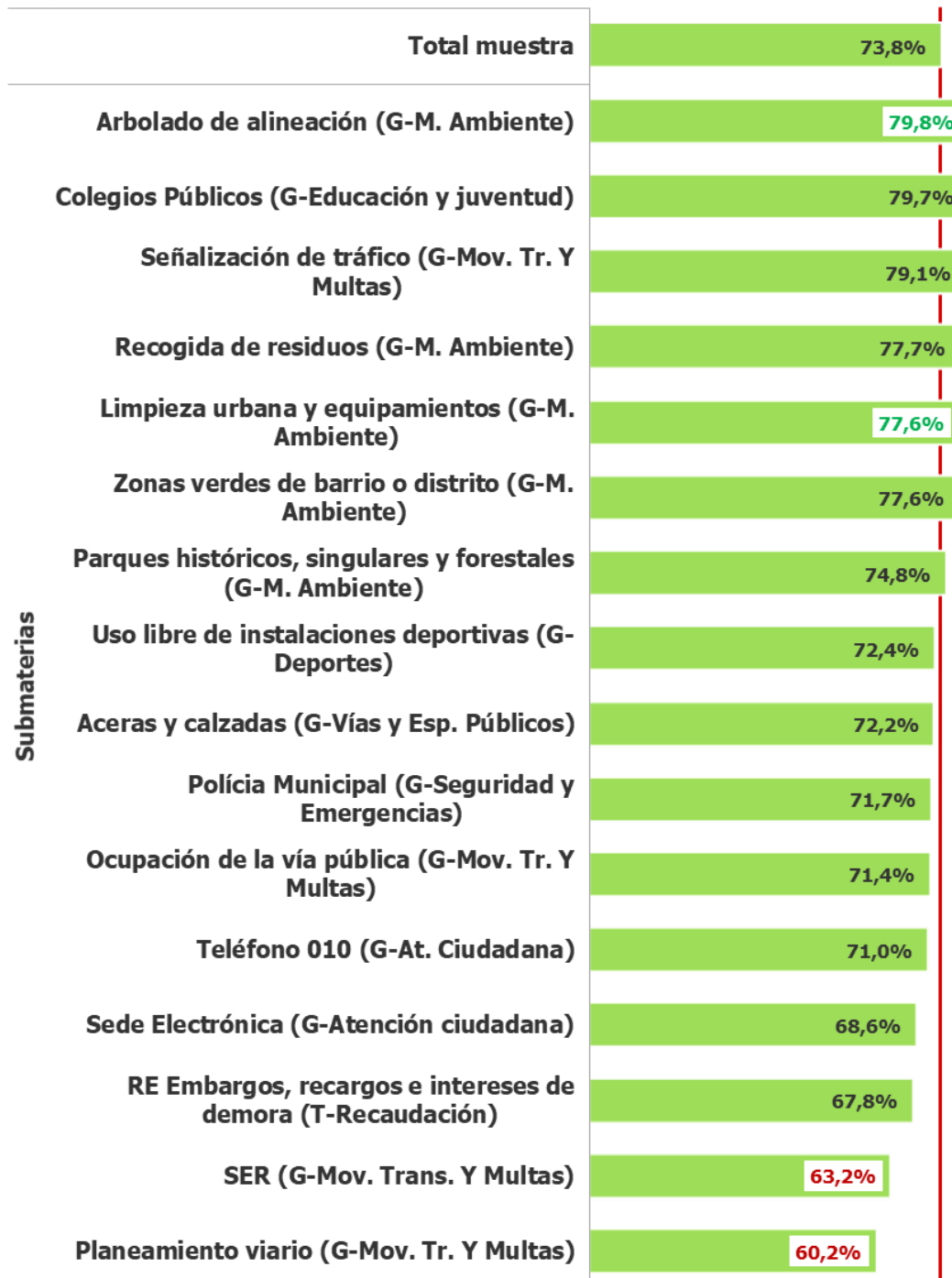




El valor del indicador, en las materias de Medio Ambiente (77,2%) y Servicios Sociales (82,3%) es significativamente más alto que el 73,8% registrado entre el total. Mientras que en Movilidad, Transportes y Multas (67,3%) y la Tributarias Tasas y Precios Públicos (64,6%) es significativamente inferior.



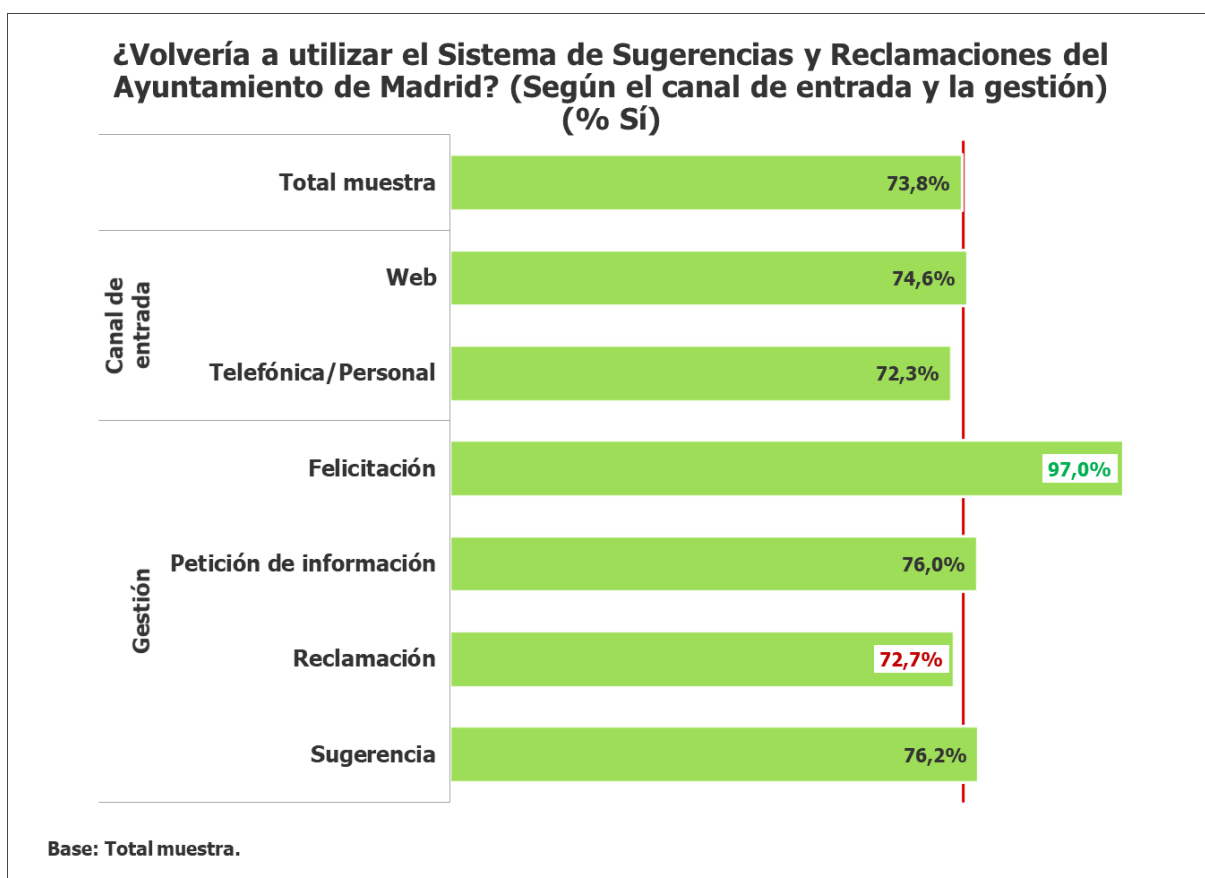
### ¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según submaterias) (% Sí)



Base: Total muestra.

En el nivel de las submaterias, destaca significativamente el 79,8% registrado en arbolado de alineación y el 77,6% en limpieza urbana, con respecto al 73,8% registrado entre el total.

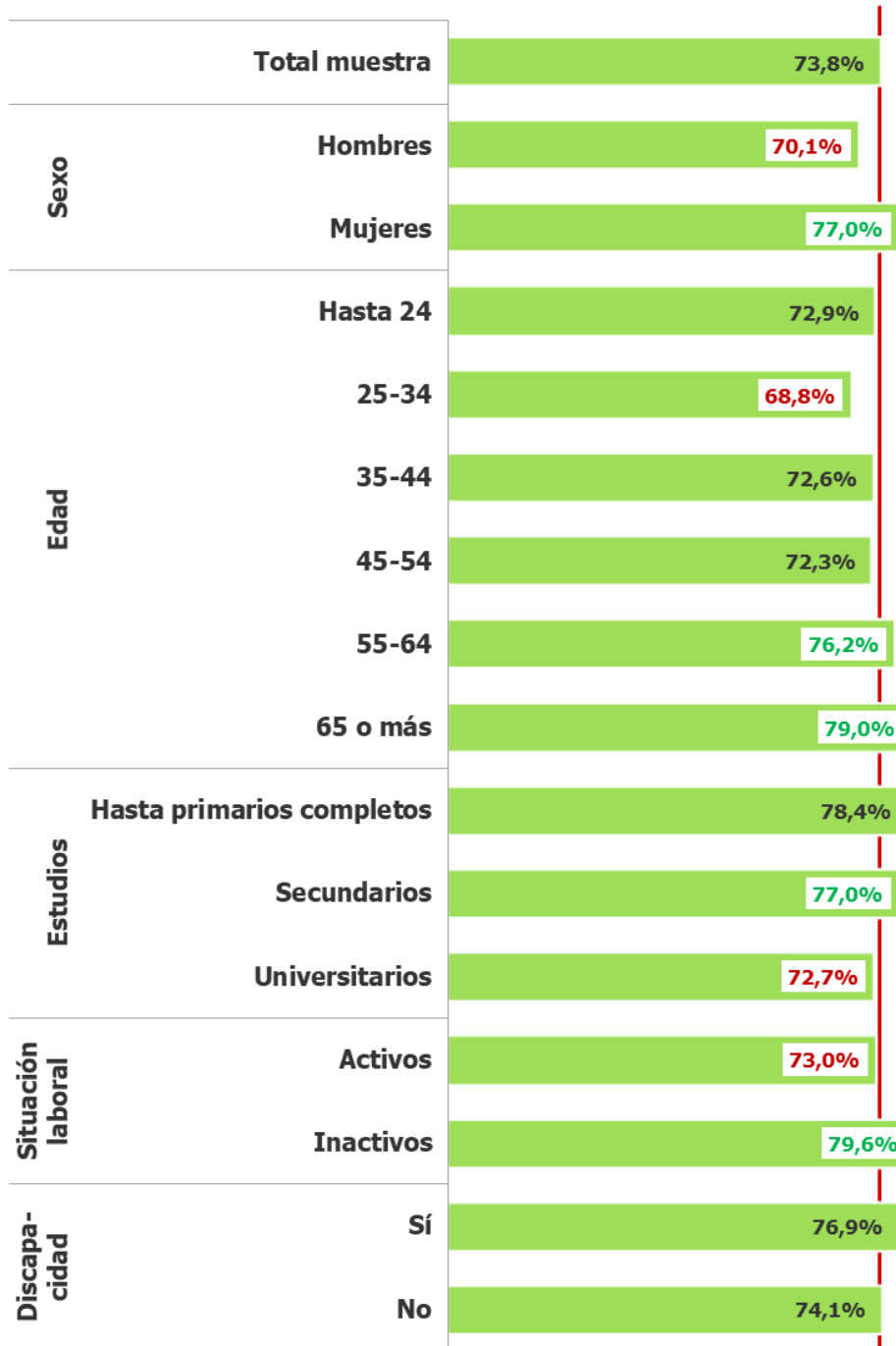
Por otro lado, las dos submaterias sobre las que se registra un valor del indicador significativamente inferior son planeamiento viario (60,2%) y el SER (63,2%), esta última reproduciendo la misma tendencia que años anteriores.



Según el tipo de solicitud, el valor del indicador es 97,0% entre los que realizaron felicitaciones, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de gestiones ( $\leq 76,2\%$ ) y también al registrado entre el total (73,8%).



## ¿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.

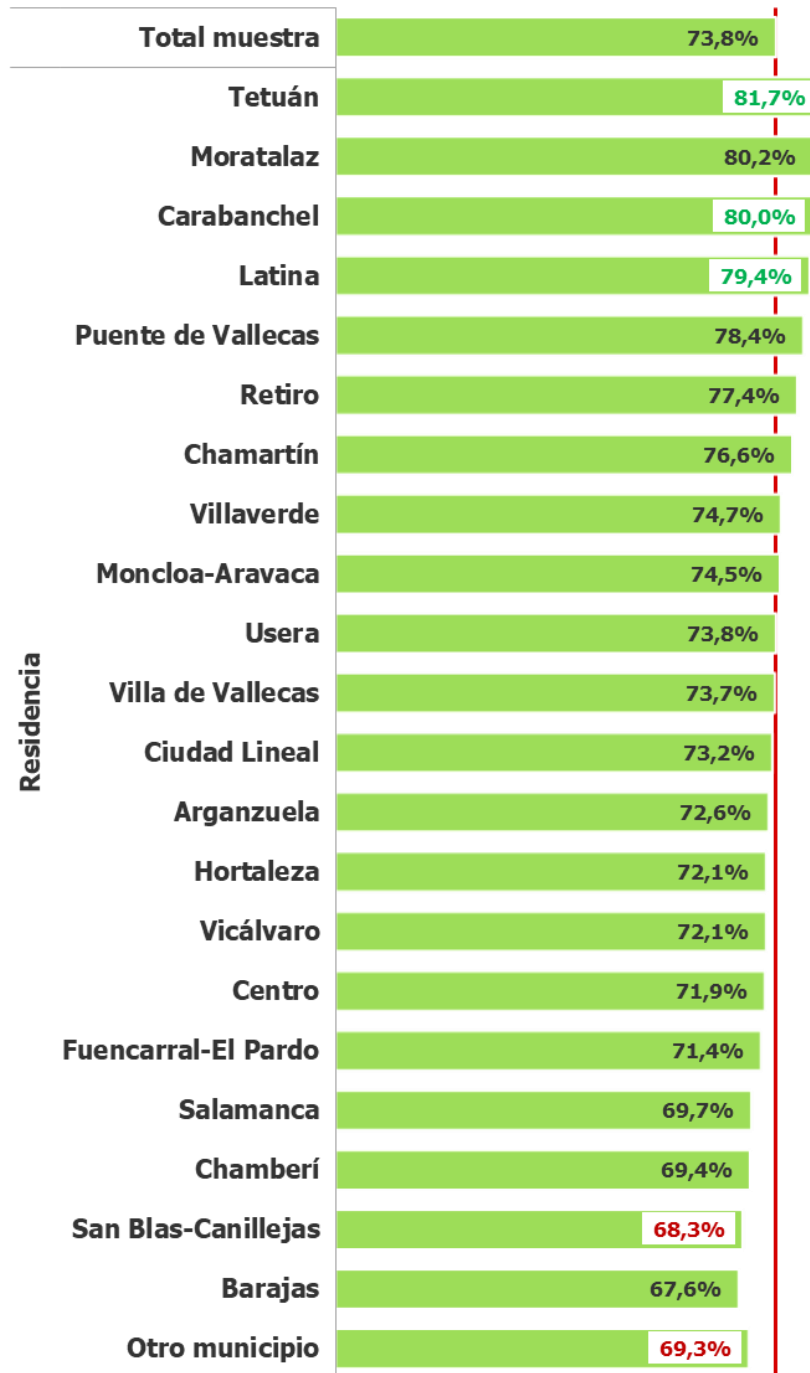


Si atendemos a las características sociodemográficas, se observan las siguientes diferencias:

- El porcentaje de mujeres que manifiesta su fidelidad con el servicio de sugerencias y reclamaciones (77,0%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (70,1%).
- En función de la edad, el indicador de fidelidad es significativamente superior en los segmentos de mayor edad, llegando al 76,2% registrado entre quienes tienen entre 55 y 64 años y al 79,0% entre quienes tienen más de 65.
- Atendiendo a los estudios, entre quienes tienen estudios secundarios el valor del indicador (77,0%) es significativamente superior al registrado entre quienes tienen estudios universitarios (72,7%) y al 73,8% registrado entre el total.
- El valor del indicador también destaca significativamente entre los inactivos (79,6%) con respecto al 73,8% registrado entre el total y el 73,0% entre los activos.



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



Base: Total muestra.



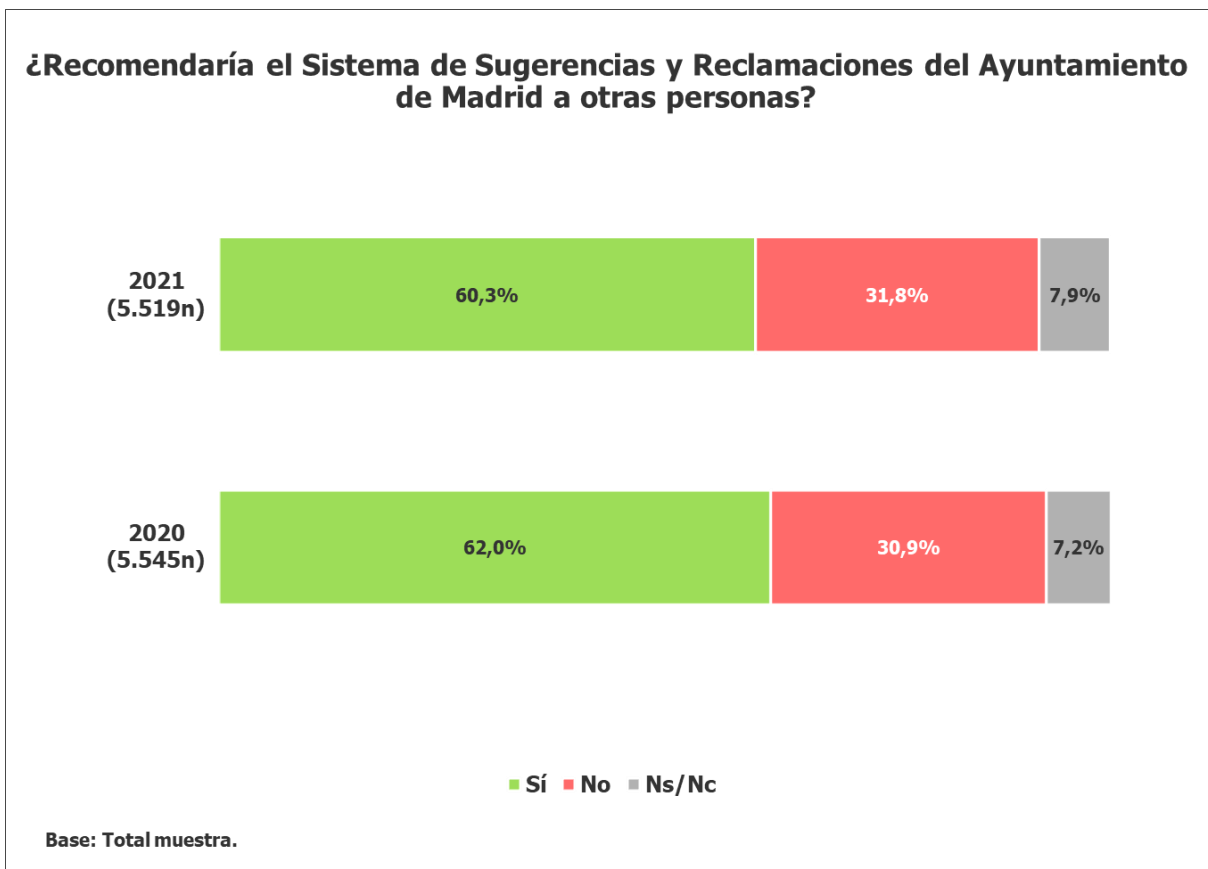
En función de la residencia de los usuarios, el porcentaje de quienes volverían a utilizar el servicio en Tetuán (81,7%), Latina (79,4%) y Carabanchel (80,0%) es significativamente superior al 73,8% registrado entre el total.

