



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

Ref.: 23125-23042-70743

Madrid, noviembre de 2023





Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción | 4 |
| 2. Características técnicas..... | 5 |
| 2.1. Objetivos..... | 5 |
| 2.2. Ficha técnica..... | 7 |
| 3. Resultados | 10 |
| 3.1. Perfil de la persona usuaria | 13 |
| 3.2. La experiencia con el Sistema SyR | 56 |
| A) Conocimiento del servicio y los canales | 56 |
| B) Uso de los canales de acceso | 61 |
| C) Seguimiento..... | 79 |
| 3.3. Valoración | 87 |
| A) Satisfacción global..... | 87 |
| B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio..... | 97 |
| B)1. Facilidad en la presentación | 102 |
| B)2. Funcionamiento del Sistema | 105 |
| B)3. Tiempo de respuesta..... | 106 |
| B)4. Claridad de la respuesta | 107 |
| B)5. Personalización de la respuesta | 108 |
| 3.4. Expectativas | 110 |
| A) Con el servicio global..... | 110 |
| B) Con los aspectos del servicio | 117 |
| B)1. Facilidad de presentación | 118 |
| B)2. Funcionamiento del Sistema | 120 |
| B)3. Tiempo de respuesta..... | 121 |
| B)4. Personalización de la respuesta | 123 |
| B)5. Claridad de la respuesta | 124 |
| 3.5. Otros aspectos del servicio..... | 126 |
| A) Fidelidad..... | 126 |
| B) Recomendación..... | 136 |
| C) Utilidad..... | 147 |



| | |
|--|------------|
| 3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones | 169 |
| 3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora | 173 |
| A) Fortalezas..... | 174 |
| B) Debilidades..... | 175 |
| C) Propuestas de mejora..... | 176 |
| 4. Evolución de los indicadores | 179 |
| 5. Conclusiones..... | 182 |
| 6. Cuestionario..... | 195 |



1. Introducción

Este informe ha sido elaborado para presentar los resultados de *“la encuesta de satisfacción anual de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid”* realizada por Simple Lógica Investigación, S.A.

El trabajo se corresponde con la ejecución del servicio contratado en la adjudicación del contrato en fecha 4 de abril de 2022, publicada en el perfil del contratante de fecha 6 de abril de 2022, del Expediente N.º: 300/2021/00698 por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, las diferencias significativas existentes de ese dato entre los distintos segmentos del estudio, 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 propósito principal de este estudio es obtener la opinión y valoraciones de las personas que utilizan el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) en relación con varios aspectos que se evalúan a través de indicadores específicos.

En este análisis, se exploran diversos parámetros que están vinculados a la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones. Algunos de estos parámetros se miden mediante indicadores que se corresponden con los compromisos asumidos por el Ayuntamiento de Madrid en el marco de la implementación 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 completan 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 y el funcionamiento del Sistema SyR, todos 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 y en cada grupo en una relación de las principales), el canal de entrada y el tipo de solicitud de las SyR.

Desde hace cinco 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 2022 al 31 de agosto de 2023.
- **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:** El diseño muestral que se aplica desde hace cuatro oleadas 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 5.711 encuestas mediante los dos canales:
 - 5.202 entrevistas auto administradas online.
 - 509 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 al contribuyente | 119 |
| | IBI | 259 |
| | IIVTNU | 59 |
| | IVTM | 63 |
| | Precios Públicos | 73 |
| | Recaudación ejecutiva y sanciones | 116 |
| | Tasas | 41 |
| | Sede electrónica | 51 |
| GENERALES | Administración de la Ciudad | 130 |
| | Atención a la Ciudadanía | 477 |
| | Cultura | 256 |
| | Deporte | 697 |
| | Educación y Juventud | 153 |
| | Medio Ambiente | 864 |
| | Movilidad | 779 |
| | Salud | 104 |
| | Seguridad y Emergencias | 342 |
| | Servicios Sociales y Cohesión | 311 |
| | Urbanismo | 160 |
| | Vías y Espacios Públicos | 559 |
| | Otras (Economía, Empleo, Vivienda y Turismo) | 98 |
| TOTAL | 5.711 | |

- **Supervisión:** Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Se supervisaron el 100% de los encuestadores participantes y el 25% 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 62.853 registros en el Sistema SyR:
 - Para datos globales: $\pm 1,26\%$
 - Para muestra online: $\pm 1,33\%$
 - Para muestra telefónica: $\pm 4,41\%$

3. Resultados

Toda la información recabada se trató y analizó con el propósito de atender todos los objetivos del estudio y en este capítulo se presentan los resultados.

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 a partir de la información disponible en informes anteriores. Examinar el comportamiento histórico de cada indicador enriquece el análisis y permite comprobar el modo en que evoluciona tanto la satisfacción global como la percepción de cada uno de los aspectos evaluados en el estudio.

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

Los segmentos de análisis utilizados responden a una doble naturaleza: 1) las características de las SyR y 2) las características sociodemográficas de las personas usuarias. Así, primero se aborda el análisis del primer bloque: diferencias según el tipo de reclamación por materias, por las 16 submaterias con más solicitudes recabadas, por canales de entrada, y por tipo de solicitud. Y en segundo lugar se abordan las diferencias según el sexo, la edad, los estudios, la ocupación, la nacionalidad, el distrito o lugar de residencia y el reconocimiento o no de alguna discapacidad.

En cuanto a la presentación en el informe de los resultados por segmentos, al existir muchas variables de clasificación, 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 completar o enriquecer técnicamente la información.

Aclaración para la 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 son significativamente inferiores en uno de los dos test. En este punto, es preciso aclarar que la significación de la diferencia no se establece estrictamente por la mayor o menor diferencia entre los dos datos, sino que los test tienen en cuenta otros aspectos como el tamaño muestral de cada segmento, el margen de error, etc. Por lo tanto, algunos gráficos mostrarán que la diferencia con respecto al total es significativa en algunos casos (por ejemplo, en dos puntos porcentuales) y no en otros (por ejemplo, tres), debido a que cada segmento tendrá un tamaño muestral y un margen de error distinto, aspectos que las pruebas tienen en cuenta antes de establecer, desde el punto de vista estadístico, si las diferencias son significativas o no. Haremos alusión a alguno de estos ejemplos para ilustrar esta aclaración previa.

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 la facilidad de presentación.
- Del tiempo de respuesta.
- De la personalización de la respuesta.
- De la claridad de la respuesta.
- Del funcionamiento del Sistema.

Expectativas:

- En general.
- Con la facilidad de presentación.
- Con el tiempo de respuesta.
- Con la personalización de la respuesta.
- Con la claridad de la respuesta.
- Con el 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.

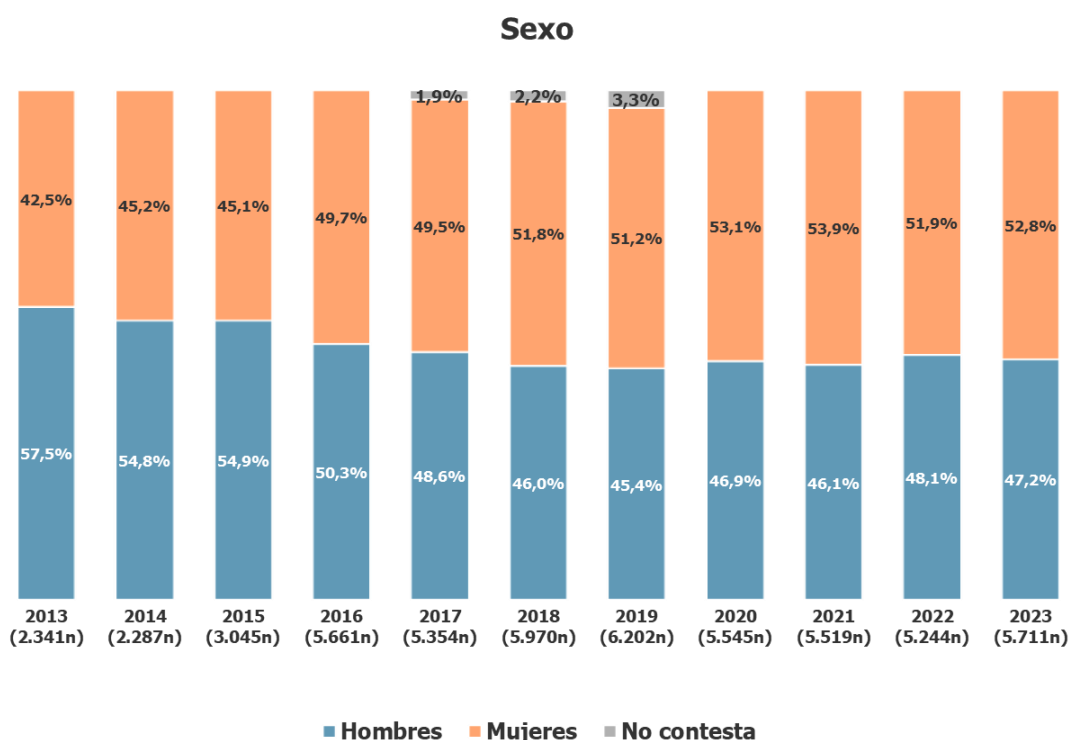
Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

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

3.1. Perfil de la persona usuaria

Comenzamos nuestra exploración con un análisis inicial de los resultados, centrándonos en las características sociodemográficas de las personas entrevistadas que utilizan el servicio.

En esta fase, evaluamos tanto la evolución de los datos en el tiempo como la segmentación según las distintas características de las SyR.

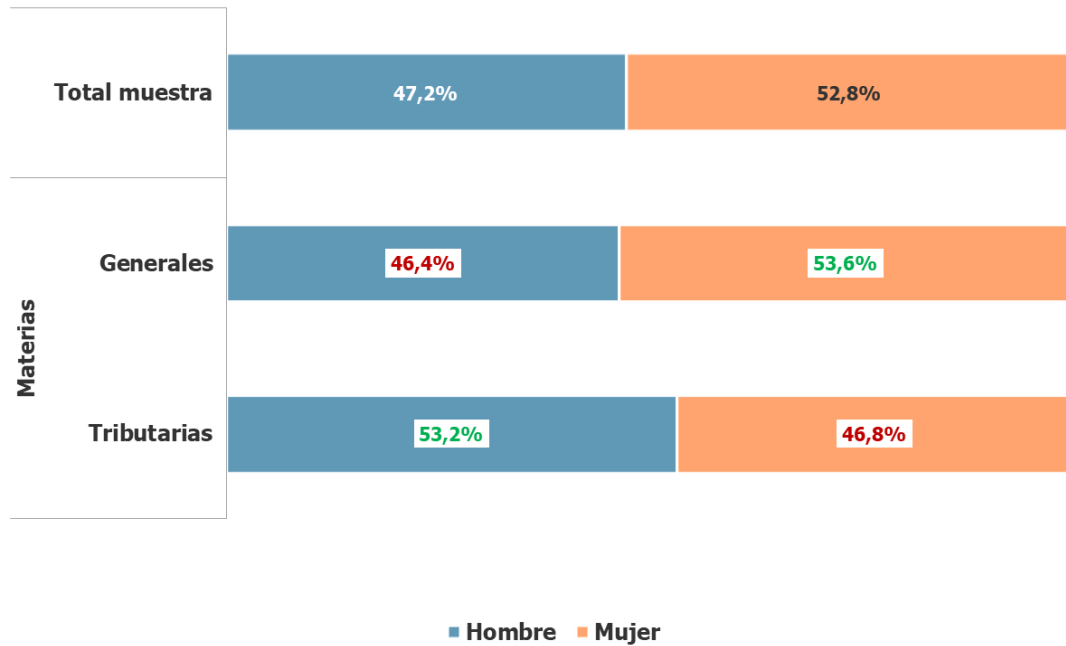


Base: Total muestra.

Más de la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son mujeres (52,8%) mientras que el porcentaje de hombres se sitúa en el 47,2%.

Tras descender ligeramente en 2022, la proporción de mujeres usuarias vuelve a crecer casi un punto porcentual. De este modo, el peso porcentual de las mujeres en el Sistema SyR se consolida en un nivel superior al 50%.

Sexo según el carácter de las materias

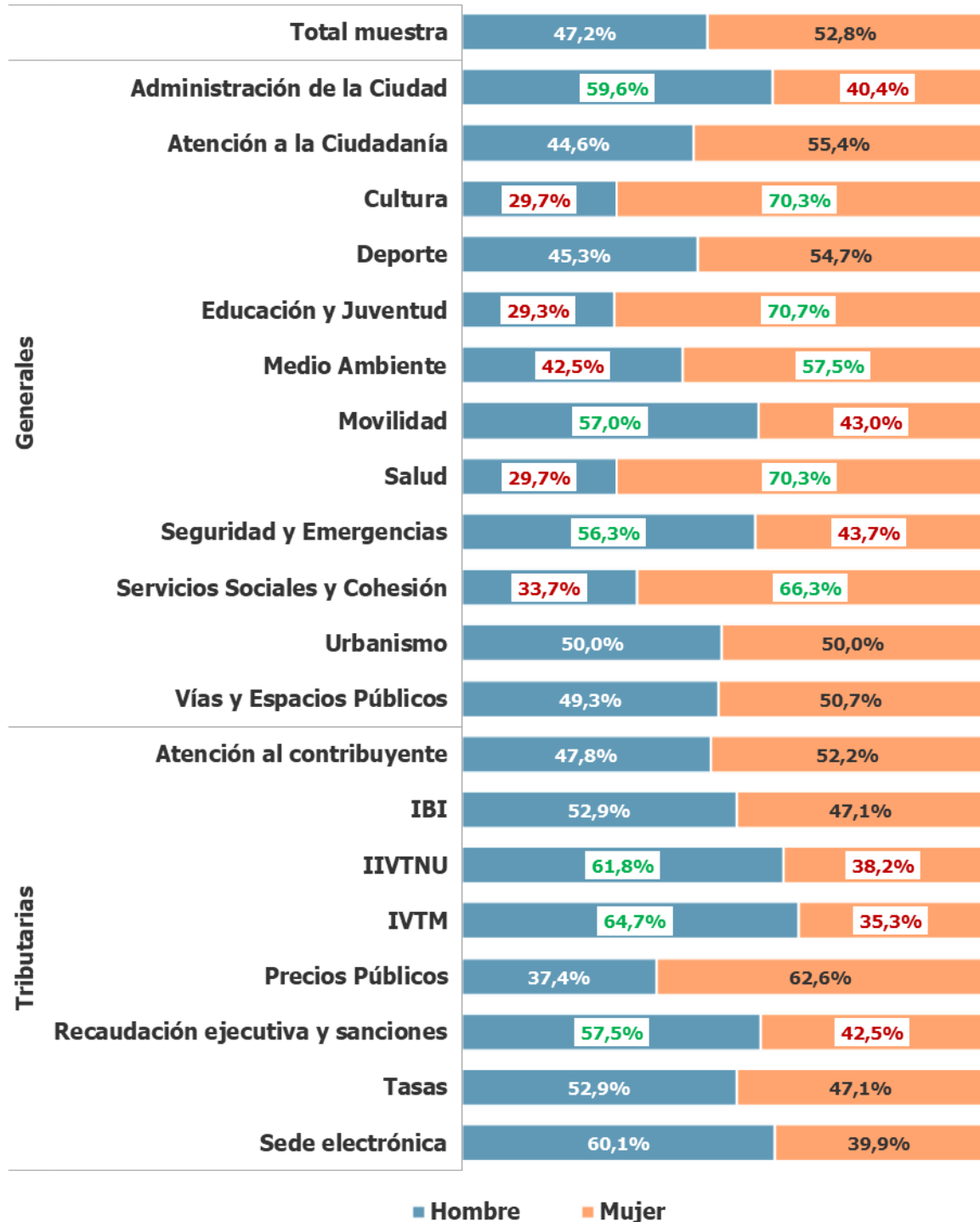


Base: Total muestra.

En función del carácter de las materias, el porcentaje de mujeres que se registra entre quienes realizaron solicitudes sobre materias Generales (53,6%) es significativamente superior respecto a aquellas que las realizaron en el ámbito de materias Tributarias (46,8%).

En sentido contrario, el porcentaje de hombres entre quienes realizaron solicitudes sobre materias tributarias (53,2%) destacan de manera significativa con respecto al registrado entre quienes las realizaron sobre materias generales (46,4%).

Sexo según materias



Base: Total muestra.

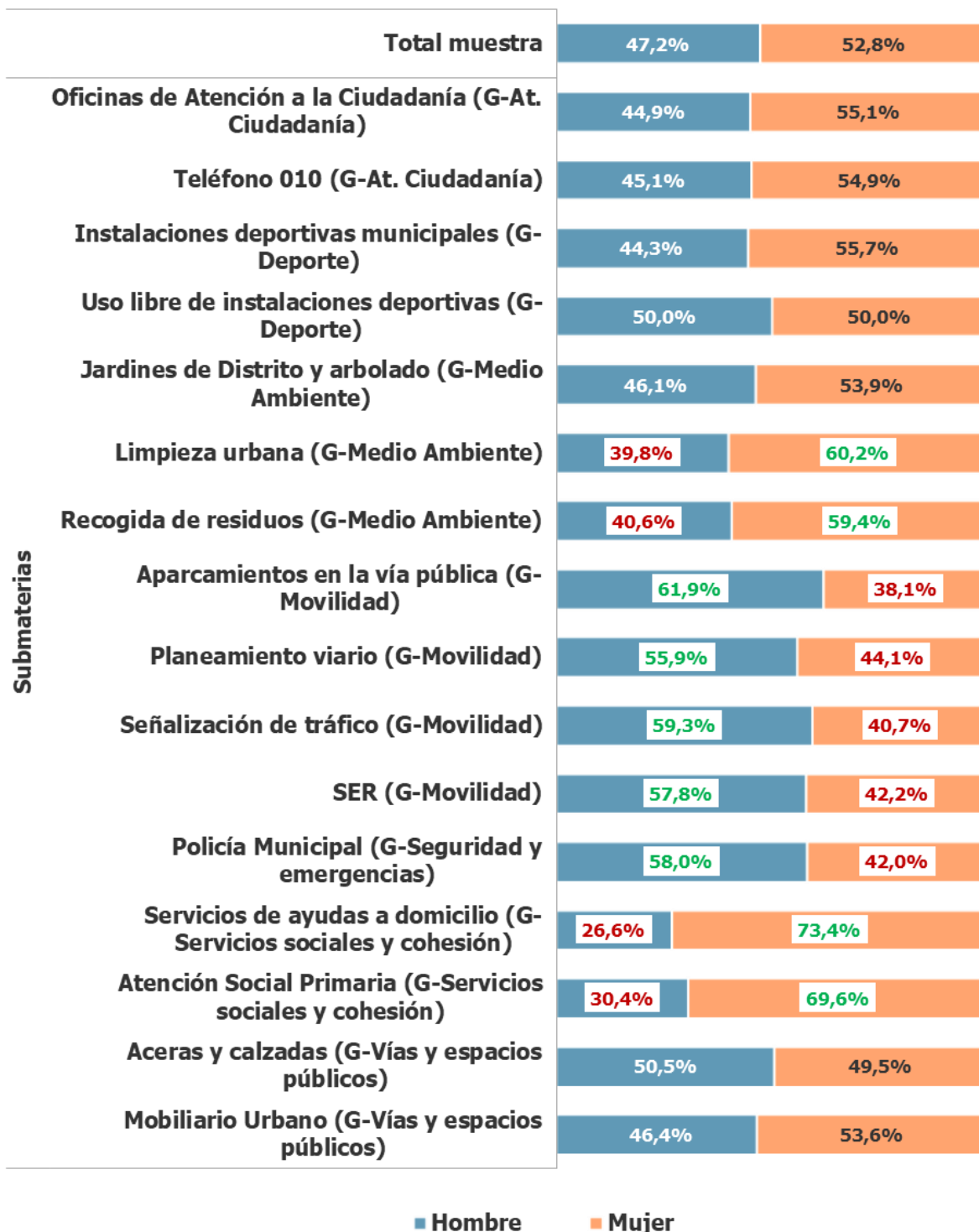


A partir de la distribución por sexo según la materia y tomando como referencia los porcentajes significativamente superiores al total, identificamos qué temáticas destacan entre las mujeres y cuáles entre los hombres. Téngase en cuenta la aclaración de la página 11 para la correcta interpretación de los datos del gráfico en cuanto a la significación de las diferencias.

Así pues, los hombres destacan en seis materias de las cuales tres son Generales; Administración de la Ciudad (59,6%), Movilidad (57%) y Seguridad y Emergencias (56,3%); y tres son Tributarias: IIVTNU (61,8%), IVTM (64,7%) y Recaudación ejecutiva y sanciones (57,5%).

Por su parte, las mujeres sobresalen en cinco materias siendo todas ellas Generales: Cultura (70,3%), Educación y Juventud (70,7%), Medio Ambiente (57,5%), Salud (70,3%) y Servicios Sociales y Cohesión (66,3%).

Sexo según submaterias



Base: Total muestra.



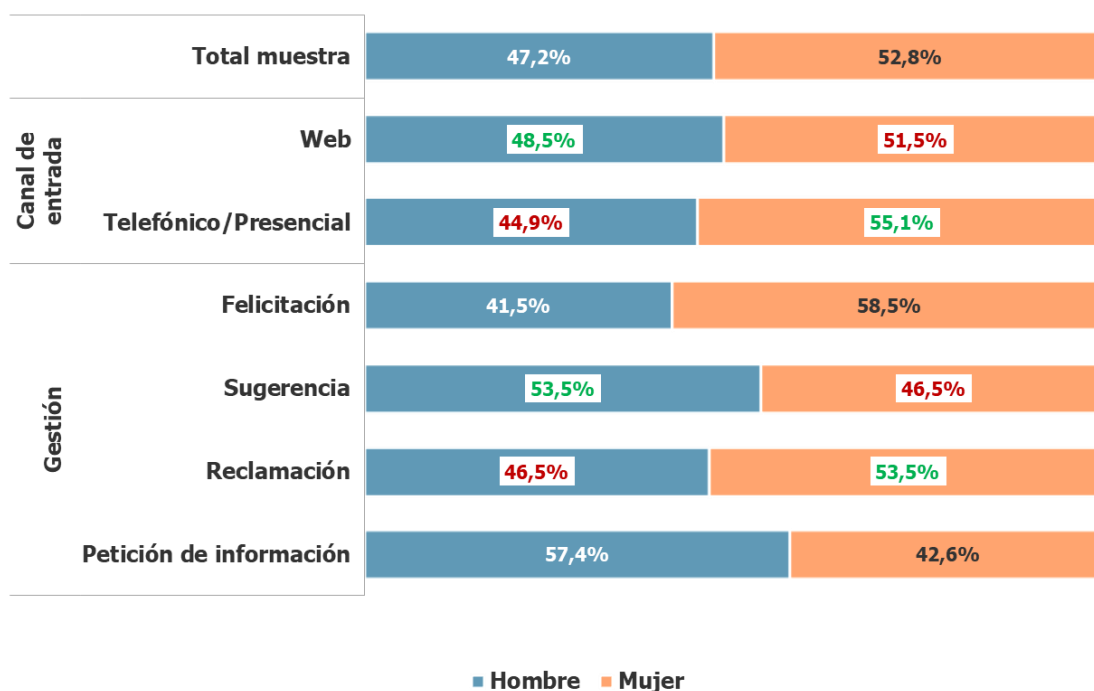
Para lograr un análisis más detallado, realizamos el mismo ejercicio de comparación, pero aplicado al nivel de las 16 submaterias con más solicitudes realizadas.

De este modo, observamos que cuatro de las cinco submaterias en las que los hombres destacan pertenecen a "Movilidad": Aparcamientos en la vía pública (61,9%), Planeamiento viario (55,9%), Señalización de tráfico (59,3%) y SER (57,8%); mientras que una de ellas corresponde a "Seguridad y Emergencias", siendo esta la relativa a la "Policía Municipal" (58%).

Por otra parte, el porcentaje de mujeres destaca entre quienes realizaron solicitudes de cuatro de submaterias, dos que pertenecen a la materia "Medio Ambiente": limpieza urbana (60,2%) y recogida de residuos (59,4%); y dos a "Servicios Sociales y cohesión": servicios de ayudas a domicilio (73,4%) y atención social primaria (69,6%).

El análisis de la distribución de género según submaterias revela una correspondencia plena con el análisis según materias; es decir, todas las variaciones significativas según submaterias pertenecen a materias en las que sobresalía previamente uno de los dos géneros.

Sexo según el canal de entrada y la gestión



Base: Total muestra.

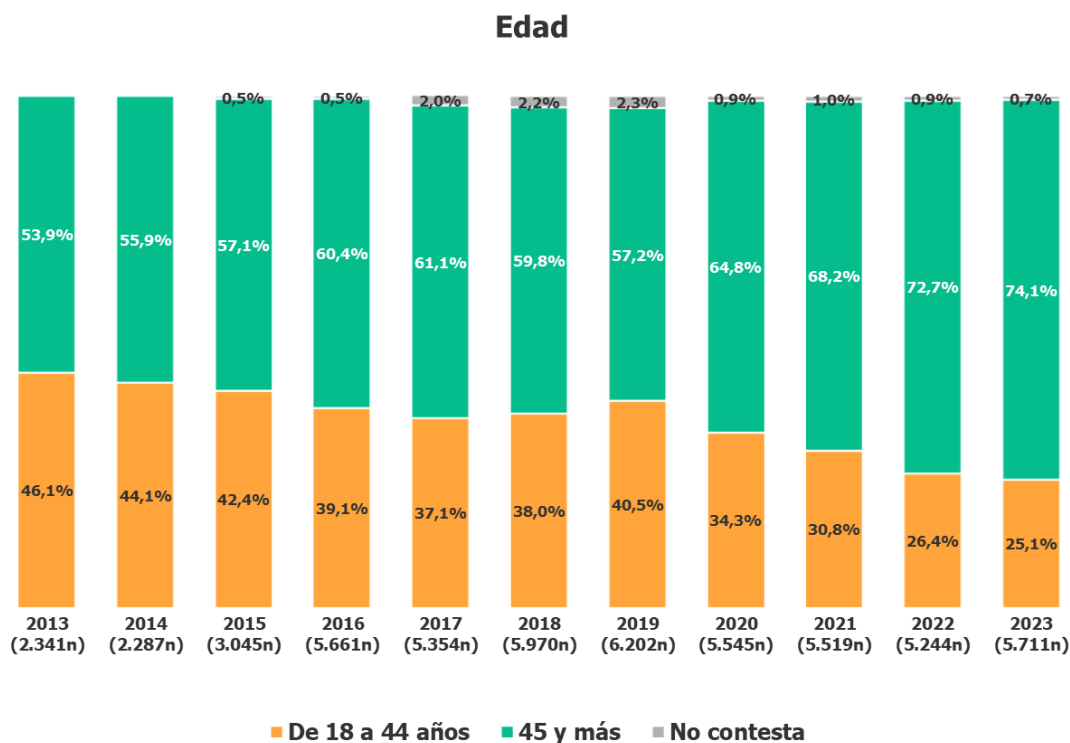
Se observan diferencias significativas en la distribución de género según el tipo de canal de entrada.

El porcentaje de hombres destaca entre quienes utilizaron la web como canal de entrada (48,5%) respecto al observado en aquellos que prefirieron el canal telefónico o presencial (44,9%).

En sentido contrario, el porcentaje de mujeres destaca significativamente entre quienes optaron por el canal telefónico o presencial (55,1%) respecto a aquellas que prefirieron la web (51,5%).

Según el tipo de solicitud, el porcentaje de hombres destaca de manera significativa, únicamente, entre quienes realizaron sugerencias (53,5%) respecto al registrado entre quienes felicitaron (41,5%), quienes reclamaron (46,5%) y también con respecto al total (47,2%). En cuanto al porcentaje de mujeres, éste es

significativamente superior entre quienes reclamaron (53,5%) respecto a quienes realizaron sugerencias (46,5%) y al total (52,8%).



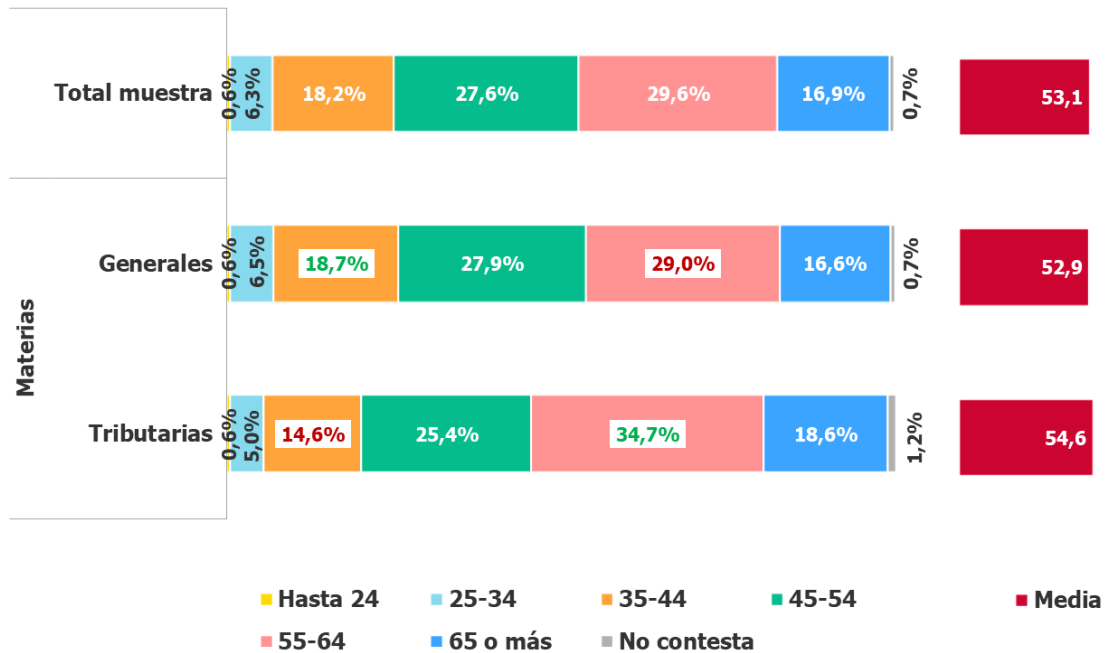
Base: Total muestra.

En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR, el peso de personas de 45 y más años continúa aumentando, creciendo esta vez 1,4 puntos porcentuales hasta alcanzar el 74,1% de las personas usuarias, casi tres cuartas partes. Aunque se observa una ralentización de esta tendencia respecto al período 2020-2022 en el cual este segmento creció un promedio de casi 4 puntos porcentuales anualmente.

Paralelamente, se reduce el porcentaje de personas de 18 a 44 años en 1,3 puntos porcentuales pasando a representar a algo más de una de cada cuatro personas usuarias (25,1%).

De hecho, la media de edad registrada entre las personas usuarias del servicio aumenta 1 año desde 2022 alcanzando los 53 años.

Edad según el carácter de las materias

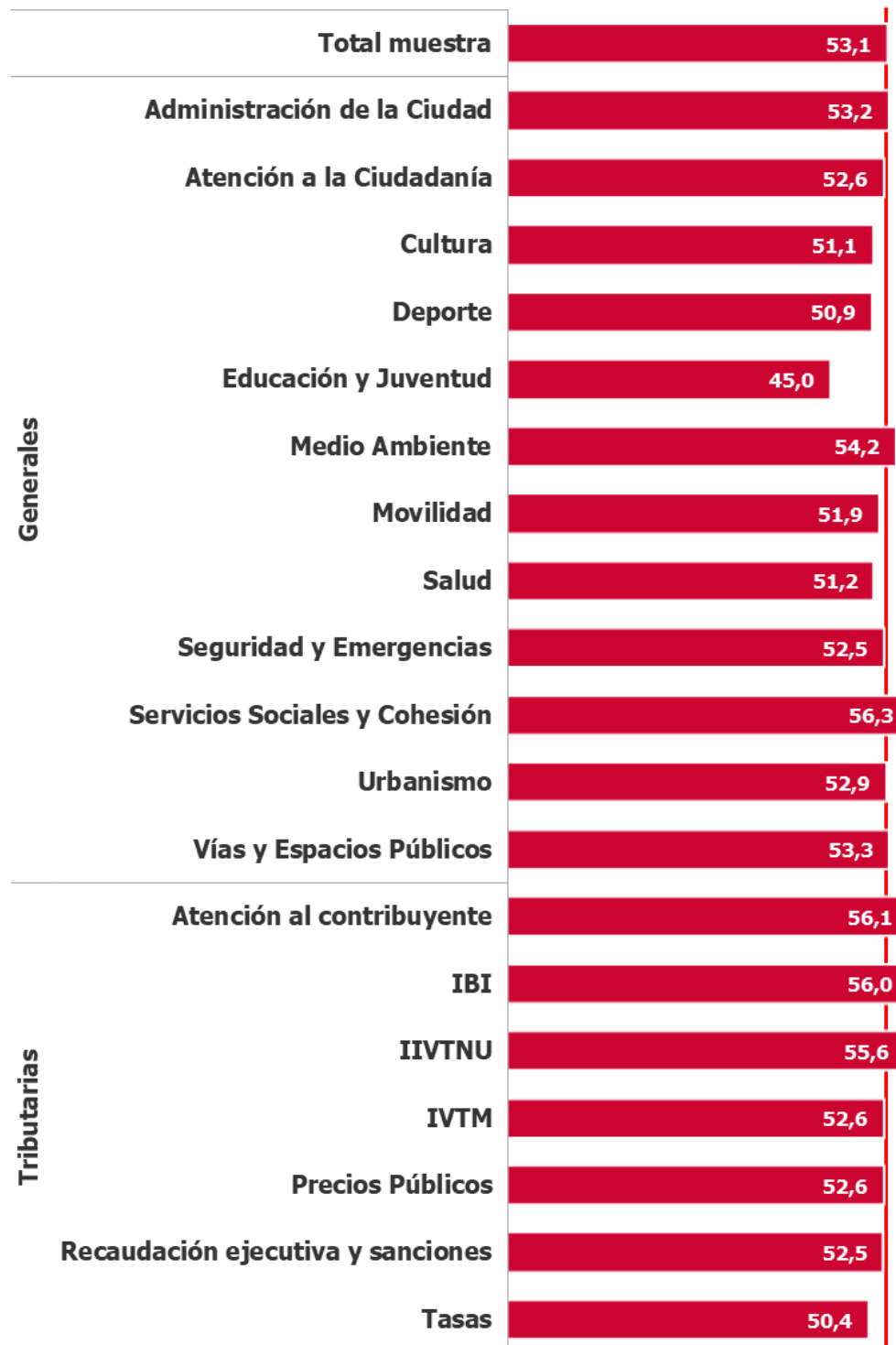


Base: Total muestra.

Entre quienes usaron el Sistema SyR en materias Tributarias se registra una edad media (54 años y medio) significativamente superior a la registrada entre quienes lo usaron para materias Generales (52 años).

Este hecho se refleja también a través de las siguientes diferencias: en materias Tributarias, la proporción de personas usuarias de entre 55 y 64 años (34,7%) es significativamente superior al 29% de materias Generales. A su vez, entre quienes realizaron gestiones en materias Generales, el porcentaje de personas usuarias de entre 35 y 44 años (18,7%) es significativamente superior al registrado entre quienes las presentaron de materias Tributarias (14,6%).

Edad según materias (Media)



Base: Total muestra.



El análisis según materias específicas revela que la media de edad registrada es significativamente superior entre quienes gestionaron dos materias Generales y una de las Tributarias: Servicios Sociales y Cohesión (algo más de 56 años), Atención al contribuyente (algo más de 56 años) y el IBI (casi 56 años).

Entre aquellas personas usuarias que presentaron su solicitud en las siguientes materias: Educación y Juventud (45 años), Tasas (algo más de 50 años) y Deporte (casi 51 años) se registran los promedios de edad que son significativamente inferiores.

Edad según submaterias (Media)

| | Total muestra | 53,1 |
|-------------|--|-------------|
| | Mobiliario Urbano (G-Vías y espacios públicos) | 56,1 |
| | Atención Social Primaria (G-Servicios sociales y cohesión) | 55,8 |
| | Servicios de ayudas a domicilio (G-Servicios sociales y cohesión) | 55,6 |
| | Teléfono 010 (G-At. Ciudadanía) | 55,3 |
| | Jardines de Distrito y arbolado (G-Medio Ambiente) | 55,0 |
| | Señalización de tráfico (G-Movilidad) | 53,9 |
| | Recogida de residuos (G-Medio Ambiente) | 53,8 |
| Submaterias | Aceras y calzadas (G-Vías y espacios públicos) | 53,8 |
| | Limpieza urbana (G-Medio Ambiente) | 53,2 |
| | Aparcamientos en la vía pública (G-Movilidad) | 53,1 |
| | Policía Municipal (G-Seguridad y emergencias) | 52,4 |
| | Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G-At. Ciudadanía) | 52,0 |
| | Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deporte) | 51,1 |
| | Instalaciones deportivas municipales (G-Deporte) | 50,8 |
| | SER (G-Movilidad) | 50,1 |
| | Planeamiento viario (G-Movilidad) | 48,8 |

Base: Total muestra.

Entre las 16 submaterias analizadas, las edades medias más altas se registran entre quienes interpusieron solicitudes sobre Mobiliario Urbano (56 años), Atención Social Primaria (casi 56 años) y Servicios de ayudas a domicilio (56 años).

En sentido contrario, la media de edad se reduce significativamente entre quienes realizaron su solicitud en dos submaterias pertenecientes a Movilidad: Planeamiento Viario (casi 49 años) y SER (50 años) y en Instalaciones deportivas municipales (casi 51 años).

Por último, cabe destacar una disminución de casi 5 años en la edad media de las personas usuarias en Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

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



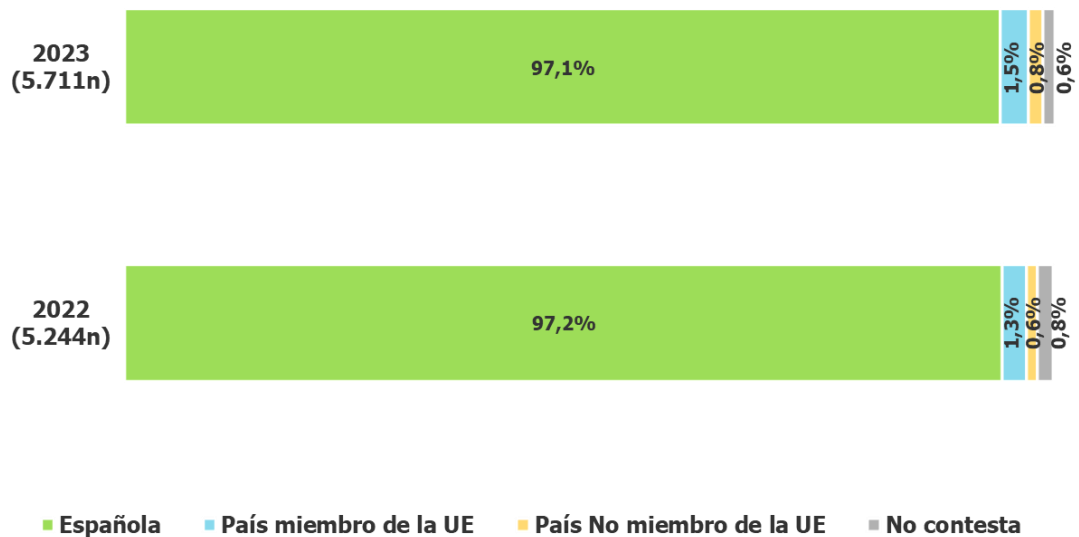
Base: Total muestra.

Atendiendo al canal de entrada al Sistema SyR, se observa que la edad media de quienes realizaron su solicitud por vía telefónica o presencial

(algo más de 55 años) resulta significativamente superior a la de quienes lo hicieron a través de la web (casi 52 años).

En función del tipo de solicitud, las edades medias más altas se registran entre quienes felicitaron (casi 56 años) y quienes realizaron peticiones de información (casi 55 años). En sentido opuesto, entre las personas cuyas solicitudes consistieron en sugerencias (53 años) y reclamaciones (casi 53 años) se registra una media de edad significativamente inferior.

Nacionalidad

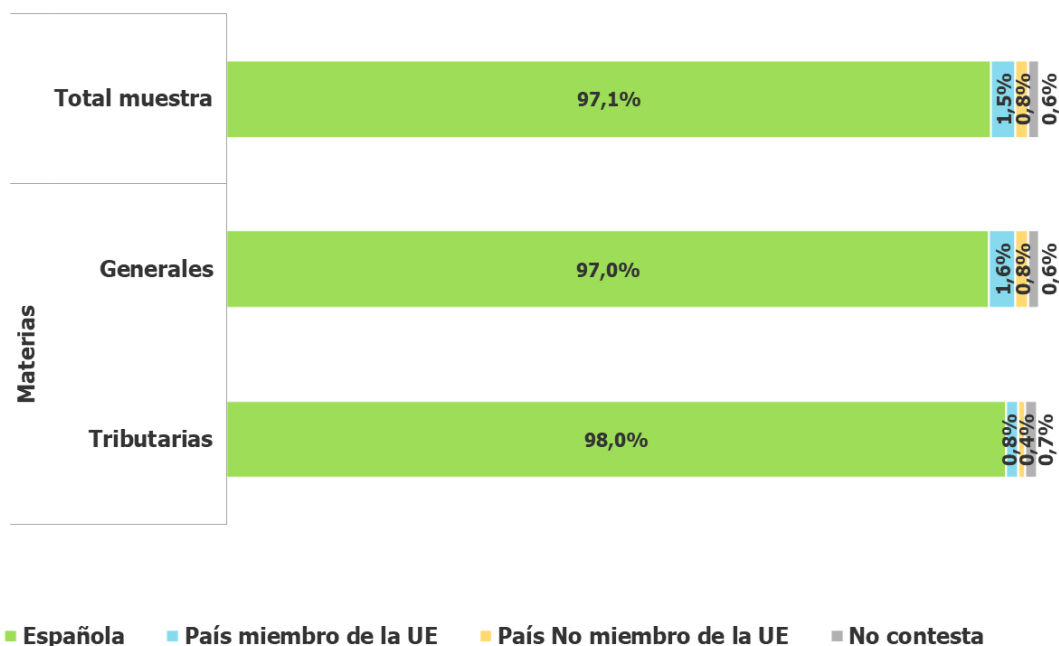


Base: Total muestra.

La práctica totalidad de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,1%), el 1,5% son de un país miembro de la UE y el 0,8% de un país no miembro de la UE.

Atendiendo a la evolución interanual, la distribución de las personas usuarias según nacionalidad es prácticamente idéntica a la de 2022.

Nacionalidad según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

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

| % Verticales | Total | Materias Generales | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-----------------------------|--------------------------|------------|------------|----------------------|----------------|------------|------------|-------------------------|-------------------------------|------------|--------------------------|
| | | Administración de la Ciudad | Atención a la Ciudadanía | Cultura | Deporte | Educación y Juventud | Medio Ambiente | Movilidad | Salud | Seguridad Y Emergencias | Servicios Sociales y Cohesión | Urbanismo | Vías Y Espacios Públicos |
| Total | 5711 | 86 | 554 | 160 | 571 | 63 | 1462 | 954 | 69 | 280 | 268 | 91 | 440 |
| Muestra real | 5711 | 130 | 477 | 256 | 697 | 153 | 864 | 779 | 104 | 342 | 311 | 160 | 559 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Española | 97,1 | 98,4 | 95,2 | 97,6 | 96,5 | 96,1 | 97,3 | 97,8 | 95,5 | 97,2 | 95,3 | 98,8 | 98,1 |
| Extranjero de país miembro de la UE | 1,5 | 0,7 | 2,7 | 0,4 | 2,1 | 2,6 | 2,0 | 0,9 | 1,2 | 1,4 | 0,3 | 0,6 | 0,9 |
| Extranjero de país No miembro de la UE | 0,8 | 0,9 | 1,1 | 1,6 | 0,3 | 0,0 | 0,2 | 0,8 | 2,4 | 1,2 | 3,6 | 0,0 | 0,3 |
| No contesta | 0,6 | 0,0 | 0,9 | 0,4 | 1,1 | 1,3 | 0,5 | 0,5 | 0,9 | 0,2 | 0,9 | 0,6 | 0,6 |

| % Verticales | Total | Materias Tributarias | | | | | | | |
|---|-------------|---------------------------|------------|-----------|-----------|------------------|-----------------------------------|-----------|------------------|
| Nacionalidad | | Atención al contribuyente | IBI | IIVTNU | IVTM | Precios Públicos | Recaudación ejecutiva y sanciones | Tasas | Sede electrónica |
| Total | 5711 | 126 | 223 | 51 | 40 | 51 | 126 | 23 | 17 |
| Muestra real | 5711 | 119 | 259 | 59 | 63 | 73 | 116 | 41 | 51 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Española | 97,1 | 98,5 | 98,6 | 100,0 | 98,5 | 98,2 | 96,8 | 97,2 | 89,7 |
| Extranjero de país miembro de la UE | 1,5 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | 1,5 | 0,0 | 1,6 | 2,8 | 1,8 |
| Extranjero de país No miembro de la UE | 0,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,6 | 0,0 | 3,6 |
| No contesta | 0,6 | 1,5 | 0,5 | 0,0 | 0,0 | 1,8 | 0,0 | 0,0 | 4,9 |

Atendiendo a las personas usuarias de cada materia específica se observan las siguientes diferencias significativas.

Las personas con nacionalidad española aparecen en una proporción significativamente inferior en la materia de Atención a la Ciudadanía (95,2%) respecto al total (97,1%).

En sentido contrario, el porcentaje de personas de países miembros de la UE entre quienes presentaron solicitudes en la materia de Atención a la Ciudadanía es significativamente superior (2,7%) respecto al total (1,5%).

Por último, el porcentaje de personas con nacionalidad de un país no miembro de la UE difirió significativamente respecto al total (0,8%) entre quienes presentaron solicitudes en la materia de Servicios Sociales y Cohesión (3,6%), siendo superior, y entre quienes lo hicieron en la materia de Medio Ambiente (0,2%), siendo inferior.

| % Verticales | Total | Submaterias | | | | | | | |
|---|-------------|---|-----------------------------------|--|---|---|--------------------------------------|---|---|
| Nacionalidad | | Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G - At. Ciudadanía) | Teléfono 010 (G - At. Ciudadanía) | Instalaciones deportivas municipales (G - Deporte) | Uso libre de instalaciones deportivas (G - Deporte) | Jardines de Distrito y arbolado (G - Medio) | Limpieza urbana (G - Medio Ambiente) | Recogida de residuos (G - Medio Ambiente) | Aparcamientos en la vía pública (G - Movilidad) |
| Total | 5711 | 255 | 130 | 354 | 201 | 264 | 405 | 410 | 115 |
| Muestra real | 5711 | 215 | 110 | 436 | 247 | 155 | 236 | 238 | 96 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Española | 97,1 | 94,5 | 97,2 | 96,7 | 95,9 | 98,0 | 97,3 | 97,4 | 96,0 |
| Extranjero de país miembro de la UE | 1,5 | 3,5 | 0,0 | 2,1 | 2,3 | 2,0 | 2,3 | 1,9 | 2,9 |
| Extranjero de país No miembro de la UE | 0,8 | 1,5 | 1,2 | 0,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 1,1 |
| No contesta | 0,6 | 0,5 | 1,6 | 0,8 | 1,7 | 0,0 | 0,4 | 0,4 | 0,0 |

| % Verticales | Total | Submaterias | | | | | | | |
|---|-------------|-------------------------------------|---|---------------------|---|---|---|--|--|
| Nacionalidad | | Planeamiento viario (G - Movilidad) | Señalización de tráfico (G - Movilidad) | SER (G - Movilidad) | Policía Municipal (G - Seguridad y emergencias) | Servicios de ayudas a domicilio (G - Servicios) | Atención Social Primaria (G - Servicios sociales y) | Aceras y calzadas (G - Vías y espacios públicos) | Mobiliario Urbano (G - Vías y espacios públicos) |
| Total | 5711 | 201 | 98 | 204 | 253 | 59 | 57 | 249 | 54 |
| Muestra real | 5711 | 178 | 86 | 158 | 310 | 68 | 65 | 313 | 71 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Española | 97,1 | 97,3 | 100,0 | 97,8 | 97,5 | 98,7 | 89,7 | 99,1 | 100,0 |
| Extranjero de país miembro de la UE | 1,5 | 0,5 | 0,0 | 0,0 | 1,2 | 0,0 | 1,3 | 0,6 | 0,0 |
| Extranjero de país No miembro de la UE | 0,8 | 1,1 | 0,0 | 1,6 | 1,0 | 0,0 | 8,9 | 0,0 | 0,0 |
| No contesta | 0,6 | 1,2 | 0,0 | 0,6 | 0,2 | 1,3 | 0,0 | 0,3 | 0,0 |

El análisis de la distribución según la nacionalidad en las 16 submaterias tomando como referencia el porcentaje que destaca significativamente por encima del total, revela que:

- El porcentaje de personas españolas es inferior entre quienes utilizaron el sistema para Oficinas de Atención a la Ciudadanía (94,5%) y en la Atención Social Primaria (89,7%).
- Las personas extranjeras con nacionalidad de países miembros de la UE presentan una proporción significativamente superior,

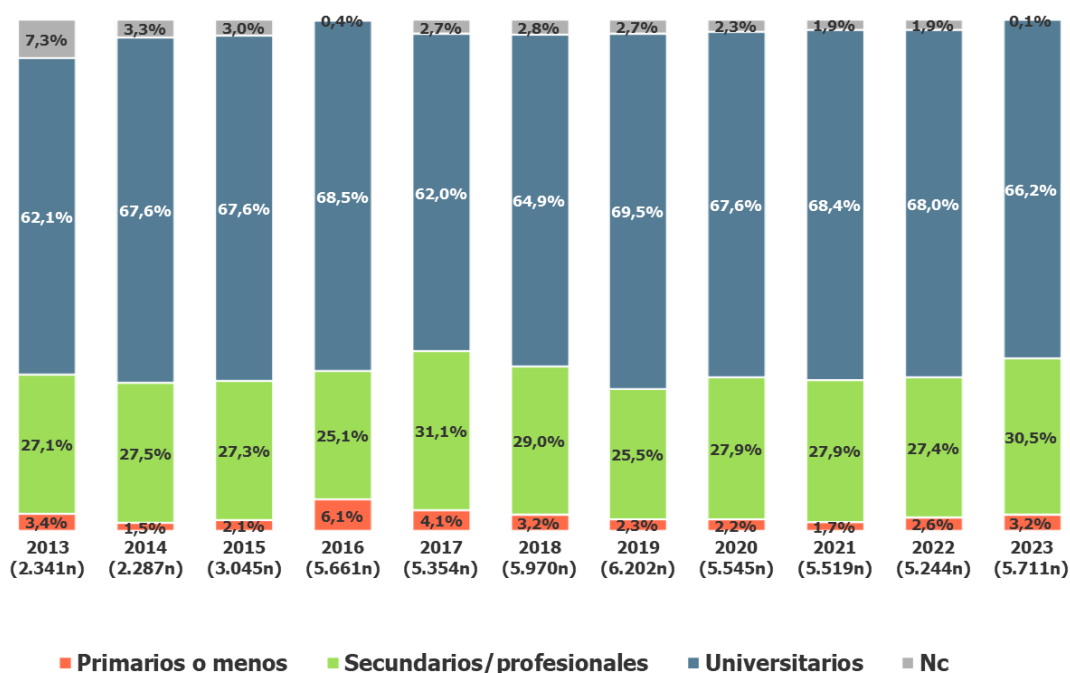
con respecto a su porcentaje sobre el total (1,5%), en la submateria de Oficinas de Atención a la Ciudadanía (3,5%).

- Por último, las personas extranjeras con nacionalidad de países no miembros de la UE en la submateria de Atención Social Primaria (8,9%) destacan significativamente con respecto al total (0,8%).

| % Verticales | Total | Canal de entrada | | Gestión | | | |
|---|-------------|------------------|-------------------------|--------------|------------|-------------|-------------------------|
| | | Web | Telefónico / Presencial | Felicitación | Sugerencia | Reclamación | Petición de información |
| Nacionalidad | | | | | | | |
| Total | 5711 | 3625 | 2086 | 194 | 617 | 4843 | 57 |
| Muestra real | 5711 | 4111 | 1600 | 183 | 762 | 4706 | 60 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Española | 97,1 | 97,3 | 96,8 | 95,7 | 97,7 | 97,1 | 97,2 |
| Extranjero de país miembro de la UE | 1,5 | 1,3 | 1,8 | 2,3 | 1,2 | 1,5 | 2,8 |
| Extranjero de país No miembro de la UE | 0,8 | 0,6 | 1,1 | 1,5 | 0,6 | 0,7 | 0,0 |
| No contesta | 0,6 | 0,8 | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,7 | 0,0 |

En cuanto al canal de entrada y la gestión, la única diferencia significativa observada consiste en un porcentaje significativamente superior de personas extranjeras de países no miembros de la UE entre quienes usaron el canal telefónico o el presencial (1,1%) con respecto al total (0,8%) y al registrado entre quienes utilizan la web (0,6%).

Estudios



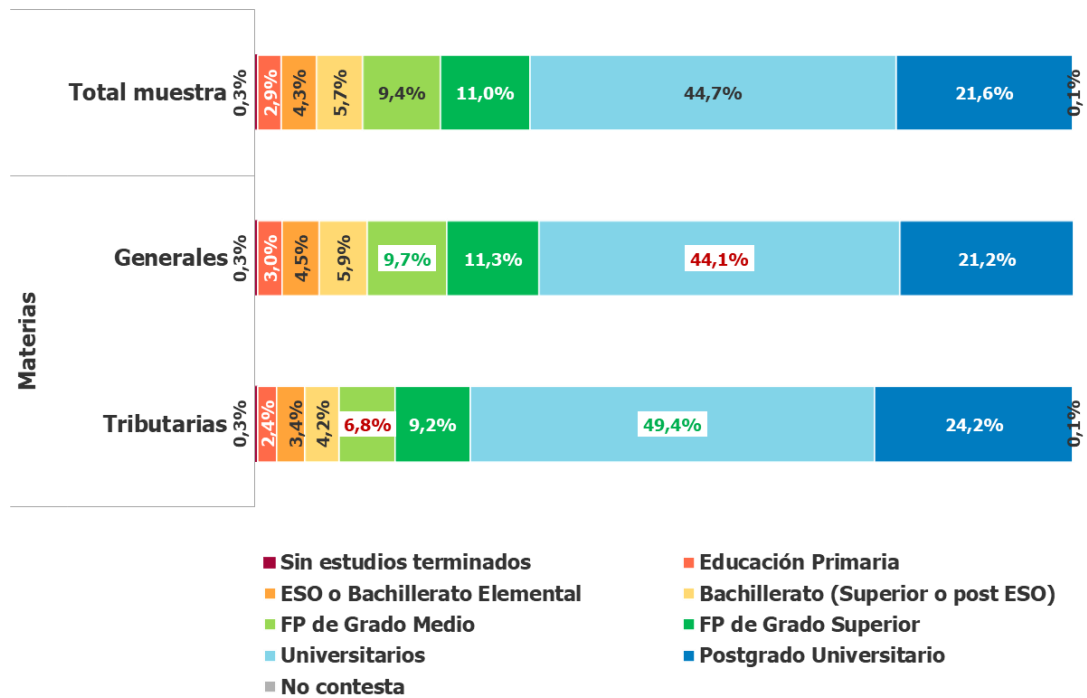
Base: Total muestra.

La distribución por nivel de estudios muestra una similitud notable con las observaciones de años precedentes, lo cual resalta la estabilidad en la estructura educativa de las personas usuarias a lo largo del tiempo.

Sin embargo, con respecto a 2022, destaca un descenso de algo más de 2 puntos porcentuales en el porcentaje de personas usuarias con estudios universitarios; situándolo en el 66,2% y devolviéndolo a un nivel similar al de 2018.

Por otra parte, se observa un aumento de 3 puntos porcentuales en la proporción de personas usuarias con nivel de estudios secundarios (30,5%) y de algo menos de un punto porcentual en quienes alcanzaron estudios primarios (3,2%).

Estudios según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Atendiendo al carácter de las materias, el agregado de personas que alcanzaron estudios secundarios destaca de forma significativa entre quienes presentaron solicitud en materias Generales (31,3%) frente a su proporción en materias Tributarias (23,7%). Por otra parte, las personas con estudios universitarios (agregando el porcentaje de quienes tienen postgrado) destacan de forma significativa entre quienes presentaron solicitud en materias Tributarias (73,6%) con respecto a quienes lo hicieron en materias Generales (65,3%).

| % Verticales | Total | Materias Generales | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-----------------------------|--------------------------|------------|------------|----------------------|----------------|------------|------------|-------------------------|-------------------------------|------------|--------------------------|
| Estudios | | Administración de la Ciudad | Atención a la Ciudadanía | Cultura | Deporte | Educación y Juventud | Medio Ambiente | Movilidad | Salud | Seguridad y Emergencias | Servicios Sociales y Cohesión | Urbanismo | Vías y Espacios Públicos |
| Total | 5711 | 86 | 554 | 160 | 571 | 63 | 1462 | 954 | 69 | 280 | 268 | 91 | 440 |
| Muestra real | 5711 | 130 | 477 | 256 | 697 | 153 | 864 | 779 | 104 | 342 | 311 | 160 | 559 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Sin estudios terminados | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,9 | 0,7 | 0,0 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 0,6 | 1,5 | 1,2 | 0,1 |
| Educación primaria | 2,9 | 4,8 | 3,2 | 2,8 | 2,4 | 0,0 | 3,4 | 2,4 | 5,4 | 3,1 | 5,7 | 1,8 | 2,2 |
| ESO o bachillerato elemental | 4,3 | 5,2 | 2,4 | 4,1 | 4,5 | 1,8 | 6,0 | 3,1 | 4,5 | 4,0 | 6,4 | 1,3 | 5,3 |
| Bachillerato (superior o post ESO) | 5,7 | 5,2 | 5,0 | 8,1 | 5,0 | 3,0 | 6,7 | 4,9 | 7,8 | 4,8 | 11,5 | 6,1 | 5,2 |
| FP de grado medio | 9,4 | 7,6 | 7,2 | 5,9 | 10,1 | 3,7 | 11,9 | 9,0 | 2,7 | 8,3 | 11,6 | 6,5 | 10,5 |
| FP de grado superior | 11,0 | 10,2 | 12,6 | 11,3 | 11,9 | 5,2 | 12,2 | 11,4 | 7,8 | 13,1 | 7,3 | 10,4 | 8,2 |
| Universitarios | 44,7 | 49,5 | 44,1 | 45,9 | 43,7 | 61,1 | 40,9 | 44,1 | 51,4 | 44,9 | 39,5 | 48,0 | 50,6 |
| Postgrado universitario | 21,6 | 17,5 | 25,5 | 20,9 | 21,7 | 25,2 | 18,8 | 25,2 | 20,4 | 21,2 | 15,7 | 23,2 | 17,8 |
| No contesta | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,7 | 1,6 | 0,0 |

| % Verticales | Total | Materias Tributarias | | | | | | | |
|---|-------------|---------------------------|------------|-----------|-----------|------------------|-----------------------------------|-----------|------------------|
| Estudios | | Atención al contribuyente | IBI | IIVTNU | IVTM | Precios Públicos | Recaudación ejecutiva y sanciones | Tasas | Sede electrónica |
| Total | 5711 | 126 | 223 | 51 | 40 | 51 | 126 | 23 | 17 |
| Muestra real | 5711 | 119 | 259 | 59 | 63 | 73 | 116 | 41 | 51 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Sin estudios terminados | 0,3 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 |
| Educación primaria | 2,9 | 1,9 | 2,9 | 0,0 | 2,0 | 2,6 | 2,6 | 3,1 | 4,9 |
| ESO o bachillerato elemental | 4,3 | 4,1 | 2,8 | 1,5 | 1,5 | 6,8 | 4,2 | 0,0 | 3,6 |
| Bachillerato (superior o post ESO) | 5,7 | 5,6 | 3,5 | 0,0 | 11,5 | 3,2 | 4,5 | 0,0 | 6,1 |
| FP de grado medio | 9,4 | 6,5 | 10,1 | 5,2 | 5,0 | 11,3 | 0,8 | 4,5 | 9,1 |
| FP de grado superior | 11,0 | 9,4 | 9,2 | 9,0 | 5,9 | 3,9 | 13,2 | 6,8 | 7,2 |
| Universitarios | 44,7 | 40,9 | 51,6 | 57,6 | 49,4 | 57,0 | 44,2 | 62,5 | 54,3 |
| Postgrado universitario | 21,6 | 31,7 | 19,5 | 26,7 | 24,8 | 15,2 | 29,5 | 23,1 | 12,4 |
| No contesta | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,4 |

A continuación, analizamos las diferencias en el nivel formativo según la materia.



En primer lugar, entre las personas usuarias de la materia de Servicios Sociales destaca el porcentaje de personas con nivel de estudios primario y secundario. En esta materia, el porcentaje de personas usuarias sin estudios (1,5%), con educación primaria (5,7%) y con bachillerato (11,5%) es significativamente superior al total registrado (0,3%, 2,9% y 5,7% respectivamente).

Por otro lado, las personas con estudios secundarios destacan de manera significativa entre quienes presentaron solicitud en el área de Medio Ambiente. En ese sentido, las personas con la ESO o bachillerato elemental (6%) así como aquellas con FP de grado medio (11,9%) representan un peso porcentual significativamente superior respecto del total (4,3% y 9,4% respectivamente).

Por último, en cuanto al nivel universitario, se observó una proporción significativamente superior al 44,7% total entre quienes presentaron solicitud en dos materias Generales: Educación y Juventud (61,1%) y Vías y Espacios Públicos (50,6%) y una Tributarias: el IBI (51,6%). En la materia de Movilidad se refleja, principalmente, una proporción de personas con postgrado universitario (25,2%) significativamente superior a la registrada entre el total (21,6%).

Además, encontramos otras dos materias Generales y dos Tributarias en las que los estudios universitarios de postgrado tienen un peso significativamente superior al 21,6% registrado entre el total. Se trata de las Generales Atención a la Ciudadanía (25,5%) y Movilidad (25,2%) y las Tributarias, Atención al Contribuyente (31,7%) y Recaudación ejecutiva y sanciones (29,5%).

| % Verticales | Total | Submaterias | | | | | | | |
|---|-------------|---|-----------------------------------|--|---|--|--------------------------------------|---|---|
| Estudios | | Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G - At. Ciudadanía) | Teléfono 010 (G - At. Ciudadanía) | Instalaciones deportivas municipales (G - Deporte) | Uso libre de instalaciones deportivas (G - Deporte) | Jardines de Distrito y arbolado (G - Medio Ambiente) | Limpieza urbana (G - Medio Ambiente) | Recogida de residuos (G - Medio Ambiente) | Aparcamientos en la vía pública (G - Movilidad) |
| Total | 5711 | 255 | 130 | 354 | 201 | 264 | 405 | 410 | 115 |
| Muestra real | 5711 | 215 | 110 | 436 | 247 | 155 | 236 | 238 | 96 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Sin estudios terminados | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,7 | 0,5 | 0,0 | 0,5 | 0,0 | 0,0 |
| Educación primaria | 2,9 | 3,4 | 3,1 | 1,3 | 4,0 | 5,1 | 3,1 | 4,7 | 2,2 |
| ESO o bachillerato elemental | 4,3 | 2,4 | 2,6 | 5,1 | 3,8 | 2,5 | 7,3 | 5,4 | 0,8 |
| Bachillerato (superior o post ESO) | 5,7 | 5,6 | 4,5 | 4,7 | 4,5 | 8,9 | 6,1 | 5,3 | 2,7 |
| FP de grado medio | 9,4 | 7,7 | 10,5 | 11,7 | 8,0 | 10,3 | 14,2 | 11,7 | 12,7 |
| FP de grado superior | 11,0 | 13,5 | 9,3 | 10,3 | 12,6 | 13,9 | 12,3 | 9,2 | 13,3 |
| Universitarios | 44,7 | 38,7 | 44,4 | 45,7 | 41,1 | 42,0 | 35,3 | 45,5 | 45,9 |
| Postgrado universitario | 21,6 | 28,7 | 25,6 | 20,3 | 25,5 | 17,4 | 21,2 | 18,1 | 22,4 |
| No contesta | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

| % Verticales | Total | Submaterias | | | | | | | |
|---|-------------|-------------------------------------|---|---------------------|---|---|--|--|--|
| Estudios | | Planeamiento viario (G - Movilidad) | Señalización de tráfico (G - Movilidad) | SER (G - Movilidad) | Policía Municipal (G - Seguridad y emergencias) | Servicios de ayudas a domicilio (G - Servicios sociales y cohesión) | Atención Social Primaria (G - Servicios sociales y cohesión) | Aceras y calzadas (G - Vías y espacios públicos) | Mobiliario Urbano (G - Vías y espacios públicos) |
| Total | 5711 | 201 | 98 | 204 | 253 | 59 | 57 | 249 | 54 |
| Muestra real | 5711 | 178 | 86 | 158 | 310 | 68 | 65 | 313 | 71 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Sin estudios terminados | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,5 | 0,3 | 3,5 | 1,8 | 0,2 | 0,0 |
| Educación primaria | 2,9 | 2,7 | 2,1 | 1,8 | 3,0 | 6,0 | 6,7 | 2,5 | 1,3 |
| ESO o bachillerato elemental | 4,3 | 3,9 | 5,5 | 5,6 | 4,1 | 3,2 | 11,0 | 5,6 | 2,5 |
| Bachillerato (superior o post ESO) | 5,7 | 5,5 | 4,0 | 8,8 | 4,9 | 14,4 | 13,7 | 6,1 | 5,3 |
| FP de grado medio | 9,4 | 7,1 | 7,8 | 10,5 | 8,4 | 13,0 | 17,0 | 9,3 | 15,8 |
| FP de grado superior | 11,0 | 10,4 | 11,5 | 14,6 | 13,1 | 10,9 | 8,7 | 9,7 | 6,7 |
| Universitarios | 44,7 | 41,8 | 50,8 | 36,6 | 44,3 | 40,2 | 29,8 | 49,3 | 56,4 |
| Postgrado universitario | 21,6 | 28,7 | 18,2 | 21,7 | 21,6 | 8,6 | 11,2 | 17,3 | 12,0 |
| No contesta | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Entre las 16 submaterias encontramos las siguientes diferencias significativas con respecto al total:

- El porcentaje de personas sin estudios terminados aparecen en mayor medida entre las personas usuarias del servicio de SyR de los servicios de ayudas a domicilio (3,5%), existiendo una diferencia significativa con respecto al total (0,3%).
- El porcentaje de personas con la ESO o bachillerato elemental destaca de manera significativa entre quienes realizaron sus solicitudes en las áreas de limpieza urbana (7,3%) y de atención social primaria (11%) frente al valor para el total (4,3%).
- Entre las personas usuarias del Sistema SyR, quienes tienen Bachillerato destaca significativamente entre quienes usaron el servicio en las submaterias de jardines de distrito y arbolado (8,9%), servicios de ayuda a domicilio (14,4%) y atención social primaria (13,7%) con respecto al valor total (5,7%).
- Las FP de grado medio aparecen en una proporción significativamente superior entre quienes presentaron una solicitud relativa a la limpieza urbana (14,2%).
- Las personas usuarias con estudios universitarios de grado representan un porcentaje significativamente superior al total (44,7%) en las submaterias de aceras y calzadas (49,3%) y en las de mobiliario urbano (56,4%). Por último, quienes tienen estudios de postgrado universitario sobresalen de manera significativa, también con respecto al total (21,6%), en las solicitudes relativas a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (28,7%) y los aparcamientos en la vía pública (28,7%).

| % Verticales | Total | Canal de entrada | | Gestión | | | |
|---|-------------|------------------|-------------------------|--------------|------------|-------------|-------------------------|
| | | Web | Telefónico / Presencial | Felicitación | Sugerencia | Reclamación | Petición de información |
| Estudios | | | | | | | |
| Total | 5711 | 3625 | 2086 | 194 | 617 | 4843 | 57 |
| Muestra real | 5711 | 4111 | 1600 | 183 | 762 | 4706 | 60 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Sin estudios terminados | 0,3 | 0,2 | 0,6 | 0,0 | 0,5 | 0,3 | 0,0 |
| Educación primaria | 2,9 | 1,9 | 4,7 | 2,2 | 2,8 | 3,0 | 1,7 |
| ESO o bachillerato elemental | 4,3 | 3,6 | 5,7 | 4,5 | 2,6 | 4,5 | 5,7 |
| Bachillerato (superior o post ESO) | 5,7 | 5,0 | 7,0 | 5,0 | 4,4 | 6,0 | 1,3 |
| FP de grado medio | 9,4 | 9,1 | 9,9 | 9,1 | 9,9 | 9,4 | 3,4 |
| FP de grado superior | 11,0 | 10,9 | 11,3 | 14,3 | 10,8 | 11,0 | 7,2 |
| Universitarios | 44,7 | 45,9 | 42,6 | 44,0 | 45,6 | 44,4 | 57,3 |
| Postgrado universitario | 21,6 | 23,5 | 18,1 | 20,9 | 23,1 | 21,4 | 23,4 |
| No contesta | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |

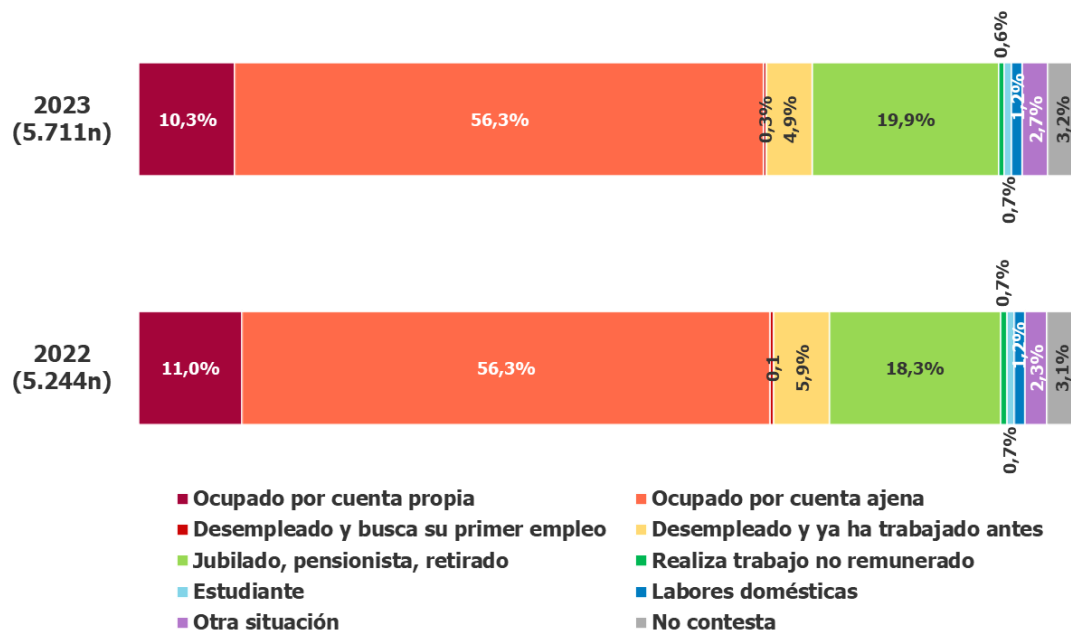
Entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, el porcentaje de personas con estudios universitarios (45,9%) o de postgrado (23,5%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron telefónica o presencialmente (42,6% y 18,1%) y también al registrado para el total (44,7% y 21,6%).