El valor del indicador es significativamente inferior al total entre quienes residen en el distrito de San Blas-Canillejas (68,3%) y en otros municipios fuera de Madrid (69,3%).

### B) Recomendación

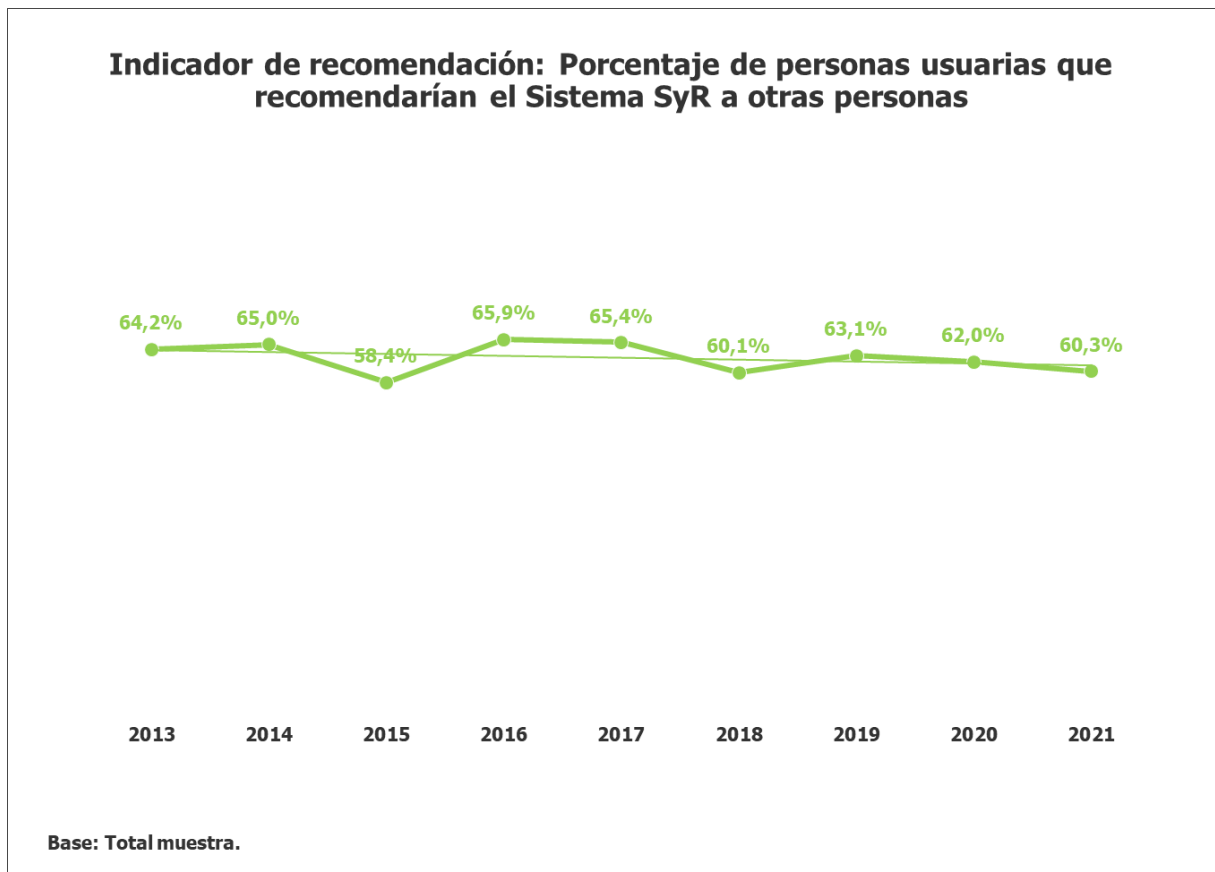
El **porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones** representa otro de los indicadores asociados al compromiso con la ciudadanía.

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



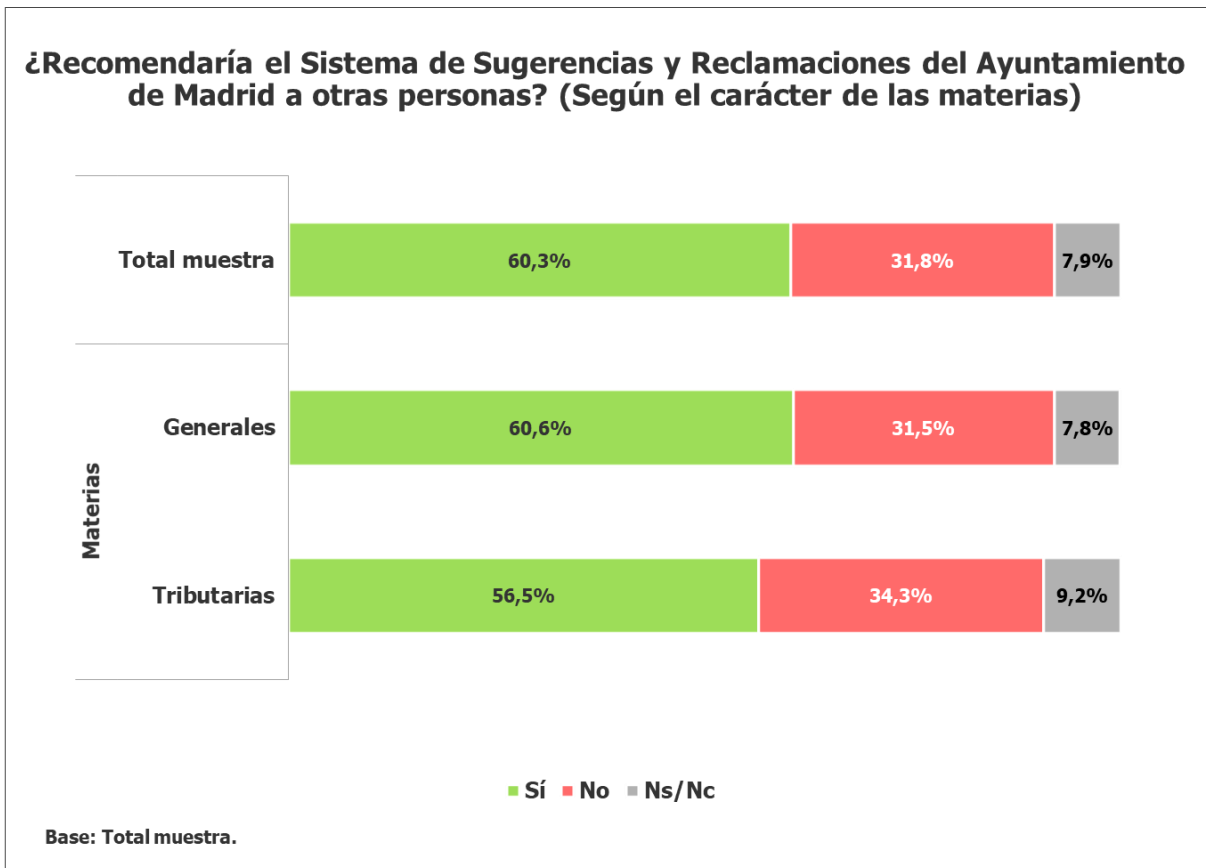
Seis de cada diez personas usuarias (60,3%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas, mientras que tres de cada diez afirman que no (31,8%).

El valor del indicador es 1,7 puntos inferior al registrado el año anterior (62,0%), veamos la serie histórica para entender mejor su comportamiento.



Tomando la serie histórica desde 2013 se observa una tendencia ligeramente descendente, puede considerarse un indicador bastante constante aunque encadena dos oleadas de leve disminución.

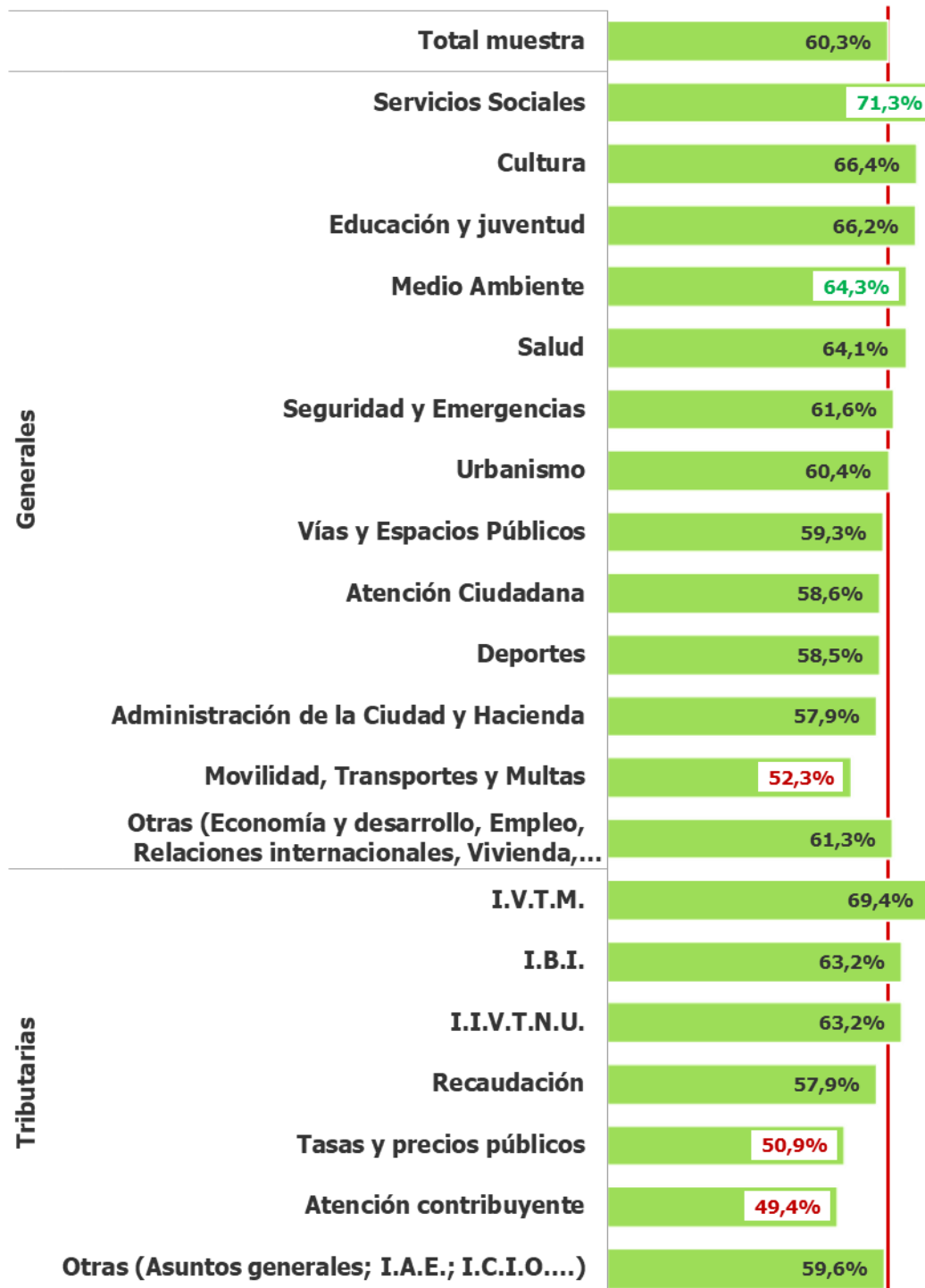




Entre quienes usaron el servicio para el bloque de materias Generales se registra un porcentaje de quienes recomendarían el servicio a otras personas (60,6%) un poco superior al registrado entre quienes tramitaron solicitudes Tributarias (56,5%), aunque esa diferencia no es significativa.



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



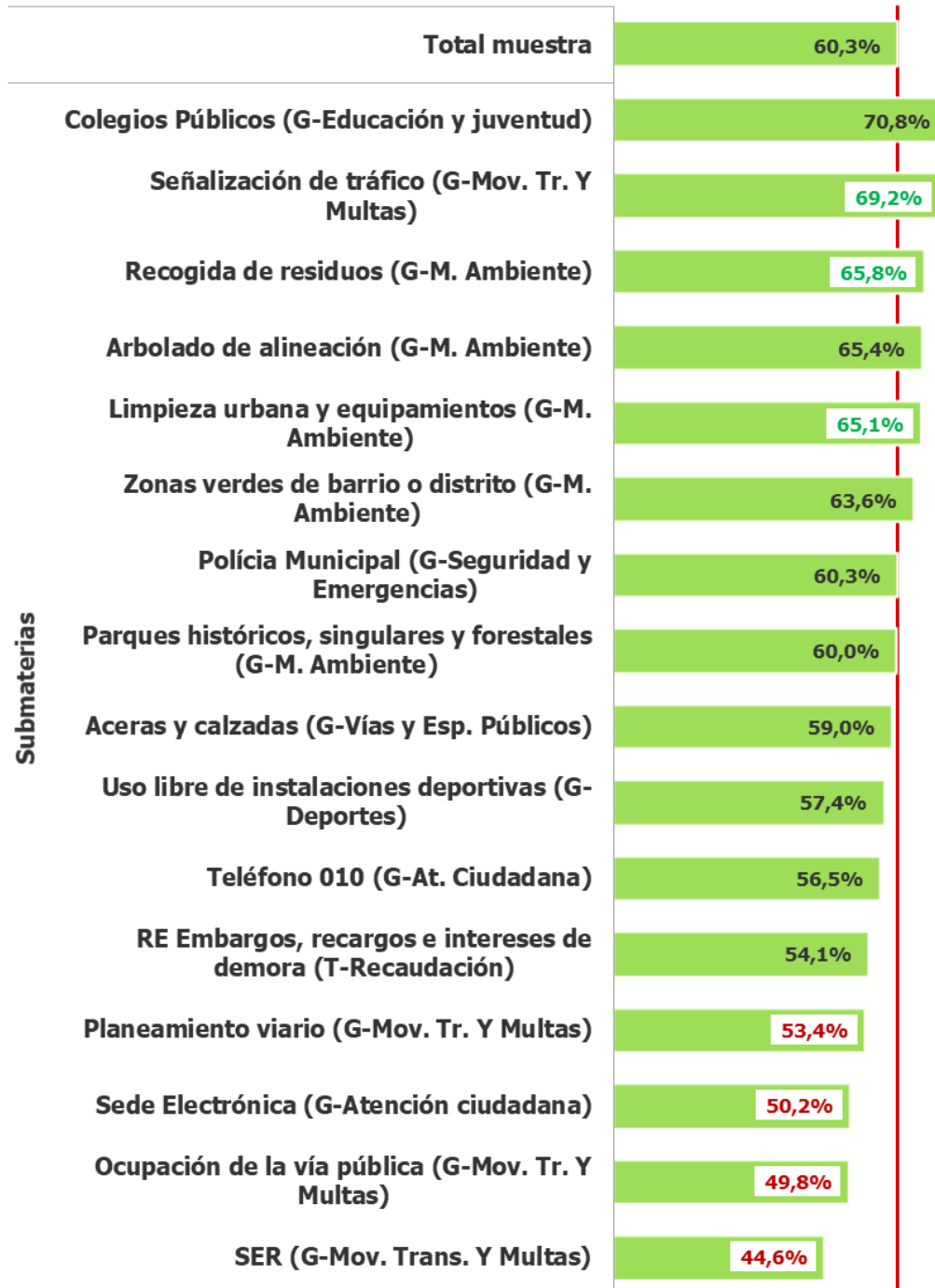
Base: Total muestra.



Tomando como referencia la diferencia del indicador con respecto al total, el indicador entre las personas usuarias de las materias Medio Ambiente (64,3%), Servicios Sociales (71,3%) que es significativamente superior al 60,3% registrado entre el total. Mientras que en Movilidad, Transportes y Multas un 52,3% y en las Tributarias Atención al Contribuyente. (49,4%) y Tasas y Precios Públicos (50,9%) se registra porcentaje significativamente inferior.

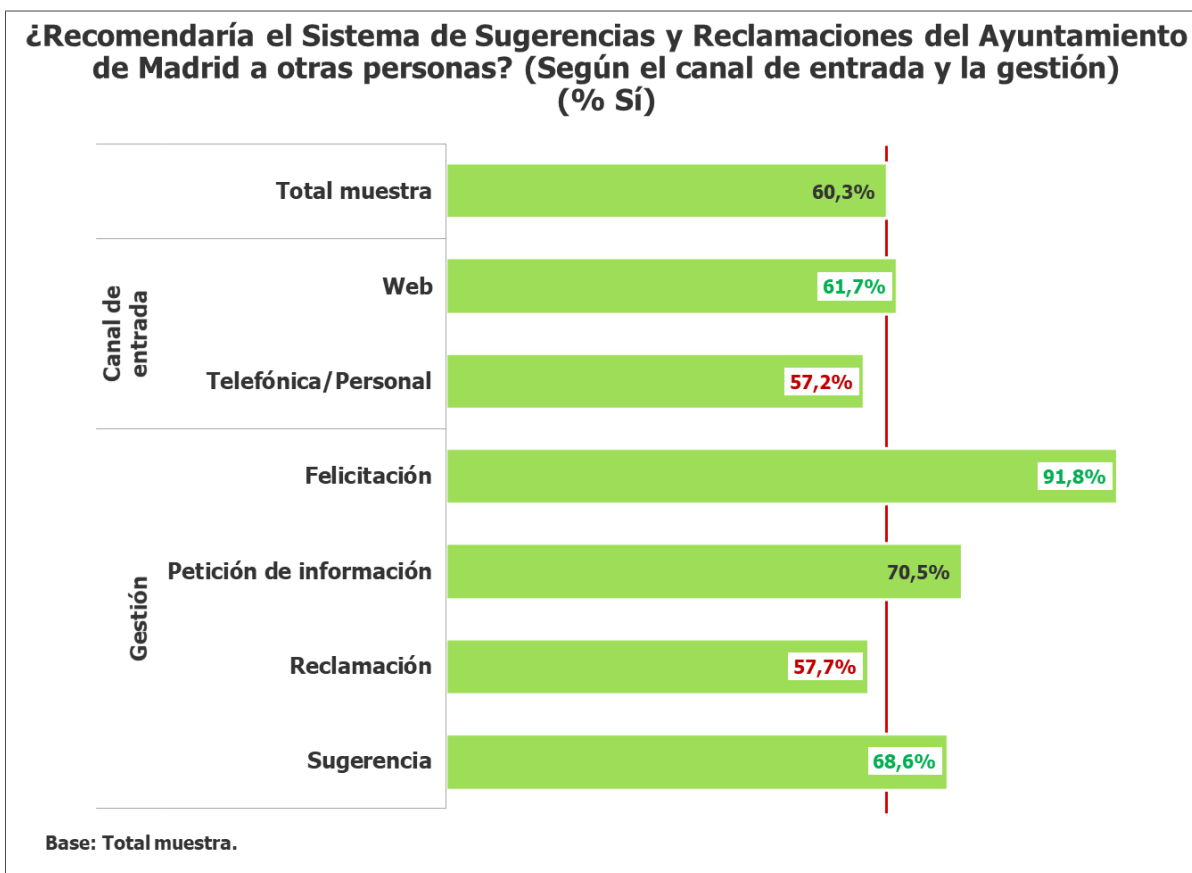


### ¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según submaterias) (% Sí)



Base: Total muestra.