En sentido contrario, entre quienes utilizan el canal telefónico o presencial sobresalen las personas con un nivel de estudios primario o secundario: un 0,6% sin estudios terminados, un 4,7% con estudios primarios, un 5,7% con la ESO o bachillerato elemental y un 7% con bachillerato (superior o post ESO) siendo estas diferencias significativamente superiores a la proporción de personas usuarias del canal web con ese nivel formativo (0,2%, 1,9%, 3,6% y 5% respectivamente) y frente al total (0,3%, 2,9%, 4,3% y 5,7%).

Con relación al tipo de gestión o solicitud, no se observan diferencias significativas o relevantes. Sin embargo, cabe destacar, que tras

agregar a quienes tienen un nivel de estudios universitario, estos sobresalen significativamente entre quienes realizaron una petición de información (80,7%) con respecto al total (66,2%).

Situación laboral



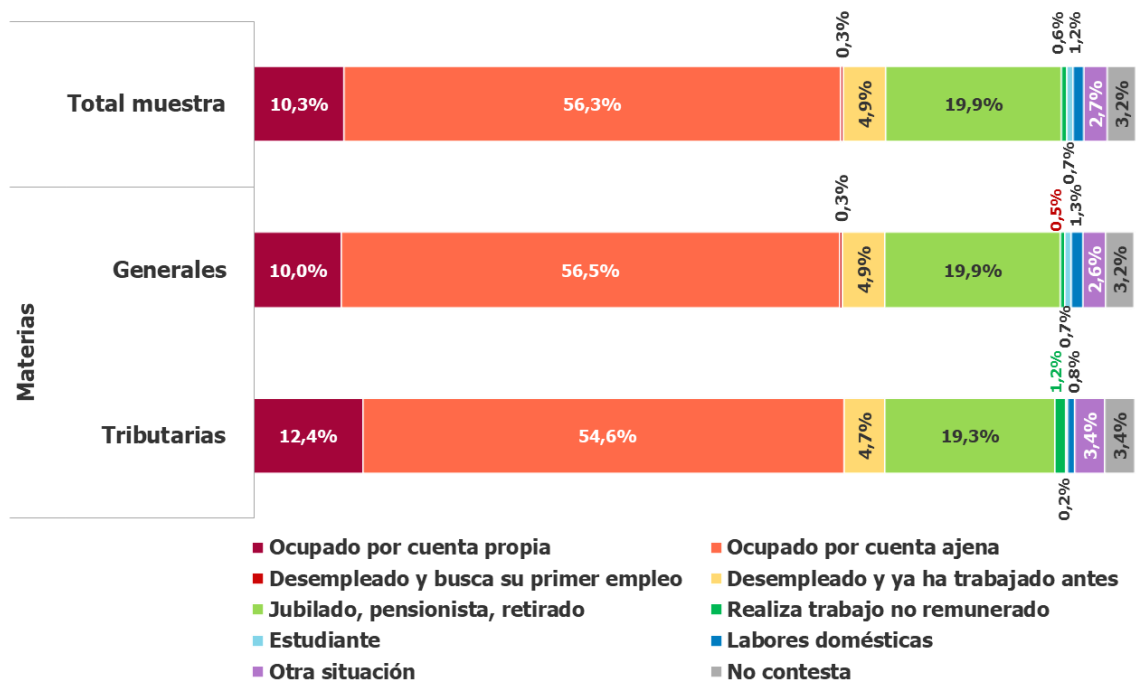
Base: Total muestra.

Al igual que el año pasado, las personas ocupadas representan a dos tercios de las personas usuarias del Sistema SyR (66,6%), siendo mayoritariamente empleadas por cuenta ajena (56,3%) y, en menor medida, por cuenta propia (10,3%).

En segundo lugar, destaca el grupo de los jubilados y pensionistas (19,9%) seguido por las personas en desempleo que ya han trabajado antes (4,9%) y aquellas dedicadas a las labores domésticas (1,2%). Por debajo del 1% encontramos otras situaciones minoritarias entre las personas usuarias del Sistema SyR: estudiantes (0,7%), trabajo no remunerado (0,6%), desempleados en busca de su primer empleo (0,3%) y otras situaciones (2,7%).

La evolución desde el año pasado presenta ligeros cambios que no alteran sustancialmente la estructura ocupacional de las personas usuarias. Si bien, cabe destacar, que al igual que en el período 2021-2022 el porcentaje de jubilados vuelve a crecer, esta vez en 1,6 puntos porcentuales.

Situación laboral actual según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

A diferencia de lo observado en 2022, este año no se encuentran diferencias significativas relevantes en la estructura ocupacional según el bloque de materias. Únicamente encontramos un porcentaje significativamente superior de personas que realizan trabajo no remunerado (1,2%) entre quienes utilizaron el Sistema SyR en materias Tributarias con respecto al total (0,6%).

| % Verticales | Total | Materias Generales | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------|-----------------------------|--------------------------|------------|------------|----------------------|----------------|------------|------------|-------------------------|-------------------------------|------------|--------------------------|
| Ocupación actual | | Administración de la Ciudad | Atención a la Ciudadanía | Cultura | Deporte | Educación y Juventud | Medio Ambiente | Movilidad | Salud | Seguridad y Emergencias | Servicios Sociales y Cohesión | Urbanismo | Vías y Espacios Públicos |
| Total | 5711 | 86 | 554 | 160 | 571 | 63 | 1462 | 954 | 69 | 280 | 268 | 91 | 440 |
| Muestra real | 5711 | 130 | 477 | 256 | 697 | 153 | 864 | 779 | 104 | 342 | 311 | 160 | 559 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Ocupado por cuenta propia | 10,3 | 12,4 | 13,8 | 7,4 | 8,7 | 7,1 | 9,9 | 10,0 | 9,1 | 10,6 | 9,4 | 13,8 | 7,7 |
| Ocupado por cuenta ajena | 56,3 | 49,5 | 53,3 | 55,6 | 60,8 | 76,1 | 55,7 | 59,3 | 54,5 | 56,3 | 44,1 | 56,8 | 57,9 |
| Desempleado y busca su primer empleo | 0,3 | 0,9 | 0,0 | 0,4 | 0,4 | 0,0 | 0,4 | 0,2 | 1,3 | 0,5 | 0,7 | 0,0 | 0,4 |
| Desempleado y ya ha trabajado antes | 4,9 | 6,8 | 5,1 | 6,8 | 4,5 | 5,9 | 4,6 | 4,8 | 10,1 | 3,5 | 7,5 | 5,3 | 3,7 |
| Jubilado, pensionista, retirado | 19,9 | 25,3 | 20,0 | 18,9 | 16,7 | 4,5 | 21,0 | 17,9 | 18,8 | 19,1 | 26,6 | 18,0 | 23,7 |
| Realiza trabajo no remunerado | 0,6 | 0,9 | 0,2 | 0,7 | 0,4 | 0,8 | 0,7 | 0,4 | 0,0 | 0,7 | 0,3 | 0,0 | 0,3 |
| Estudiante | 0,7 | 1,5 | 0,2 | 4,1 | 1,1 | 0,0 | 0,4 | 0,9 | 1,2 | 1,2 | 0,6 | 0,6 | 0,2 |
| Labores domésticas | 1,2 | 0,0 | 0,8 | 1,7 | 1,3 | 1,1 | 1,7 | 0,5 | 2,1 | 1,4 | 3,4 | 0,0 | 0,9 |
| Otra situación | 2,7 | 2,8 | 1,8 | 2,0 | 2,6 | 3,1 | 2,7 | 2,9 | 0,9 | 3,5 | 3,1 | 1,8 | 2,5 |
| No contesta | 3,2 | 0,0 | 4,6 | 2,4 | 3,5 | 1,3 | 2,9 | 3,2 | 2,1 | 3,3 | 4,3 | 3,7 | 2,8 |

| % Verticales | Total | Materias Tributarias | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------|---------------------------|------------|-----------|-----------|------------------|-----------------------------------|-----------|------------------|
| Ocupación actual | | Atención al contribuyente | IBI | IIVTNU | IVTM | Precios Públicos | Recaudación ejecutiva y sanciones | Tasas | Sede electrónica |
| Total | 5711 | 126 | 223 | 51 | 40 | 51 | 126 | 23 | 17 |
| Muestra real | 5711 | 119 | 259 | 59 | 63 | 73 | 116 | 41 | 51 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Ocupado por cuenta propia | 10,3 | 19,0 | 7,0 | 23,4 | 10,9 | 4,7 | 12,7 | 12,1 | 26,4 |
| Ocupado por cuenta ajena | 56,3 | 37,2 | 58,7 | 50,7 | 57,9 | 61,8 | 62,2 | 65,8 | 41,1 |
| Desempleado y busca su primer empleo | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Desempleado y ya ha trabajado antes | 4,9 | 6,1 | 3,7 | 3,6 | 3,5 | 10,4 | 2,6 | 7,6 | 7,9 |
| Jubilado, pensionista, retirado | 19,9 | 22,0 | 22,8 | 18,3 | 24,7 | 15,3 | 14,3 | 7,3 | 9,7 |
| Realiza trabajo no remunerado | 0,6 | 2,3 | 0,5 | 0,0 | 3,0 | 0,0 | 1,1 | 2,3 | 3,6 |
| Estudiante | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 2,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,3 | 0,0 |
| Labores domésticas | 1,2 | 1,9 | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | 0,0 | 2,4 |
| Otra situación | 2,7 | 7,5 | 2,9 | 0,0 | 0,0 | 3,9 | 2,7 | 0,0 | 4,6 |
| No contesta | 3,2 | 4,0 | 3,7 | 1,9 | 0,0 | 2,6 | 4,4 | 2,8 | 4,2 |

Con el objetivo de lograr un análisis más detallado, señalamos a continuación el porcentaje de cada situación laboral en cada materia cuando es significativamente superior al registrado entre el total.

Las personas usuarias ocupadas por cuenta propia destacan entre quienes utilizan el servicio para tramitar sugerencias o reclamaciones en la materia General de Atención a la Ciudadanía (13,8%) y en las materias Tributarias relativas a Atención al contribuyente (19%), el IIVTNU (23,4%) y a la Sede electrónica (26,4%).

La proporción de personas ocupadas por cuenta ajena destaca significativamente entre las personas usuarias del Sistema SyR en las materias Generales de Deportes (60,8%), Educación y Juventud (76,1%) y Movilidad (59,3%).

El porcentaje de desempleados que ya trabajaron antes destaca en las materias Generales de Salud (10,1%) Servicios Sociales y Cohesión (7,5%).

Por su parte, los jubilados y pensionistas aparecen en mayor medida en las materias Generales de Servicios Sociales y Cohesión (26,6%) y Vías y Espacios Públicos (23,7%).

El porcentaje de personas que realizan trabajos no remunerados es significativamente superior en las materias Tributarias de Atención al Contribuyente (2,3%) y del IVTM (3%).

El porcentaje de estudiantes sobresale de manera significativa entre quienes tramitaron sugerencias o reclamaciones en la materia General de Cultura (3,3%).

Por último, las personas dedicadas a las labores domésticas tienen un peso porcentual superior entre quienes realizaron su solicitud en las materias Generales de Medio Ambiente (1,7%) y Servicios Sociales y Cohesión (3,4%).

| % Verticales | Total | Submaterias | | | | | | | |
|---|-------------|---|-----------------------------------|--|---|--|--------------------------------------|---|---|
| Ocupación actual | | Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G - At. Ciudadanía) | Teléfono 010 (G - At. Ciudadanía) | Instalaciones deportivas municipales (G - Deporte) | Uso libre de instalaciones deportivas (G - Deporte) | Jardines de Distrito y arbolado (G - Medio Ambiente) | Limpieza urbana (G - Medio Ambiente) | Recogida de residuos (G - Medio Ambiente) | Aparcamientos en la vía pública (G - Movilidad) |
| Total | 5711 | 255 | 130 | 354 | 201 | 264 | 405 | 410 | 115 |
| Muestra real | 5711 | 215 | 110 | 436 | 247 | 155 | 236 | 238 | 96 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Ocupado por cuenta propia | 10,3 | 11,2 | 12,6 | 7,4 | 9,7 | 5,7 | 13,6 | 10,0 | 9,1 |
| Ocupado por cuenta ajena | 56,3 | 56,8 | 48,2 | 60,1 | 63,0 | 55,2 | 54,1 | 56,5 | 55,2 |
| Desempleado y busca su primer empleo | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,5 | 0,4 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | 0,0 |
| Desempleado y ya ha trabajado antes | 4,9 | 6,4 | 4,5 | 6,0 | 3,0 | 3,1 | 6,3 | 4,3 | 7,4 |
| Jubilado, pensionista, retirado | 19,9 | 18,9 | 25,6 | 17,1 | 16,0 | 26,4 | 18,6 | 19,1 | 23,3 |
| Realiza trabajo no remunerado | 0,6 | 0,5 | 0,0 | 0,3 | 0,5 | 2,0 | 0,0 | 0,8 | 0,0 |
| Estudiante | 0,7 | 0,4 | 0,0 | 1,2 | 0,6 | 1,2 | 0,0 | 0,5 | 1,1 |
| Labores domésticas | 1,2 | 1,4 | 0,0 | 1,5 | 1,2 | 1,6 | 1,3 | 1,5 | 0,0 |
| Otra situación | 2,7 | 0,9 | 5,1 | 2,7 | 1,6 | 2,0 | 2,3 | 3,4 | 2,9 |
| No contesta | 3,2 | 3,3 | 4,0 | 3,3 | 4,1 | 2,8 | 2,6 | 4,0 | 1,1 |

| % Verticales | Total | Submaterias | | | | | | | |
|---|-------------|-------------------------------------|---|---------------------|---|---|--|--|--|
| Ocupación actual | | Planeamiento viario (G - Movilidad) | Señalización de tráfico (G - Movilidad) | SER (G - Movilidad) | Policía Municipal (G - Seguridad y emergencias) | Servicios de ayudas a domicilio (G - Servicios sociales y cohesión) | Atención Social Primaria (G - Servicios sociales y cohesión) | Aceras y calzadas (G - Vías y espacios públicos) | Mobiliario Urbano (G - Vías y espacios públicos) |
| Total | 5711 | 201 | 98 | 204 | 253 | 59 | 57 | 249 | 54 |
| Muestra real | 5711 | 178 | 86 | 158 | 310 | 68 | 65 | 313 | 71 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Ocupado por cuenta propia | 10,3 | 9,9 | 1,9 | 13,2 | 10,4 | 6,2 | 8,8 | 9,0 | 3,6 |
| Ocupado por cuenta ajena | 56,3 | 65,6 | 60,1 | 62,5 | 56,6 | 56,9 | 33,8 | 55,1 | 56,8 |
| Desempleado y busca su primer empleo | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 1,3 | 0,7 | 0,0 |
| Desempleado y ya ha trabajado antes | 4,9 | 5,8 | 6,8 | 3,4 | 3,8 | 3,5 | 10,5 | 4,5 | 3,9 |
| Jubilado, pensionista, retirado | 19,9 | 9,7 | 20,6 | 14,7 | 19,4 | 24,8 | 23,1 | 23,4 | 29,9 |
| Realiza trabajo no remunerado | 0,6 | 0,6 | 1,2 | 0,6 | 0,7 | 0,0 | 1,3 | 0,3 | 0,0 |
| Estudiante | 0,7 | 1,1 | 0,9 | 0,5 | 0,7 | 0,0 | 1,3 | 0,0 | 0,0 |
| Labores domésticas | 1,2 | 1,1 | 1,2 | 0,8 | 1,2 | 4,6 | 8,1 | 1,2 | 1,4 |
| Otra situación | 2,7 | 3,4 | 4,0 | 1,8 | 3,8 | 1,3 | 9,9 | 2,1 | 2,5 |
| No contesta | 3,2 | 2,9 | 3,1 | 2,6 | 3,1 | 2,6 | 1,8 | 3,6 | 1,9 |



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

Así, la ocupación por cuenta propia destaca entre las personas usuarias que utilizaron el servicio en la submateria de limpieza urbana (13,6%). Mientras que la ocupación por cuenta ajena tiene una mayor presencia entre las personas usuarias que tramitaron quejas o reclamaciones sobre planeamiento viario (65,6%).

Al igual que los ocupados por cuenta ajena, los desempleados que buscan su primer empleo sobresalen entre quienes realizaron solicitudes relacionadas con la limpieza urbana (1,3%).

Tanto las personas jubiladas y pensionistas, así como quienes realizan trabajos no remunerados sobresalieron en el uso del servicio de SyR en la submateria de jardines de distrito y arbolado (26,4% y 2% respectivamente).

Por último, quienes se dedican a labores domésticas destacan entre las personas usuarias del Sistema SyR en las submaterias de servicios de ayudas a domicilio (4,6%) y atención social primaria (8,1%).

| % Verticales | Total | Canal de entrada | | Gestión | | | |
|---|-------------|------------------|-------------------------|--------------|------------|-------------|-------------------------|
| | | Web | Telefónico / Presencial | Felicitación | Sugerencia | Reclamación | Petición de información |
| Ocupación actual | | | | | | | |
| Total | 5711 | 3625 | 2086 | 194 | 617 | 4843 | 57 |
| Muestra real | 5711 | 4111 | 1600 | 183 | 762 | 4706 | 60 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| Ocupado por cuenta propia | 10,3 | 9,6 | 11,5 | 6,1 | 7,4 | 10,9 | 10,7 |
| Ocupado por cuenta ajena | 56,3 | 61,7 | 46,8 | 45,3 | 57,5 | 56,5 | 59,2 |
| Desempleado y busca su primer empleo | 0,3 | 0,2 | 0,4 | 0,4 | 0,1 | 0,3 | 0,0 |
| Desempleado y ya ha trabajado antes | 4,9 | 4,7 | 5,2 | 6,3 | 4,2 | 4,9 | 3,6 |
| Jubilado, pensionista, retirado | 19,9 | 16,2 | 26,3 | 29,9 | 23,2 | 19,0 | 20,9 |
| Realiza trabajo no remunerado | 0,6 | 0,5 | 0,7 | 0,9 | 0,3 | 0,6 | 0,0 |
| Estudiante | 0,7 | 0,9 | 0,3 | 1,4 | 1,2 | 0,6 | 0,0 |
| Labores domésticas | 1,2 | 0,8 | 2,0 | 2,3 | 0,9 | 1,2 | 0,0 |
| Otra situación | 2,7 | 2,4 | 3,3 | 3,9 | 2,6 | 2,7 | 0,7 |
| No contesta | 3,2 | 3,0 | 3,6 | 3,5 | 2,7 | 3,3 | 5,0 |

Atendiendo al canal de entrada, entre quienes accedieron al Sistema SyR a través de la web destaca el porcentaje de ocupados por cuenta ajena (61,7%) y de estudiantes (0,9%) con respecto al registrado entre quienes accedieron telefónica o presencialmente (46,8% y 0,3% respectivamente) y al total (56,3% y 0,7% respectivamente).

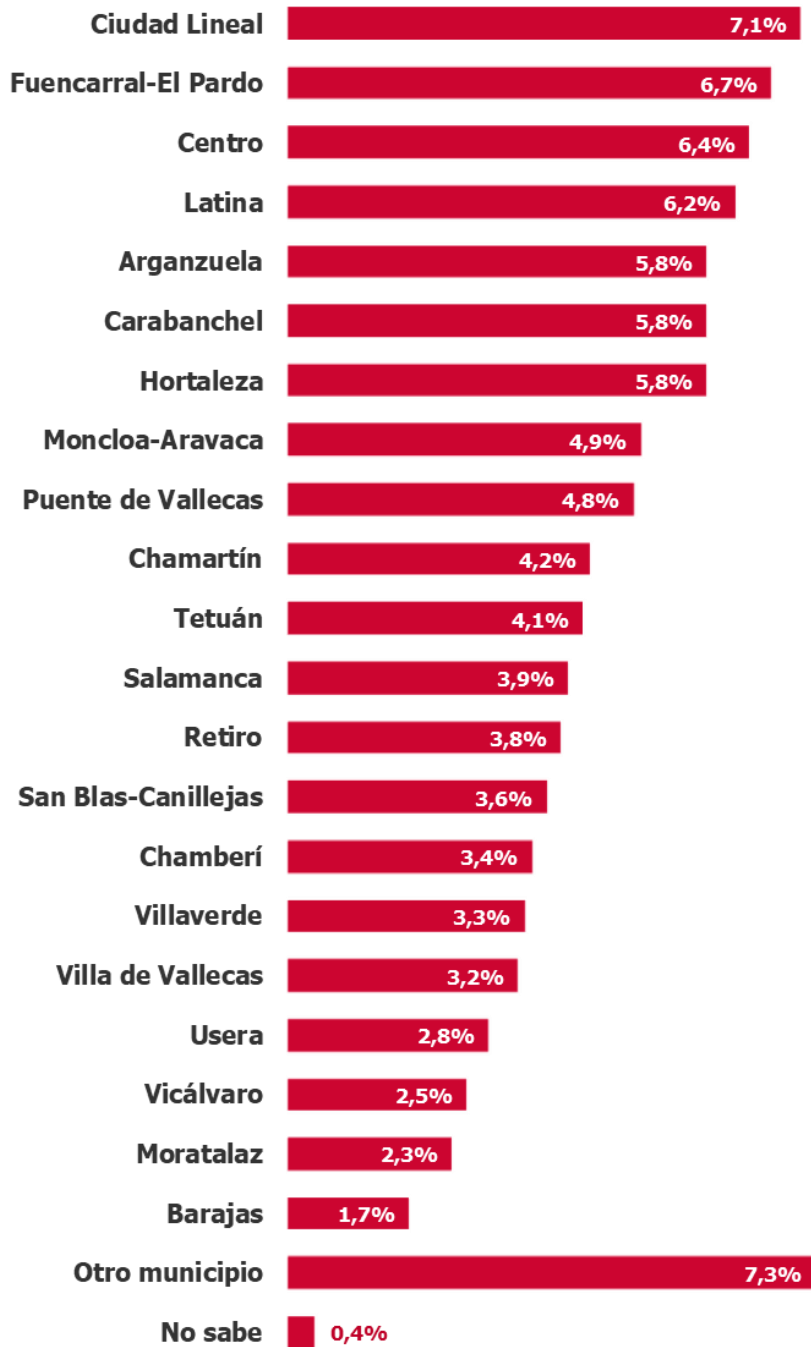
Por otra parte, entre quienes utilizaron el canal telefónico o presencial destacan las personas ocupadas por cuenta propia (11,5%), las jubiladas y pensionistas (26,3%) y las dedicadas a labores domésticas (2%) con respecto a los porcentajes registrados en el canal web en el caso de los dos primeros grupos (9,6% y 16,2% respectivamente) y respecto al total en los tres (10,3%, 19,9% y 1,2%).

En función del tipo de gestión observamos que:



- Las personas ocupadas por cuenta propia sobresalieron entre quienes reclamaron (10,9%); siendo significativa la diferencia respecto al porcentaje de personas ocupadas por cuenta propia que sugirieron (7,4%) y al de aquellas que felicitaron (6,1%), así como también frente registrado para el total (10,3%).
- Los pensionistas destacan entre quienes realizaron felicitaciones (29,9%) y quienes llevaron a cabo sugerencias (23,2%) siendo significativa la diferencia respecto al porcentaje de pensionistas entre quienes reclamaron (19%) y con respecto al total (19,9%).

Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.



El mayor porcentaje de personas usuarias del servicio por distritos de residencia se registra en los distritos: Ciudad Lineal (7,1%), Fuencarral-El Pardo (6,7%), Centro (6,4%), Latina (6,2%), Arganzuela (5,8%) y Carabanchel (5,8%). Mientras que el menor se registra en Barajas (1,7%), Moratalaz (2,3%), Vicálvaro (2,5%), Usera (2,8%), Villa de Vallecas (3,2%) y Villaverde (3,3%). Respecto a 2022, destaca un crecimiento de 1,5 puntos porcentuales de Ciudad Lineal que eleva a las personas usuarias de este distrito a la primera posición; y, por otra parte, la inclusión de Villa de Vallecas entre los seis últimos distritos en lugar de Retiro que aumenta ligeramente su presencia en el sistema SyR.

Por último, cabe señalar que el porcentaje de residentes en otros municipios se reduce algo menos de un punto porcentual (-0,7) abarcando al 7,3% de las personas usuarias del Sistema SyR.



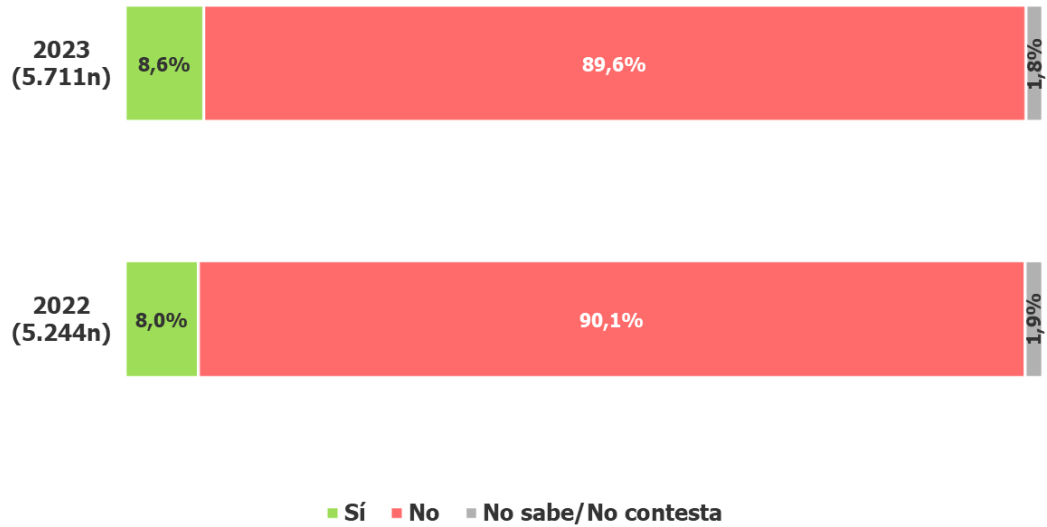
| % Verticales | Total | Materias Generales | | | | | | | | | | | Materias Tributarias | | | | | | | | |
|----------------------------|-------------|-----------------------------|--------------------------|------------|------------|----------------------|----------------|------------|-----------|-------------------------|-------------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------|------------|-----------|-----------|------------------|-----------------------------------|-----------|------------------|
| | | Administración de la Ciudad | Atención a la Ciudadanía | Cultura | Deporte | Educación y Juventud | Medio Ambiente | Movilidad | Salud | Seguridad y Emergencias | Servicios Sociales y Cohesión | Urbanismo | Vías y Espacios Públicos | Atención al contribuyente | IBI | IIVTNU | IVTM | Precios Públicos | Recaudación ejecutiva y sanciones | Tasas | Sede electrónica |
| Total Muestra real | 5711 | 86 | 554 | 160 | 571 | 63 | 1462 | 954 | 69 | 280 | 268 | 91 | 440 | 126 | 223 | 51 | 40 | 51 | 126 | 23 | 17 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Centro | 6,4 | 8,4 | 6,4 | 6,7 | 3,3 | 7,3 | 7,0 | 6,9 | 2,1 | 9,2 | 8,9 | 10,6 | 4,5 | 5,7 | 4,5 | 0,0 | 3,3 | 4,3 | 8,3 | 2,8 | 4,6 |
| Arganzuela | 5,8 | 5,5 | 5,2 | 7,0 | 6,8 | 15,6 | 6,0 | 6,0 | 9,0 | 2,9 | 6,0 | 3,1 | 4,9 | 5,2 | 4,4 | 3,6 | 8,3 | 9,9 | 5,3 | 6,2 | 4,7 |
| Retiro | 3,8 | 6,6 | 4,0 | 2,3 | 5,5 | 2,9 | 2,9 | 3,2 | 3,5 | 3,9 | 5,3 | 8,3 | 3,9 | 2,5 | 3,8 | 3,4 | 6,0 | 5,2 | 7,1 | 5,1 | 0,0 |
| Salamanca | 3,9 | 3,7 | 3,7 | 4,9 | 4,1 | 8,8 | 3,0 | 4,5 | 3,9 | 3,3 | 3,0 | 3,9 | 5,5 | 9,9 | 2,0 | 9,3 | 4,4 | 2,6 | 1,6 | 5,3 | 1,8 |
| Chamartín | 4,2 | 4,9 | 4,9 | 2,8 | 2,6 | 8,0 | 3,7 | 4,4 | 6,3 | 4,7 | 3,7 | 3,4 | 5,2 | 4,9 | 6,1 | 5,0 | 3,0 | 1,3 | 4,3 | 2,3 | 7,2 |
| Tetuán | 4,1 | 3,0 | 4,0 | 2,7 | 4,4 | 1,3 | 3,9 | 3,8 | 6,4 | 4,0 | 5,7 | 7,0 | 5,5 | 3,6 | 4,4 | 5,4 | 4,4 | 4,3 | 0,8 | 0,0 | 0,0 |
| Chamberí | 3,4 | 3,3 | 4,2 | 2,7 | 2,1 | 0,6 | 3,3 | 3,6 | 3,4 | 3,3 | 3,7 | 4,3 | 4,7 | 1,0 | 4,2 | 6,7 | 0,0 | 0,0 | 5,2 | 2,3 | 2,4 |
| Fuencarral-El Pardo | 6,7 | 4,7 | 6,6 | 6,4 | 5,2 | 4,1 | 7,4 | 7,5 | 5,5 | 8,9 | 2,8 | 5,5 | 6,4 | 8,3 | 8,0 | 5,0 | 8,7 | 2,6 | 5,8 | 12,1 | 9,1 |
| Moncloa-Aravaca | 4,9 | 3,6 | 4,2 | 3,9 | 4,9 | 0,6 | 4,6 | 6,0 | 5,4 | 2,8 | 4,7 | 4,7 | 5,0 | 9,8 | 4,5 | 7,4 | 5,9 | 8,2 | 6,2 | 5,1 | 4,2 |
| Latina | 6,2 | 3,8 | 5,8 | 7,4 | 7,6 | 7,9 | 6,0 | 6,6 | 2,7 | 6,4 | 5,7 | 5,3 | 9,4 | 5,1 | 2,7 | 4,6 | 3,0 | 8,1 | 0,8 | 4,5 | 4,2 |
| Carabanchel | 5,8 | 2,8 | 4,9 | 6,9 | 6,6 | 3,5 | 7,2 | 4,0 | 0,9 | 9,1 | 8,9 | 4,5 | 5,9 | 2,7 | 3,8 | 3,6 | 1,8 | 4,9 | 5,0 | 5,0 | 10,9 |
| Usera | 2,8 | 0,7 | 3,1 | 2,5 | 2,6 | 2,1 | 4,2 | 2,0 | 2,7 | 2,3 | 2,9 | 1,8 | 2,3 | 1,6 | 3,8 | 0,0 | 1,9 | 1,3 | 0,8 | 2,3 | 1,8 |
| Puente de Vallecas | 4,8 | 2,5 | 3,9 | 2,5 | 7,6 | 3,9 | 5,7 | 3,5 | 10,5 | 5,9 | 5,1 | 2,9 | 4,8 | 3,4 | 3,2 | 3,6 | 0,0 | 7,8 | 1,6 | 2,3 | 1,8 |
| Moratalaz | 2,3 | 0,0 | 2,1 | 2,5 | 3,0 | 2,4 | 1,9 | 2,1 | 4,7 | 1,1 | 3,4 | 1,8 | 2,6 | 2,1 | 3,8 | 1,5 | 1,5 | 4,2 | 2,6 | 2,8 | 0,0 |
| Ciudad Lineal | 7,1 | 5,7 | 5,6 | 5,8 | 5,6 | 5,9 | 8,6 | 9,6 | 6,4 | 5,8 | 4,7 | 4,0 | 8,3 | 3,0 | 4,0 | 5,0 | 6,5 | 12,6 | 3,7 | 5,3 | 3,6 |
| Hortaleza | 5,8 | 6,6 | 5,1 | 1,8 | 7,2 | 4,1 | 6,1 | 6,6 | 7,5 | 4,9 | 3,0 | 9,8 | 5,3 | 7,3 | 8,4 | 3,1 | 6,5 | 4,2 | 3,4 | 8,4 | 8,3 |
| Villaverde | 3,3 | 3,7 | 3,2 | 8,7 | 3,3 | 2,0 | 3,6 | 2,2 | 0,9 | 4,8 | 5,2 | 3,4 | 2,3 | 0,0 | 3,3 | 0,0 | 1,5 | 1,8 | 1,8 | 2,3 | 11,3 |
| Villa de Vallecas | 3,2 | 2,6 | 3,0 | 1,4 | 5,6 | 3,3 | 3,6 | 2,2 | 4,8 | 2,2 | 3,6 | 3,0 | 2,1 | 0,9 | 4,2 | 3,1 | 2,0 | 2,6 | 3,2 | 0,0 | 0,0 |
| Vicálvaro | 2,5 | 2,3 | 2,5 | 7,5 | 3,6 | 1,8 | 1,9 | 2,0 | 2,1 | 2,9 | 1,1 | 5,8 | 2,7 | 1,0 | 2,4 | 3,1 | 3,5 | 3,9 | 2,9 | 0,0 | 3,6 |
| San Blas-Canillejas | 3,6 | 3,7 | 3,0 | 2,0 | 3,9 | 6,8 | 4,3 | 2,3 | 5,7 | 4,1 | 3,0 | 2,4 | 4,5 | 2,4 | 4,8 | 1,9 | 3,0 | 1,6 | 2,4 | 4,5 | 6,4 |
| Barajas | 1,7 | 1,2 | 2,8 | 2,1 | 2,3 | 1,8 | 1,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 1,2 | 0,6 | 1,9 | 0,9 | 2,0 | 0,0 | 2,0 | 5,6 | 0,8 | 0,0 | 0,0 |
| Otro municipio | 7,3 | 20,5 | 10,8 | 9,0 | 2,1 | 4,5 | 3,1 | 9,9 | 4,0 | 6,5 | 7,5 | 3,8 | 2,1 | 17,3 | 11,7 | 24,5 | 21,4 | 3,0 | 25,7 | 21,6 | 9,7 |
| No sabe | 0,4 | 0,0 | 1,0 | 0,4 | 0,0 | 0,6 | 0,1 | 0,3 | 0,9 | 0,2 | 1,0 | 0,0 | 0,3 | 1,5 | 0,0 | 0,0 | 1,5 | 0,0 | 0,8 | 0,0 | 4,2 |