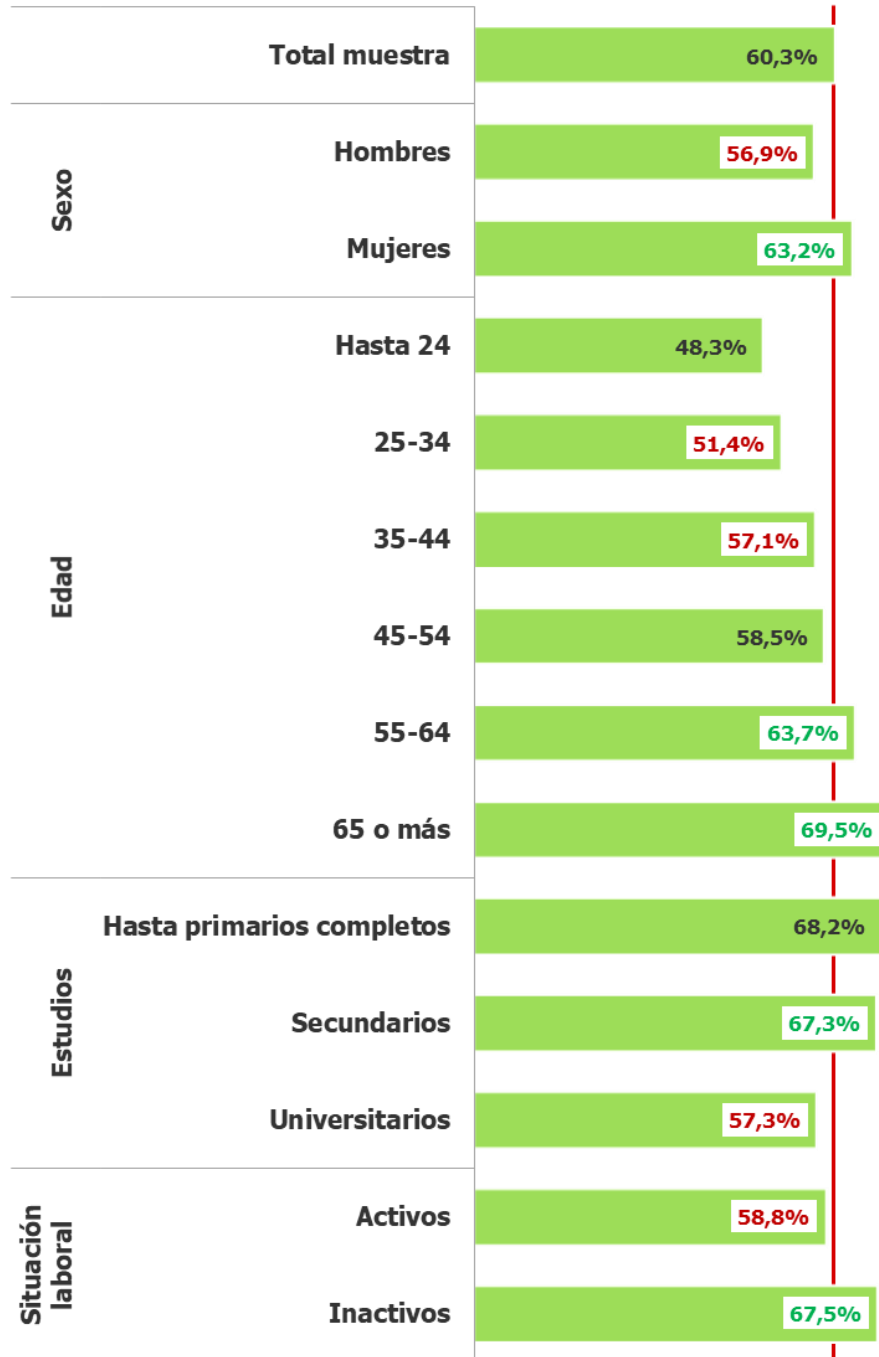
Al analizar según las submaterias, la alerta que se desprende del valor del indicador de recomendación cuando éste es significativamente inferior al registrado entre el total, se produce cuando se trata de sede electrónica (50,2%), ocupación de la vía pública (49,8%), planeamiento viario (54,4%) y el SER. (44,6%). Por su parte, el indicador de recomendación es significativamente más alto en limpieza urbana y equipamientos (65,1%), recogida de residuos (65,8%) y señalización de tráfico (69,2%).



Atendiendo al canal de entrada y tipo de solicitud, el indicador de recomendación destaca significativamente entre quienes entran al sistema a través de la web (61,7%) y entre los que acceden para realizar felicitaciones (91,8%) o sugerencias (68,6%) con respecto al registrado entre los que entran telefónica y presencialmente (57,2%) y quienes realizan reclamaciones (57,7%) respectivamente.



## ¿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 63,2% de las mujeres recomendarían el Sistema SyR a otras personas, porcentaje significativamente superior al registrado entre los hombres (56,9%) y al que se registra entre el conjunto de personas usuarias (60,3%).

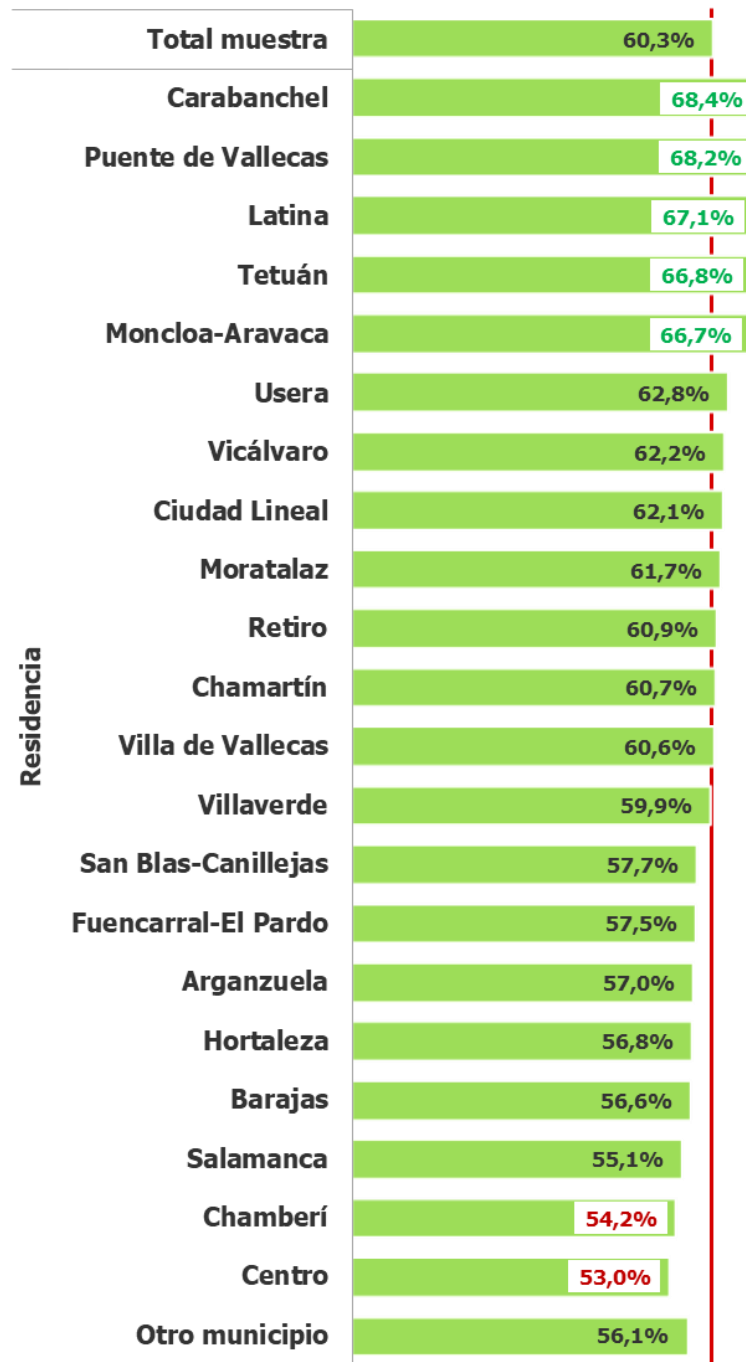
Según la edad se observa una clara relación, el indicador aumenta a medida que aumenta la edad de las personas usuarias. El porcentaje registrado entre los grupos con una edad superior a los 55 años ( $\geq 63,7\%$ ) destaca significativamente con respecto al total (60,3%) y al registrado entre el resto de segmentos ( $\leq 58,5\%$ ).

Atendiendo al nivel de estudios, el porcentaje registrado entre quienes tienen estudios secundarios (67,3%) es significativamente superior al registrado entre los que los tienen universitarios (57,3%) y también al 60,3% registrado entre el total.

En función de la actividad, entre los inactivos se registra un porcentaje de "prescriptores" (67,5%) significativamente superior al registrado entre los activos (58,8%) y con respecto al registrado entre el total (60,3%).



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



Base: Total muestra.



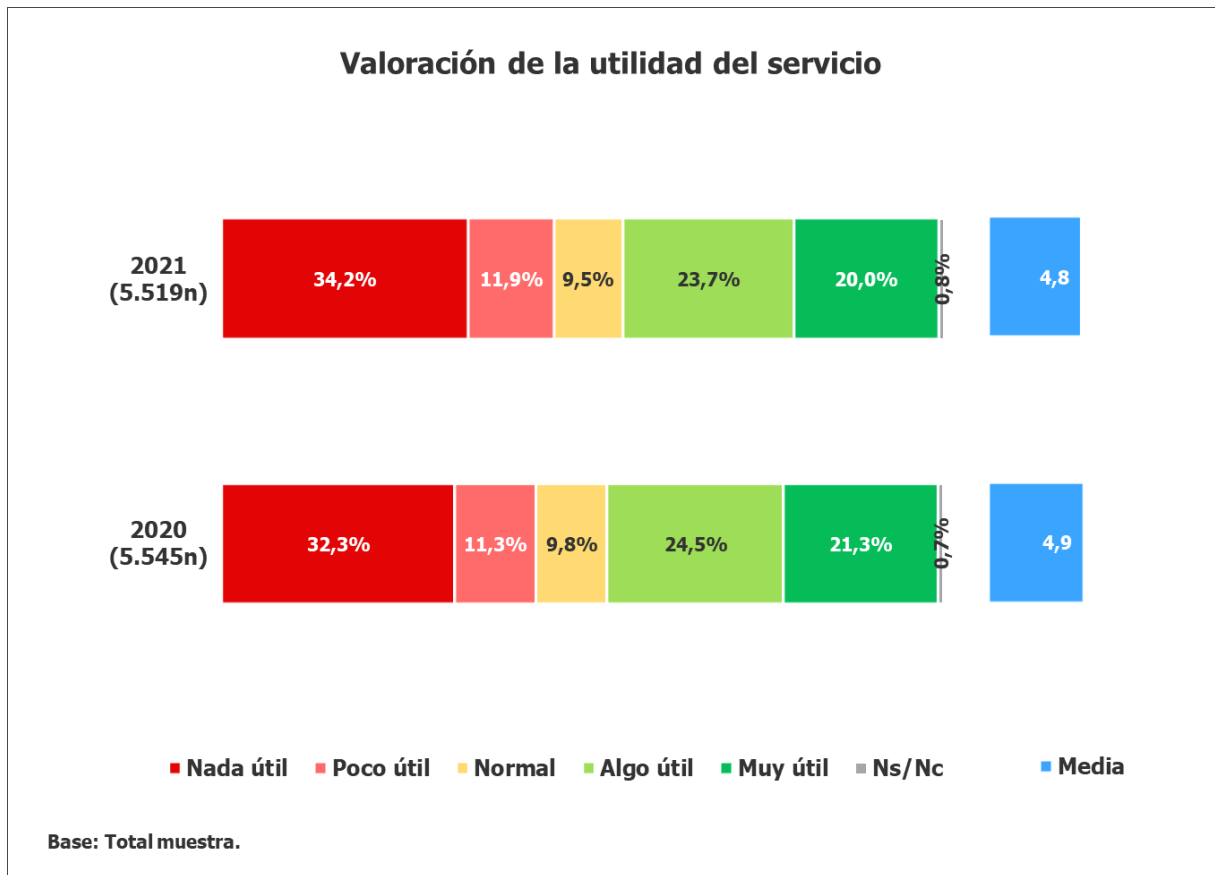


Si atendemos al distrito de residencia, el valor del indicador más alto se registra en Tetuán (66,8%), Moncloa-Aravaca (66,7%), Latina (67,1%), Carabanchel (68,4%) y Puente de Vallecas (68,2%).

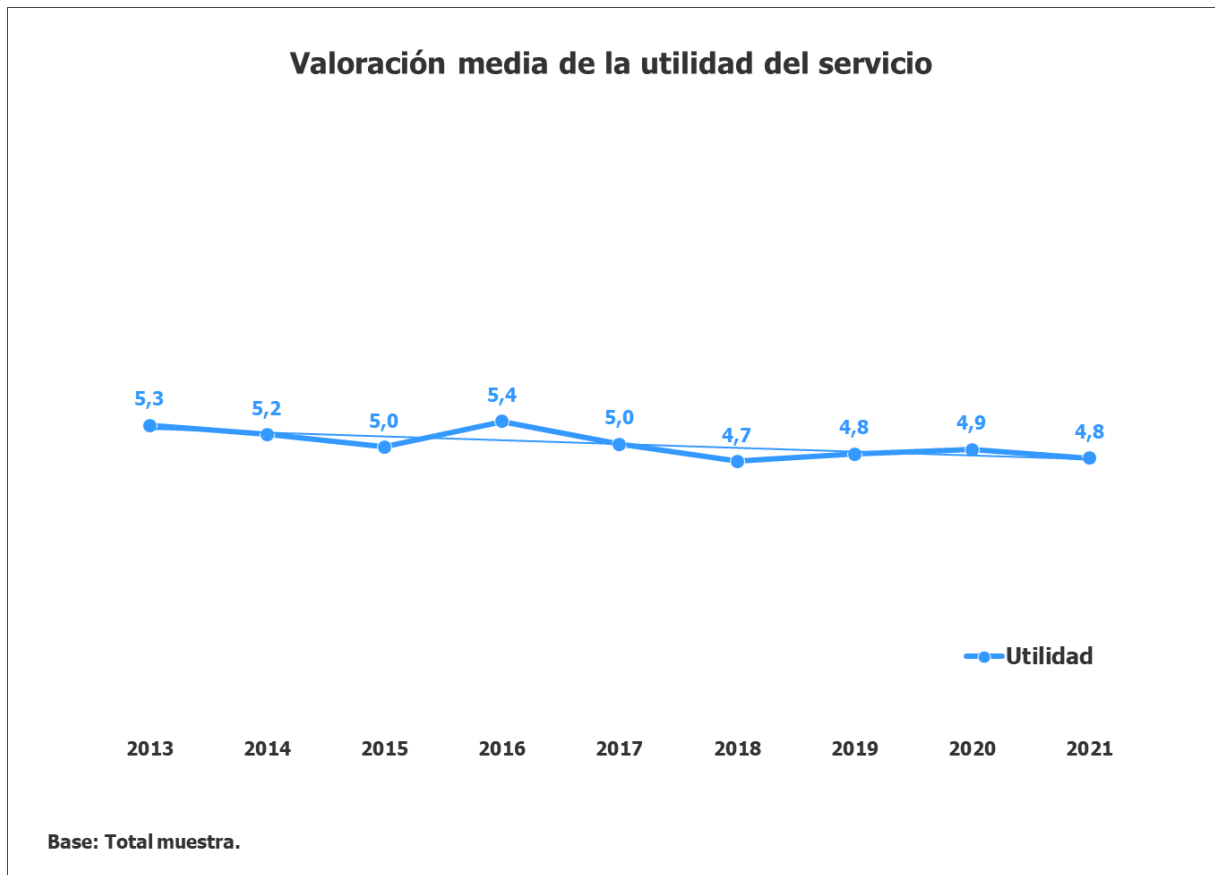
Por su parte, el valor del indicador que se registra en el distrito de Chamberí (54,2%) es significativamente inferior al 60,3% total, lo que indica que es la zona en la que el sistema cuenta con una menor proporción de prescriptores.

### C) Utilidad

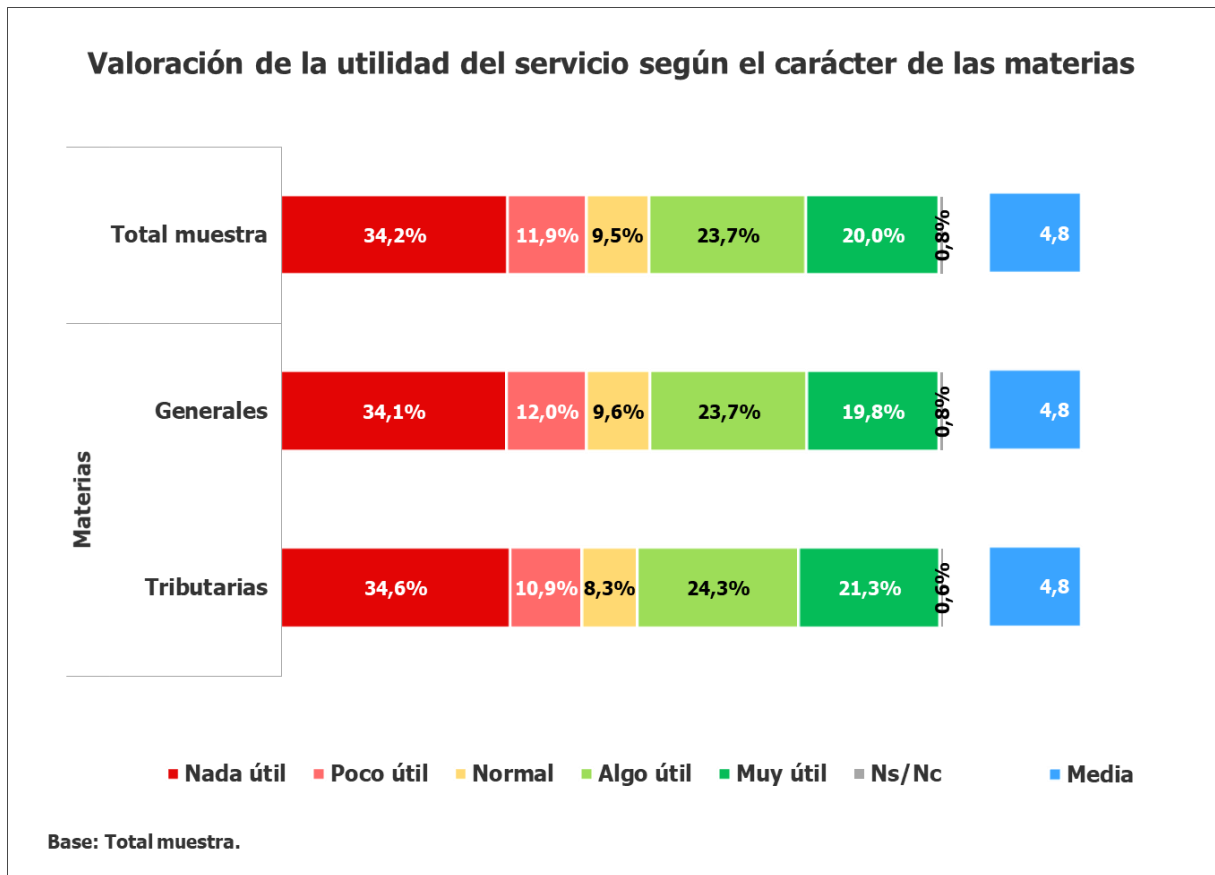
El tercer y último aspecto del servicio tiene que ver con la utilidad que éste tiene para la ciudadanía. De hecho, **el porcentaje de personas que consideran el servicio útil o muy útil** es otro de los indicadores asociados al compromiso, así pues, para obtenerlo se preguntó por la valoración de la 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.