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 | | Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G - At. Ciudadanía) | Teléfono 010 (G - At. Ciudadanía) | Instalaciones deportivas municipales (G - Deporte) | Uso libre de instalaciones deportivas (G - Deporte) | Jardines de Distrito y arbolado (G - Medio Ambiente) | Limpieza urbana (G - Medio Ambiente) | Recogida de residuos (G - Medio Ambiente) | Aparcamientos en la vía pública (G - Movilidad) | Planeamiento viario (G - Movilidad) | Señalización de tráfico (G - Movilidad) | SER (G - Movilidad) | Policía Municipal (G - Seguridad y Emergencias) | Servicios de ayudas a domicilio (G - Servicios sociales y cohesión) | Atención Social Primaria (G - Servicios sociales y cohesión) | Aceras y calzadas (G - Vías y espacios públicos) | Mobiliario Urbano (G - Vías y espacios públicos) |
| Total Muestra real | 5711 5711 | 255 215 | 130 110 | 354 436 | 201 247 | 264 155 | 405 236 | 410 238 | 115 96 | 201 178 | 98 86 | 204 158 | 253 310 | 59 68 | 57 65 | 249 313 | 54 71 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Centro | 6,4 | 3,2 | 8,9 | 3,7 | 2,3 | 2,0 | 8,9 | 11,3 | 2,1 | 4,8 | 2,5 | 2,6 | 9,8 | 3,9 | 6,7 | 4,0 | 1,4 |
| Arganzuela | 5,8 | 4,7 | 4,6 | 8,0 | 5,1 | 4,9 | 6,4 | 6,7 | 5,1 | 5,6 | 3,1 | 7,8 | 2,9 | 4,3 | 5,3 | 4,4 | 3,9 |
| Retiro | 3,8 | 4,9 | 2,6 | 4,6 | 6,4 | 3,1 | 1,7 | 3,6 | 2,2 | 1,5 | 7,3 | 5,1 | 4,0 | 4,8 | 6,6 | 3,5 | 5,7 |
| Salamanca | 3,9 | 3,6 | 3,9 | 3,5 | 5,6 | 1,6 | 2,9 | 3,8 | 8,3 | 3,0 | 6,2 | 1,8 | 3,3 | 3,1 | 1,3 | 4,9 | 10,7 |
| Chamartín | 4,2 | 6,4 | 4,7 | 3,2 | 1,1 | 6,5 | 3,6 | 3,4 | 5,9 | 4,4 | 4,9 | 2,3 | 5,3 | 0,0 | 3,1 | 5,4 | 4,6 |
| Tetuán | 4,1 | 5,5 | 1,6 | 4,9 | 3,6 | 1,2 | 6,6 | 5,1 | 4,0 | 4,3 | 6,4 | 3,4 | 4,1 | 5,2 | 8,5 | 5,5 | 3,3 |
| Chamberí | 3,4 | 4,7 | 1,6 | 1,7 | 2,3 | 0,6 | 2,4 | 6,5 | 7,9 | 2,5 | 2,9 | 1,4 | 2,9 | 2,8 | 1,5 | 4,0 | 10,7 |
| Fuencarral-El Pardo | 6,7 | 5,8 | 8,2 | 4,2 | 7,3 | 11,9 | 8,6 | 4,2 | 12,0 | 11,2 | 9,6 | 3,7 | 8,7 | 5,7 | 0,0 | 7,7 | 6,1 |
| Moncloa-Aravaca | 4,9 | 3,2 | 7,3 | 4,6 | 5,1 | 6,4 | 3,5 | 5,0 | 4,8 | 6,5 | 4,6 | 7,3 | 2,7 | 4,6 | 1,5 | 4,8 | 1,1 |
| Latina | 6,2 | 6,6 | 8,7 | 8,0 | 7,6 | 4,5 | 7,6 | 3,7 | 10,2 | 5,5 | 7,7 | 9,6 | 6,5 | 7,0 | 7,1 | 11,0 | 2,8 |
| Carabanchel | 5,8 | 6,5 | 2,0 | 7,7 | 5,6 | 7,0 | 6,6 | 6,8 | 4,6 | 4,1 | 6,0 | 3,5 | 9,3 | 8,8 | 9,8 | 6,4 | 7,1 |
| Usera | 2,8 | 3,1 | 2,8 | 2,1 | 3,6 | 6,3 | 3,9 | 3,1 | 3,0 | 4,2 | 2,2 | 0,6 | 2,5 | 5,0 | 3,1 | 3,0 | 1,1 |
| Puente de Vallecas | 4,8 | 4,7 | 3,8 | 8,0 | 6,1 | 4,6 | 4,9 | 7,5 | 4,5 | 4,6 | 5,1 | 3,0 | 6,5 | 4,4 | 3,1 | 3,9 | 5,6 |
| Moratalaz | 2,3 | 2,0 | 2,8 | 2,6 | 3,2 | 2,2 | 1,6 | 1,4 | 1,1 | 1,5 | 2,1 | 1,3 | 1,2 | 4,4 | 8,1 | 2,4 | 4,2 |
| Ciudad Lineal | 7,1 | 5,6 | 7,6 | 5,3 | 6,0 | 5,9 | 9,7 | 7,4 | 3,7 | 5,5 | 4,0 | 27,8 | 5,6 | 6,1 | 7,1 | 7,7 | 7,8 |
| Hortaleza | 5,8 | 5,9 | 4,7 | 8,1 | 6,0 | 8,5 | 5,7 | 4,1 | 5,1 | 11,7 | 5,6 | 0,8 | 4,9 | 6,5 | 1,0 | 5,4 | 9,0 |
| Villaverde | 3,3 | 2,2 | 1,8 | 2,5 | 4,7 | 5,5 | 3,1 | 3,7 | 4,8 | 3,7 | 4,4 | 0,0 | 4,6 | 3,9 | 6,0 | 2,6 | 4,9 |
| Villa de Vallecas | 3,2 | 4,7 | 2,0 | 6,1 | 3,6 | 2,3 | 3,1 | 0,8 | 1,3 | 3,9 | 2,6 | 2,1 | 1,7 | 3,9 | 4,8 | 0,7 | 6,8 |
| Vicálvaro | 2,5 | 3,3 | 1,8 | 3,9 | 2,7 | 2,8 | 1,6 | 1,2 | 1,4 | 2,7 | 8,0 | 0,5 | 2,8 | 3,1 | 0,0 | 2,4 | 3,3 |
| San Blas-Canillejas | 3,6 | 3,7 | 1,8 | 3,2 | 5,6 | 4,5 | 3,5 | 5,4 | 1,3 | 3,4 | 3,1 | 2,1 | 3,9 | 1,6 | 6,3 | 4,6 | 0,0 |
| Barajas | 1,7 | 3,1 | 2,1 | 2,8 | 2,6 | 4,7 | 0,4 | 1,0 | 0,8 | 1,9 | 0,9 | 0,6 | 1,0 | 2,6 | 0,0 | 2,4 | 0,0 |
| Otro municipio | 7,3 | 6,0 | 12,6 | 1,2 | 3,9 | 2,8 | 3,7 | 3,8 | 5,7 | 3,6 | 0,9 | 11,9 | 5,5 | 7,0 | 7,1 | 3,2 | 0,0 |
| No sabe | 0,4 | 0,5 | 2,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,8 | 0,2 | 1,3 | 1,8 | 0,3 | 0,0 |

Del mismo modo, para profundizar el análisis en el nivel de submaterias, la tabla anterior permite identificar los asuntos más destacados en cada zona de Madrid con un nivel más detallado.

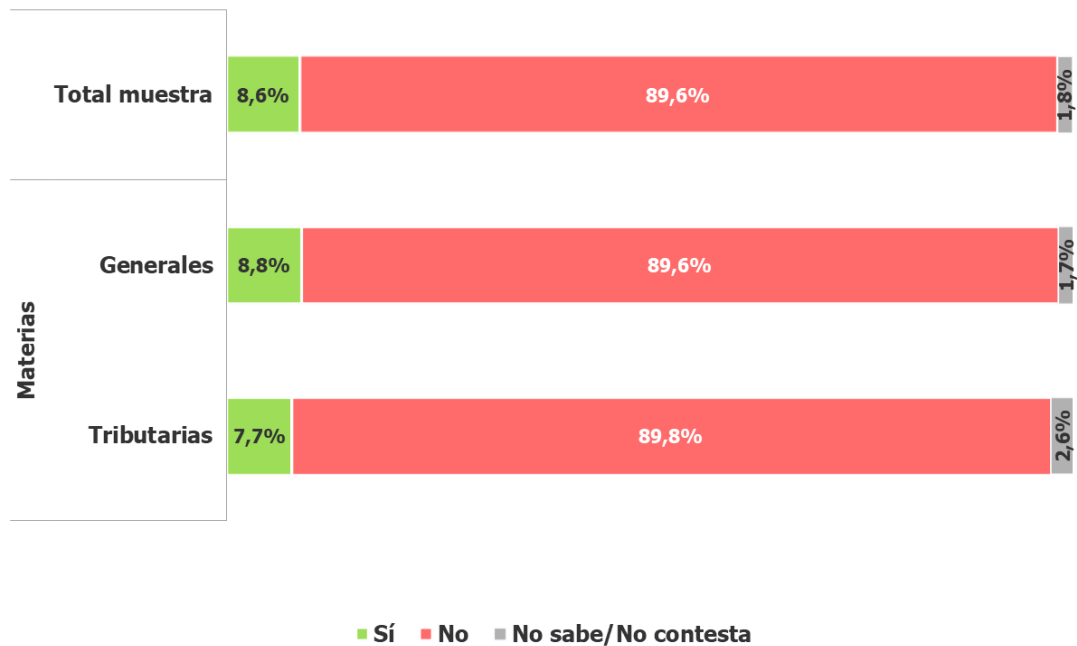
Discapacidad reconocida



Base: Total muestra.

El 8,6% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada). Este porcentaje ha aumentado en 0,6%, consolidando el aumento de algo más de 1 punto porcentual que se observó en el período 2021-2022.

Discapacidad reconocida según el carácter de las materias

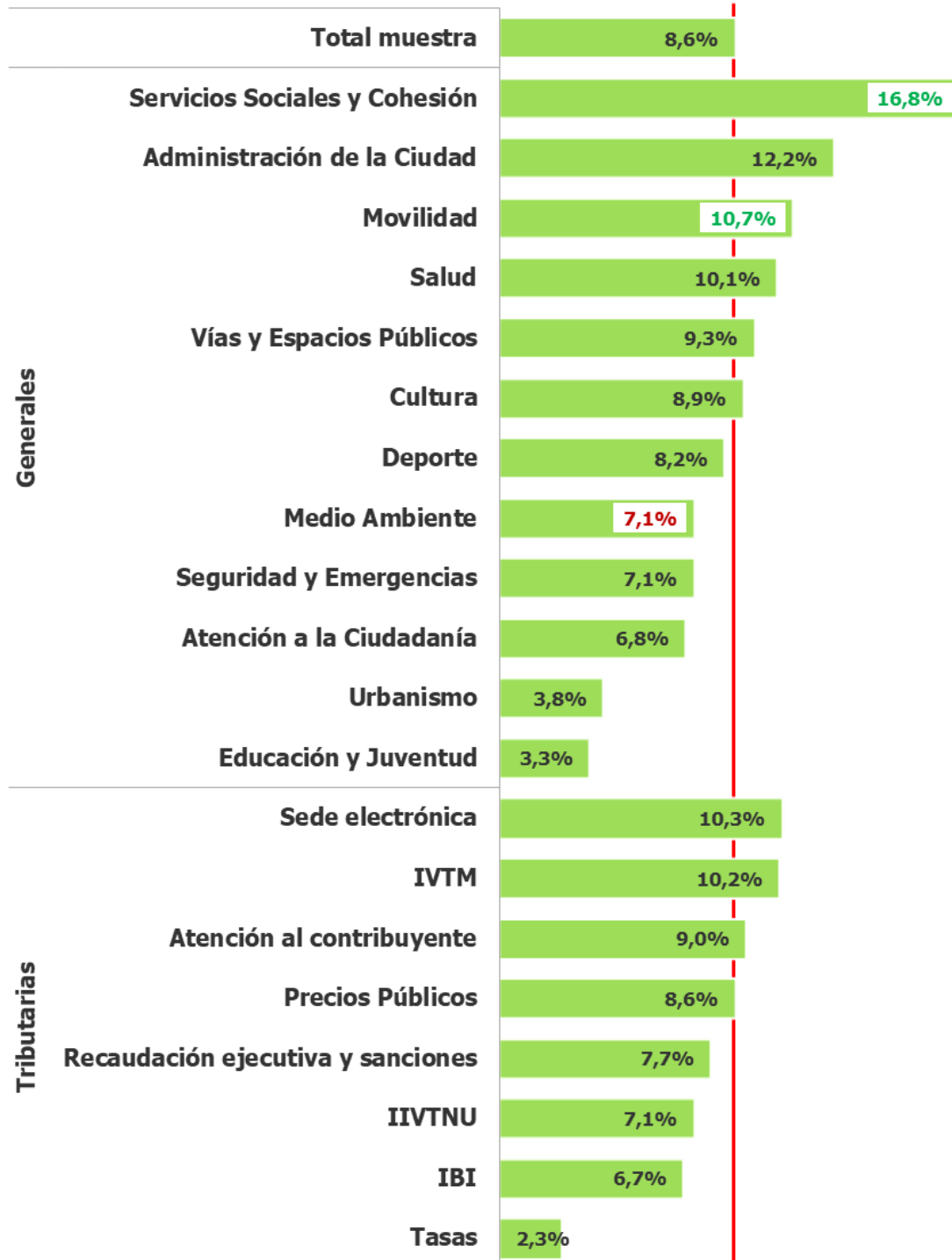


Base: Total muestra.

El porcentaje de personas usuarias con discapacidad reconocida no varía de forma significativa entre bloques de materias. Las personas con discapacidad representan un 8,8% de quienes realizaron su solicitud sobre materias Generales, mientras que representan un 7,7% de quienes la llevaron a cabo en el ámbito de las Tributarias.



Discapacidad reconocida según materias (% Sí)



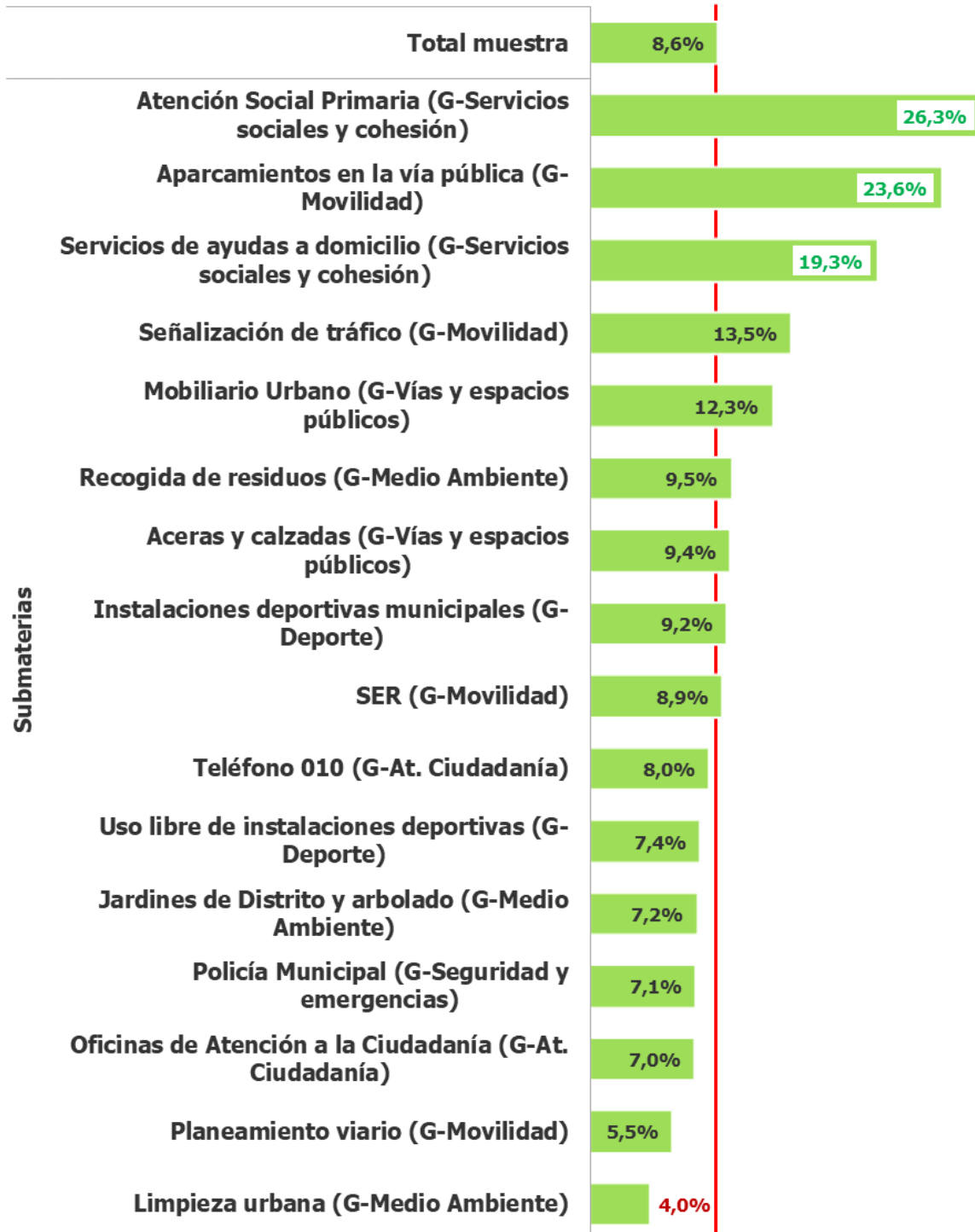
Base: Total muestra.



La proporción de personas discapacitadas destaca entre quienes utilizaron el Sistema SyR para tramitar sugerencias o reclamaciones en las materias de Movilidad (10,7%) y Servicios Sociales y Cohesión (16,8%). En sentido contrario, tienen una presencia significativamente menor en las materias de Medio Ambiente (7,1%) y Limpieza Urbana (4%). Todas ellas pertenecen al grupo de materias Generales y sus porcentajes son significativamente superiores al total (8,6%).

Téngase en cuenta la aclaración de la página 11 para la correcta interpretación de los datos del gráfico en cuanto a la significación de las diferencias.

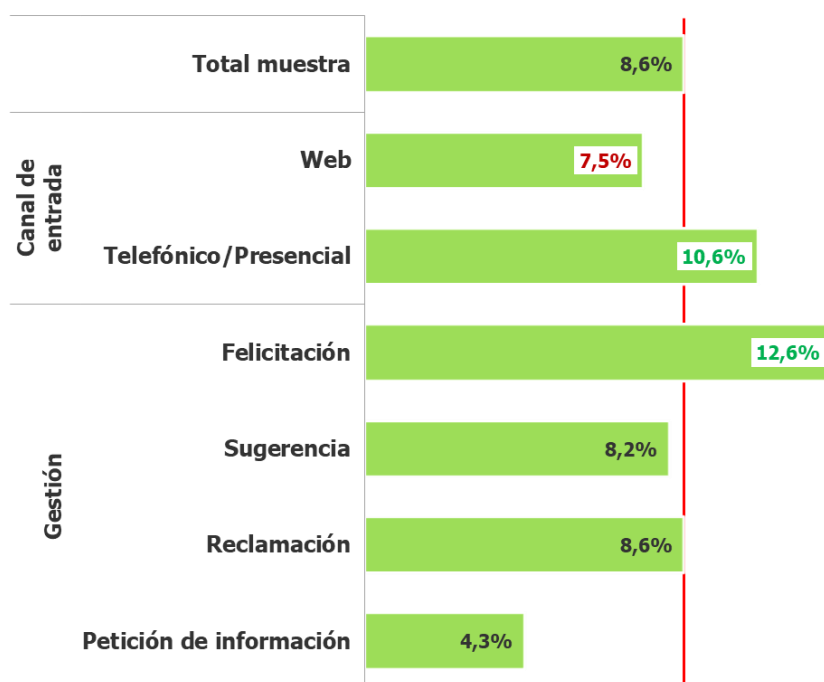
Discapacidad reconocida según submaterias (% Sí)



Base: Total muestra.

Aumentando el nivel de detalle, según submaterias, el porcentaje de personas con alguna discapacidad reconocida destaca en el uso del servicio de SyR en tres pertenecientes al bloque de las Generales: aparcamientos en la vía pública (23,6%), servicios de ayudas a domicilio (19,3%) y atención social primaria (26,3%).

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



Base: Total muestra.

Según el canal de entrada, entre quienes accedieron al Sistema SyR por canal presencial o telefónico, el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida (10,6%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (7,5%) y al registrado para el total (8,6%).

Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de personas con alguna discapacidad entre quienes utilizaron el Sistema SyR para felicitar (12,6%) fue significativamente superior al registrado en el total (8,6%).

3.2. La experiencia con el Sistema SyR

En este apartado, nos enfocamos en los aspectos fundamentales de la vivencia de las personas usuarias con el Sistema SyR y las vías de acceso disponibles.

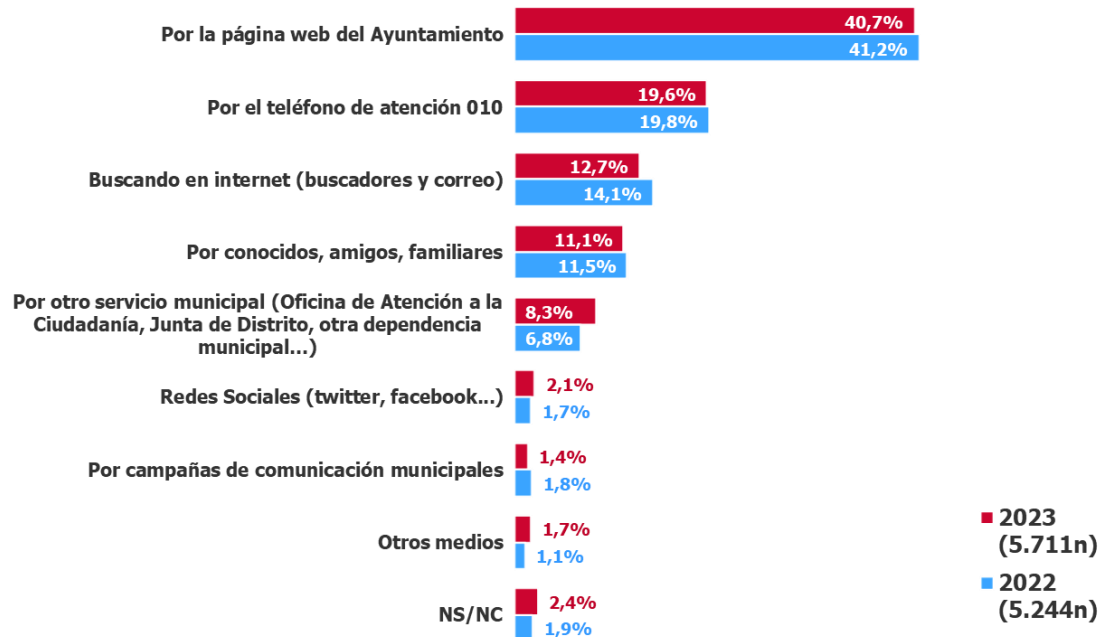
Específicamente, examinamos los medios mediante los cuales la población tomó conocimiento del servicio, la cantidad total de canales que reconocen, los canales que utilizaron para acceder al Sistema SyR y para dar seguimiento a sus trámites, así como el porcentaje de aquellos que llevaron a cabo dicho seguimiento y la calidad de las respuestas recibidas.

A) Conocimiento del servicio y los canales

El Ayuntamiento de Madrid tiene abiertos varios canales de acceso al Sistema SyR: su página web, el teléfono 010 Línea Madrid y de manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR).

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.

Algo más de cuatro de cada diez personas usuarias conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (40,7%). Al igual que el año pasado este es el canal principal, aunque esta incidencia decrece en medio punto porcentual.

En segundo lugar, casi dos de cada diez personas usuarias (19,6%) mencionan que conocieron el servicio de sugerencias y reclamaciones a través del teléfono 010 Línea Madrid, canal cuyo peso porcentual apenas varía desde 2022.



La búsqueda digital mediante buscadores y correo electrónico (12,7%) continúa disminuyendo¹ y cae 1,4 puntos porcentuales desde 2022 (14,1%) ocupando el tercer lugar del ranking.

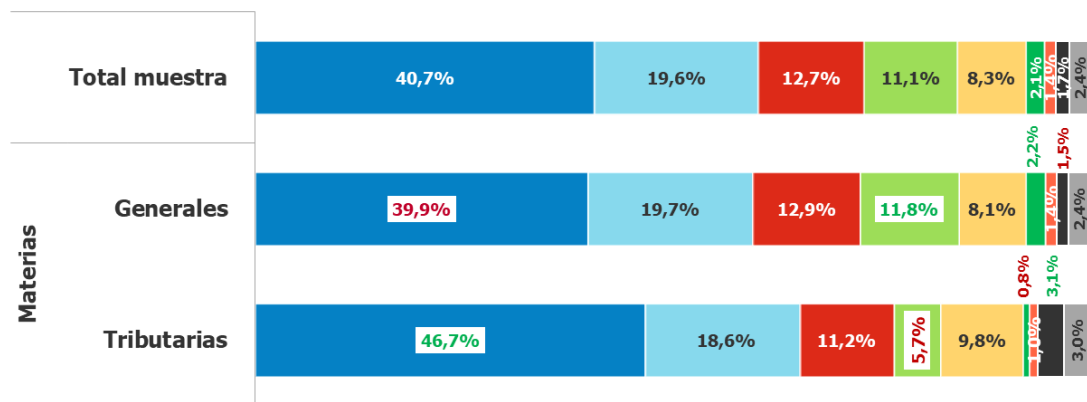
El acceso mediante personas conocidas, amigas o familiares (11,1%) disminuye 0,4 puntos en el último año, mientras que quienes lo hicieron por otro servicio municipal (8,3%) aumentan su peso en 1,5 puntos. Ambos canales mantienen la cuarta y quinta plaza respectivamente.

En cuanto al conocimiento a partir de redes sociales como Twitter o Facebook, este crece 0,3 puntos porcentuales hasta situarse en el 2,1%. En contraposición, el conocimiento del Sistema SyR a través de campañas municipales decrece 0,3 puntos hasta alcanzar al 1,4% de las personas usuarias. De este modo, las redes sociales adelantan en notoriedad a las campañas municipales que descienden un puesto.

Finalmente, se registra un 1,7% de personas usuarias que conocieron el servicio por otros medios.

¹ En 2021 un 15,1% de las personas usuarias conocieron el Sistema SyR a través de la búsqueda digital.

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



- Por la página web del Ayuntamiento
- Por el Teléfono de Atención 010
- Buscando en internet (buscadores y correo)
- Por conocidos, amigos, familiares
- Por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...)
- Redes Sociales (twitter, facebook...)
- Por campañas de comunicación municipales
- Otros medios
- NS/NC

Base: Total muestra.

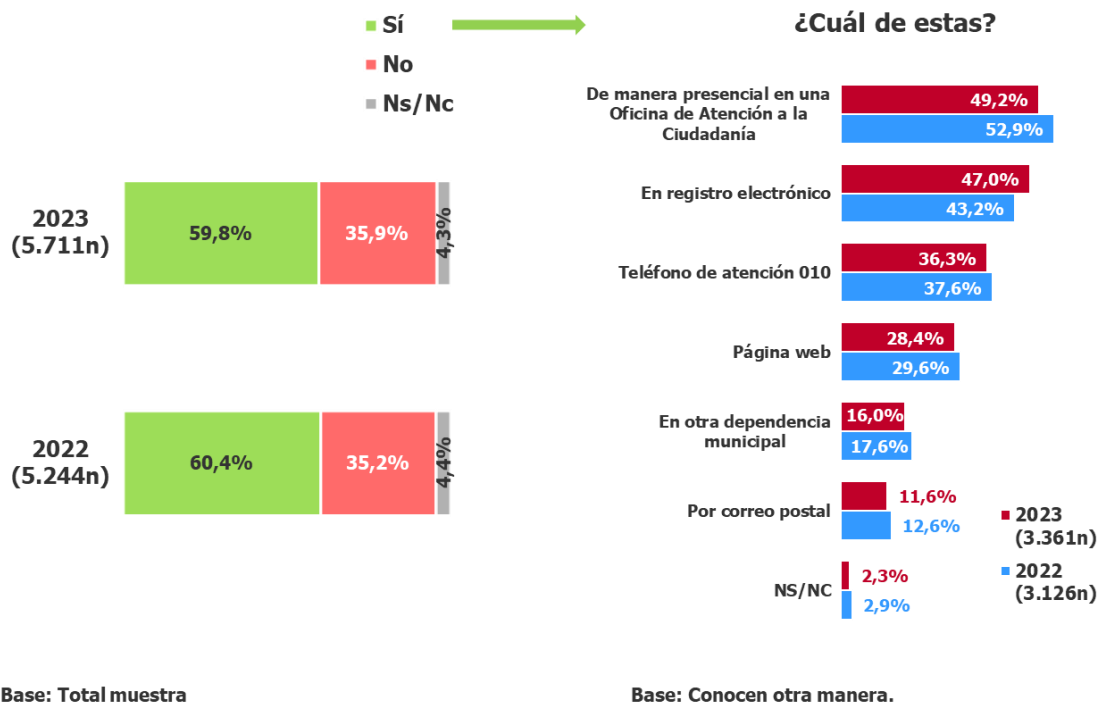
Atendiendo al carácter de las materias, del mismo modo que en 2022, entre quienes realizaron una gestión relativa al bloque de materias Generales el porcentaje de personas que conocieron el Sistema SyR a través de la web del Ayuntamiento (39,9%) es significativamente inferior al valor registrado para el total (40,7%). Por el contrario, entre quienes presentaron solicitudes de materias Tributarias, el porcentaje de personas que lo conocieron a través de la web es significativamente superior (46,7%).