De manera que el valor del indicador es el 43,7% formado por quienes consideran útil (23,7%) o muy útil (20,0%) este servicio. Pero también se registra un 46,1% de quienes valoran la utilidad por debajo del 5 y un 9,5% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de  $X=4,8$ , una décima inferior al registrado en 2020 ( $X=4,9$ ).



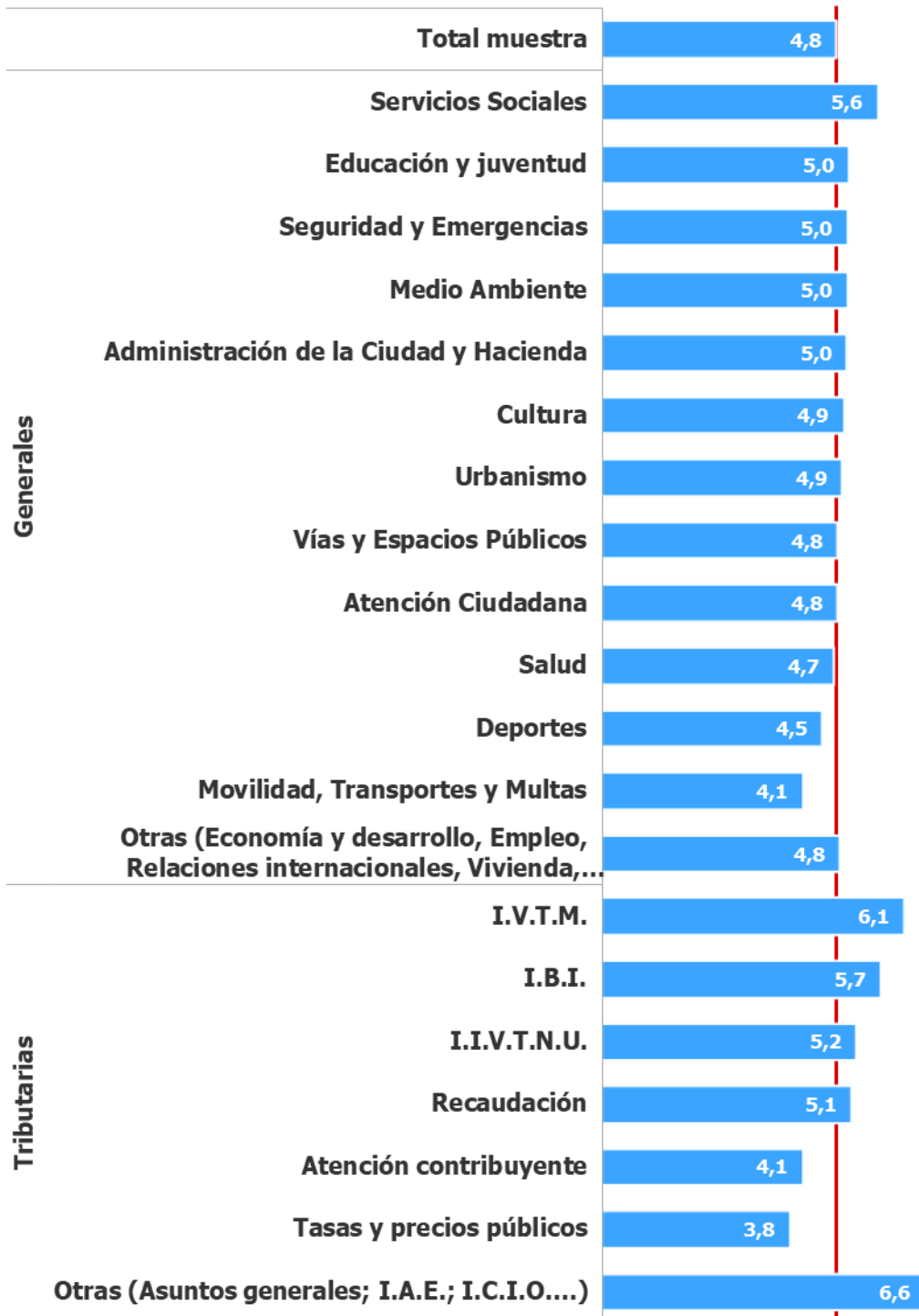
Tomando la evolución de la valoración media de la utilidad desde 2013, se observa que la línea de tendencia es constante, ya que alterna periodos consecutivos de descenso y aumento. De hecho, el margen entre la mejor y la peor valoración es de 7 décimas de punto.



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.



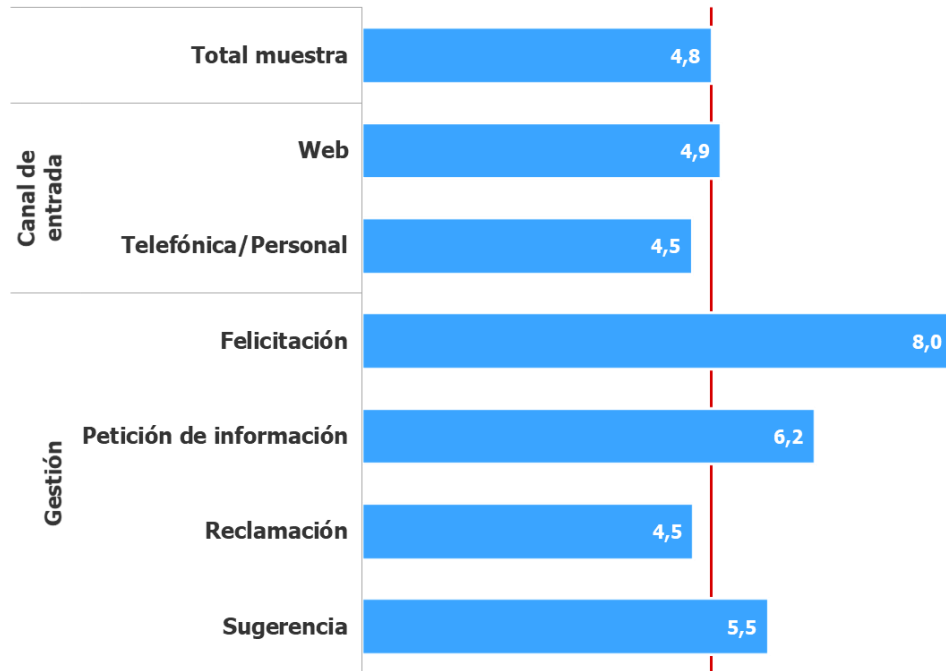
Entre las materias Tributarias, “aprueban” la utilidad las personas usuarias que tramitaron cualquiera de los tres impuestos: el I.B.I. (X=5,7), el I.I.V.T.N.U. (X=5,2) y el I.V.T.M. (X=6,1) y también Recaudación (X=5,1). La valoración media más alta de la utilidad del servicio entre las materias Generales es la registrada en Servicios Sociales (X=5,6).

Las materias con valoración media más negativa son las Tributarias Atención al Contribuyente (X=4,1) y Tasas y precios públicos (X=3,8) y la General Movilidad, Transportes y Multas (X=4,1), las mismas que el año pasado.

Entre las 16 submaterias analizadas, las tres con la valoración media más alta, superando el 5 de media, de la utilidad del servicio registrada son colegios públicos (X=5,1), señalización de tráfico (X=5,8) y recogida de residuos (X=5,6).

Sin embargo, las dos submaterias sobre las que peor se valora la utilidad son el SER (X=3,7) y ocupación de la vía pública (X=3,3) que 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)



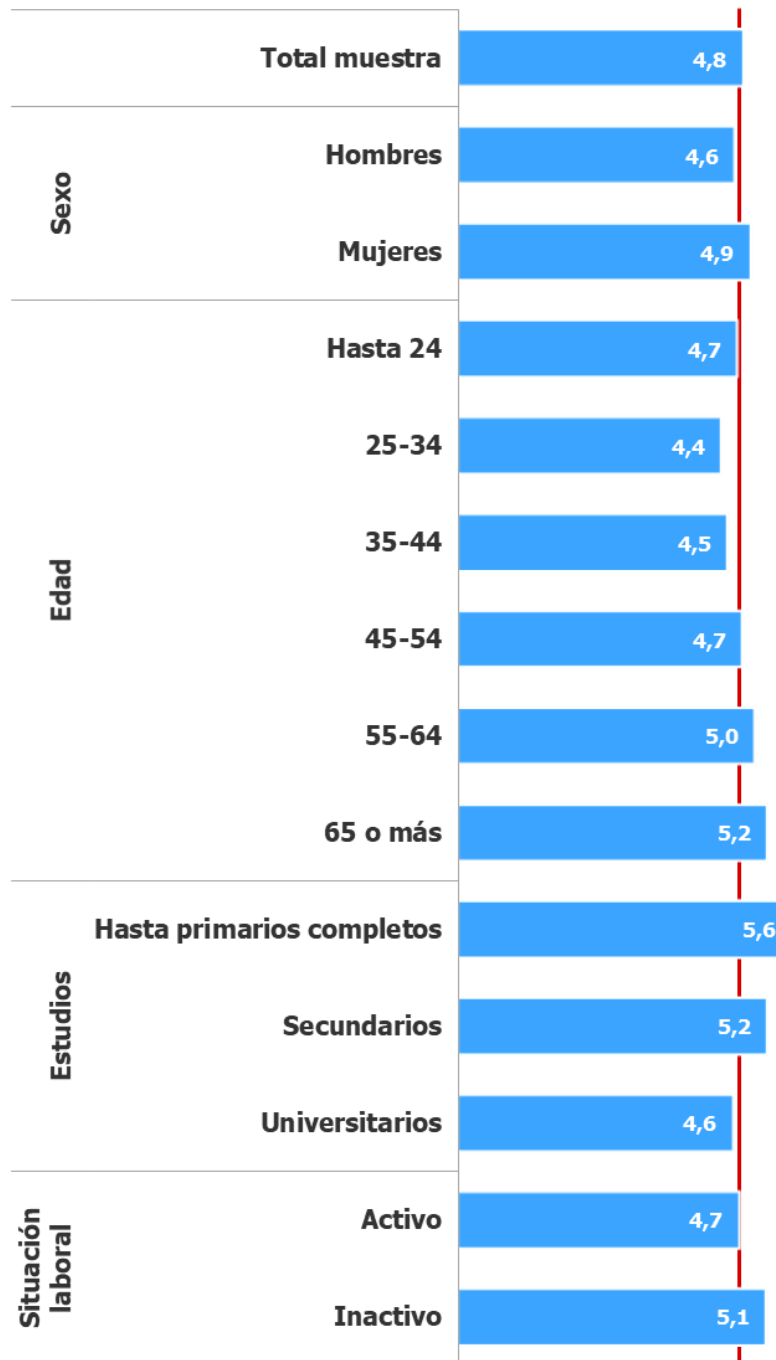
Base: Total muestra.

Atendiendo al canal de entrada, la valoración media de la utilidad del servicio que se registra entre quienes accedieron por la web ( $X=4,9$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma telefónica o presencial ( $X=4,5$ ).

Según el tipo de solicitud, la valoración media de la utilidad que se registra entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=8,0$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquier otra solicitud ( $X \leq 6,2$ ). Pero también hay que señalar que la otorgada por quienes realizaron sugerencias ( $X=5,5$ ) y peticiones de información ( $X=6,2$ ) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,5$ ) 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 ( $X=4,9$ ) que es significativamente superior a la registrada entre los hombres ( $X=4,6$ ).

Atendiendo a la edad, la valoración de la utilidad del servicio aumenta de forma significativa a medida que aumenta la edad, evolucionando hasta el  $X=5,2$  registrado entre los mayores de 65 años.

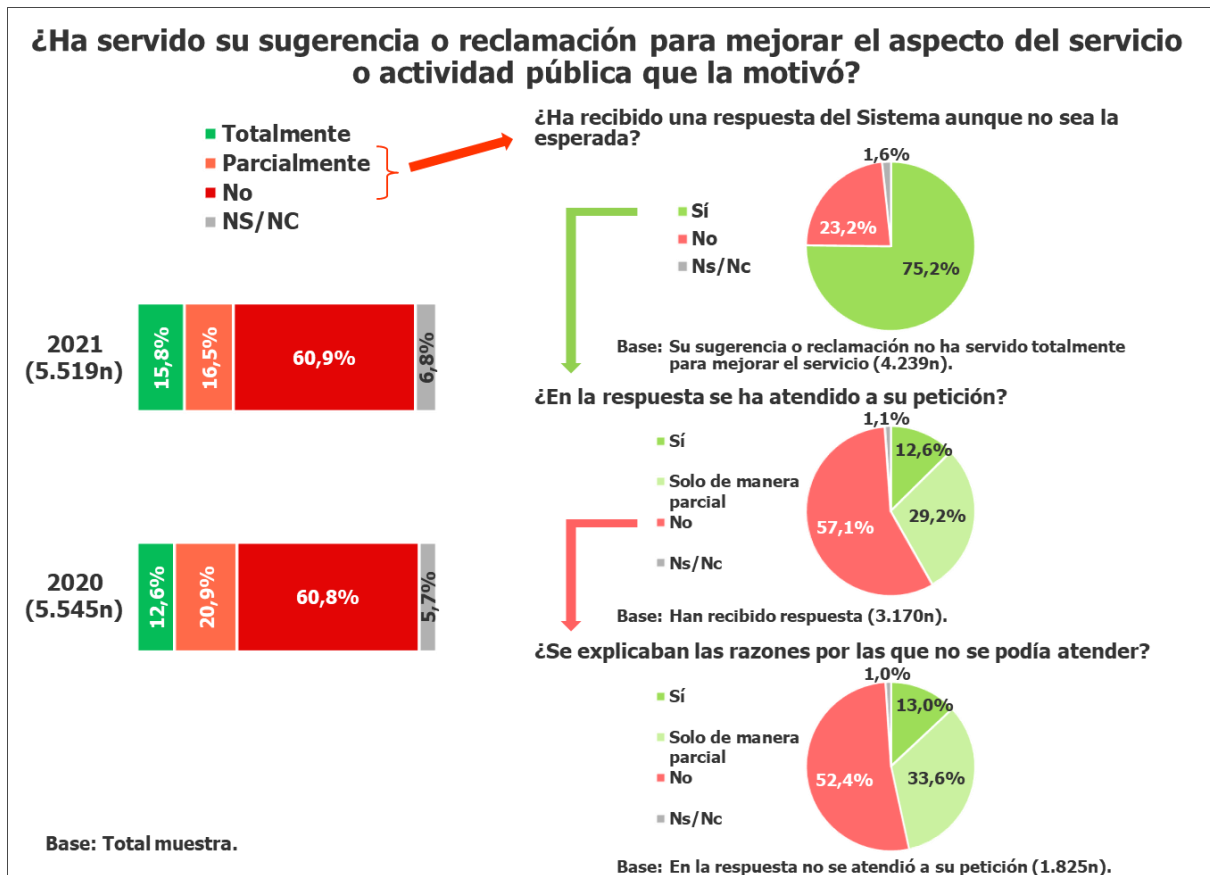
Según el nivel de estudios, la valoración media pasa del "aprobado" entre quienes tienen estudios primarios ( $X=5,6$ ) o secundarios ( $X=5,2$ ) en ambos casos de forma significativamente superior a la registrada entre quienes tienen estudios universitarios ( $X=4,6$ ).

Igual ocurre con la media registrada entre los inactivos ( $X=5,1$ ) con respecto a los activos ( $X=4,7$ ).

Los distritos con mejor valoración de la utilidad del servicio según la media registrada son Tetuán ( $X=5,3$ ), Latina ( $X=5,2$ ) Moncloa-Aravaca ( $X=5,2$ ) Carabanchel ( $X=5,1$ ) y Ciudad Lineal ( $X=5,1$ ).

Por su parte, los distritos que peor valoran la utilidad según la media obtenida son Vicálvaro ( $X=3,8$ ) y Centro ( $X=4,0$ ).

Hasta aquí el análisis de la valoración de la utilidad, pero además se quiso profundizar en la forma en la que esa utilidad se materializaba para las personas usuarias del servicio, evaluando la percepción y medida en la que su sugerencia, reclamación o felicitación había mejorado el aspecto que la motivó.



Con respecto a la pregunta sobre si la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó, el 15,8% aseguran que así fue en su totalidad, el 16,5% afirman que se solucionó parcialmente y seis de cada diez personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (60,9%) representando la opinión claramente mayoritaria.

Con respecto al año anterior, el porcentaje de personas usuarias que aseguraron que el aspecto que motivó su SYR se había solucionado totalmente aumenta 3,2 puntos, manteniendo una tendencia creciente en las dos últimas oleadas. Por su parte, el porcentaje de quienes ven solucionado el problema parcialmente disminuye 4,4 puntos, mientras que el porcentaje de quienes consideran que no se había solucionado se mantiene estable.