No existen diferencias significativas en el porcentaje de quienes usan el teléfono o buscando en internet, pero sí en el cuarto canal de conocimiento: los conocidos, amigos y familiares, destacando significativamente entre quienes realizaron su solicitud en el bloque de materias Generales (11,8%) con respecto al registrado en materias Tributarias (5,7%) y al del total (11,1%).

El porcentaje de personas que conocieron el Sistema SyR a través de redes sociales destaca entre quienes realizaron su solicitud sobre materias Generales (2,2%) con respecto al que se observa en Tributarias (0,8%) y respecto al total (2,1%).

Por último, no existen diferencias significativas en el conocimiento a través de otro servicio municipal y campañas de comunicación municipales.

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



Seis de cada diez personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación (59,8%), muy similar al porcentaje registrado un año antes. Por su parte, el 35,9% asegura que no conoce otra manera.

Entre las personas que han respondido afirmativamente a la pregunta, casi la mitad señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (49,2%) manteniendo una tendencia decreciente (52,9% en 2022 y 56,6% en 2021). Si

embargo, quienes conocen el registro electrónico representan un porcentaje muy cercano (47,0%) que aumenta casi cuatro puntos con respecto al año anterior (43,2%). Seguidamente, el teléfono 010 Línea Madrid (36,4%) la página web (28,4%), en otra dependencia municipal (16,0%) y correo postal (11,6%) se establecen como las opciones preferidas en orden de aparición. Estos porcentajes son similares a los registrados el año anterior pero su evolución manifiesta ya una clara tendencia de sustitución de los canales más tradicionales por los digitales, especialmente el registro electrónico.

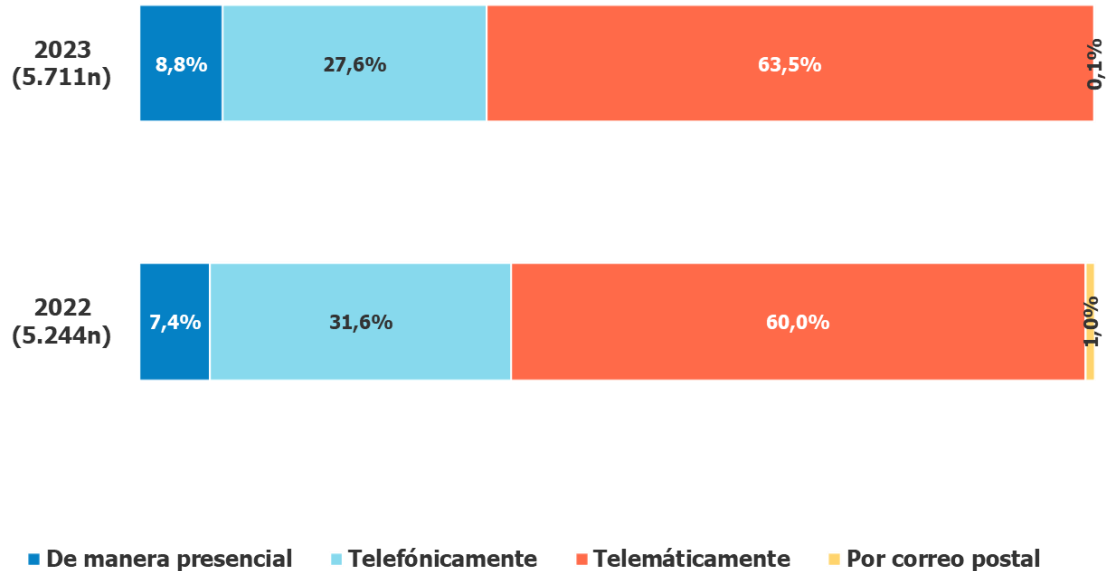
B) Uso de los canales de acceso

Una vez analizado el conocimiento de los canales de acceso por parte de las personas usuarias, la siguiente etapa en el “viaje de la persona usuaria” del servicio de sugerencias y reclamaciones, es la entrada efectiva al Sistema SyR.

Por lo tanto, el siguiente paso consiste en introducir el análisis de uno de los indicadores preestablecidos para el estudio: la distribución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático (página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.

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

Acceso al Sistema SyR

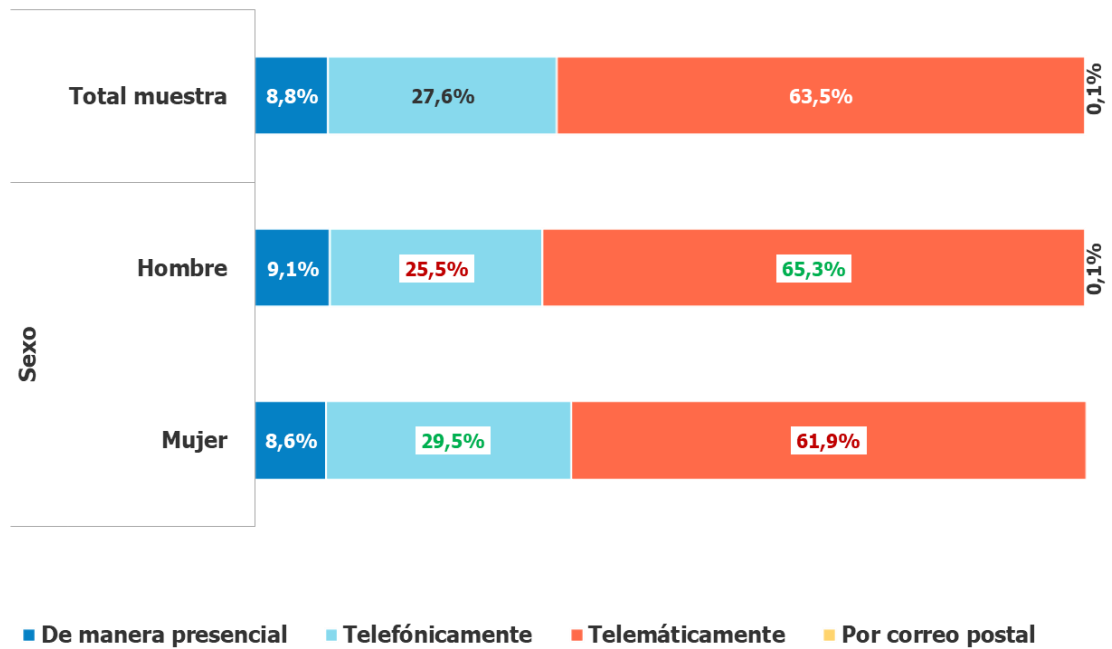


Base: Total muestra.

Más de seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (63,5%), canal mayoritario, que además aumenta 3,5 puntos con respecto al registrado el año anterior (60,0%).

Por otro lado, el 27,6% accede telefónicamente, porcentaje que disminuye 4 puntos porcentuales con respecto al año anterior (31,6%). El 8,8% lo hace de manera presencial, valor que aumenta 1,4% con respecto a 2022 y tan sólo en 0,1% accedió por correo postal.

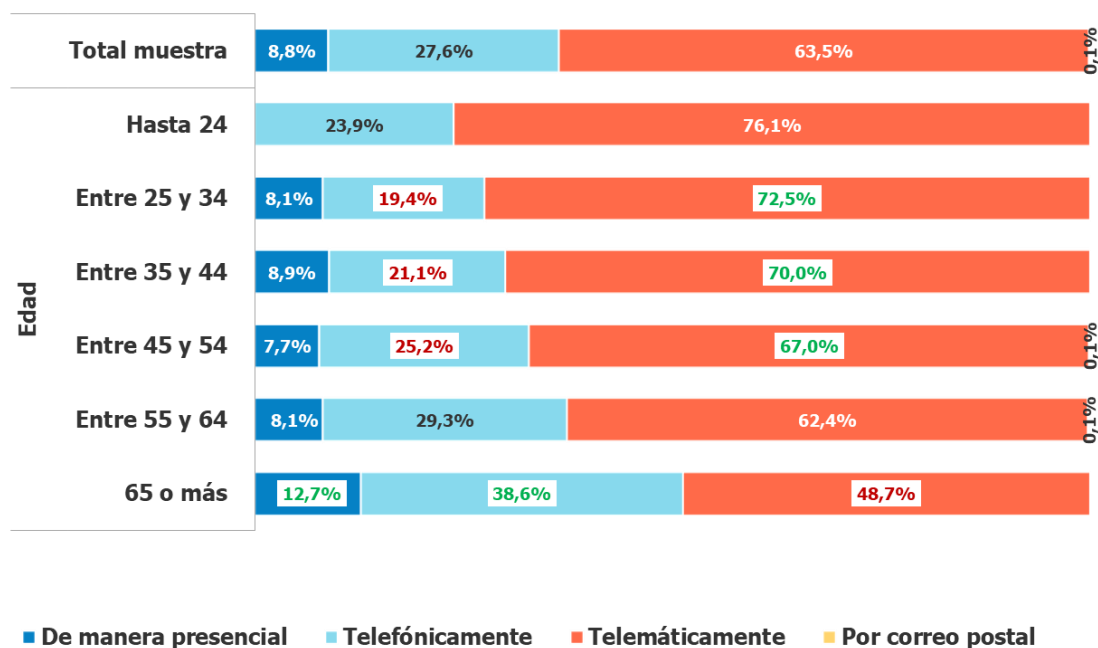
Acceso al Sistema SyR según sexo



Base: Total muestra.

En función del sexo de las personas usuarias del servicio, destaca el porcentaje de mujeres que acceden telefónicamente 29,5%, frente al 25,5% de los hombres y al 27,6% registrado entre el total. Por su parte, los hombres que accedieron telemáticamente representan un porcentaje (65,3%) significativamente superior a los registrados entre las mujeres (61,9%) y también al registrado en la muestra total (63,5%).

Acceso al Sistema SyR según edad



Base: Total muestra.

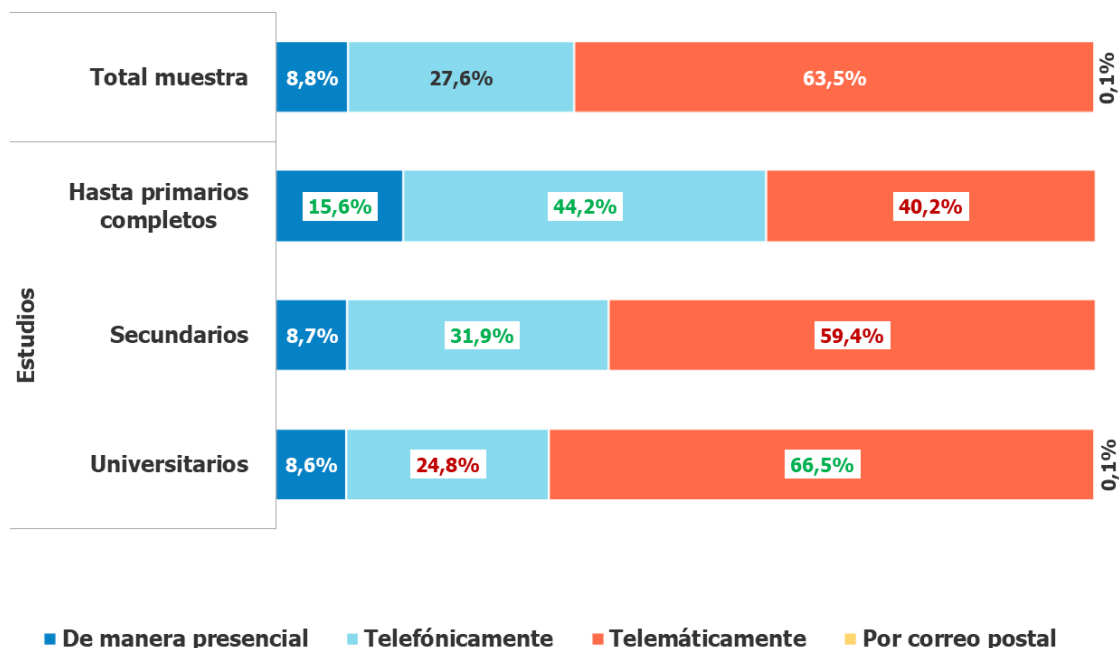
Si observamos la edad, existe una clara relación con el canal de entrada al Sistema SyR.

En cuanto al uso del canal presencial, este sobresaleta entre las personas de 65 y más años (12,7%) con respecto al resto de grupos de edad ($\leq 8,9\%$) y al valor registrado para el total (8,8%). Además, entre los jóvenes de hasta 24 años el uso del canal presencial fue inexistente (0%); por lo cual a partir de los 25 años ($\geq 7,7\%$) el uso del canal presencial es siempre significativamente superior.

En cuanto al canal telefónico, a partir de los 55 años y en adelante, se observa un uso significativamente superior ($\geq 29,3\%$) con relación a los segmentos de entre 25 y 54 años ($\leq 25,2\%$). Además, entre las personas de 65 y más años el porcentaje de quienes usan el teléfono (38,6%) es significativamente superior respecto al valor registrado total (27,6%).

Finalmente, el canal digital destaca entre los 25 y los 54 años ($\geq 67\%$), presentando porcentajes significativamente superiores a los registrados en la muestra total (63,5%).

Acceso al Sistema SyR según estudios



Base: Total muestra.

El nivel de estudios también se encuentra relacionado con el uso de la vía telemática.

A mayor nivel de estudios, mayor acceso al canal digital del Sistema SyR. Así, entre las personas con estudios universitarios las personas usuarias del canal digital representan un 66,5%, porcentaje significativamente superior con relación a quienes tienen estudios primarios (40,2%) o secundarios completos (59,4%) y al valor registrado para el total (63,5%).

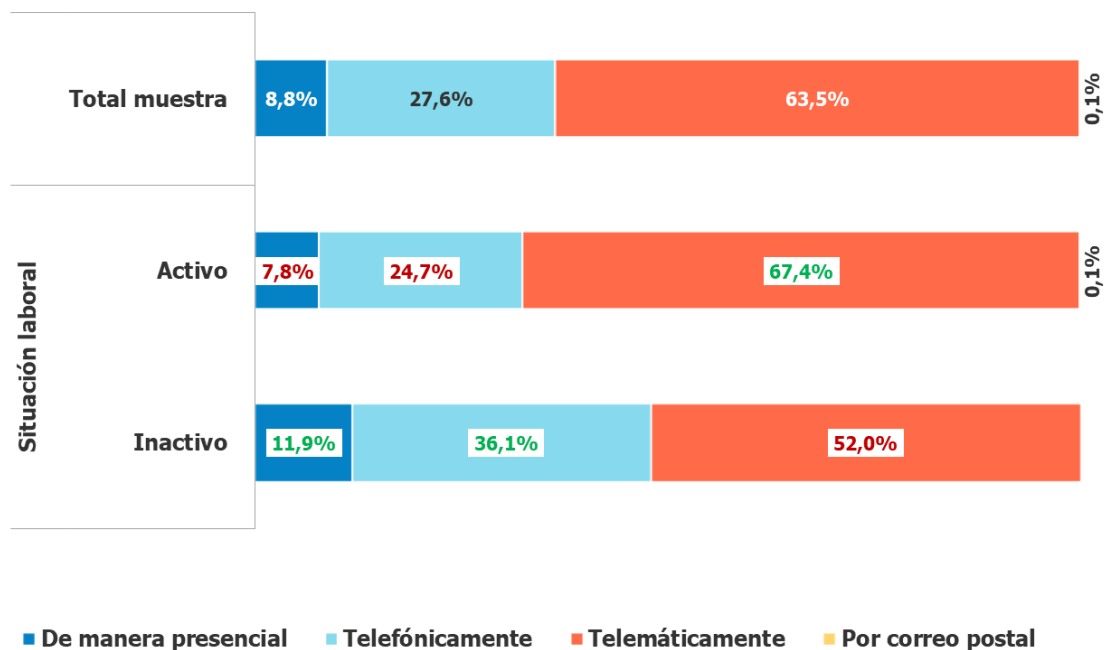
De igual manera, quienes utilizan el canal telefónico aumentan significativamente a medida que el nivel de estudios disminuye,

registrándose entre quienes tienen estudios hasta primarios un 44,2% y secundarios un 31,9%, frente al 27,6% total.

Por otra parte, el uso del canal presencial es significativamente superior entre quienes tienen estudios primarios completos (15,6%) respecto a quienes alcanzaron estudios superiores a los primarios ($\leq 8,7\%$) y al valor registrado para el total (8,8%).

Finalmente, cabe destacar la desaparición del correo postal como canal de entrada relevante y un acentuado retroceso del canal telefónico entre las personas con nivel educativo primario. Respecto a 2022 y atendiendo a este segmento, el porcentaje de uso del canal telefónico cae 10,1 puntos porcentuales.

Acceso al Sistema SyR según situación laboral



Base: Total muestra.

En función de la situación laboral, atendemos a dos segmentos técnicamente definidos en el contexto sociológico: los activos, que son aquellas personas que están en situación o edad de trabajar

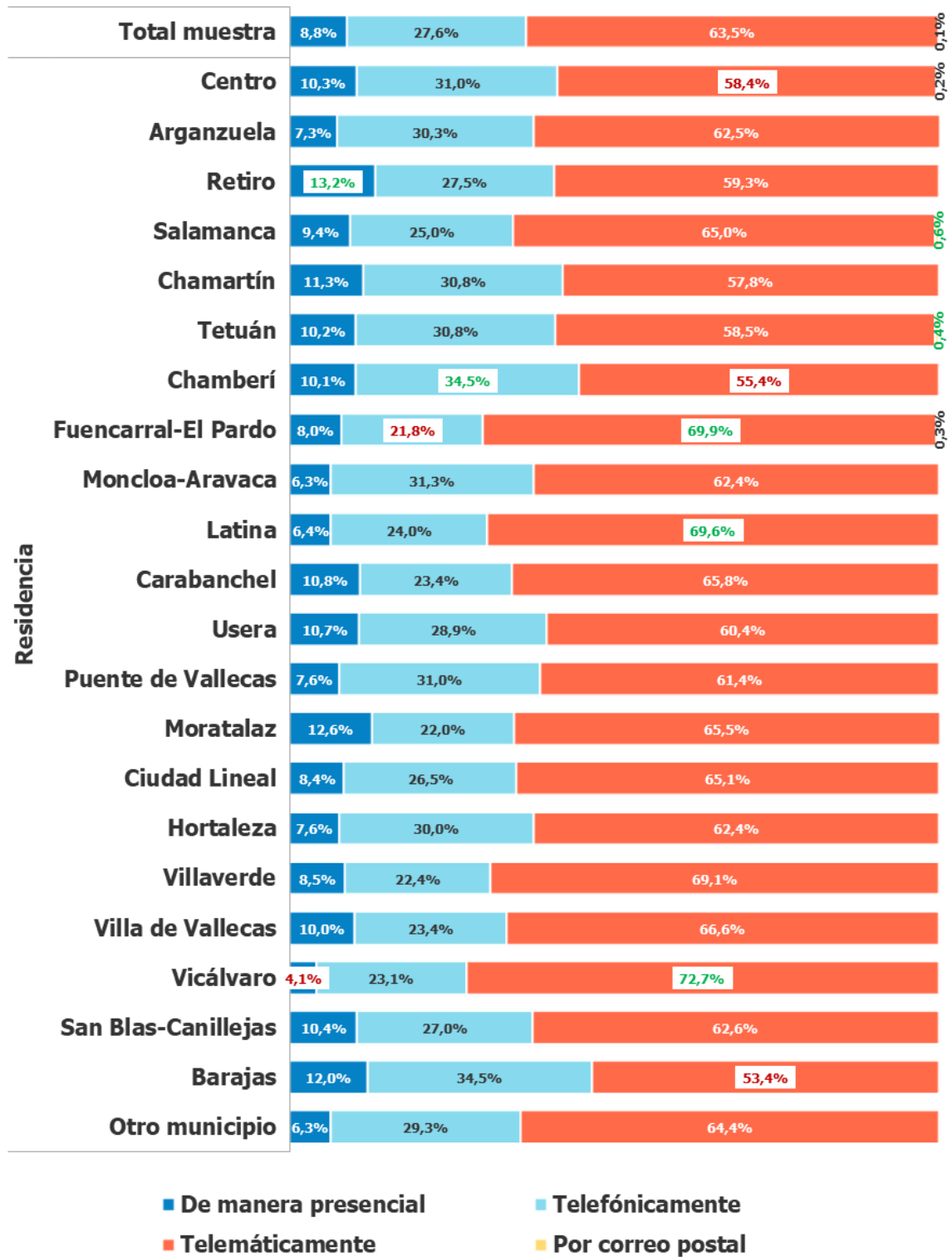


(ocupados y desempleados) y los inactivos, que son las que no lo están (estudiantes, personas jubiladas y labores domésticas).

Así, entre los activos, el 67,4% accedió telemáticamente, porcentaje significativamente superior al 63,5% registrado entre el total y al registrado entre los inactivos (52%). Mientras que entre estos últimos el 36,1% accedieron telefónicamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre los activos (24,7%) y también al registrado entre el total de personas usuarias (27,6%).



Acceso al Sistema SyR según residencia

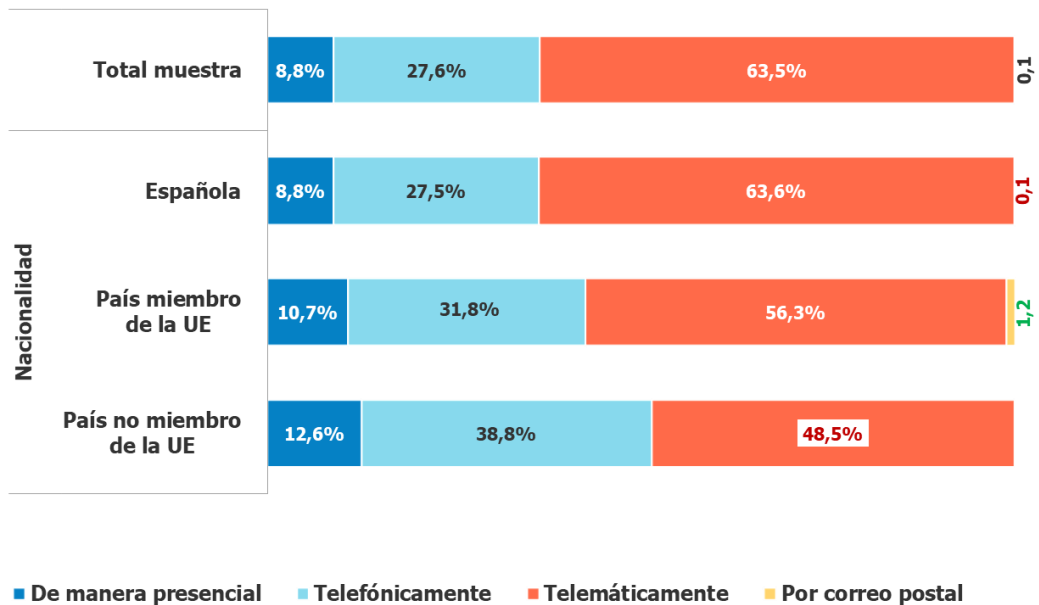


Base: Total muestra.

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

- Entre las personas residentes de Vicálvaro destaca el porcentaje de quienes accedieron al sistema telemáticamente (72,7%), siendo las que mayor uso hacen del canal digital. Este porcentaje es significativo con respecto a la muestra total (63,5%) y al registrado en el distrito Centro (58,4%), Chamberí (55,4%) y Barajas (53,4%), siendo este último aquel que presenta el menor uso del canal digital.
- Además, el canal digital sobresale también de manera significativa respecto al total en Fuencarral-El Pardo (69,9%) y la Latina (69,6%).
- El canal telefónico sobresale entre quienes residen en Chamberí (34,5%), siendo este el distrito en el que dicho canal es más utilizado. La diferencia de uso en este distrito es significativamente superior respecto al total de la muestra (27,6%) y a otros distritos como Fuencarral-El Pardo (21,8%).
- El acceso presencial fue mayor y significativamente superior entre las personas residentes en Retiro (13,2%) con respecto al total registrado (8,8%) y a otros distritos como Vicálvaro (4,1%).
- Por último, a pesar de su carácter residual, el correo postal fue significativamente superior entre las personas residentes en Salamanca (0,6%) y Tetuán (0,4%) respecto al total (0,1%).

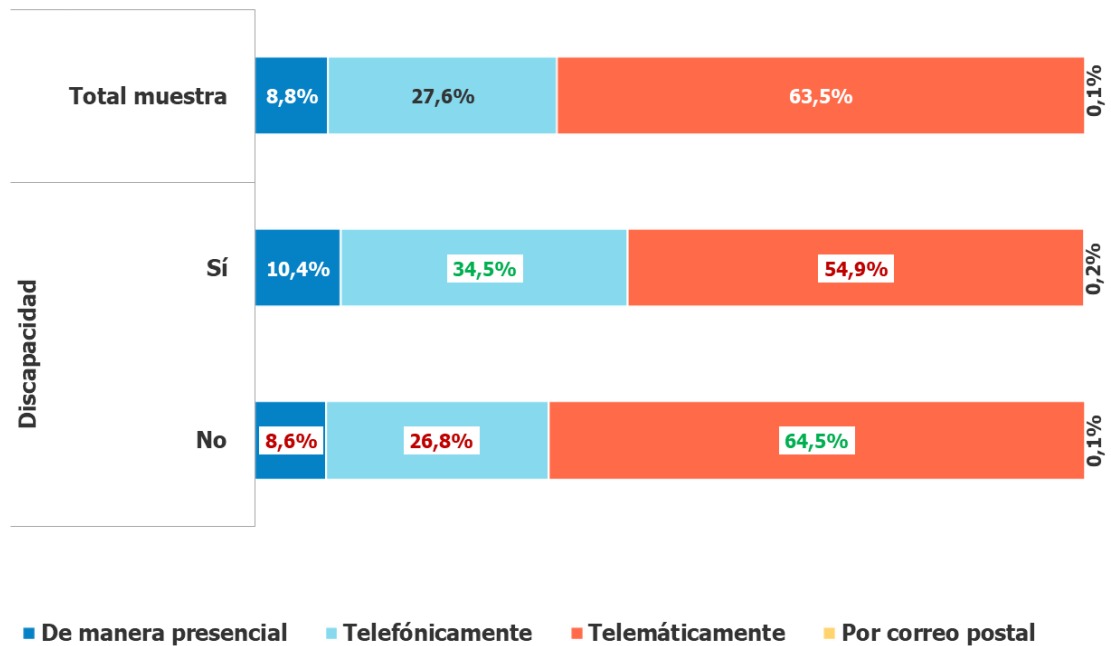
Acceso al Sistema SyR según nacionalidad



Base: Total muestra.

Atendiendo a la nacionalidad, entre las personas usuarias de un país no miembro de la UE el porcentaje de quienes accedieron telemáticamente (48,5%) es significativamente inferior al 63,5% registrado entre el total. Por otra parte, el uso del correo postal sobresale entre las personas extranjeras de un país de la UE (1,2%) y es inferior entre las españolas (0,1%), siendo ambas diferencias significativas respecto al total (0,1%).

Acceso al Sistema SyR según discapacidad



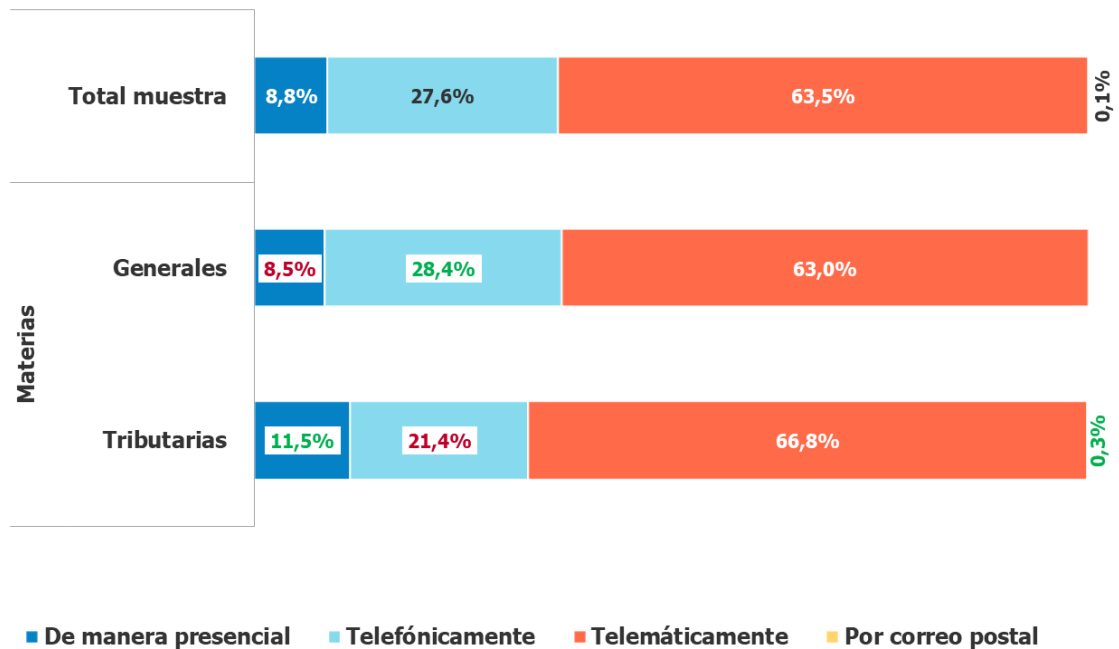
Base: Total muestra.

El 10,4% de las personas usuarias que tienen alguna discapacidad reconocida, entraron al Sistema SyR de manera presencial.

En cuanto al canal telemático, se observa un uso significativamente menor entre las personas con discapacidad reconocida (54,9%), que el registrado entre el total (63,5%).

A su vez, las personas con alguna discapacidad que accedieron de forma telefónica (34,5%), representan un porcentaje significativamente superior al total de la muestra (27,6%) y al de quienes no tienen una discapacidad reconocida (26,8%).

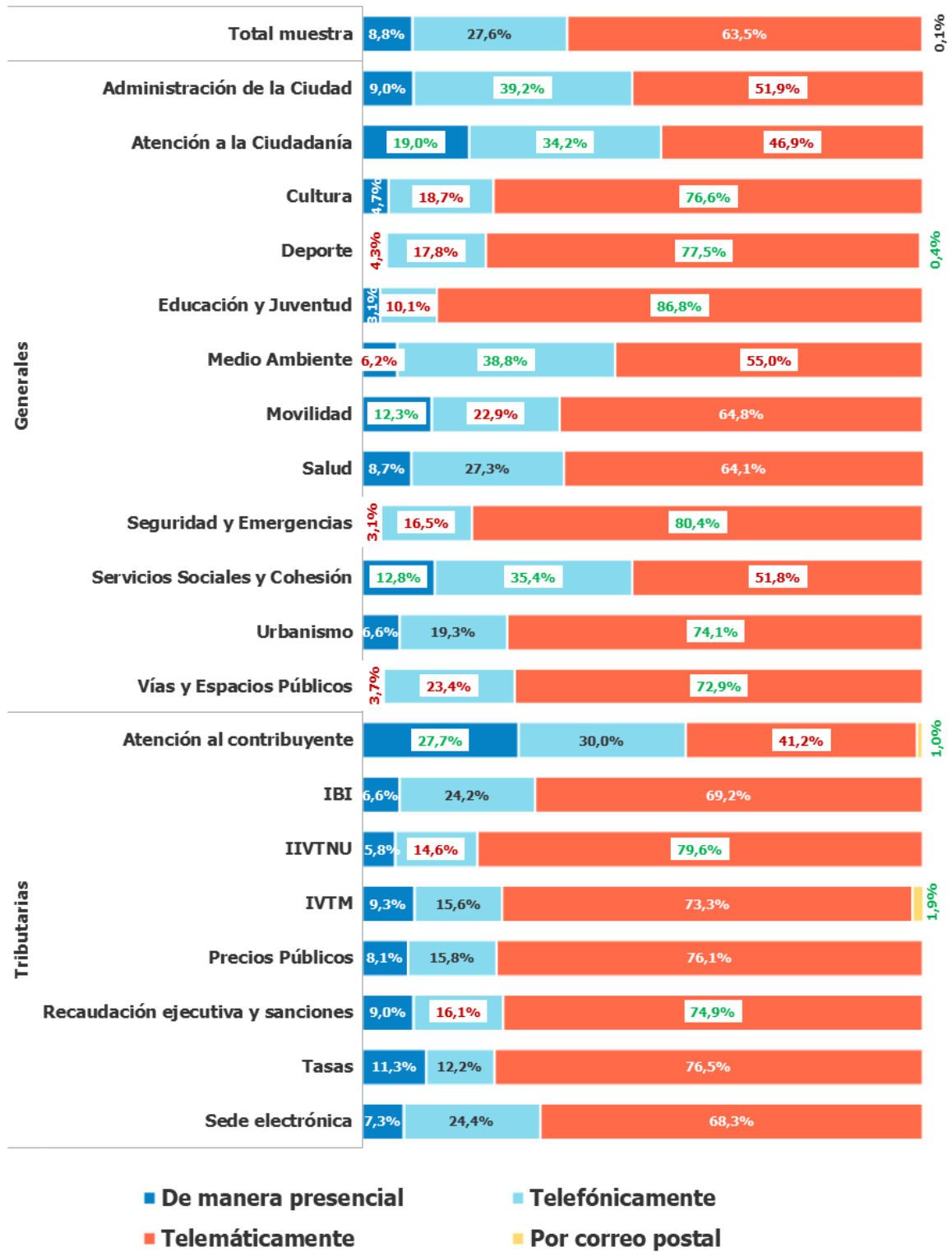
Acceso al Sistema SyR según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Según el tipo de materias, entre quienes utilizan el Sistema SyR en el ámbito de las materias Tributarias un 11,5% opta por el canal presencial, siendo este porcentaje significativamente superior al observado para el total (8,8%) y al registrado en el acceso a las materias Generales (8,5%). Por otra parte, entre quienes realizaron su solicitud sobre una materia de carácter general, el acceso telefónico (28,4%) es significativamente superior al registrado en el total muestral (27,6%) y al relativo a las SyR de materias tributarias (21,4%). Finalmente, el acceso a través de correo postal destaca, aunque sigue siendo minoritario, entre quienes presentaron su solicitud en el bloque de materias Tributarias (0,3%), siendo significativamente superior respecto al total (0,1%).

Acceso al Sistema SyR según materias



Base: Total muestra.

Si se observa más en detalle el análisis por materias, el porcentaje de personas usuarias que accedieron de manera presencial destaca cuando se trata de la materia Atención al contribuyente (27,7%), Atención a la Ciudadanía (19%), Servicios Sociales y Cohesión (12,8%) y Movilidad (12,3%), presentando todas ellas porcentajes significativamente superiores al 8,8% registrado entre el total y siendo todas de carácter general a excepción de Atención al contribuyente. Por el contrario, las materias de Medio Ambiente (6,2%), Deporte (4,3%), Vías y Espacios Públicos (3,7%) y Seguridad y Emergencias (3,1%) presentan porcentajes de uso del canal presencial significativamente inferiores al total (8,8%).

En cuanto a la vía telefónica, destacan los porcentajes registrados en Administración de la Ciudad (39,2%), Medio Ambiente (38,8%), Servicios Sociales y Cohesión (35,4%) y Atención a la Ciudadanía (34,2%) con porcentajes significativamente superiores respecto al total (27,6%) y pertenecientes al bloque General. Contrariamente, el uso de la vía telefónica fue inferior de manera significativa respecto al total (27,6%) en las materias de Vías y Espacios Públicos (23,4%), Movilidad (22,9%), Cultura (18,7%), Deporte (17,8%), Seguridad y Emergencias (16,5%), Recaudación ejecutiva y sanciones (16,1%), IIVTNU (14,6%) y Educación y Juventud (10,1%).

Las materias en las que el acceso telemático destaca significativamente respecto al valor total (63,5%) son: Educación y Juventud (86,8%), Seguridad y Emergencias (80,4%), IIVTNU (79,6%), Deporte (77,5%), Cultura (76,6%), Recaudación ejecutiva y sanciones (74,9%), Urbanismo (74,1%) y Vías y Espacios Públicos (72,9%). En sentido opuesto, el nivel de uso del canal telemático fue significativamente inferior en las materias de Medio Ambiente (55%), Administración de la Ciudad (51,9%),



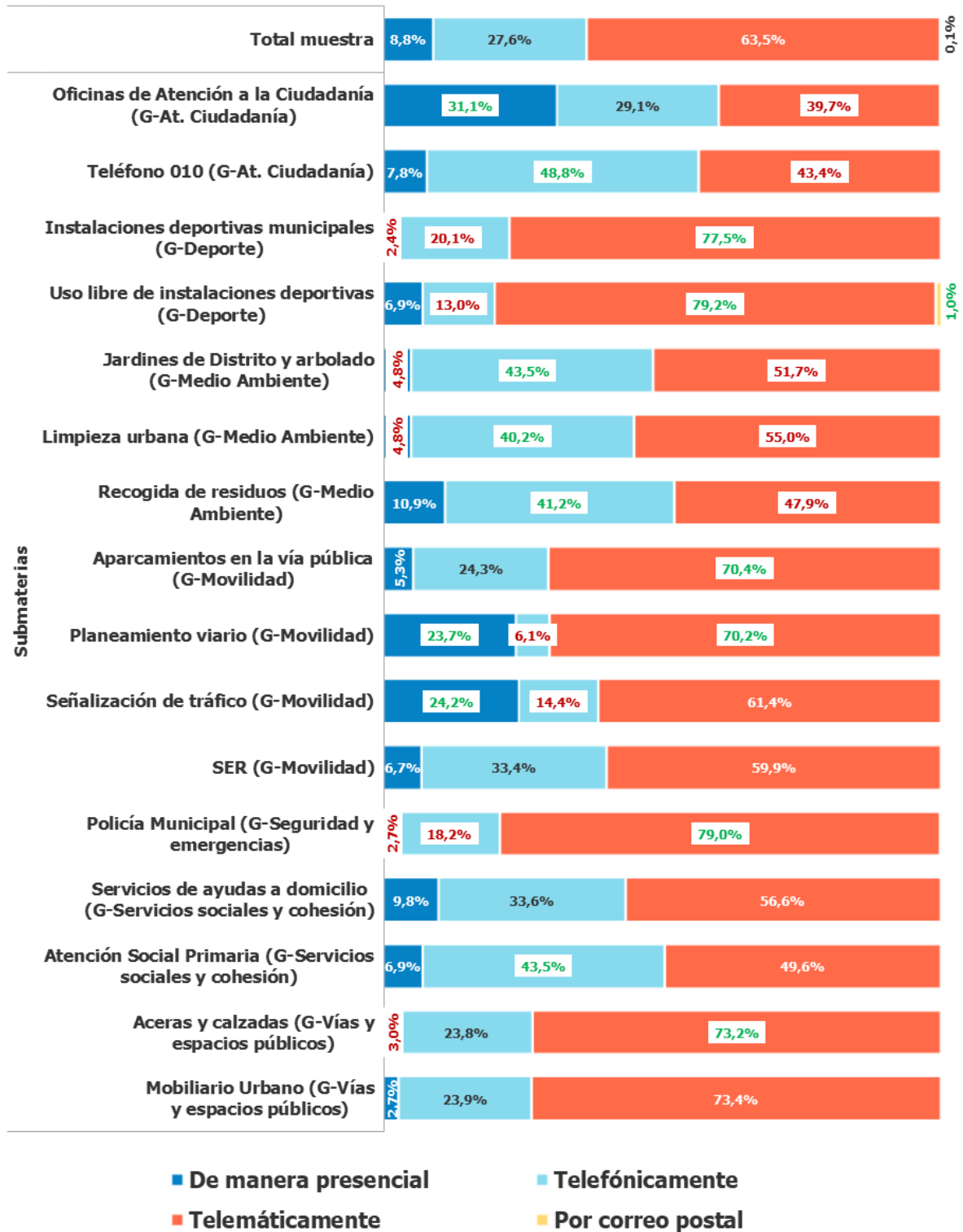
Servicios Sociales y Cohesión (51,8%), Atención a la Ciudadanía (46,9%) y Atención al contribuyente (41,2%).

Por último, el uso del correo postal fue significativamente superior entre las únicas materias para las que fue utilizado: IVTM (1,9%), Atención al Contribuyente (1%) y Deporte (0,4%).

Todo este análisis debe interpretarse teniendo en cuenta la aclaración de la página 11 para la correcta interpretación de los datos del gráfico en cuanto a la significación de las diferencias.



Acceso al Sistema SyR según submaterias



Base: Total muestra.

Con respecto a las 16 submaterias, el uso del canal presencial destaca entre quienes realizaron su gestión en las submaterias de: Oficinas de Atención a la Ciudadanía (31,1%), Señalización de tráfico (24,2%) y Planeamiento viario (23,7%); cuyos porcentajes son significativamente superiores respecto al registrado para el total (8,8%). Por el contrario, el acceso presencial fue significativamente menor respecto al total (8,8%) entre quienes realizaron su solicitud en las submaterias de: Jardines de Distrito y arbolado (4,8%), Limpieza urbana (4,8%), Aceras y calzadas (3%), Policía Municipal (2,7%) e Instalaciones deportivas municipales (2,4%).

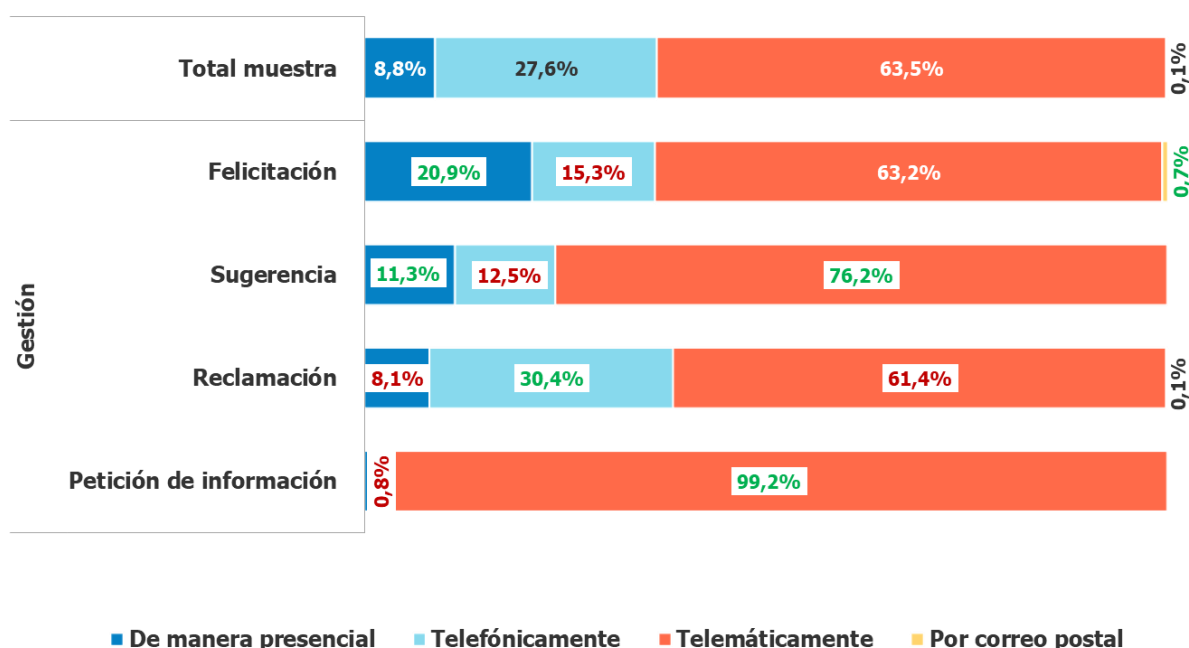
En cuanto al canal telefónico, su uso destaca en cinco submaterias: Teléfono 010 (48,8%), Atención Social Primaria (43,5%), Jardines de Distrito y arbolado (43,5%), Recogida de residuos (41,2%) y Limpieza urbana (40,2%). Estos porcentajes son significativamente superiores al registrado en el total muestral (27,6%). Entre las submaterias que presentan porcentajes significativamente inferiores se encuentran: Instalaciones deportivas municipales (20,1%), Policía Municipal (18,2%), Señalización de tráfico (14,4%), Uso libre de instalaciones deportivas (13%) y Planeamiento viario (6,1%).

En el acceso a través del canal digital sobresalen los siguientes porcentajes respecto al total (63,5%): Uso libre de instalaciones deportivas (79,2%), Policía Municipal (79%), Instalaciones deportivas municipales (77,5%), Aceras y calzadas (73,2%), Aparcamientos en la vía pública (70,4%) y Planeamiento viario (70,2%). Por otra parte, entre las submaterias cuyos porcentajes de acceso telemático son significativamente inferiores frente al total (63,5%) se encuentran: Limpieza urbana (55%), Jardines de Distrito y arbolado (51,7%), Recogida de residuos (47,9%),

Teléfono 010 (43,4%) y Oficinas de Atención a la Ciudadanía (39,7%).

Por último, la única submateria gestionada a través de correo postal entre los participantes en el estudio fue el Uso libre de instalaciones deportivas (1%), porcentaje significativamente superior al registrado para el total (0,1%).

Acceso al Sistema SyR según la gestión



Base: Total muestra.

En relación con el tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones, destaca el 20,9% que felicitaron presencialmente y el 0,7% que lo hizo a través de correo postal, siendo ambos porcentajes significativamente superiores respecto a sus valores totales (8,8% y 0,1%).

Entre quienes realizaron peticiones de información, destaca significativamente el 99,2% que lo hicieron de manera telemática

con respecto al 63,5% registrado para el total. El restante 0,8% lo hizo de manera presencial.

Mientras que entre quienes realizaron sugerencias, el 76,2% lo hicieron telemáticamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes felicitaron (63,2%) y quienes realizaron reclamaciones (61,4%) y también al registrado entre el total (63,5%). Destaca también el 11,3% de sugerencias realizadas de manera presencial, siendo significativamente superior al porcentaje registrado entre quienes reclamaron (8,1%), al de quienes realizaron una petición de información (0,8%) y al registrado para el total (8,8%).

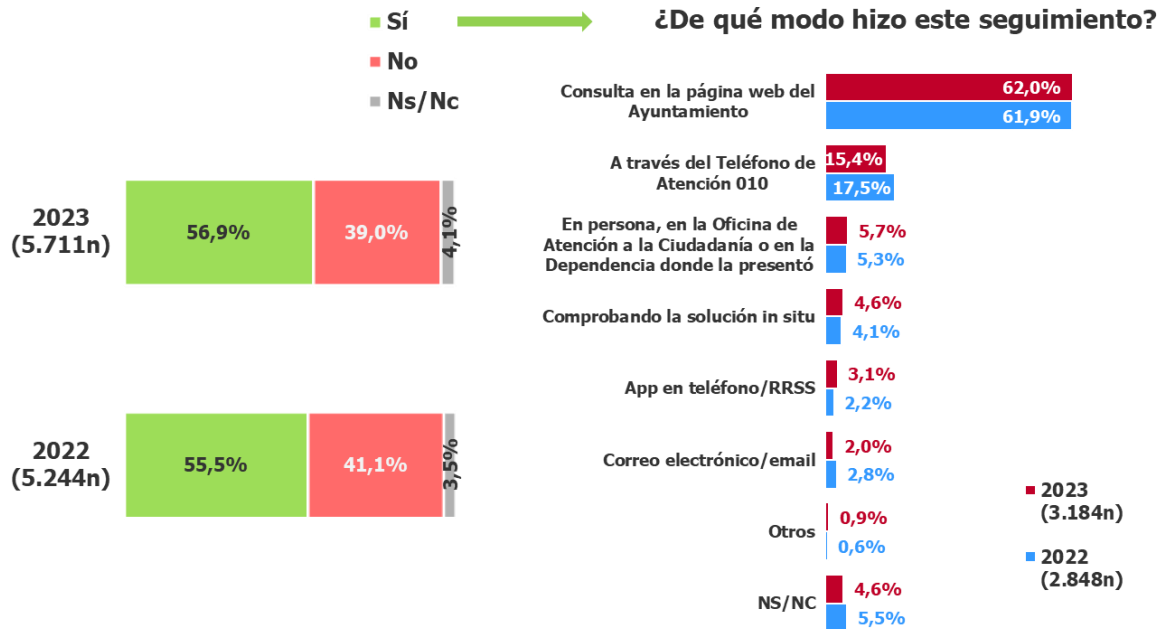
Entre quienes realizaron reclamaciones, crece significativamente el porcentaje de quienes utilizaron la vía telefónica (30,4%) con respecto al porcentaje registrado entre el total (27,6%) y observado en el resto de las gestiones.

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

C) Seguimiento

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

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



Base: Total muestra.

Base: Hicieron seguimiento.

Un 56,9% de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución, porcentaje que aumenta 1,4 puntos con respecto al registrado en el 2022. Por otro lado, el 39% aseguran que no, porcentaje que disminuye 2,4 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el 62% de quienes lo hicieron afirman que usaron la página web del Ayuntamiento, este porcentaje es claramente mayoritario y similar al registrado el año anterior (61,9%).

Por otra parte, el 15,4% hicieron el seguimiento a través del teléfono 010 Línea Madrid y el 5,7% en persona, la importancia del primero desciende algo más de dos puntos porcentuales respecto al valor del año pasado (17,5%) y el seguimiento presencial aumenta en 4 décimas desde el 2022 (5,3%).

El 4,6% señala que el seguimiento lo realizó comprobando la solución "in situ" por parte del Ayuntamiento. Esta opción crece medio punto porcentual respecto al valor de 2022 (4,1%).

Por detrás, aparecen la App en teléfono o RRSS (3,1%) la cual aumenta casi 1 punto porcentual desde 2022 (2,2%) y el correo electrónico (2%) cuya importancia disminuye ligeramente (2,8%).

Podemos observar que el mayor cambio del período es la disminución en el uso del Teléfono de Atención 010, si bien la nota general es la estabilidad.

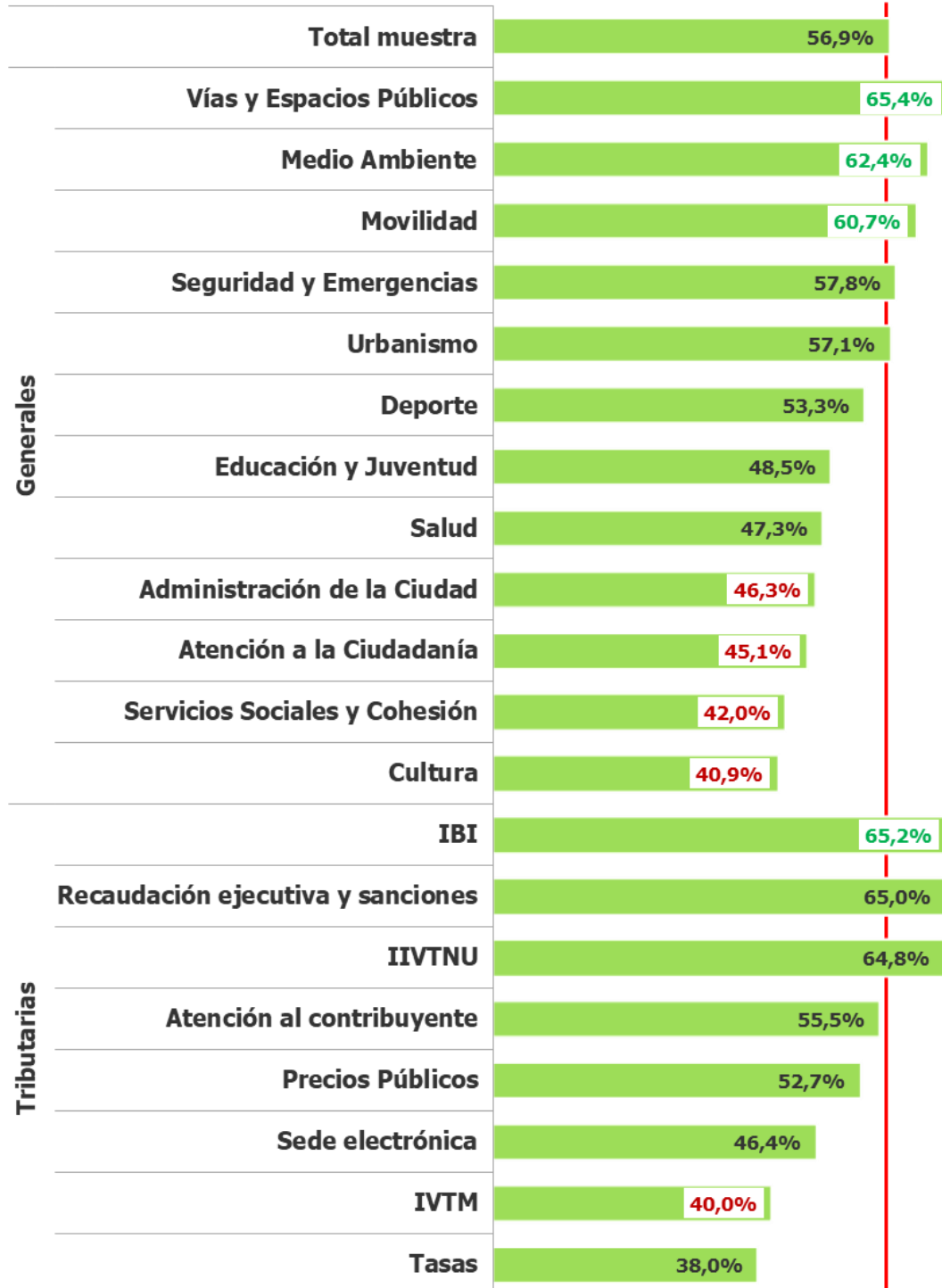
Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)



Base: Total muestra.

Según el carácter de las materias, el porcentaje de personas usuarias que realizaron seguimiento de su solicitud no presenta diferencias significativas en función de si las materias son Generales (56,6%) o Tributarias (59,3%).

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



Base: Total muestra.

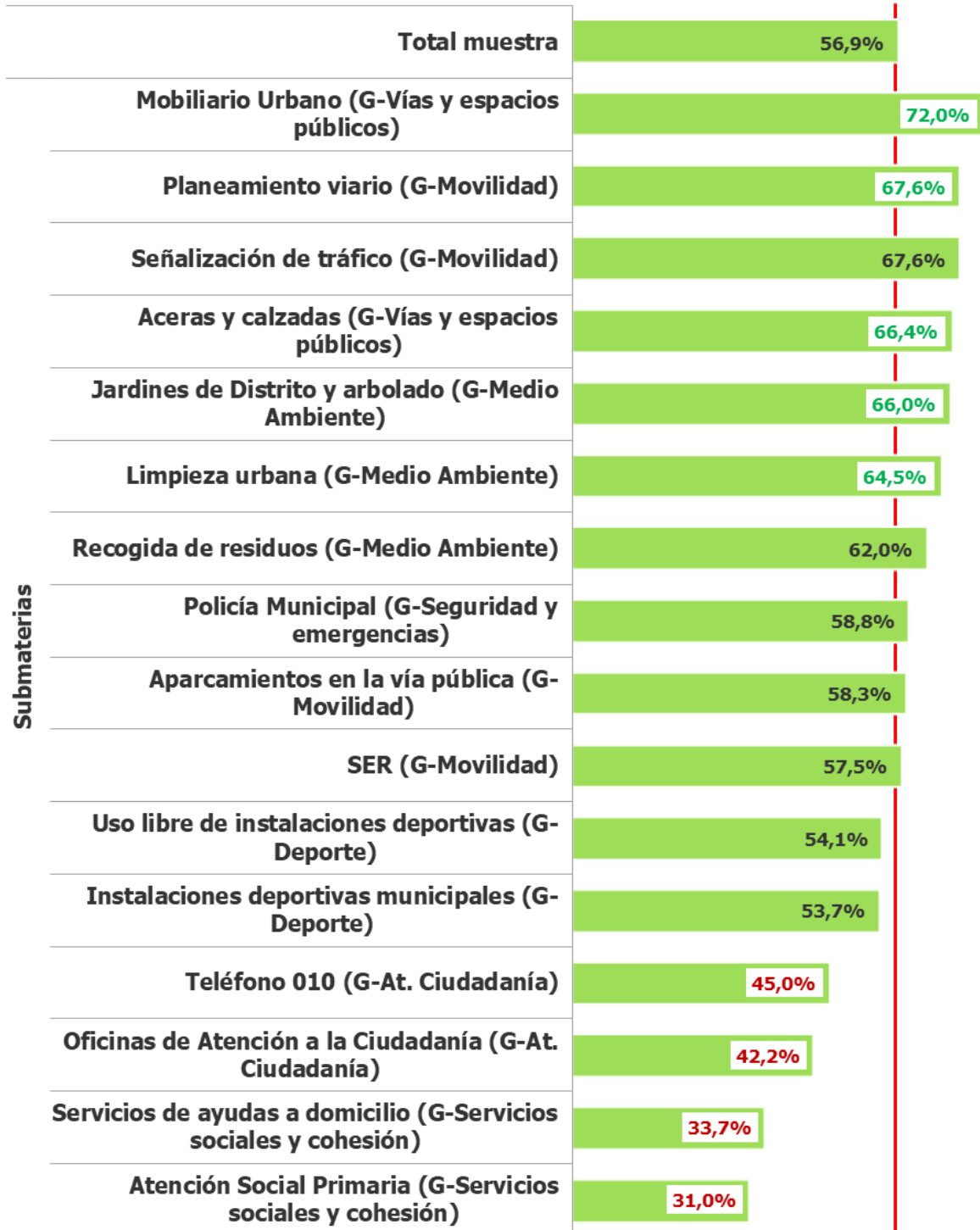


Si profundizamos específicamente en cada materia y centrándonos en quienes representan un porcentaje significativamente distinto al 56,9% registrado entre el total, el porcentaje de quienes realizaron seguimiento destaca significativamente en tres materias Generales: Vías y Espacios Públicos (65,4%), Medio Ambiente (62,4%) y Movilidad (60,7%) y una de las Tributarias: el IBI (65,2%).

En cuatro materias Generales y una de las Tributarias se observan porcentajes significativamente inferiores: Administración de la Ciudad (46,3%), Atención a la Ciudadanía (45,1%), Servicios Sociales y Cohesión (42%), Cultura (40,9%), y el IVTM (40%).

Téngase en cuenta la aclaración de la página 11 para la correcta interpretación de los datos del gráfico en cuanto a la significación de las diferencias.

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

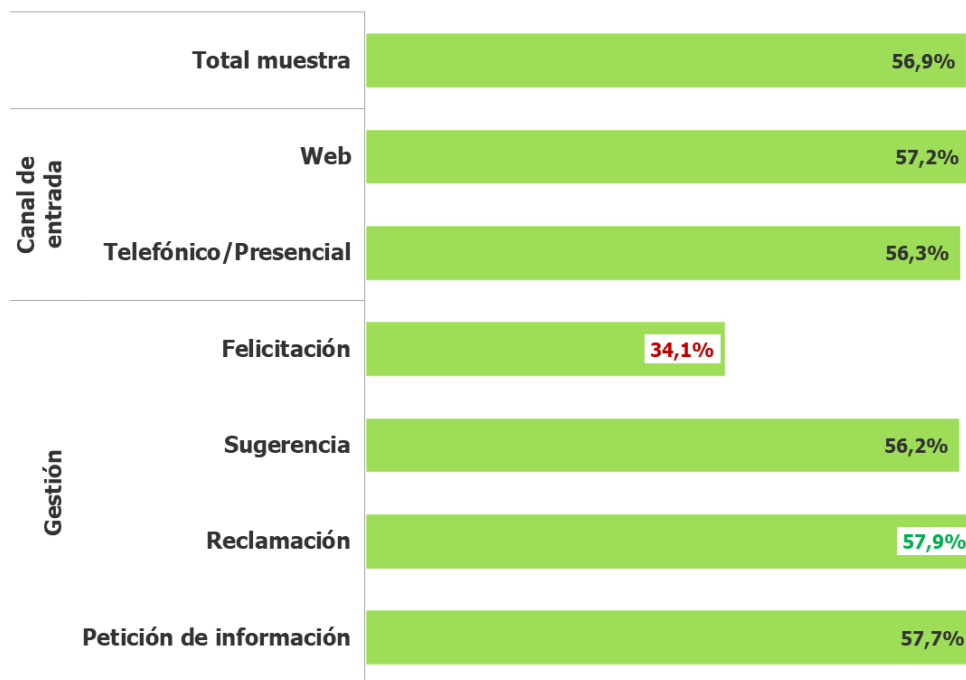


Base: Total muestra.

Con respecto al 56,9% registrado entre el total, el porcentaje de quienes realizaron seguimiento aumenta significativamente cuando las submaterias sobre las que se realizó la solicitud fueron: Mobiliario urbano (72%), Planeamiento viario (67,6%), Aceras y calzadas (66,4%), Jardines de Distrito y arbolado (66%) y Limpieza urbana (64,5%). Dos de ellas del área de Medio Ambiente y otras dos de Vías y Espacios Públicos, concordando con la materia en la que también destacó.

Por otro lado, cuando las submaterias son Teléfono 010 (45%), Oficinas de Atención a la Ciudadanía (42,2%), Servicios de ayudas a domicilio (33,7%) y Atención Social Primaria (31%) el porcentaje es significativamente inferior al registrado entre el total.

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



Base: Total muestra.



Atendiendo al canal de entrada, no existen diferencias significativas.

Según el tipo de solicitud, el porcentaje de quienes hacen seguimiento entre aquellas personas usuarias que realizan reclamaciones (57,9%) es significativamente superior al registrado entre quienes realizan felicitaciones (34,1%) y al registrado entre el total (56,9%).

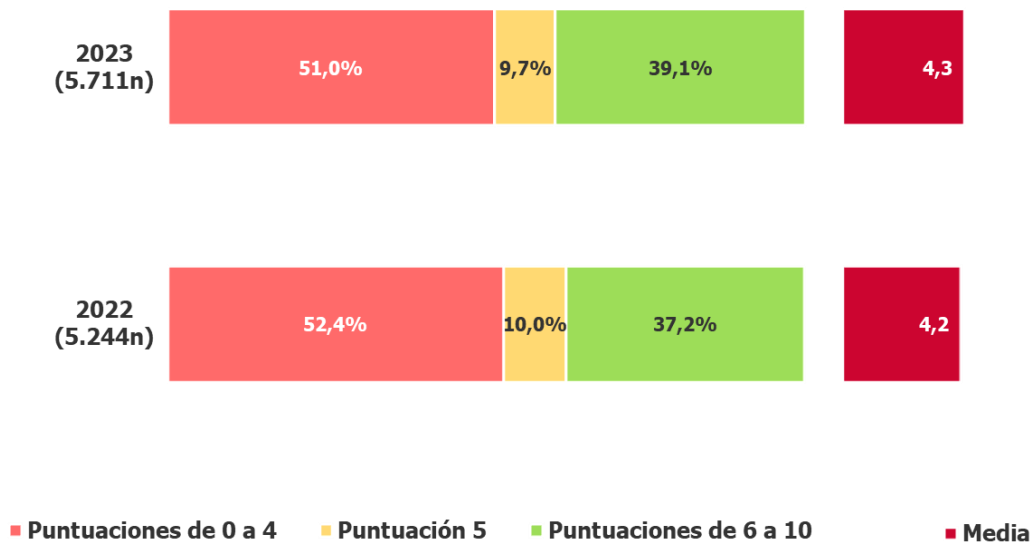
3.3. Valoración

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

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

A) Satisfacción global

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



Base: Total muestra.

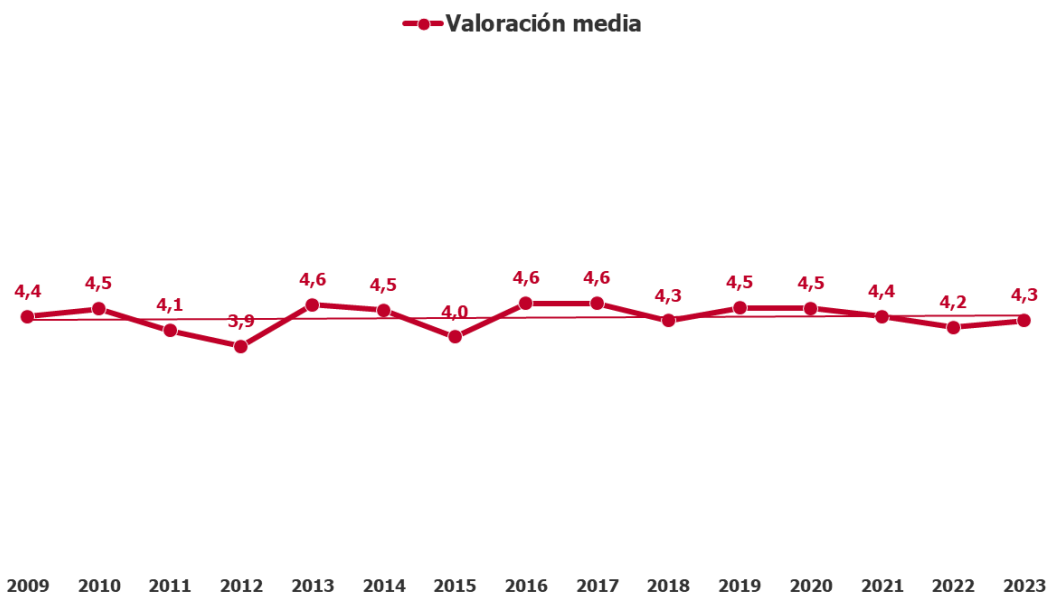
La puntuación media registrada es de $X=4,3$ sobre 10, una décima por encima de la registrada en 2022.

El porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (51%) es 1,4 puntos inferior al que se registró el año pasado (52,4%), mientras que el de personas usuarias que se muestran satisfechas valorando el servicio con

puntuaciones de 6 a 10 (39,1%) se sitúa casi 2 puntos por encima del registrado el año anterior (37,2%).

Ambas variaciones provocan el leve crecimiento de 0,1 puntos en la valoración media con respecto al año pasado (4,2). Veamos la evolución de esa media en toda la serie histórica recabada.

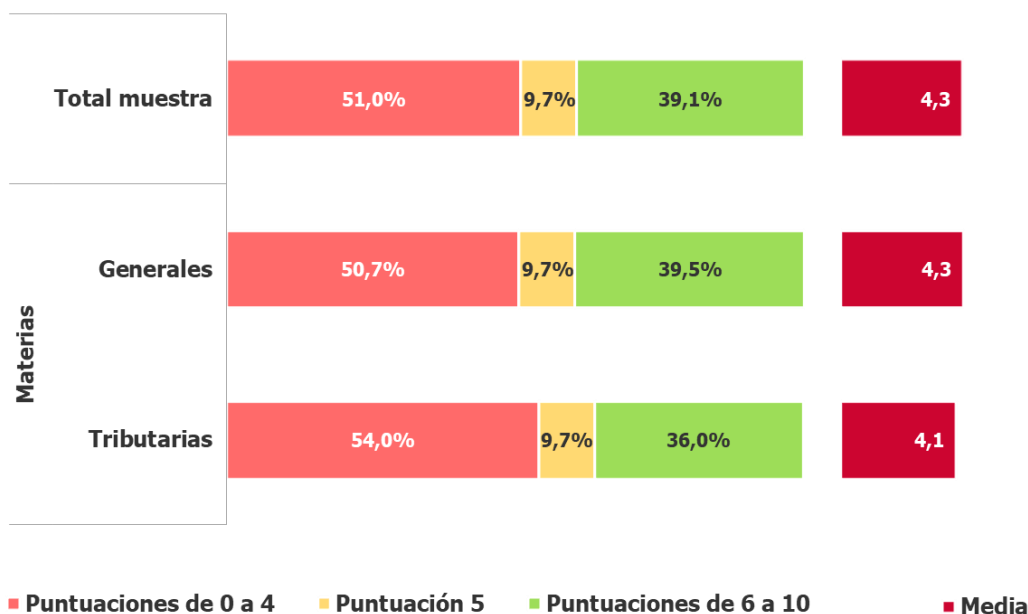
Grado de satisfacción global con Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid



Base: Total muestra.