Entre quienes afirmaron que su sugerencia o reclamación no había servido totalmente para mejorar el aspecto, el 75,2% recuerdan haber recibido respuesta, aunque no fuera la

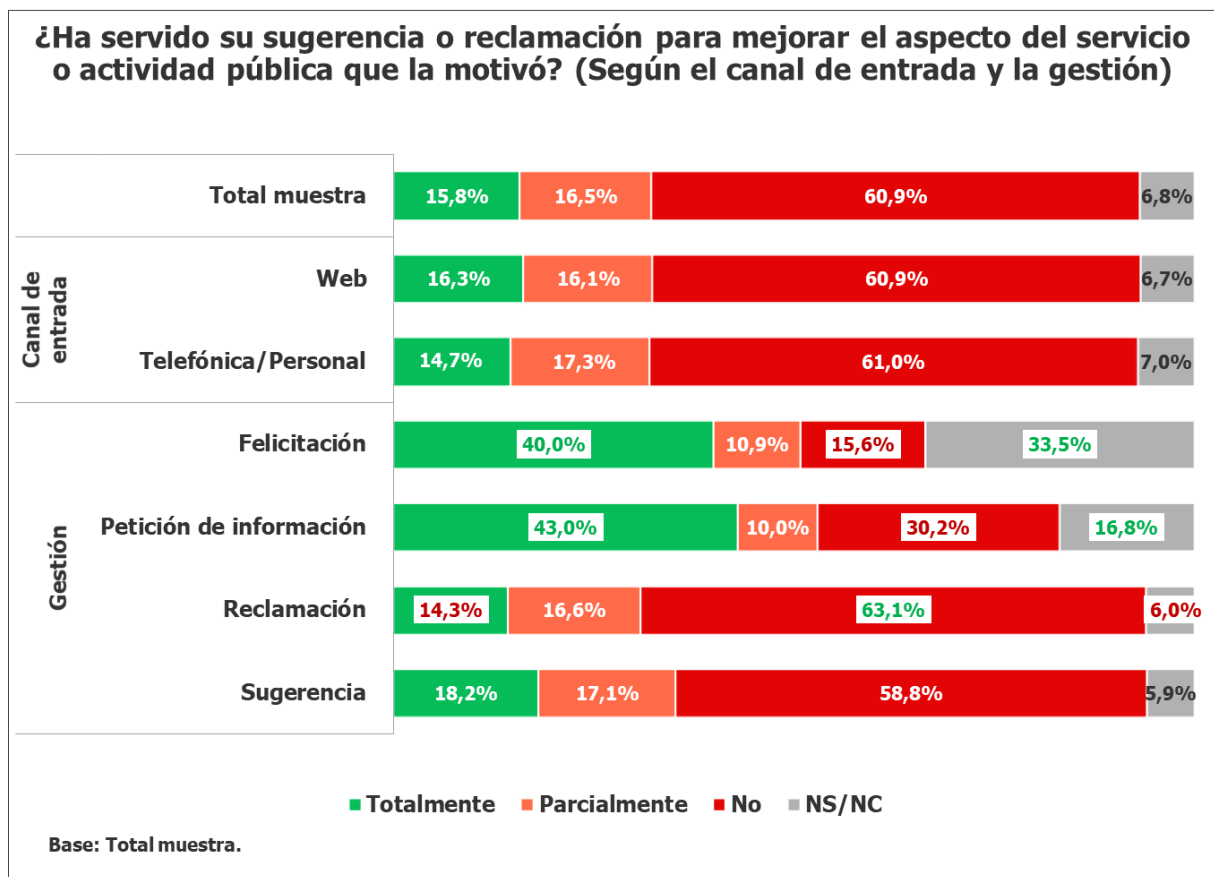


esperada, mientras que el 23,2% aseguran que no recibieron respuesta.

Este 75,2% representa una valoración subjetiva (objetivamente la tasa de respuesta del sistema es superior) ya que quienes manifiestan no haber recibido respuesta (25,2%) se están refiriendo a toda respuesta considerada vacía, se podría decir que se refieren a una falta de respuesta no sólo material, sino también conceptual.

Tres de cada diez personas usuarias que aseguran haber recibido respuesta, afirman que en la respuesta se ha atendido su petición sólo parcialmente (29,2%) y el 12,6% que sí, mientras que el 57,1% aseguran que no.

Entre los cuales representan un 33,6% quienes consideran que en esa respuesta se explicaban sólo parcialmente las razones por las que no se atendió su petición y un 13,0% que se explicaban totalmente, mientras que los que afirman que no representan un 52,4%.

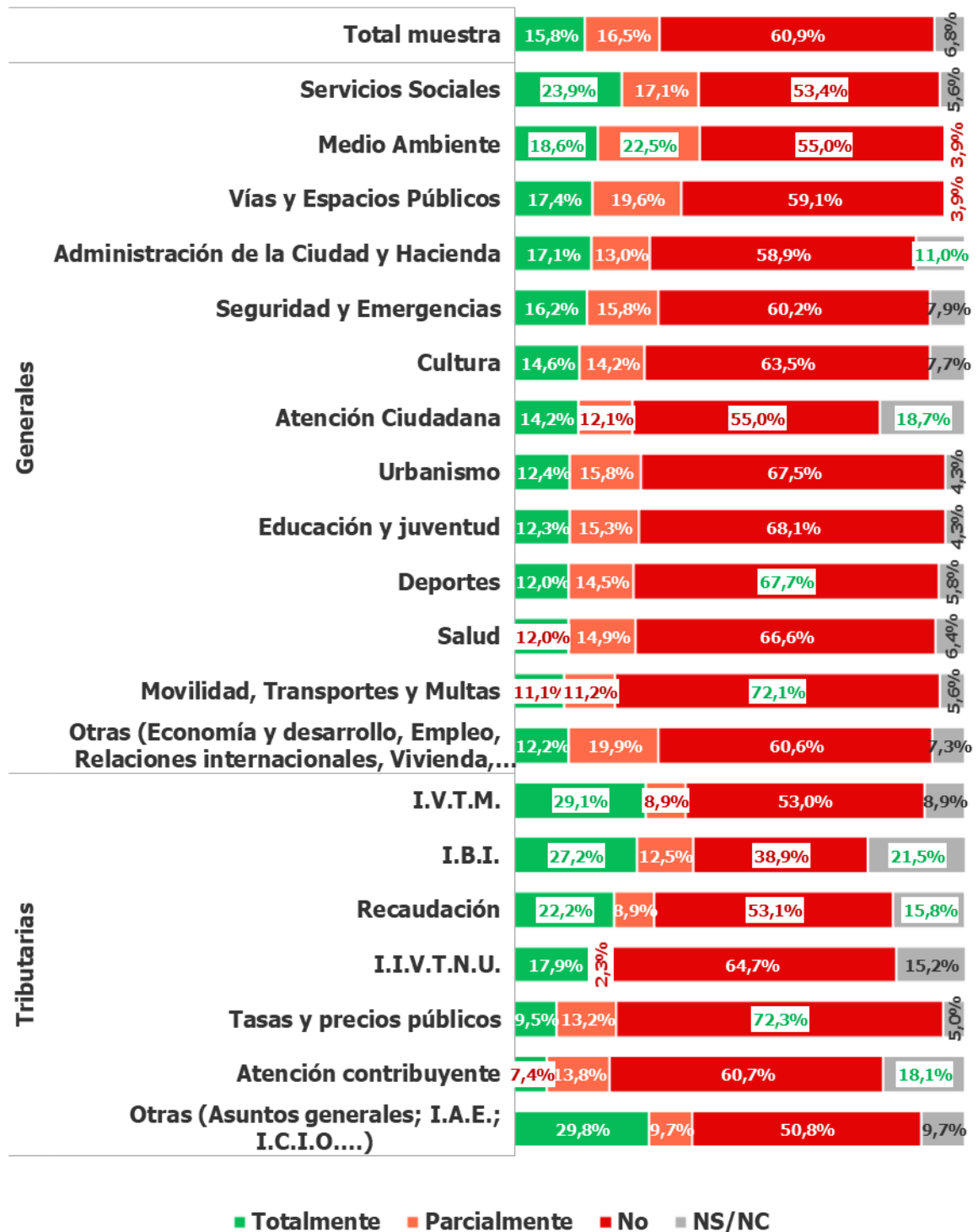


El porcentaje de quienes vieron totalmente mejorado el aspecto que originó su trámite es, entre quienes realizaron felicitaciones (40,0%) y peticiones de información (43,0%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de solicitud ( $\leq 18,2\%$ ) y también con respecto al 15,8% registrado entre el total.

Por su parte, el porcentaje de quienes no han visto mejora alguna del aspecto que originó el trámite es, entre quienes realizaron reclamaciones (63,1%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron felicitaciones (15,6%), peticiones de información (30,2%) y también con respecto al 60,9% total.



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



Base: Total muestra.

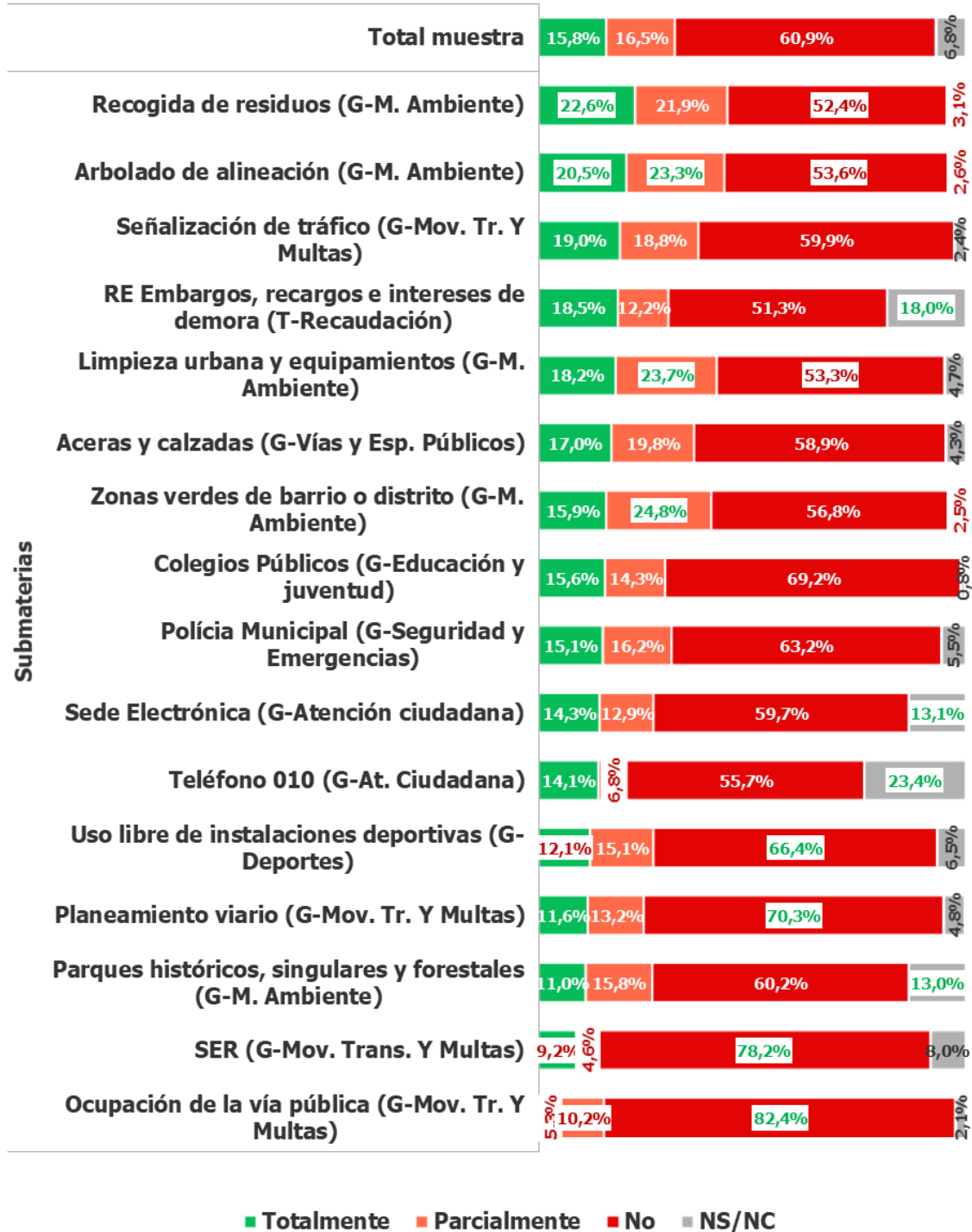


Atendiendo a cada materia específica y tomando el porcentaje que es significativamente superior al registrado entre el total, se observan las siguientes diferencias:

- Las materias sobre las que el porcentaje de quienes han visto totalmente mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación representan un porcentaje significativamente superior al 15,8% registrado entre el conjunto son Medio Ambiente (18,6%), Servicios Sociales (23,9%) y las Tributarias I.B.I. (27,2%), I.V.T.M. (29,1%) y Recaudación (22,2%).
- Destaca también el porcentaje de quienes vieron solucionado su problema original sólo parcialmente entre quienes usaron el servicio en materia de Medio Ambiente (22,5%) con respecto al 16,5% registrado entre el total.
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 60,9% registrado entre el total, cuando se trata de las materias Generales de Deportes (67,7%) y Movilidad, Transportes y Multas (72,1%) y la Tributaria Tasas y Precios Públicos (72,3%), siendo las materias sobre las cuáles los usuarios perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio, como ya se señalaba un año antes.



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



Base: Total muestra.

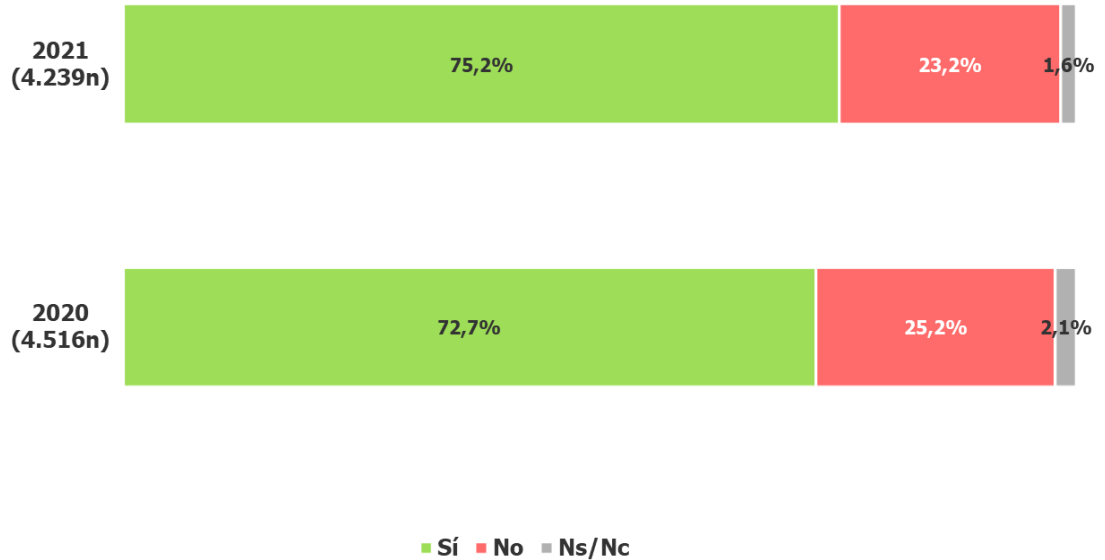


Si profundizamos entre las submaterias de análisis y tomando nuevamente el porcentaje que es significativamente superior al registrado entre el total, se observan las siguientes diferencias:

- Las submaterias sobre las cuales destaca significativamente el porcentaje de quienes consideran que se ha mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación son arbolado de alienación (20,5%) y recogida de residuos (22,6%).
- Destaca el porcentaje de quienes vieron mejorado sólo parcialmente el aspecto entre quienes usaron el servicio en tres submaterias de Medio Ambiente: arbolado de alineación (23,3%), limpieza urbana (23,7%) y zonas verdes de barrio o distrito (24,8%).
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 60,9% registrado entre el total, cuando se trata de las submaterias uso libre de instalaciones deportivas (66,4%), ocupación de la vía pública (82,4%), planeamiento viario (70,3%) y el SER (78,2%), materias para las cuales las personas usuarias perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.



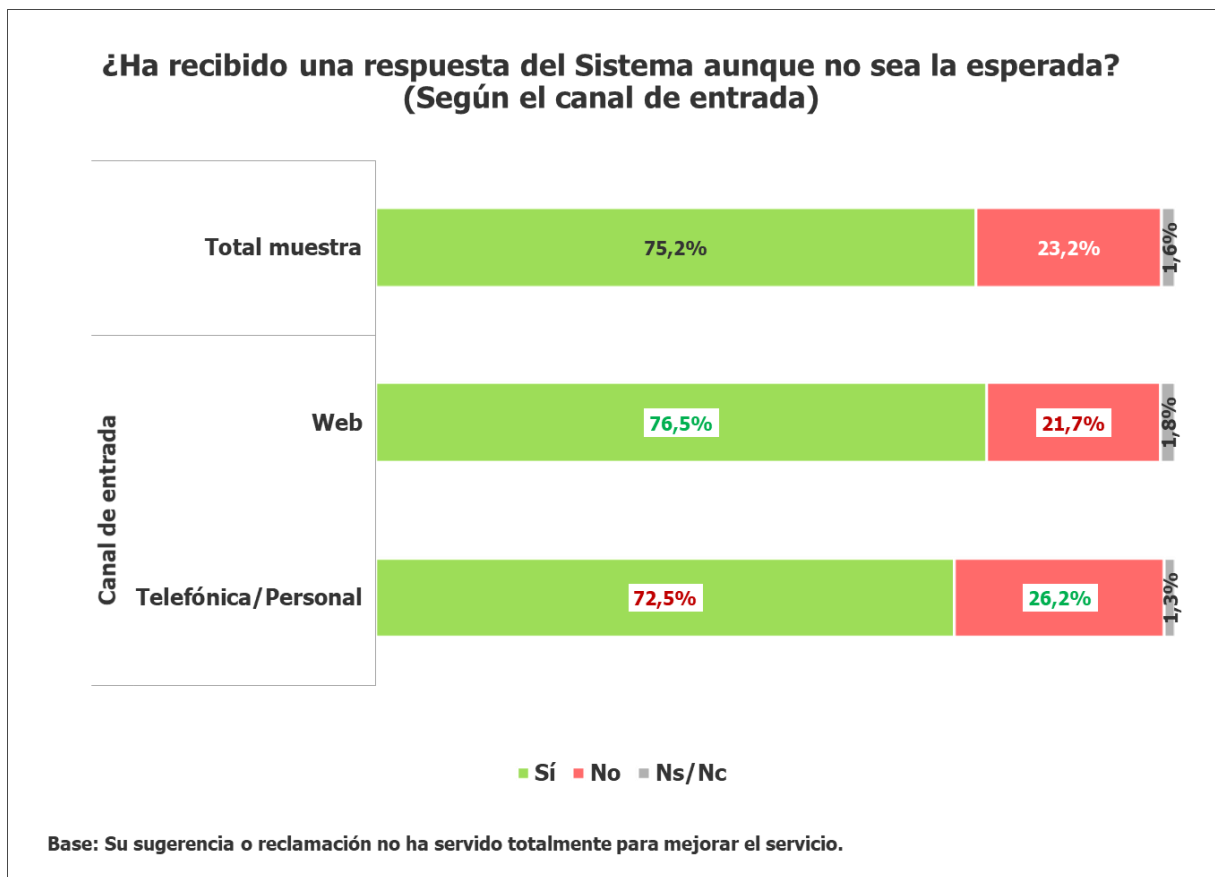
### ¿Ha recibido una respuesta del Sistema aunque no sea la esperada?



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 (75,2%) es 2,5 superior al registrado en 2020 (72,7%).

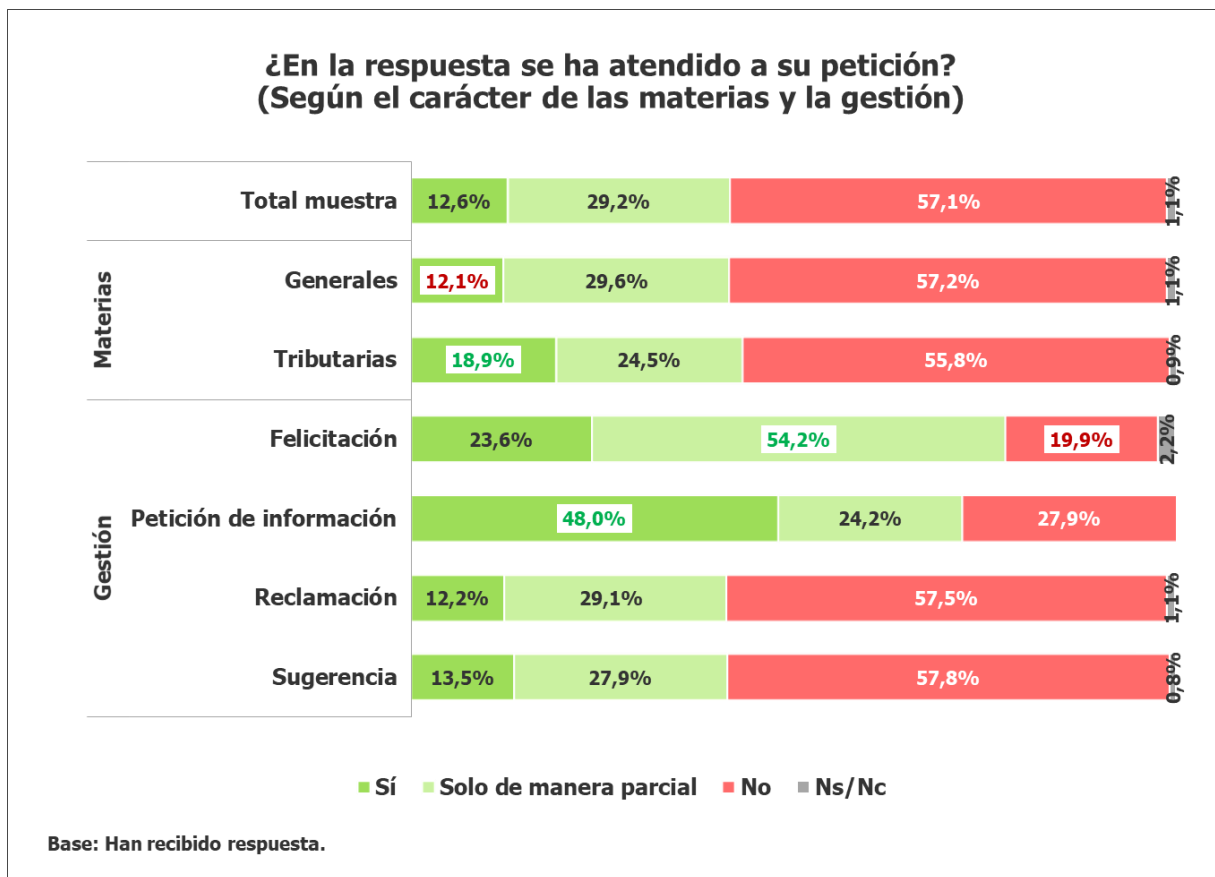
Por su parte, el 23,2% afirman que no recibieron respuesta por parte del Sistema. Como ya explicamos anteriormente, téngase en cuenta la subjetividad que subyace en esta opinión.



Existe una relación en la obtención de respuesta en función del canal utilizado.

Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto, el porcentaje de quienes obtuvieron respuesta, aunque no fuera la esperada, entre quienes accedieron por la página web (76,5%) es significativamente superior al registrado entre quienes entraron telefónica o presencialmente (72,5%) y también con respecto al 75,2% registrado entre el total.

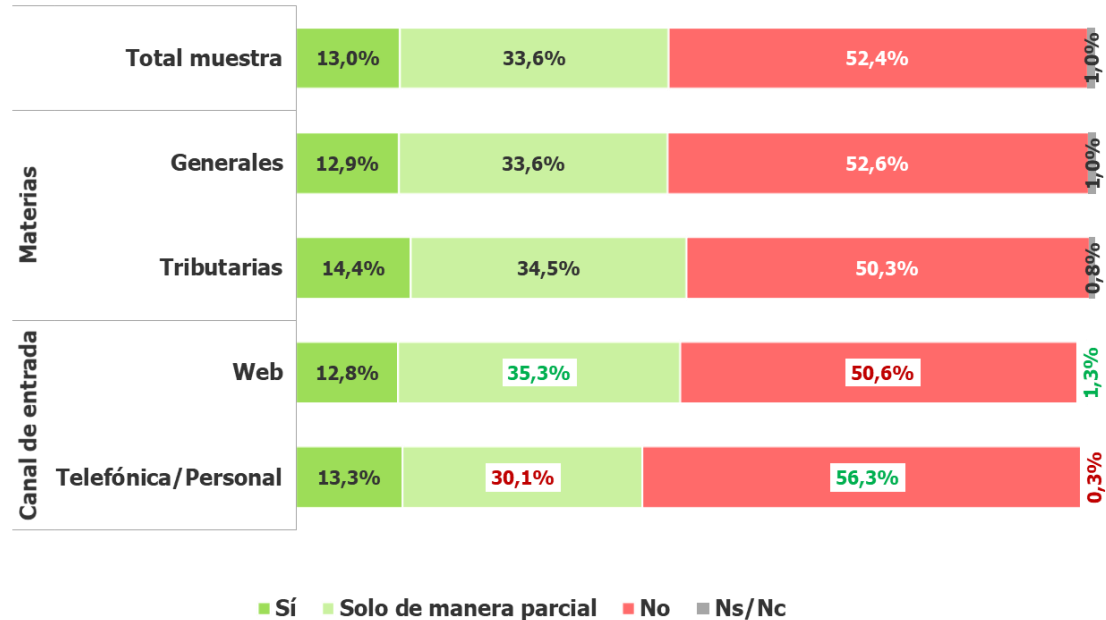
Mientras que quienes afirman que no obtuvieron respuesta entre quienes entraron telefónica o presencialmente (26,2%) representan un porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la web (21,7%) y también con respecto al 23,2% registrado entre el total.



El porcentaje de quienes señalan que en la respuesta fue atendida su petición totalmente que se registra entre las personas usuarias de materias Tributarias (18,9%) es significativamente superior al registrado entre el total (12,6%) y al que se registra entre quienes tramitaron materias Generales (12,1%).

Atendiendo al tipo de gestión, el porcentaje de quienes consideran que en la respuesta se atendió a su petición entre quienes realizaron peticiones de información (48,0%) destaca significativamente con respecto al 12,6% registrado entre el total.

## ¿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.

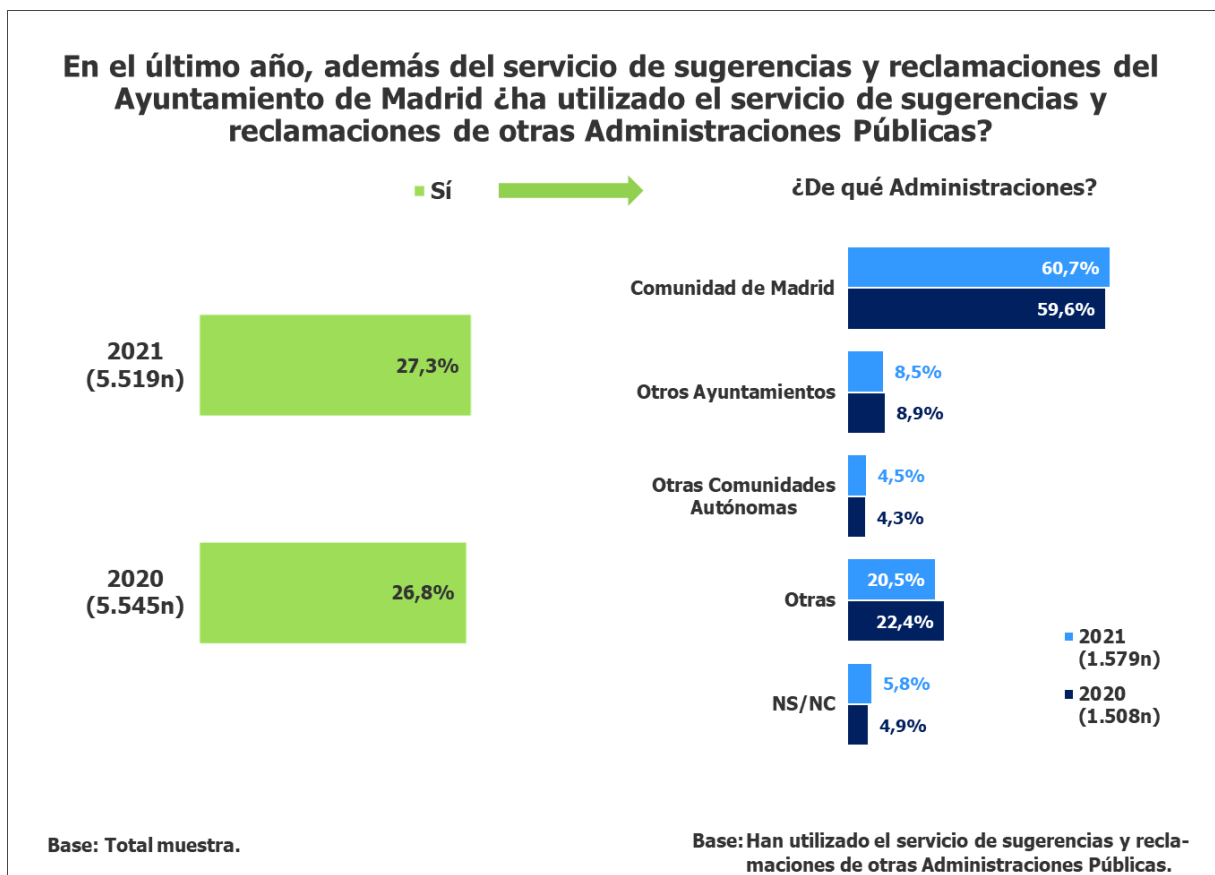
No existen diferencias significativas en función del carácter de las materias.

Atendiendo al canal de entrada, entre quienes accedieron telefónica o personalmente destaca el 56,3% 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 50,6% registrado entre quienes accedieron por la web y también al 52,4% 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.



El 27,3% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias

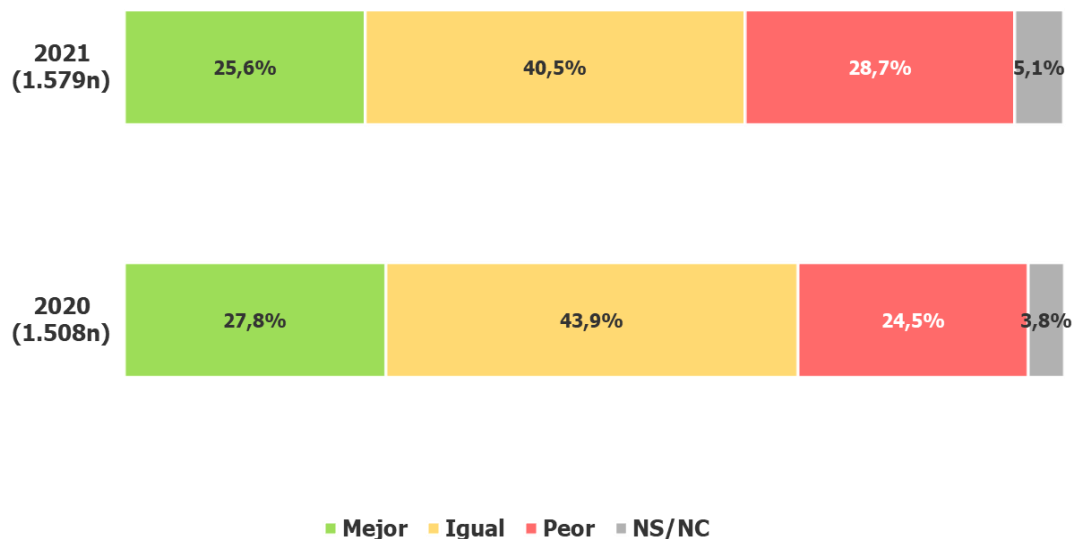


y reclamaciones de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje aumenta medio punto porcentual con respecto al año anterior (26,8%).

Seis de cada diez personas que usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (60,7%), el 4,5% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 8,5% el de otros Ayuntamientos. Representan un 20,5% 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.

Con respecto al año pasado, se mantiene la clasificación en el mismo orden, aumentando levemente el porcentaje de usuarios que comparten experiencia con el servicio de la Comunidad de Madrid y disminuyendo el de quienes lo comparten con el de otros ayuntamientos u otros organismos y Administraciones.

**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.



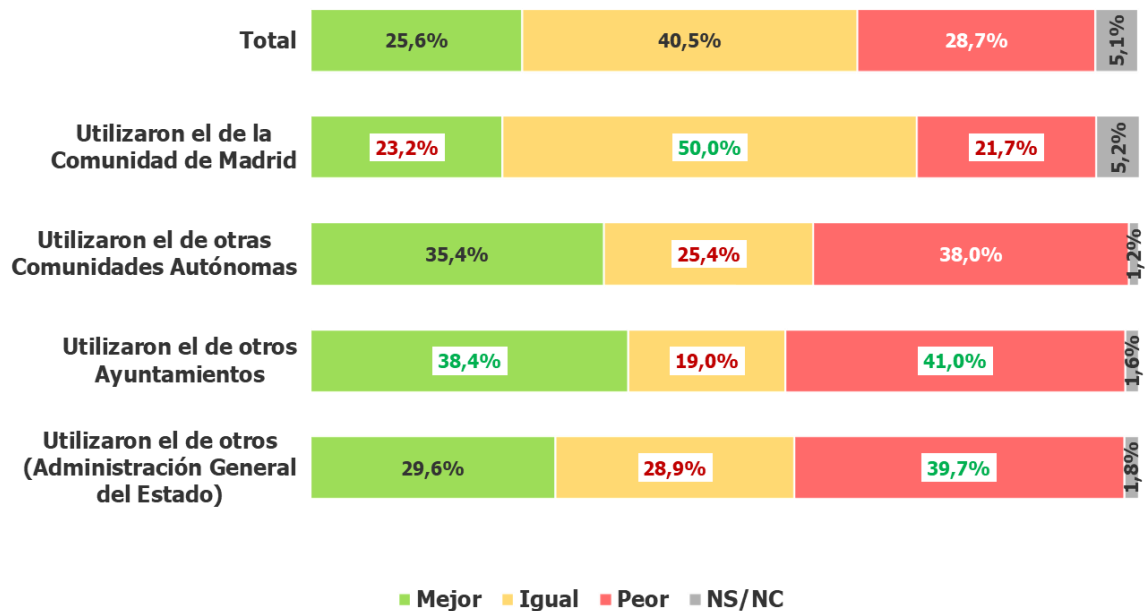
Cuando al colectivo de personas con la doble experiencia se les pregunta sobre la comparación entre el servicio del Ayuntamiento de Madrid y el de la otra Administración que usaron, el 25,6% afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 40,5% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 66,1%.

Por su parte, representan tres de cada diez quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (28,7%).

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 2,2 puntos y el de quienes consideran que es igual 3,4 puntos, por lo que el indicador agregado disminuye más de 5 puntos. Por otro lado, aumenta 4,2 puntos 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 competencia, tomando a las personas usuarias específicas que comparten la experiencia con cada una de las otras Administraciones (o grupos de ellas).

## 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.

En la comparación del servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid cuando se segmentan 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 (50,0%) es significativamente superior al 40,5% registrado entre el total y también al que se registra entre los usuarios que compartieron experiencia con cualquiera del resto ( $\leq 28,9\%$ ).

Sin embargo, destaca el porcentaje de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es peor que el de otros Ayuntamientos (41,0%) y el de otras Administraciones (39,7%) con respecto al 28,7% registrado entre el total.





Por lo tanto, según las diferencias significativas registradas 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.



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

El cuestionario contaba además con dos preguntas en las que las personas usuarias podían expresar abierta y espontáneamente su opinión. Todas estas menciones han sido clasificadas en bloques temáticos que tienen que ver con el nexo entre los temas mencionados y los aspectos identificados en los informes de encuestas precedentes.

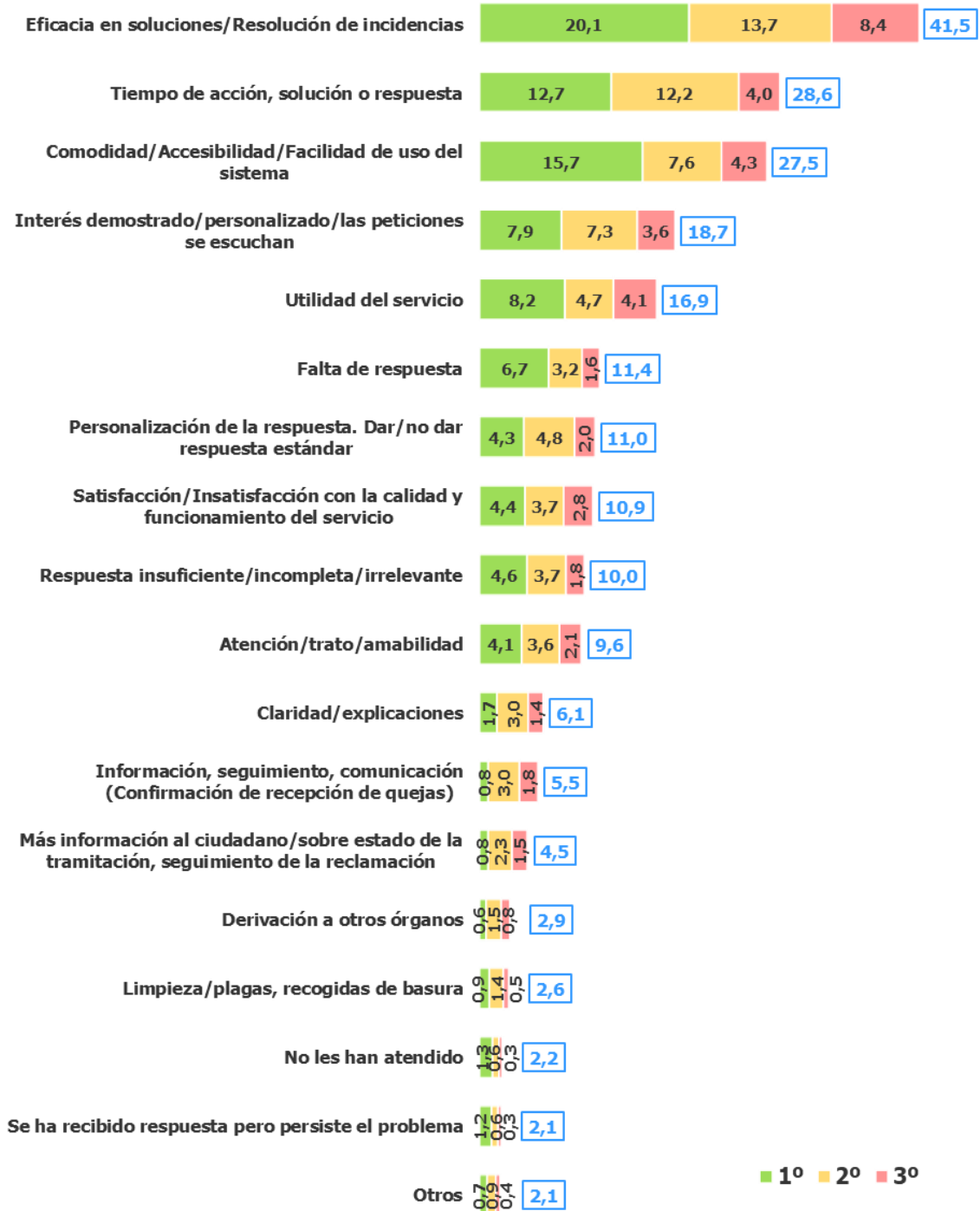
Una de esas preguntas, que se realizó inmediatamente después de solicitarles la valoración de la satisfacción con el conjunto global del servicio recibido, tenía que ver con los principales motivos de esa valoración. A través de su análisis se pueden identificar las principales fortalezas y debilidades de la prestación 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 la primera de ellas: el conjunto de menciones realizadas sobre los motivos que produjeron su valoración global con el servicio recibido.



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



Base: Total muestra (5.519 casos).