El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas y dibuja una trayectoria que se mantiene constante. Además, cabe destacar que el valor de este año rompe con la tendencia a la baja del período 2020-2022.

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

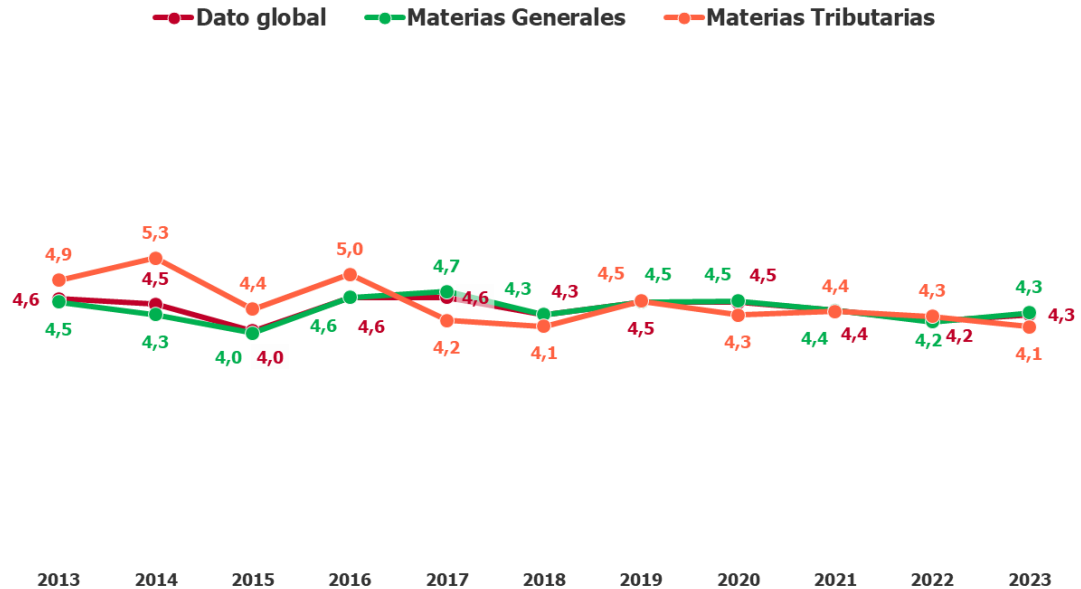


Base: Total muestra.

La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Generales ($X=4,3$) es superior por dos décimas a la registrada entre las materias Tributarias ($X=4,1$). Respecto a 2022, la valoración media de la satisfacción global entre personas usuarias en materias Generales aumenta una décima, mientras que entre las relativas a materias Tributarias disminuye en dos décimas.

Aunque no existen diferencias significativas entre los porcentajes recabados entre las personas usuarias de cada grupo de materias, las diferencias en el porcentaje de personas usuarias de materias Generales insatisfechas (50,7%) y satisfechas 6 a 10 (39,5%) con respecto al registrado entre las de materias Tributarias (54,0% y 36,0% respectivamente) explican esa leve diferencia en la valoración media.

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

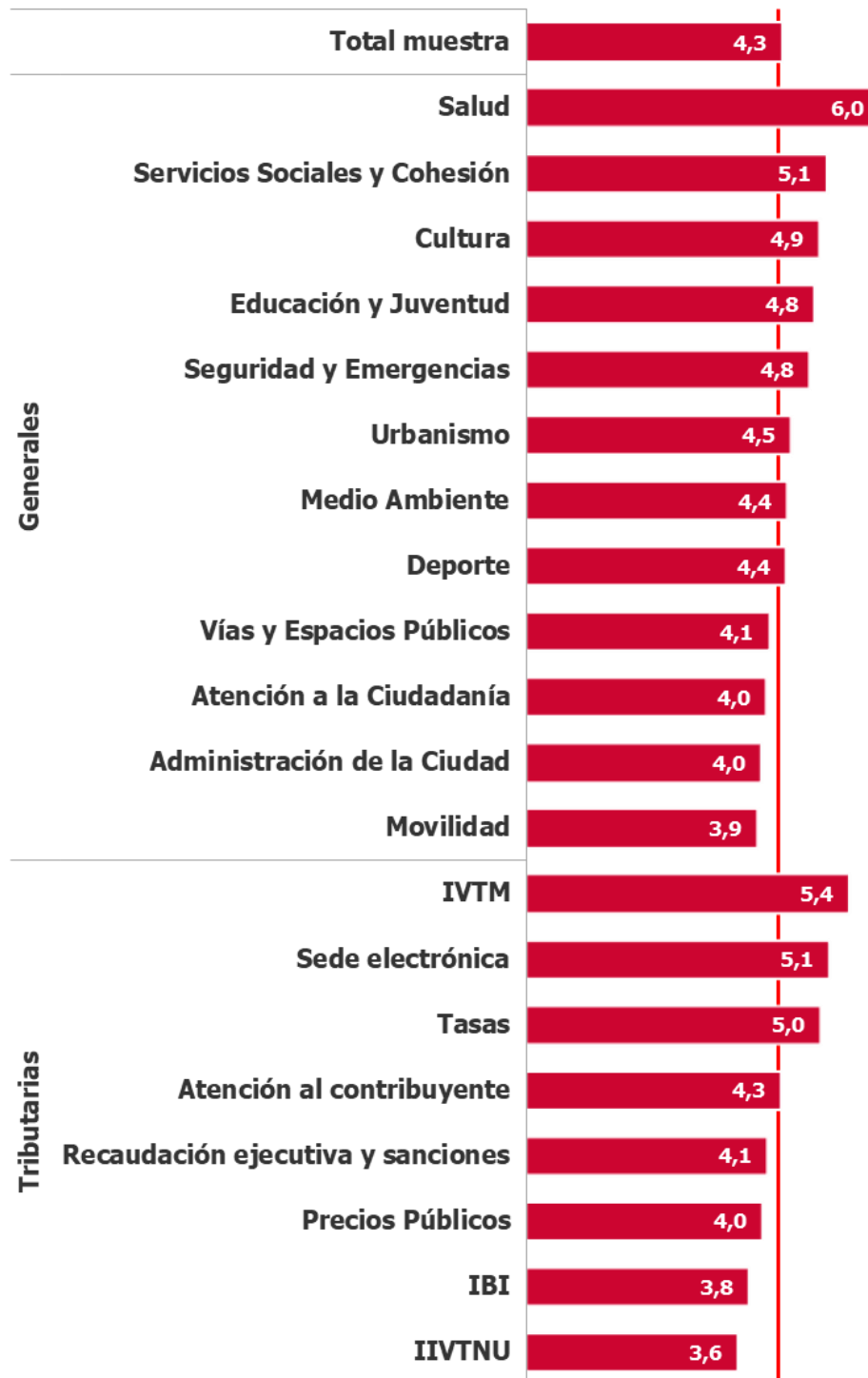


Base: Total muestra.

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

Sin embargo, la evolución de la media entre las personas usuarias 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 hasta 2022 tendente a estabilizarse. Sin embargo, el dato para este año fruto de un ligero retroceso en la valoración parece apuntar a un nuevo decrecimiento que lo sitúa en los niveles de 2018.

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



Base: Total muestra.

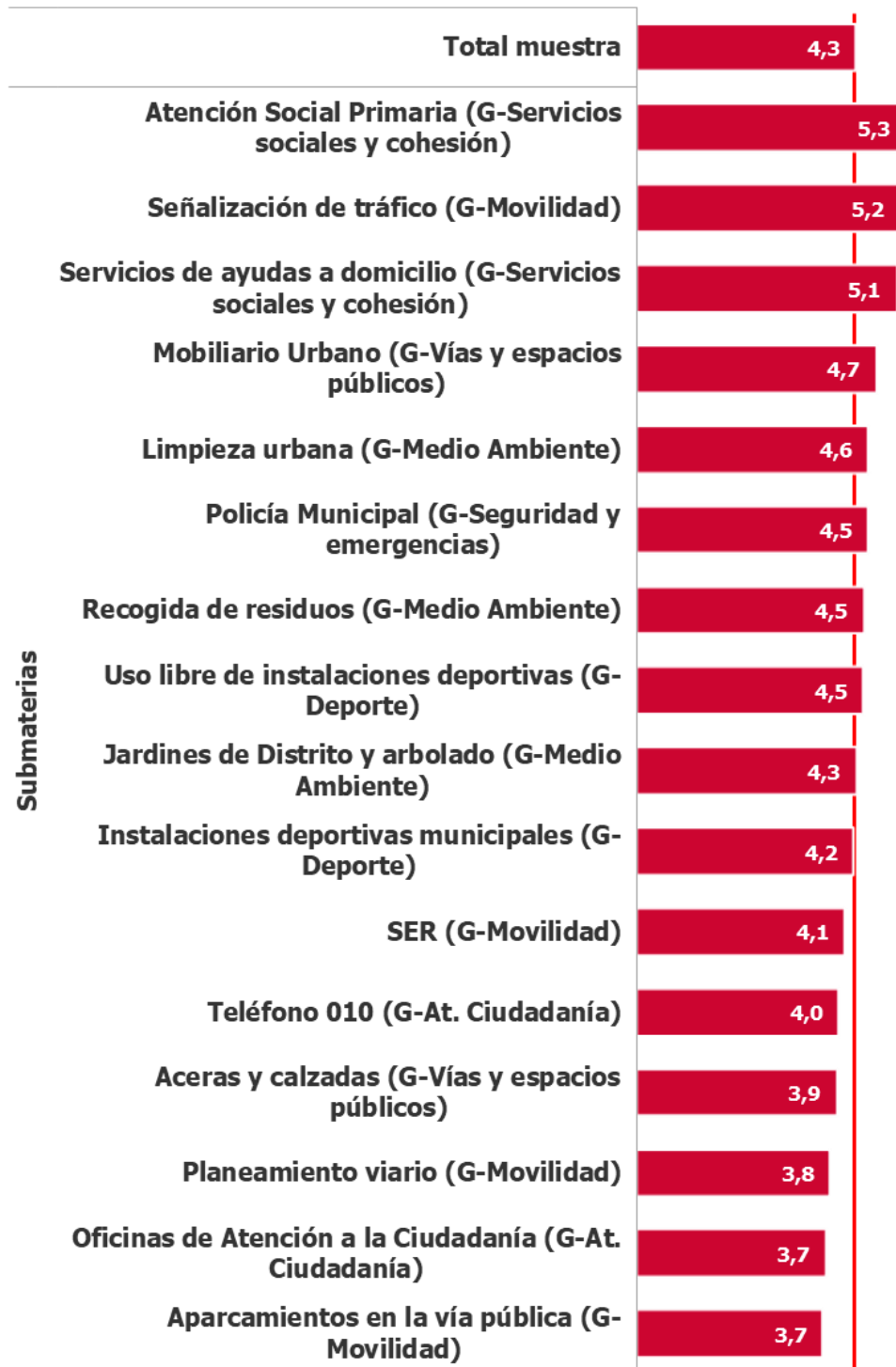
Si atendemos a la valoración media obtenida en cada materia, se pueden comprobar que existen contrastes entre las materias Generales y entre las Tributarias.

En primer lugar, hay que señalar que las mejores valoraciones medias en materias Generales corresponden a las obtenidas en Salud ($X=6$) y Servicios Sociales y Cohesión ($X=5,1$).

Por el contrario, las valoraciones medias que se obtienen entre las personas usuarias del Servicio de SyR en Movilidad ($X=3,9$) y Administración de la Ciudad ($X=4$) son las más bajas entre las recabadas en materias Generales. De este modo, existe una diferencia de 2,1 puntos entre la materia general mejor valorada y la peor.

Por su parte, dentro de las valoraciones de las materias Tributarias, dos logran situarse por encima del 5: el IVTM ($X=5,4$) y Sede electrónica ($X=5,1$). Por el contrario, las peores valoradas dentro de estas son las formadas por el bloque peor valorado en general: Recaudación ejecutiva y sanciones ($X=4,1$), precios públicos ($X=4$), el IIVTNU (plusvalía, $X=3,6$) y el IBI (3,8). De esta forma, la diferencia en esta categoría entre la materia mejor valorada y la peor valorada es de 1,9 puntos.

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 valoraciones más altas se registran entre quienes presentaron solicitudes sobre Atención Social Primaria ($X=5,3$), Señalización de tráfico ($X=5,2$) y Servicios de ayudas a domicilio ($X=5,1$).

Mientras que las valoraciones más bajas se registraron entre quienes usaron el servicio para submaterias como Aparcamientos en la vía pública ($X=3,7$), Oficinas de Atención a la Ciudadanía ($X=3,7$) y Planeamiento viario ($X=3,8$).

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



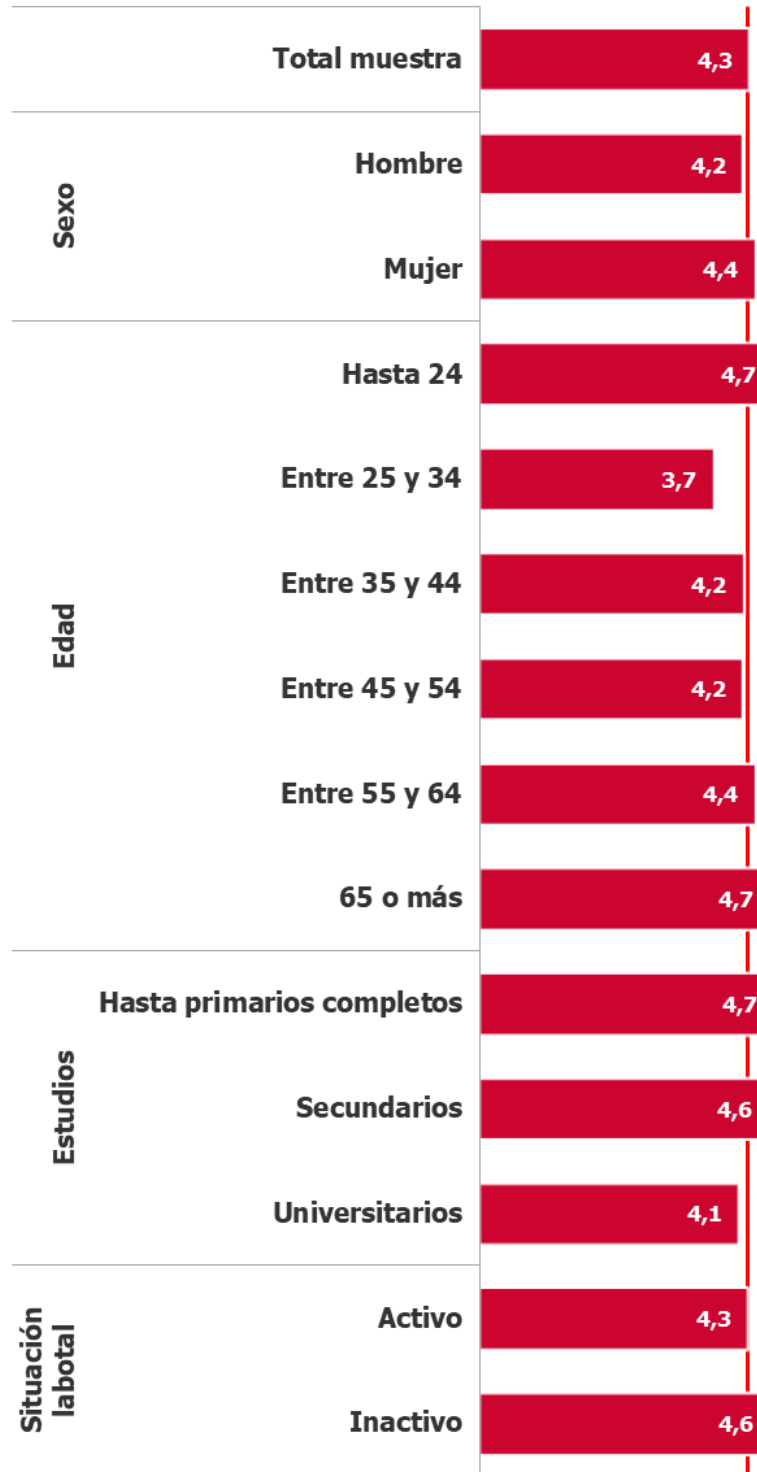
Base: Total muestra.

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



En cuanto al tipo de gestión, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,8$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquiera de las otras gestiones ($X \geq 4,1$).

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



Base: Total muestra.

Observando las distintas características sociodemográficas se observan las siguientes diferencias:

- Sexo: La media registrada entre las mujeres ($X=4,4$) es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,2$).
- Edad: A partir de los 25 años, la valoración media aumenta a medida que aumenta la edad, que llega a ser entre quienes tienen más de 65 años ($X=4,7$) significativamente superior a la registrada entre el resto de los grupos de edad ($X \leq 4,3$) descontando a los jóvenes de hasta 24 años ($X=4,7$).
- Estudios: La valoración disminuye a medida que el nivel de formación es mayor. La mejor valoración media del servicio la otorgan las personas usuarias que tienen estudios hasta primarios ($X=4,7$) y la peor por quienes los tienen universitarios ($X=4,1$). Siendo la primera y la correspondiente a quienes tienen estudios secundarios ($X=4,6$) significativamente superiores a la registrada entre las personas con nivel de estudios universitario ($X=4,1$).
- Ocupación: La media registrada entre las personas usuarias que están inactivas ($X=4,6$) es significativamente superior a la registrada entre las que están activas ($X=4,3$).

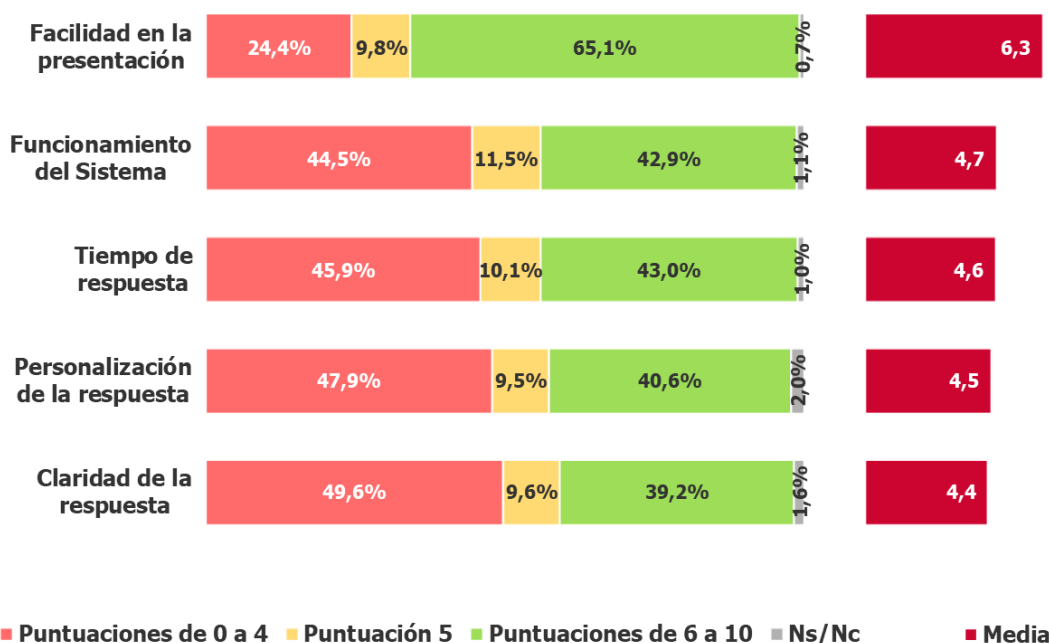
B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio

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

la facilidad de la presentación de reclamaciones o sugerencias y el funcionamiento del Sistema.

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

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

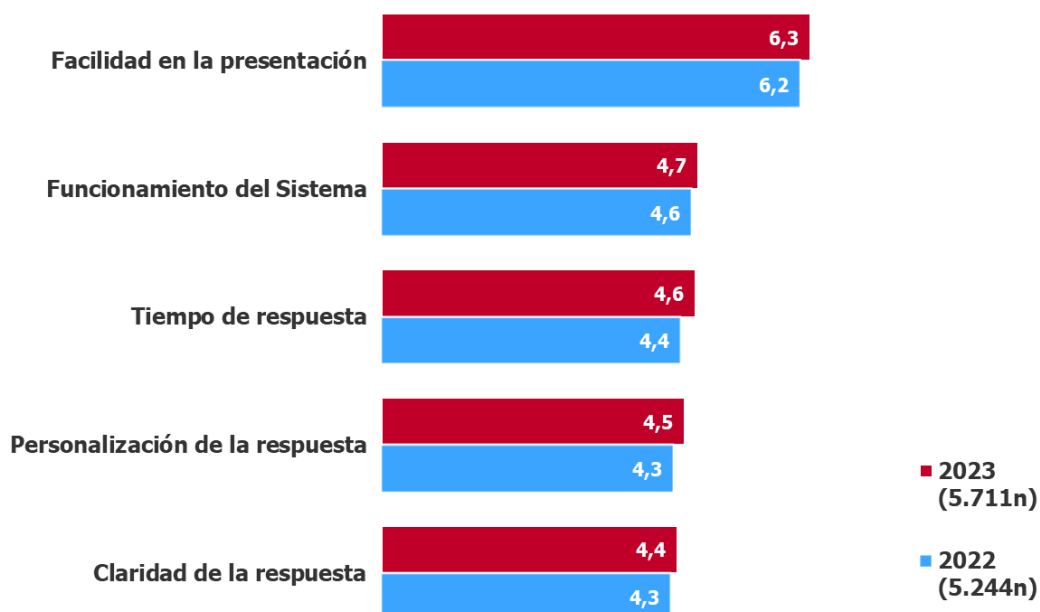


Base: Total muestra (5.711 casos).

Si observamos el porcentaje registrado según las agrupaciones de valoraciones (puntuaciones de 0 a 4, puntuación de 5 y puntuaciones de 6 a 10), **la facilidad en la presentación** de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones posee el mayor porcentaje de personas usuarias que otorgan las puntuaciones más altas (65,1%), claramente superior al porcentaje de insatisfechos (24,4%), lo que le convierte en el único aspecto "aprobado" ($X=6,3$) de los cinco.

El resto de los aspectos presentan en todos los casos un porcentaje de personas insatisfechas ($\geq 44,5\%$) superior al de satisfechas ($\leq 43\%$). Los porcentajes más similares se dan en los aspectos relativos al **funcionamiento del sistema** y el **tiempo de respuesta**, con una puntuación media cercana al aprobado ($X=4,7$ y $X=4,6$ respectivamente). Mientras que la **personalización** y la **claridad** relativas a las respuestas presentan una mayor diferencia entre insatisfechos ($\geq 47,9\%$) y satisfechos ($\leq 40,6\%$) que se concreta en una puntuación media inferior ($X \leq 4,5$).

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



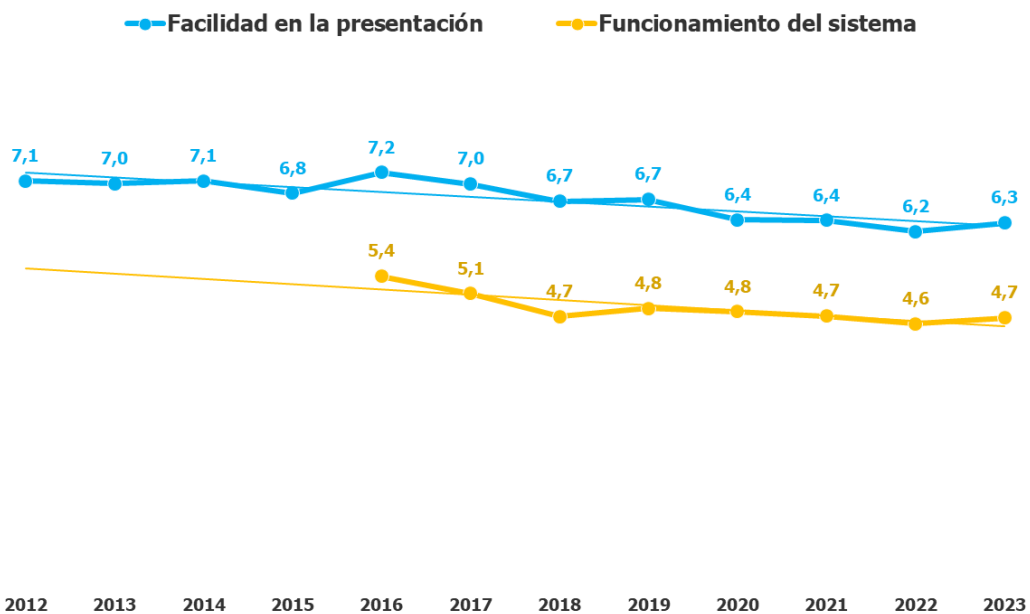
Base: Total muestra.

Con respecto al año anterior, se detecta un ligero aumento generalizado de la satisfacción. Aumentan en una décima las valoraciones hacia: la facilidad en la presentación, el funcionamiento del sistema y la claridad de la respuesta. En los

otros dos casos; tiempo de respuesta y personalización de la respuesta la valoración media se incrementa en dos décimas.

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

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



Base: Total muestra.

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

Al referirse a la facilidad en la presentación, la línea de tendencia refleja una tenue inclinación descendente que lleva a retroceder al indicador casi 1 punto entre 2012 y 2022. Sin embargo, en el

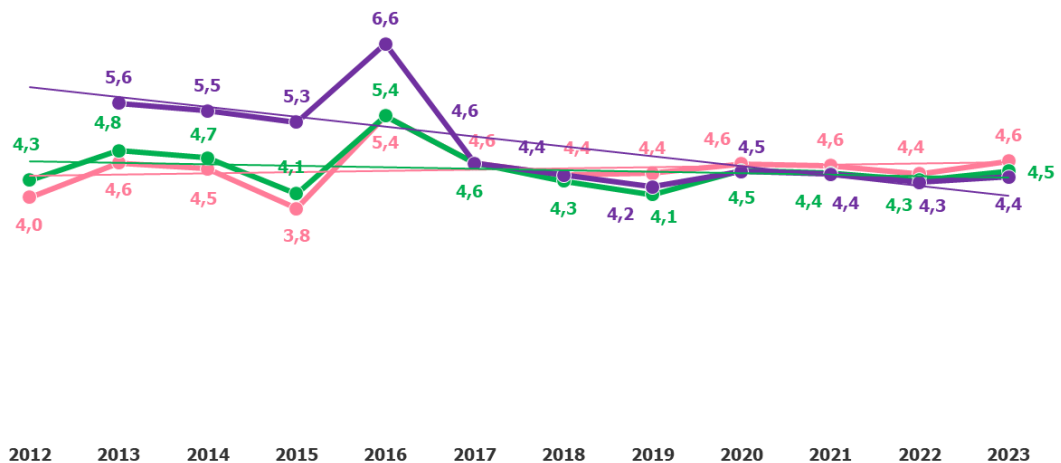
último año la tendencia parece revertirse incrementándose en una décima tal y como señalábamos.

En este punto, es preciso indicar que la Subdirección General de Calidad y Evaluación implantó en el presente año una nueva plataforma para el acceso al Sistema SyR con la finalidad de mejorar su facilidad, medida que podría estar detrás de este cambio de tendencia.

Al referirse al funcionamiento del Sistema, la variación de 2023 nos lleva a considerar que, tras una caída inicial en el período 2015-2018, la satisfacción respecto al funcionamiento del Sistema ha tendido a estabilizarse en valores cercanos al 5.

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

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



Base: Total muestra.

En cuanto a los aspectos referentes a la respuesta, en el caso del tiempo de respuesta la evolución del indicador durante el último año recupera la tendencia al alza del período 2019-2021

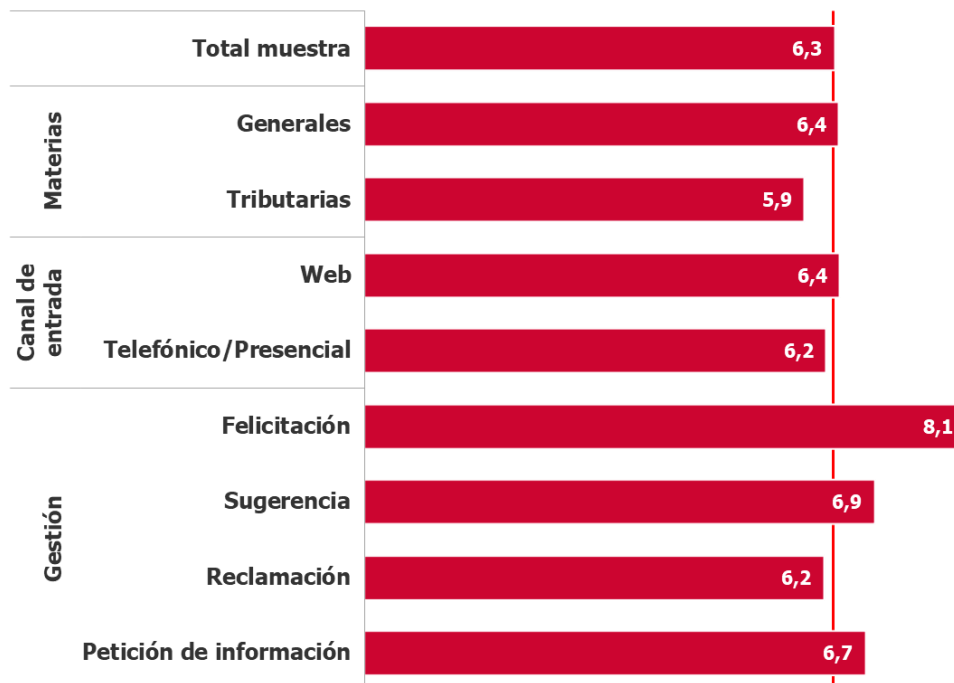
interrumpida en 2022 por una caída de 2 décimas, la cual es compensada por un crecimiento equivalente este año.

La evolución del indicador de la personalización de la respuesta en el último año devuelve al indicador a sus valores de 2020 tras un ligero retroceso de dos décimas entre 2021 y 2022.

Por su parte, la evolución reciente de la claridad de la respuesta dibuja un recorrido similar al de la personalización, aunque el crecimiento de este año es menor, de tan solo 1 décima, por lo cual no logra recuperar el valor de 2020. Además, su línea de tendencia es claramente negativa fruto de las valoraciones superiores de los años anteriores.

B)1. Facilidad en la presentación

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



Base: Total muestra.

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

- La media registrada entre las materias de carácter General ($X=6,4$) es significativamente superior a la registrada entre las de carácter Tributario ($X=5,9$).
- Entre quienes entraron al Sistema por el canal digital la valoración ($X=6,4$) es significativamente superior a la registrada entre los que entraron por los canales telefónico y presencial ($X=6,2$).
- Según el tipo de solicitud, la puntuación media de aquellas personas usuarias que realizaron felicitaciones ($X=8,1$) fue significativamente superior a la obtenida entre quienes realizaron otras gestiones ($X \leq 6,9$). Además, las valoraciones medias ofrecidas por quienes realizaron sugerencias ($X=6,9$) es significativamente superior a la otorgada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=6,2$).

Como indicamos anteriormente, se implantó en la actualidad una nueva plataforma para el acceso al Sistema SyR que, según el cambio de tendencia, parece haber funcionado. No obstante, la Subdirección recibió algunas quejas con respecto a este cambio, lo cual supuso una alerta sobre la acogida de ese cambio de plataforma entre las personas usuarias. Con la finalidad de conocer si este aspecto afecta a la valoración de este atributo, como novedad respecto a olas anteriores se incluyó una pregunta para descubrir los motivos detrás de la insatisfacción (valoraciones por debajo del 5) con la facilidad en la presentación de sugerencias y reclamaciones.

Principal motivo por el que no le resultó fácil acceder al sistema SyR



Base: Insatisfechos con la facilidad en la presentación de SyR (1.351n).

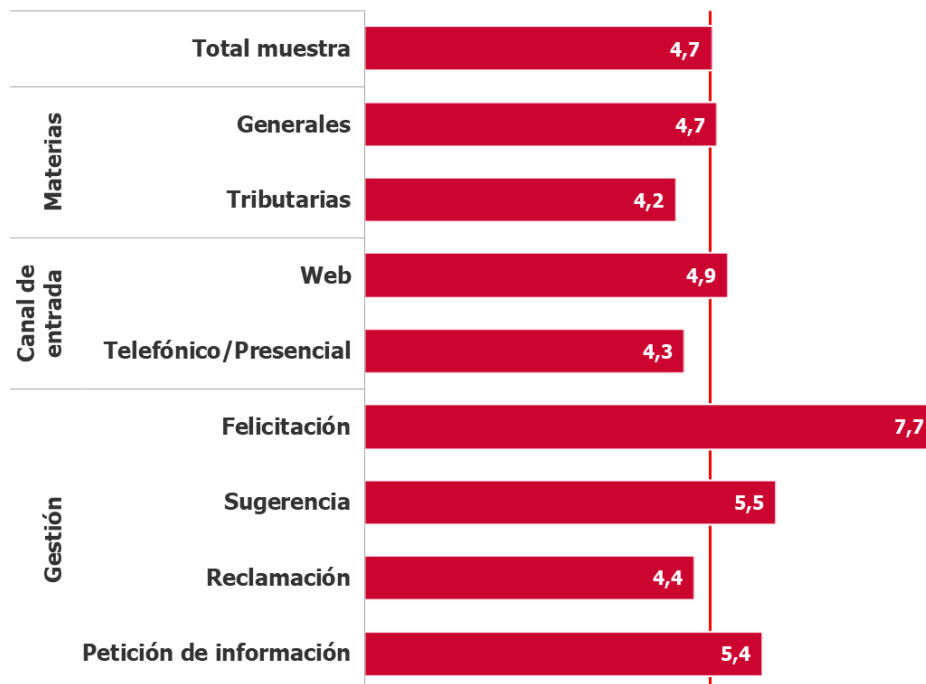
Algo más de seis de cada diez personas usuarias insatisfechas con la facilidad de presentación señalan la dificultad de acceso y/o los problemas técnicos como la razón detrás de su descontento (61,4%). Por lo tanto, aunque en el cómputo global la insatisfacción con este aspecto no ha crecido con respecto al año pasado, el principal motivo sí está relacionado con el acceso al sistema. Profundizando en el perfil de los más afectados por esta circunstancia, el porcentaje de quienes así lo consideran aumenta significativamente entre las personas usuarias de la materia Deporte (70,6%), quienes realizan sugerencias (77,0%), con edades entre 45 y 54 años (66,8%), con estudios universitarios (65,3%) y quienes están activos (71,8%).