El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre quienes usaron el Sistema SyR fueron comentarios sobre la eficacia en las soluciones y resolución de incidencias (41,5%). En segundo y tercer lugar aparecen el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (28,6%) y la comodidad, facilidad o accesibilidad del sistema (27,5%), con porcentajes agregados muy similares, aunque hay que señalar que la comodidad es mencionada como primer motivo por el 15,7% mientras el tiempo de respuesta por el 12,7%.

A estas le siguen otras menciones tales como el interés mostrado (18,7%), la utilidad del servicio (16,9%), la falta de respuesta (11,4%), la personalización de la respuesta, dar/no dar respuestas estándar (11,0%), la satisfacción o insatisfacción con la calidad y funcionamiento del servicio (10,9%), respuesta insuficiente, incompleta o irrelevante (10,0%), la atención, el trato o amabilidad recibido (9,6%), la claridad (6,1%), la información sobre la tramitación, seguimiento o comunicación (5,5%), más información sobre el estado de la tramitación, seguimiento de la reclamación (4,5%), la derivación a otros organismos (2,9%), la limpieza, plagas o recogidas de basura (2,6%), que no las han atendido (2,2%) o respuesta recibida pero persiste el problema (2,1%).

#### A) Fortalezas y debilidades

El segundo paso que dimos, fue segmentar los motivos en función del sentido positivo o negativo de la valoración, lo que permite establecer dos clasificaciones diferenciadas 1) la relación de motivos de las personas insatisfechas con el servicio, algo que permite identificar las debilidades del mismo desde el punto de vista de las personas usuarias. Y 2) la misma relación entre las personas que se mostraron satisfechas, lo que permite identificar las fortalezas.



### Escala de motivos para identificar debilidades



■ Puntuaciones inferiores a 5

Base: Personas con satisfacción media inferior a 5 (2.671 casos).



El motivo más mencionado entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 5, fue el que se reflejan de las menciones sobre la eficacia en las soluciones y la resolución de incidencias (45,5%), representan casi la mitad de las personas usuarias insatisfechas y se consolida como la debilidad más reconocida del servicio.

A este le siguen, en segundo lugar, menciones sobre el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución (26,0%), en tercer puesto motivos relacionados con el interés demostrado, personalizado y la escucha de las peticiones (21,0%), en cuarta posición la falta de respuesta (17,0%) y en quinta la personalización (15,7%).

También se registró entre las personas insatisfechas un 14,9% de menciones sobre la comodidad, accesibilidad o facilidad de uso y otro 14,9% sobre la utilidad del servicio, un 13,8% sobre la respuesta insuficiente y un 10,5% sobre la insatisfacción con la calidad del funcionamiento.

Cierran la clasificación, con un agregado de menciones inferior al 10%, la atención y trato recibido (6,5%), la claridad (6,2%), la información/seguimiento sobre la tramitación (5,3%), más información sobre el estado de la tramitación (4,8%), la derivación a otros órganos (4,3%), sobre no haber sido atendidos (3,5%), temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (3,0%) y la recepción de respuesta, pero persiste el problema (2,5%).

## Escala de motivos para identificar fortalezas



■ Puntuaciones superiores a 5

Base: Personas con satisfacción media  $\geq 5$  (2.258 casos).

Por su parte, entre quienes valoraron la satisfacción global del servicio recibido al usar el Sistema SyR por encima del 5, o personas usuarias "satisfechas", los principales motivos mencionados fueron los relacionados con la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (43,6%), la eficacia en las soluciones y resolución de incidencias (37,1%) y la rapidez o el tiempo de contestación (31,3%). Estos aspectos pueden ser considerados las principales fortalezas del servicio y dos de ellos coinciden con las debilidades (tiempo y eficacia) lo que refleja la importancia de ambas características, pues son las que más influyen en la valoración.

A estos les siguen otros como la utilidad del servicio (19,4%), el interés mostrado (16,9%), la atención y el trato recibido (14,4%), la satisfacción con la calidad del servicio (11,3%), la claridad en la respuesta recibida (6,3%), la información, seguimiento y comunicación (5,7%), la personalización de la respuesta (5,0%), la falta de respuesta (4,8%), la calidad de la respuesta en tanto que ha sido suficiente, completa o relevante (4,5%), la información sobre el estado de la tramitación (3,7%) y la limpieza (1,8%) entre otros.

### B) Propuestas de mejora

El cuestionario se cerraba 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

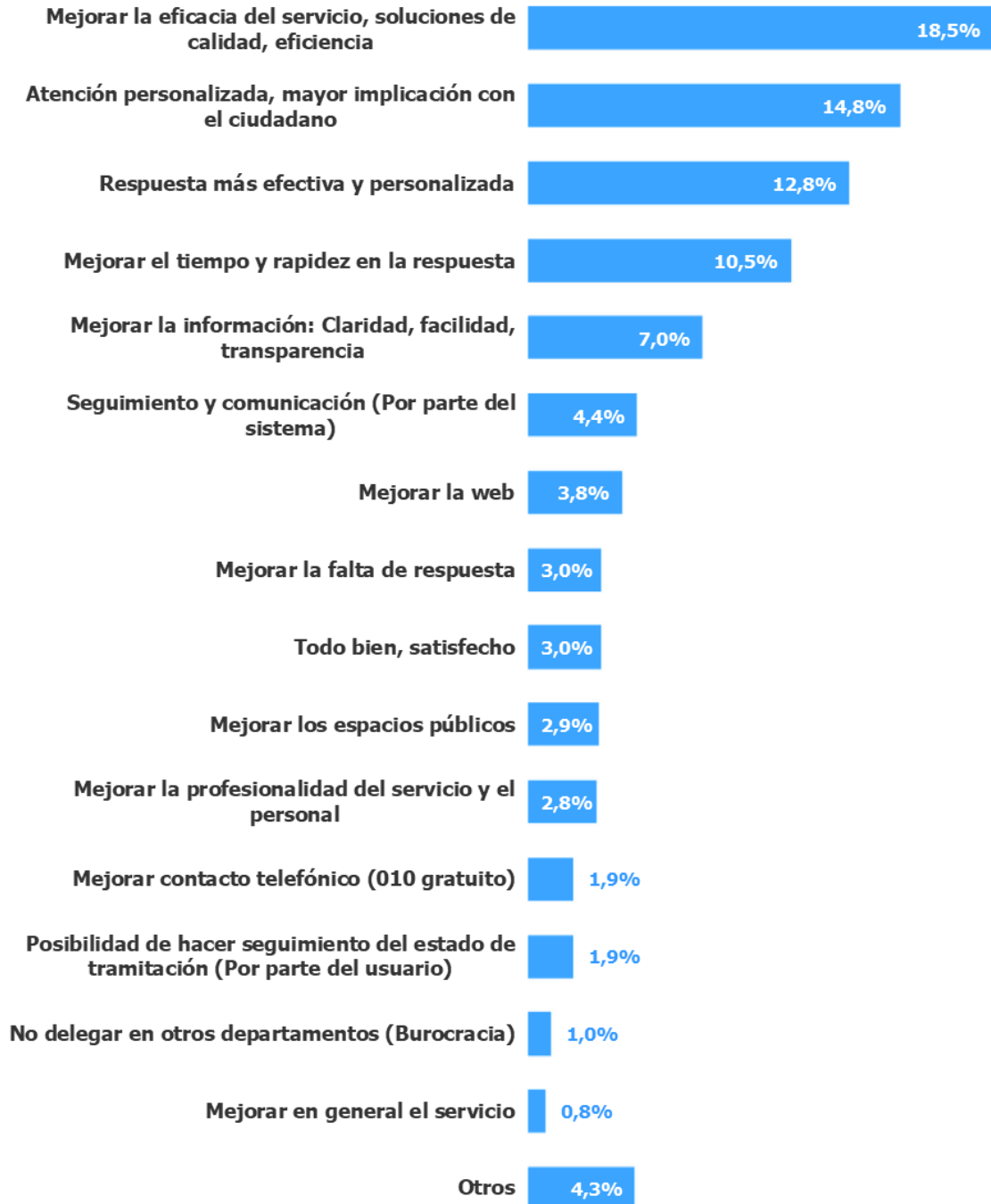




con los atributos del servicio o del servicio general. Una vez  
codificadas todas las menciones, se llegó a la siguiente escala:



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



Base: Total muestra (5.519 casos).



El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio de tramitación del SyR (18,5%). En segundo lugar, el 14,8% de las menciones trataban sobre recibir una respuesta más personalizada y una mayor implicación con el ciudadano. Además el 12,8% aludían a una respuesta más efectiva y personalizada.

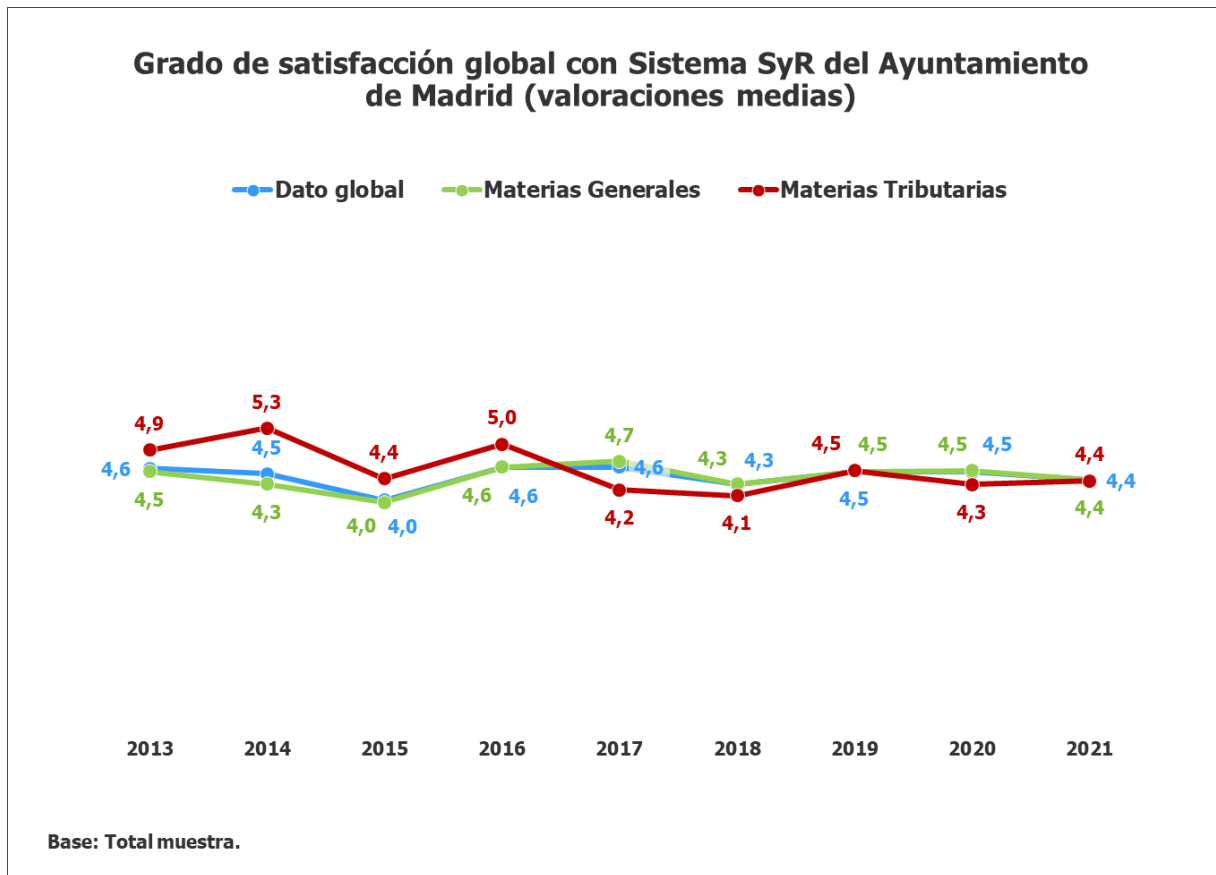
El 10,5% de menciones están directamente relacionadas con mejorar el tiempo y rapidez de la respuesta, el 7,0% con mejorar la información: claridad, facilidad y transparencia, el 4,4% con mejorar el seguimiento y la comunicación, y el 3,8% con mejorar la web.

A estas les siguen otras propuestas como mejorar la falta de respuesta (3,0%) y otro 3,0% de menciones que reflejaban la satisfacción con el servicio tal y como lo habían recibido, por tanto, no sugieren mejoras, sino el mantenimiento de las condiciones en las que se está prestando.

Cierran la clasificación mejorar los espacios públicos (2,9%), la mejora de la profesionalidad del servicio (2,8%), mejorar el contacto a través del teléfono 010 Línea Madrid (1,9%), la posibilidad de hacer seguimiento (1,9%), no delegar en otros departamentos (1,0%) mejorar en general el servicio (0,8%) y otras menciones de asuntos de diversa naturaleza que quedaron sin clasificar (4,3%).

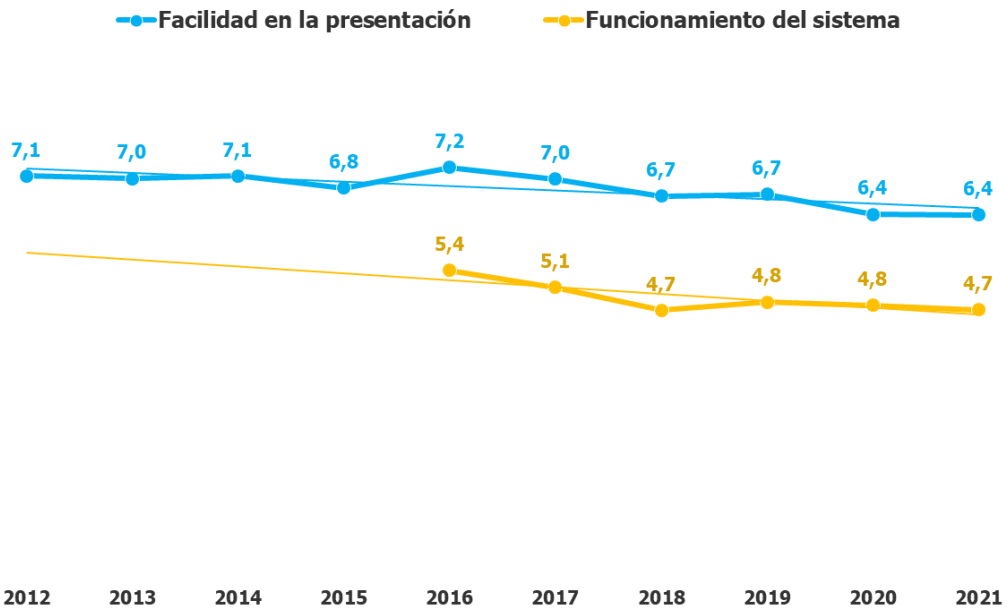


## 4. Evolución de los indicadores



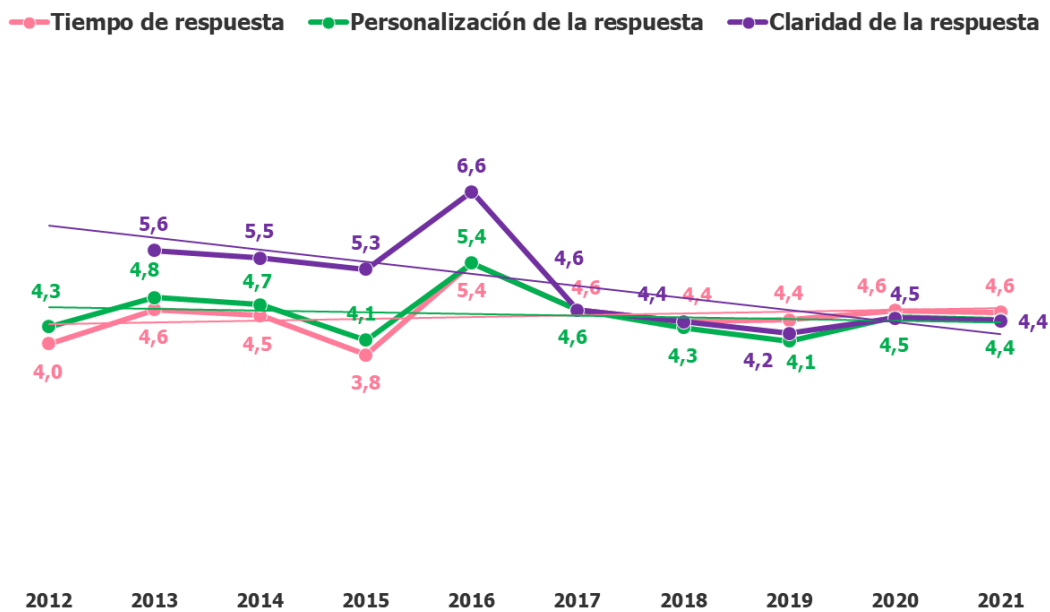


## Grado de satisfacción con la facilidad en la presentación y con el funcionamiento del sistema (valoraciones medias)



Base: Total muestra.

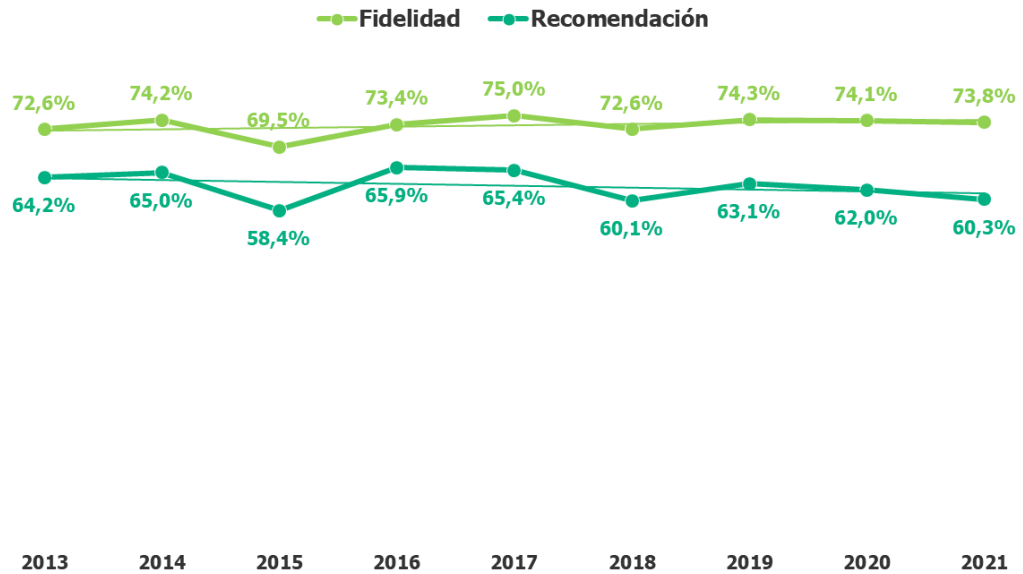
## Grado de satisfacción con los aspectos relacionados con la respuesta (valoraciones medias)



Base: Total muestra.

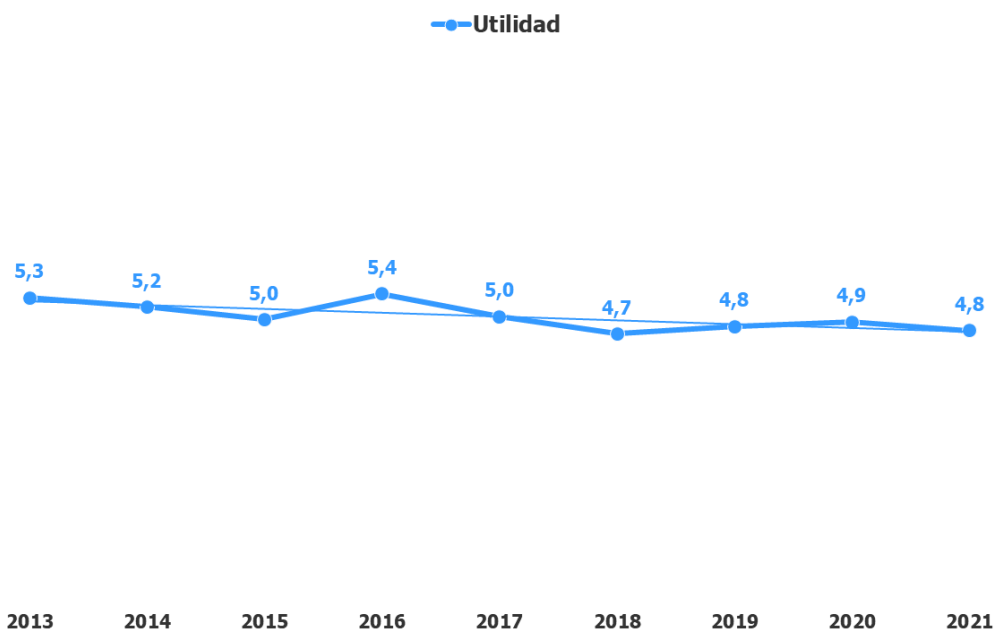


## Indicadores de fidelidad y recomendación (Porcentaje de personas que volverían a usar y que recomendarían el Sistema SyR)



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 entre hombres y mujeres, pero se puede observar que sigue aumentando el peso de las mujeres.
  - El porcentaje de mujeres destaca en las materias Generales (54,7%), concretamente en las de una clara naturaleza social: Cultura (64,8%), Educación y Juventud (69,3%), Medio Ambiente (58,3%), Salud (66,6%) y Servicios Sociales (62,3%).
  - Por su parte, el porcentaje de hombres destaca en el bloque de materias Tributarias (53,0%) y más específicamente en cuatro materias, dos de ellas Generales: Movilidad, Transportes y Multas (54,9%) y Seguridad y Emergencias (56,5%); y dos Tributarias: I.B.I. (63,8%) y Recaudación (54,1%).
- La media de edad es de 51 años, media que evoluciona en aumento. La media entre quienes gestionaron materias Tributarias (casi 52 años y medio) es significativamente superior a la que se registra entre quienes lo usaron para materias Generales (51 años).
  - La edad media registrada es mayor entre quienes han presentado SyR sobre tres materias Tributarias: el I.B.I (55 años), Atención al contribuyente (casi 54 años) y el I.I.V.T.N.U. (algo más de 53 años), o las submaterias sobre arbolado de alineación (algo más de 53 años) y limpieza urbana y equipamientos (53 años). También entre quienes entran de forma telefónica y presencial (52 años) y quienes realizan felicitaciones (55 años y medio).
  - Sin embargo, entre quienes la han presentado sobre las Generales Educación y Juventud (45 años), Deportes (algo más de 49 años) y Cultura (49 años y medio) se registra la menor media de edad,

así como en la submateria educación y juventud (algo más de 45 años), perteneciente a la materia de Educación y Juventud.

- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,6%), el 1,8% son de un país miembro de la UE y el 0,9% de un país no miembro de la UE.
  - El porcentaje de personas de un país miembro de la UE destaca entre quienes usaron el servicio sobre la submateria de arbolado de alineación (3,4%) y también entre los que hacen sugerencias (1,8%) y reclamaciones (1,9%).
  - Por su parte, las personas de un país no miembro de la UE destacan en materias como Administración de la Ciudad y Hacienda (4,1%) y Servicios Sociales (5,8%), las submaterias señalización de tráfico (2,6%) y el SER (2,3%).
- 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 la materia de Servicios Sociales, la submateria arbolado de alineación y quienes acceden al servicio telefónica o presencialmente.
  - Las personas usuarias con estudios secundarios tienen una presencia significativamente alta también en la materia de Servicios Sociales destacan, junto con Medio Ambiente y las submaterias recogida de residuos, ocupación de la vía pública, arbolado de alineación y limpieza urbana y equipamientos.
  - Mientras que quienes tienen estudios de un nivel mayor destacan en las materias Cultura, Movilidad, Transportes y Multas, Urbanismo, Atención Ciudadana y Movilidad, Transportes y Multas y la Tributaria Atención al contribuyente. Así como en las submaterias planeamiento viario parques históricos, singulares y



forestales y el SER. También entre quienes entran al Sistema SyR por la web.

- Casi siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (68,7%), ya sea por cuenta ajena (57,6%) o por cuenta propia (11,1%) siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria. El 16,6% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 6,3% están desempleadas, el 1,3% realizan labores domésticas, el 0,7% son estudiantes, el 0,4% realizan trabajo no remunerado y el 2,7% están en otro tipo de situación.
- El mayor porcentaje de usuarios del servicio por distritos de residencia se registra en Fuencarral-El Pardo (7,6%), Hortaleza (6,8%), Latina (6,6%), Centro (6,4%), Arganzuela (6,4%) y Ciudad Lineal (6,4%). Mientras que el menor se registra en Barajas (1,8%), Vicálvaro (2,0%), Moratalaz (2,8%), Usera (3,0%), Villaverde (3,2%) y Villa de Vallecas (3,3%), distritos que coinciden, excepto Hortaleza y Ciudad Lineal en los de arriba, con los de mayor y menor uso del Sistema los años pasados.
- El 6,9% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).
  - Este porcentaje destaca significativamente entre quienes accedieron al Sistema SyR para tratar materias como Servicios Sociales (18,8%), que es General y sobre el I.V.T.M. (15,2%) que es Tributaria, también sobre la submateria limpieza urbana y equipamientos (10,8%), entre quienes accedieron por el canal presencial o telefónico (8,2%) y entre quienes realizaron felicitaciones (11,6%).

### **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 (40,6%), este canal es el mayoritario aunque disminuye 2,1 puntos con respecto al año anterior (42,7%). Seguidamente, el 19,2% señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, a través de buscadores de internet o mediante los correos electrónicos el 15,1%, un 5,8% 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 11,2%, un 2,4% a través de distintas redes sociales y un 2,3% por campañas de comunicación municipales.

- El 60,5% 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 (56,5%) como segundo canal conocido y cuatro de cada diez el teléfono 010 Línea Madrid (41,7%), el 40,6% indicaron un registro electrónico, el 24,2% señaló la página web, el 16,4% en otra dependencia municipal y por correo postal el 13,2%. Estos porcentajes son similares a los registrados el año anterior y se jerarquizan de la misma manera.
- El 67,3% de las personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web, canal mayoritario que aumenta 1,5 puntos con respecto al registrado el año anterior. Por su parte, más de una de cada cuatro accede telefónicamente (27,0%) – porcentaje muy similar al registrado un año antes- y el 5,6% de manera presencial, porcentaje que disminuye 2 puntos porcentuales con respecto a 2020. Tan sólo 0,1% accedieron por correo postal, como se viene registrando en las olas 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, el canal telefónico destaca entre las mujeres (29,4%), los mayores de 55 años

(≥30,0%), quienes tienen estudios secundarios o inferiores (≥31,8%), entre los inactivos (32,6%), en los distritos Centro (37,7%) y Tetuán (32,7%) y entre las personas extranjeras (≥35,8%). Mientras que el canal digital destaca entre los hombres (68,7%), quienes tienen de 35 a 44 años (71,7%), mayor nivel formativo (69,6%), los activos (68,8%) y los residentes en Ciudad Lineal (72,4%) y Barajas (80,6%).

- Por otro lado, cuando los temas requieren la participación directa de los ciudadanos es más frecuente el uso de los canales considerados más cercanos o directos: presencial y telefónico, esto ocurre especialmente con el bloque de materias Tributarias, pero también con algunas Generales (como la Atención Ciudadana, Medio Ambiente o los Servicios Sociales). Mientras que cuando no se requiere esa participación directa, prolifera el uso del canal digital, especialmente en las materias Generales.
- También existe una relación que vincula y la gestión de sugerencias y peticiones de información con el canal digital (≥77,0%), las reclamaciones con el telefónico (30,0%) y las felicitaciones con el presencial (12,8%). Es decir, el canal presencial destaca para felicitar, el telefónico para reclamar y el telemático para sugerir o pedir información.
- Más de la mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (56,9%), mientras que el 38,5% aseguran que no. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario (61,8%).
  - Quienes hicieron seguimiento destacan significativamente en tres materias Generales y una Tributaria: Las Generales son Medio Ambiente (61,3%), Movilidad, Transportes y Multas (61,0%) y Vías y Espacios Públicos (64,3%), dos de ellas (Medio Ambiente y

Vías y Espacios Públicos) muestran una presencia constante desde las consultas anteriores. Mientras que la Tributaria es Tasas y Precios Públicos (68,1%).

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

- La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de  $X=4,4$  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 y levemente creciente, ya que el valor se mantiene en las dos últimas consultas muy próximo (una décima) a la puntuación más alta de la serie.
- La valoración media recabada tanto entre las personas usuarias de materias Tributarias como las de materias generales son iguales entre sí y también a la valoración global ( $X=4,4$ ). 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 algunas Tributarias de carácter impositivo** como el I.V.T.M. ( $X=5,8$ ) y el I.B.I ( $X=5,4$ ), ambas por encima del 5. Sin embargo, las valoraciones medias que se obtienen entre las personas usuarias de Tasas y Precios Públicos ( $X=3,2$ ), Atención al Contribuyente ( $X=3,8$ ) son de las más bajas de las recabadas entre todas las materias.
  - Sin embargo, la única materia General cuya valoración media se sitúa por encima del 5, se registra a propósito de Servicios Sociales ( $X=5,3$ ). Por su parte, la única valoración que queda por debajo del 4 entre las materias Generales se obtiene entre

quienes usaron el servicio para Movilidad, Transportes y Multas ( $X=3,7$ ).

- Este contraste entre las materias de los dos bloques se ha reducido considerablemente con respecto a oleadas 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 está 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 (66,3%) es claramente superior al porcentaje de insatisfechos (24,0%). La línea de tendencia refleja una tenue inclinación descendente.
  - Esa diferencia tan pronunciada no se observa cuando las personas usuarias valoran el funcionamiento del sistema. De hecho, la brecha entre ambos porcentajes es mucho menor (44,5% y 43,7% respectivamente), lo que hace que la media esté cercana al 5, aunque no llega ( $X=4,7$ ). En cuanto a la evolución del indicador, la estabilidad en el indicador en los dos últimos años permite moderar la tendencia negativa, que parte de registros previos claramente superiores.

- En cuanto a los otros tres aspectos, en todos los casos el porcentaje de personas insatisfechas ( $\geq 47,2\%$ ) es algo superior al de satisfechas ( $\leq 42,4\%$ ), por lo que registran las menores valoraciones ( $X \leq 4,6$ ). Por su parte, la evolución de la claridad de la respuesta tiende a estabilizarse en los últimos años, aunque la línea de tendencia es negativa fruto de las valoraciones superiores de los años anteriores.
  - A propósito de la **claridad de la respuesta y la personalización de la respuesta**, por primera vez desde que se realiza la consulta, la valoración media registrada entre quienes usaron el Sistema SyR para gestionar materias Tributarias es significativamente superior al que se registra entre quienes lo usaron para materias Generales ( $X=4,4$ ). Por lo tanto, es presumible que **la valoración de estos dos aspectos contribuye a la mejora de los indicadores que tienen que ver con el servicio en materias Tributarias**.
- 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 (51,2%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (29,7%) y el 16,4% que ha sido mejor.
  - El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca cuando se trata de las materias Generales de Medio Ambiente (18,3%), Servicios Sociales (25,0%) y la Tributaria I.B.I. (27,6%) y en las submaterias parques históricos, singulares y forestales (26,5%), recogida de residuos (25,1%) y zonas verdes de distrito y barrio (20,8%).

También destaca entre los que realizaron felicitaciones (45,5%), peticiones de información (41,6%) y sugerencias (19,9%).

- Por su parte, quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban es significativamente alto entre las personas usuarias de las materia de Medio Ambiente (32,5%) y la de submateria arbolado de alineación (39,7%). También destaca entre quienes realizaron felicitaciones (41,1%).
- 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 (60,4%), que es General, y la Tributaria Tasas y Precios Públicos (60,2%) y para las submaterias de ocupación de la vía pública (62,9%), planeamiento viario (61,0%) y del SER (66,0%). También entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica (53,5%) y quienes realizaron reclamaciones (53,8%).
- 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 (27,0%) siendo el único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (19,8%).

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

- Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (73,8%) y seis de cada diez (60,3%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Estos indicadores mantienen una tendencia constante desde el año 2013.
  - El indicador de fidelidad destaca significativamente entre las personas usuarias de materias de Medio Ambiente (77,2%) y

Servicios Sociales (82,3%), las submaterias arbolado de alineación (79,8%) y limpieza urbana (77,6%). También entre quienes realizaron felicitaciones (97,0%).

- Por su parte, el indicador de recomendación destaca significativamente entre las personas usuarias de las mismas materias: de Medio Ambiente (64,3%) y Servicios Sociales (71,3%), las submaterias sede electrónica (50,2%), ocupación de la vía pública (49,8%), planeamiento viario (54,4%) y el SER. (44,6%) y también entre quienes accedieron por la web (61,7%), realizaron felicitaciones (91,8%) y sugerencias (68,6%).
- En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 43,7% formado por quienes consideran útil (23,7%) o muy útil (20,0%) este servicio. Pero también se registra un 46,1% de quienes valoran la utilidad por debajo del 5 y un 9,5% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de  $X=4,8$ , una décima inferior al registrado en 2020 ( $X=4,9$ ).
  - La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en las Tributarias I.B.I. ( $X=5,7$ ), el I.I.V.T.N.U. ( $X=5,2$ ) y el I.V.T.M.. ( $X=6,1$ ) y Recaudación ( $X=5,1$ ) y las Generales Educación ( $X=5,0$ ) y Servicios Sociales ( $X=5,6$ ). También entre los usuarios de las submaterias colegios públicos ( $X=5,1$ ), señalización de tráfico ( $X=5,8$ ) y recogida de residuos ( $X=5,6$ ). Y también entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=8,0$ ), peticiones de información ( $X=6,2$ ) y sugerencias ( $X=5,5$ ).
  - Sin embargo, las materias con valoración media más negativa son las Tributarias Atención al Contribuyente ( $X=4,1$ ) y Tasas y precios públicos ( $X=3,8$ ) y la General Movilidad, Transportes y Multas ( $X=4,1$ ). Lo mismo que cuando se trata de las submaterias SER ( $X=3,7$ ) y ocupación de la vía pública ( $X=3,3$ ) y entre los



usuarios que accedieron telefónica o presencialmente (X=4,5) y quienes realizaron reclamaciones (X=4,5).

- El 15,8% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 16,5% afirman que se solucionó parcialmente y seis de cada diez personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (60,9%) representando la opinión claramente mayoritaria.
  - El porcentaje quienes vieron satisfecha totalmente su petición destaca significativamente entre quienes realizaron felicitaciones (40,0%) y peticiones de información (43,0%). También cuando las materias fueron Medio Ambiente (18,6%), Servicios Sociales (23,9%) y las Tributarias I.B.I. (27,2%), I.V.T.M. (29,1%) y Recaudación (22,2%) y para la submateria arbolado de alienación (20,5%) y recogida de residuos (22,6%).
  - Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan en las materias Generales de Deportes (67,7%) y Movilidad, Transportes y Multas (72,1%) y la Tributaria Tasas y Precios Públicos (72,3%)
- El 23,3% 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.
  - Este porcentaje aumenta significativamente entre quienes entraron telefónica o presencialmente (26,2%).



- Tres de cada diez personas usuarias que aseguran haber recibido respuesta, afirman que en la respuesta se ha atendido su petición sólo parcialmente (29,2%) y el 12,6% que sí, mientras que el 57,1% aseguran que no.

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

- El 27,3% de las 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 medio punto porcentual con respecto al año anterior (26,8%).
- Seis de cada diez personas que usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (60,7%), el 4,5% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 8,5% el de otros Ayuntamientos. Representan un 20,5% 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 25,6% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 40,5% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 66,1%. Por su parte, representan un 28,7% 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**

- El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre quienes usaron el Sistema SyR fueron comentarios sobre la eficacia en las soluciones y resolución de incidencias (41,5%). En segundo y tercer lugar aparecen el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (28,6%) y la comodidad, facilidad o

accesibilidad del sistema (27,5%), con porcentajes agregados muy similares.

- El motivo más mencionado entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 5, fue el que se reflejan de las menciones sobre la eficacia en las soluciones y la resolución de incidencias (45,5%) y se perfila como la debilidad más reconocida del servicio.
- Entre las personas usuarias “satisfechas”, los principales motivos mencionados fueron los relacionados con la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (43,6%), la eficacia en las soluciones y resolución de incidencias (37,1%) y la rapidez o el tiempo de contestación (31,3%). Estos aspectos pueden ser considerados las principales fortalezas del servicio y dos de ellos coinciden con las debilidades (tiempo y eficacia) lo que refleja la importancia de ambas características, pues son las que más influyen en la valoración.
- El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio (18,5%). En segundo y tercer lugar, las menciones trataban sobre recibir una respuesta más personalizada (14,8%) y más efectiva (12,8%).



## 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<sup>o</sup>

CUESTIONARIO 21123-20022-54261  
 (22/09/2021)

**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 y Calidad 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
No Sabe/No Contesta	99

P.2.- Usted presentó -al menos- una sugerencia/reclamación/felicitación/petición de información tributaria (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
No Sabe/No Contesta	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
No Sabe/No Contesta	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	Nº
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?

Si	1
Solo de manera parcial	2
No	3
No Sabe/No Contesta	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4

P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta como contestación a la solicitud que presentó 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
No Sabe/No Contesta	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
Solo de manera parcial	3
No Sabe/No Contesta	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
Solo de manera parcial	3
No Sabe/No Contesta	99

A TODOS

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

Si	1
No (PASA A P6)	2
No Sabe/No Contesta	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5

P.5.a.- ¿Cuál fue el principal modo con el que 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
No Sabe/No Contesta	99

A TODOS

P.6.- A continuación, valore la utilidad del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid  
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	No
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
No Sabe/No Contesta	99

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

Si	1
No	2
No Sabe/No Contesta	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.

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	No
Conjunto del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.10.- Indique por orden de mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración:

Por favor, resuma brevemente distinguiendo las tres principales razones

PREGUNTA ABIERTA

1ª	_____
2ª	_____
3ª	_____

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
No Sabe/No Contesta	99

P.12.- De nuevo, respecto a lo que usted esperaba, indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid han sido mejores, iguales o peores:

	Mejor	Igual	Peor	No sabe/No
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
No Sabe/No Contesta	99

**SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13**

P.13.a.- ¿De qué Administración es el último servicio de sugerencias y reclamaciones que utilizó?

Comunidad de Madrid	1
Otras Comunidades Autónomas (ESPECIFICAR:___)	2
Otros Ayuntamientos (ESPECIFICAR:___)	3
Otras (ESPECIFICAR:___)	4
No Sabe/No Contesta	99

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

Mejor	1
Igual	2
Peor	3
No Sabe/No Contesta	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.