En menor medida, un 16,3% indicó problemas en la atención y la respuesta, la ineficacia en la resolución de problemas

(9,8%), el tiempo de espera y atención telefónica (9,5%) y otros (3,3%).

B)2. Funcionamiento del Sistema

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



Base: Total muestra.

En cuanto a la valoración media del funcionamiento del Sistema, la valoración de quienes tramitaron su sugerencia o reclamación en el bloque de materias Generales ($X=4,7$) fue significativamente superior a la de quienes lo hicieron en el bloque de Tributarias ($X=4,2$).

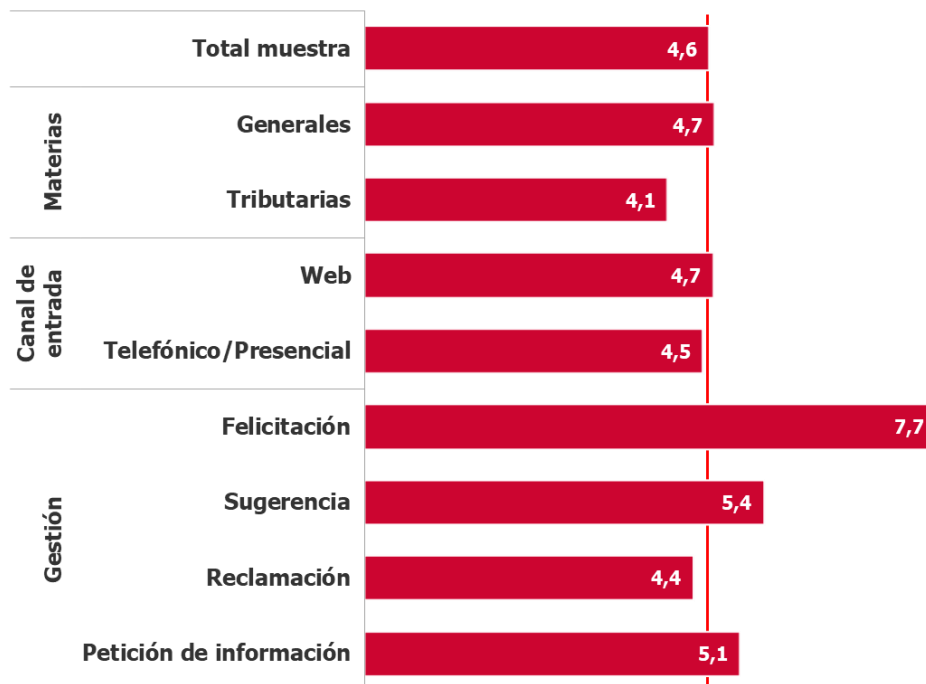
En relación con el canal de entrada, la media registrada entre quienes entraron al sistema vía web ($X=4,9$) es significativamente superior a la registrada entre quienes entraron de forma presencial o telefónica ($X=4,3$).

En función del tipo de solicitud, se puede observar que la valoración media de quienes realizaron felicitaciones ($X=7,7$)

es significativamente superior a la de quienes realizaron otro tipo de gestiones ($X \leq 5,5$).

B)3. Tiempo de respuesta

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



Base: Total muestra.

Al referirse al tiempo de respuesta, la valoración de quienes presentaron su solicitud en una materia perteneciente al bloque de Generales ($X=4,7$) fue significativamente superior a la de quienes lo hicieron en el bloque de Tributarias ($X=4,1$)².

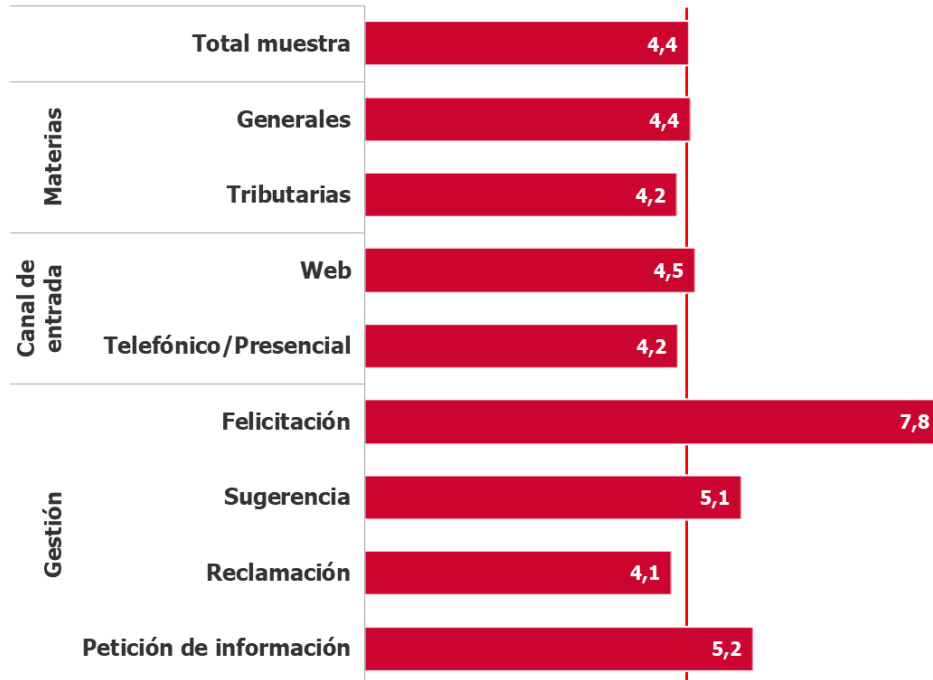
² Los parámetros objetivos en el tiempo de respuesta de las solicitudes de la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid indican que el tiempo de respuesta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es inferior para las materias Tributarias que para las Generales. Como se ha ido explicando en las oleadas anteriores, esta aparente discordancia, tiene una explicación de carácter cualitativo comprobada en otros estudios similares: la percepción subjetiva de los individuos en torno a unas expectativas que se generan a partir de sus necesidades puntuales y prioritarias, afectan negativamente a sus valoraciones.

En función del canal de entrada, la valoración media se ubica en $X=4,7$ entre quienes acceden vía web y 4,5 para quienes lo hacen telefónico o presencial, sin presentar diferencias significativas.

En último lugar, observando el tipo de solicitud, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,7$) es significativamente superior a la registrada al resto de categorías ($X \leq 5,4$). Por su parte, la valoración media registrada de las personas usuarias que realizaron sugerencias ($X=5,4$) es significativamente superior de la de aquellas que realizaron reclamos ($X=4,4$).

B)4. Claridad de la respuesta

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



Base: Total muestra.

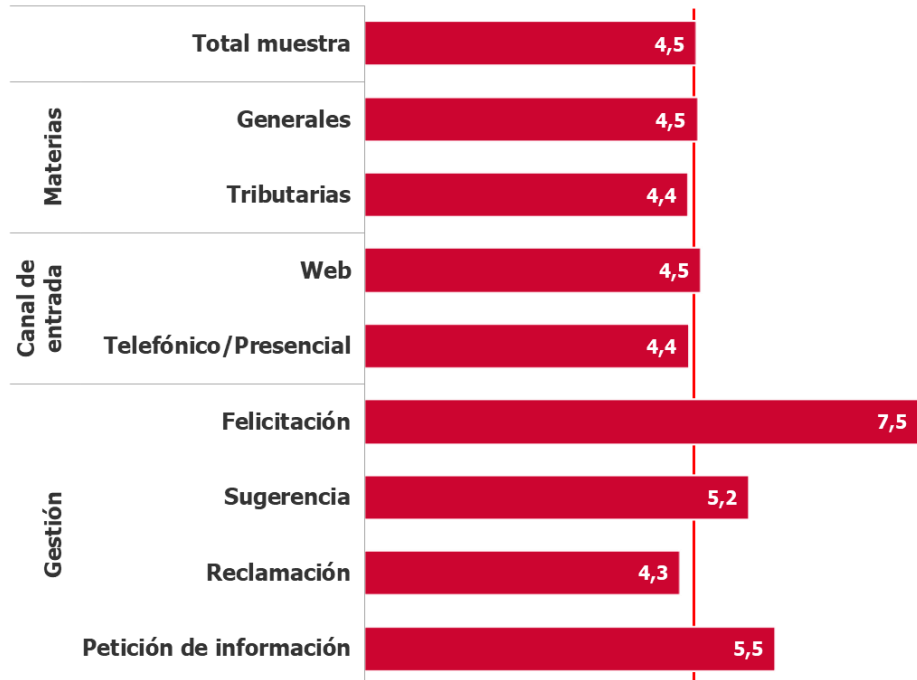
A propósito de la claridad de la respuesta, no se registraron diferencias significativas entre el tipo de materias. En cuanto

al canal de entrada, la valoración media de la claridad entre quienes entraron por la web es significativamente superior ($X=4,5$) a la de quienes accedieron telefónica o presencialmente ($X=4,2$).

En cuanto al tipo de solicitud, quienes felicitaron otorgan una valoración media a la claridad de la respuesta ($X=7,8$), significativamente superior al resto de categorías ($X\leq 5,2$). Además, las valoraciones por parte de quienes pidieron información ($X=5,2$) y quienes realizaron una sugerencia ($X=5,1$) fueron significativamente superiores a la expresada por quienes reclamaron ($X=4,1$).

B)5. Personalización de la respuesta

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



Base: Total muestra.

Al valorar **la personalización** de la respuesta y atendiendo al carácter de las materias, no existen diferencias



significativas entre las personas usuarias de materias Generales ($X=4,5$) y las de materias Tributarias ($X=4,4$) ni tampoco cuando se atiende al canal de entrada entre quienes accedieron por la web ($X=4,5$) y la de quienes accedieron presencial o telefónicamente ($X=4,3$).

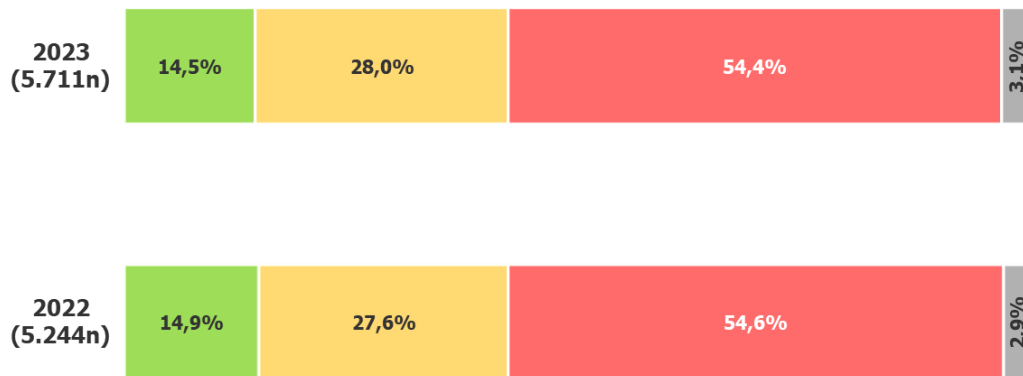
Si atendemos al tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones, la valoración media de la personalización de la respuesta ($X=7,5$) es significativamente superior a la valoración de quienes realizaron cualquier otro tipo de solicitud ($X \leq 5,5$). Por su parte, la media registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=5,2$) o peticiones de información ($X=5,5$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,3$).

3.4. Expectativas

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

A) Con el servicio global

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



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

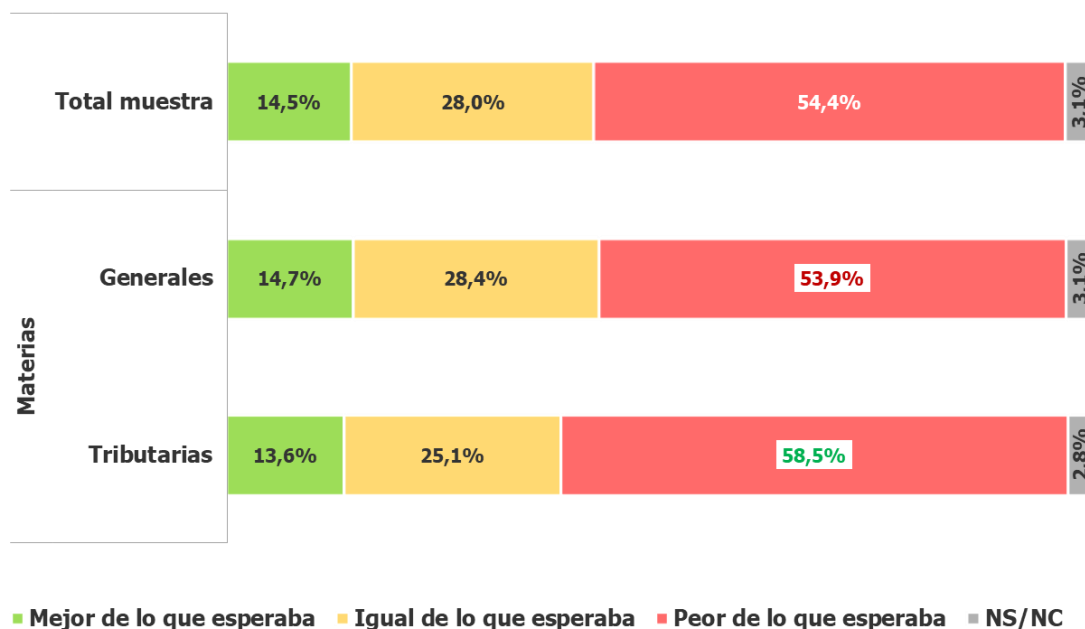
Base: Total muestra.

Más de la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (54,4%). El 28% afirma que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (28%) y el 14,5% que ha sido mejor. Por tanto, la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria.

Si observamos la evolución con respecto al año pasado, la distribución es prácticamente idéntica. Tan sólo decrecen

ligeramente los porcentajes de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado y de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio, mientras que aumenta 0,4 puntos el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido como esperaban, pasando del 27,6% a 28%, lo cual reduce levemente la polaridad entre las dos opciones contrarias.

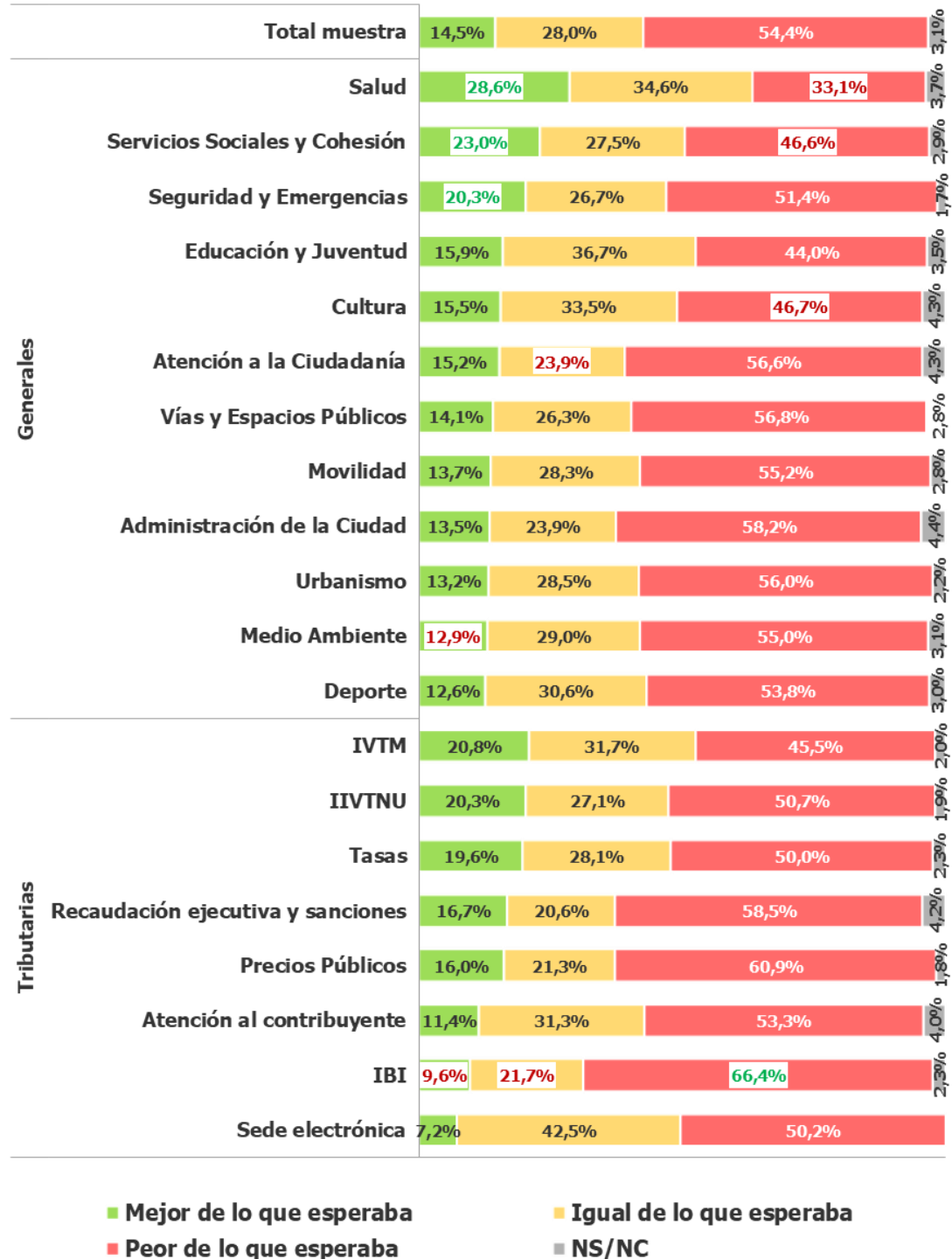
Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor? (Según el carácter de las materias)



Base: Total muestra.

Existen algunas diferencias atendiendo al carácter de las materias. En el caso de quienes perciben haber empeorado sus expectativas puestas en el servicio, entre las personas usuarias de materias tributarias se registra un 58,5%, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes gestionaron materias generales (53,9%) y el 54,4% del total. En el caso de quienes consideran que ha sido como esperaban o mejor de lo que esperaban se manifiestan leves diferencias, aunque hay que señalar que no son significativas.

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



Base: Total muestra.



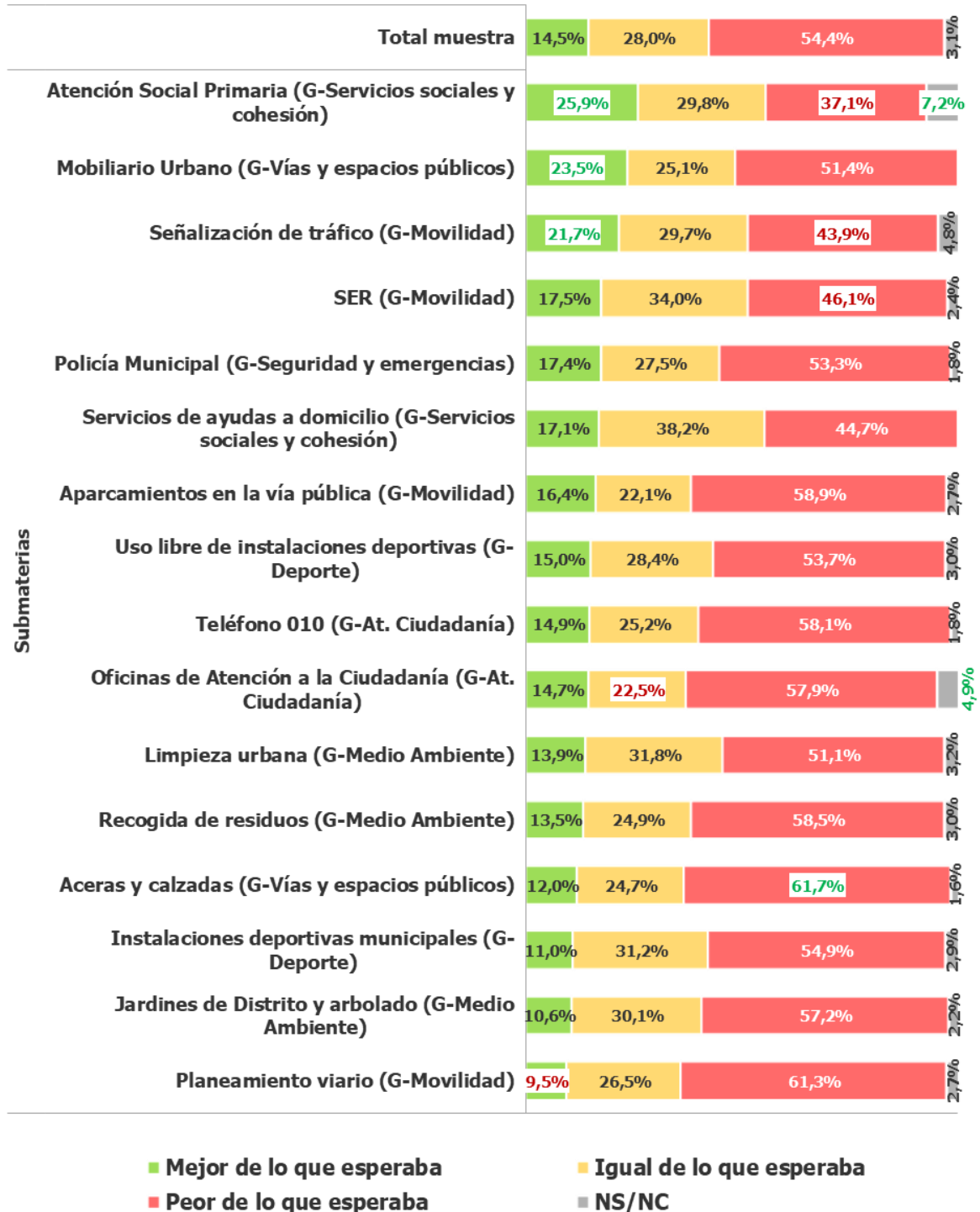
El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue mejor de lo que esperaba cuando se trata de las materias Generales de Salud (28,6%), Seguridad y Emergencias (20,3%) y Servicios Sociales (23%) es significativamente superior al 14,5% registrado entre el total. Destacan negativamente Medio Ambiente (12,9%) entre las materias Generales y el IBI (9,6%) entre las Tributarias.

Por su parte, las personas que afirman que el servicio fue como lo esperaban presentan valores significativamente inferiores a la muestra total en este aspecto Atención a la Ciudadanía (23,9%) de las materias Generales y de las Tributarias IBI (21,7%).

En cuanto a las personas usuarias que consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, éstas representan un porcentaje que destaca significativamente cuando se trata de la materia tributaria IBI (66,4%). Mientras que las materias sobre las que este porcentaje es significativamente inferior son de carácter general: Salud (33,1%), Servicios Sociales (46,6%), Cultura (46,7%).



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



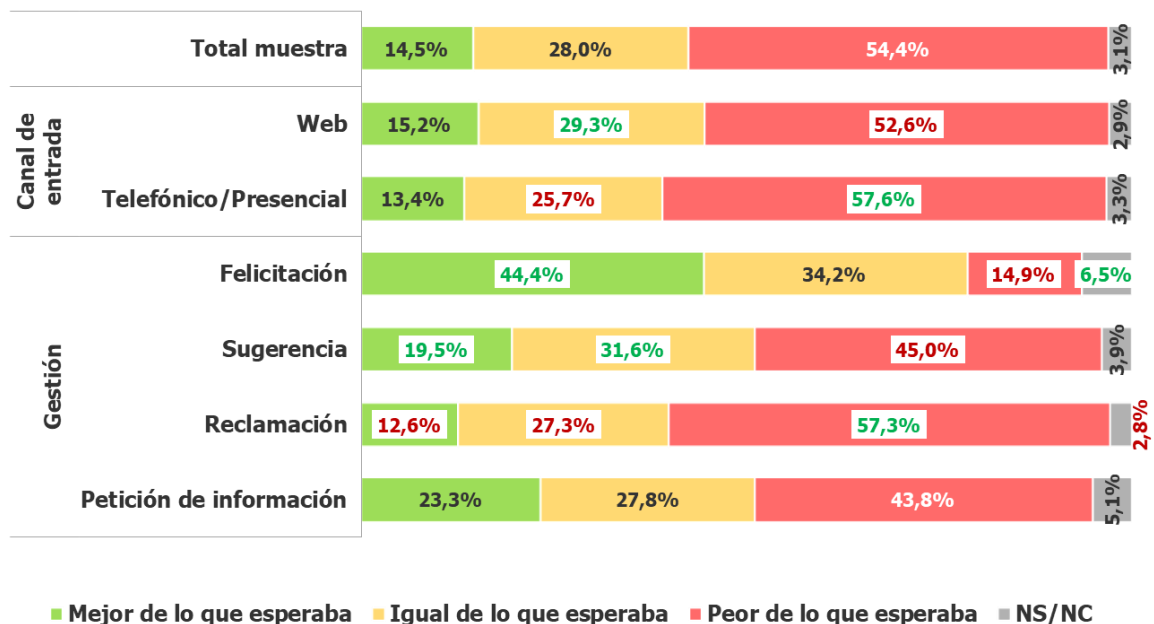
Base: Total muestra.

De las 16 submaterias analizadas, el porcentaje de quienes opinan que el servicio fue mejor de la que esperaban destaca significativamente con respecto al total registrado (14,5%) cuando las personas usuarias utilizaron el servicio para Señalización de tráfico (21,7%), Atención Social Primaria (25,9%) y Mobiliario Urbano (23,5%).

El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue igual que lo que esperaba tiene un porcentaje significativamente inferior entre las personas usuarias que recurren al servicio de Oficinas de Atención a la Ciudadanía (22,5%) respecto al 28% del total.

Por su parte, el de quienes experimentaron un servicio peor de lo esperado cuando se trató de Aceras y calzadas (61,7%) es significativamente superior al porcentaje total (54,4%), mientras que en Señalización de tráfico (43,9%), SER (46,1%) y Atención Social Primaria (37,1%) es significativamente inferior.

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



Base: Total muestra.

En función del canal de entrada, el porcentaje de quienes perciben que fue igual a lo que esperaban destaca significativamente entre quienes acceden por web (29,3%) con respecto a la vía presencial o telefónica (25,7%) y, también con respecto al total (28%). Por otra parte, el porcentaje de quienes consideran que fue peor de lo que esperaban que se registra entre quienes acceden de forma telefónica o presencial (57,6%) es significativamente superior al registrado entre las personas que accedieron por la web (52,6%) que, además, presenta un porcentaje significativamente inferior respecto al total (54,4%).

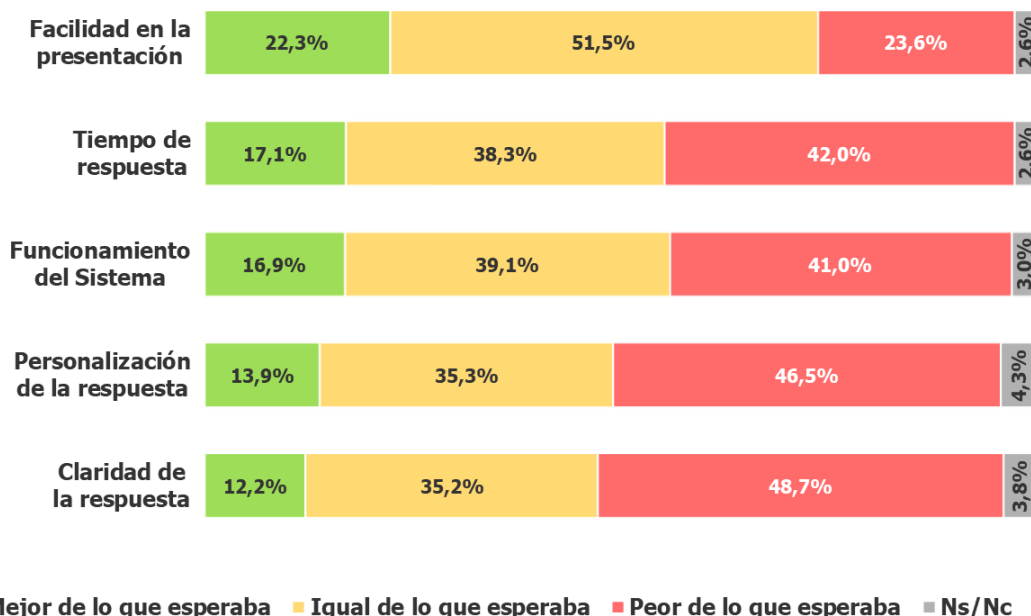
Si se atiende al tipo de solicitud, el porcentaje de quienes afirman que el servicio fue mejor de lo esperado entre los que realizaron felicitaciones (44,4%) es significativamente superior al registrado entre los que realizaron sugerencias (19,5%), reclamaciones (12,6%), petición de información (23,3%) y también al registrado entre el total (14,5%). Y, a su vez, el porcentaje entre quienes realizaron sugerencias (19,5%) es significativamente mayor que el porcentaje de los que realizaron reclamaciones (14,5%).

En cuanto a aquellos que han afirmado que el servicio fue igual de lo que esperaba, destacan significativamente entre quienes han realizado sugerencias (31,6%) respecto al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (27,3%) y al total (28%).

Por su parte, entre quienes realizaron reclamaciones se registra el porcentaje más alto de quienes afirmaron que el servicio fue peor que el esperado (57,3%) siendo significativamente superior al 14,9% registrado entre quienes realizaron felicitaciones, al 43,8% peticiones de información, al 45% sugerencias y también superior al total (54,4%). Se trata, pues, de quienes se encuentran más defraudados con el servicio.

B) Con los aspectos del servicio

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



Base: Total muestra (5.711 casos).

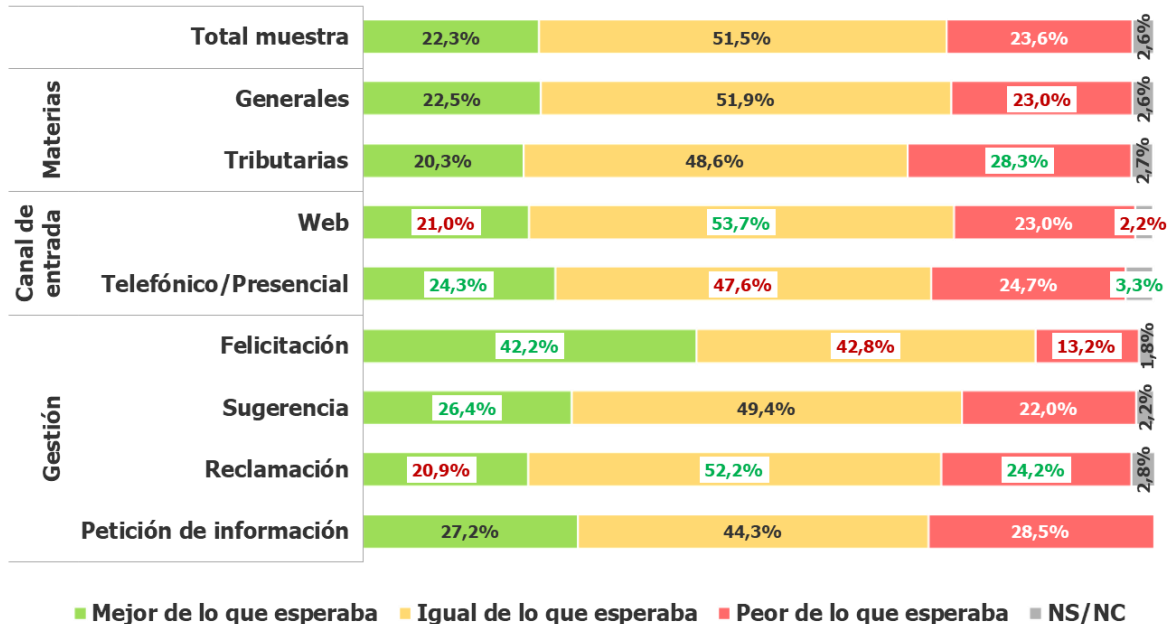
Al analizar las expectativas de las personas usuarias relacionadas con los cinco aspectos del servicio que venimos analizando, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones es el aspecto mejor valorado (22,3%).

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

El aspecto peor valorado del servicio es la claridad de la repuesta, que cuenta con 48,7% de valoraciones sobre que el servicio ha sido peor a lo que esperaba y solo 12,2% que ha superado sus expectativas.

B)1. Facilidad de presentación

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



Base: Total muestra.

Al referirse a las expectativas con la facilidad de presentación de las peticiones, entre las personas usuarias de materias Tributarias y Generales tan sólo existen diferencias significativas a propósito de quienes han respondido que el servicio fue peor a lo que esperaban: entre las personas usuarias de materias tributarias se registra un 28,3%, porcentaje significativamente superior al registrado en materias Generales (23%) y superior también al total de la muestra (23,6%).

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 (53,7%) es significativamente superior al

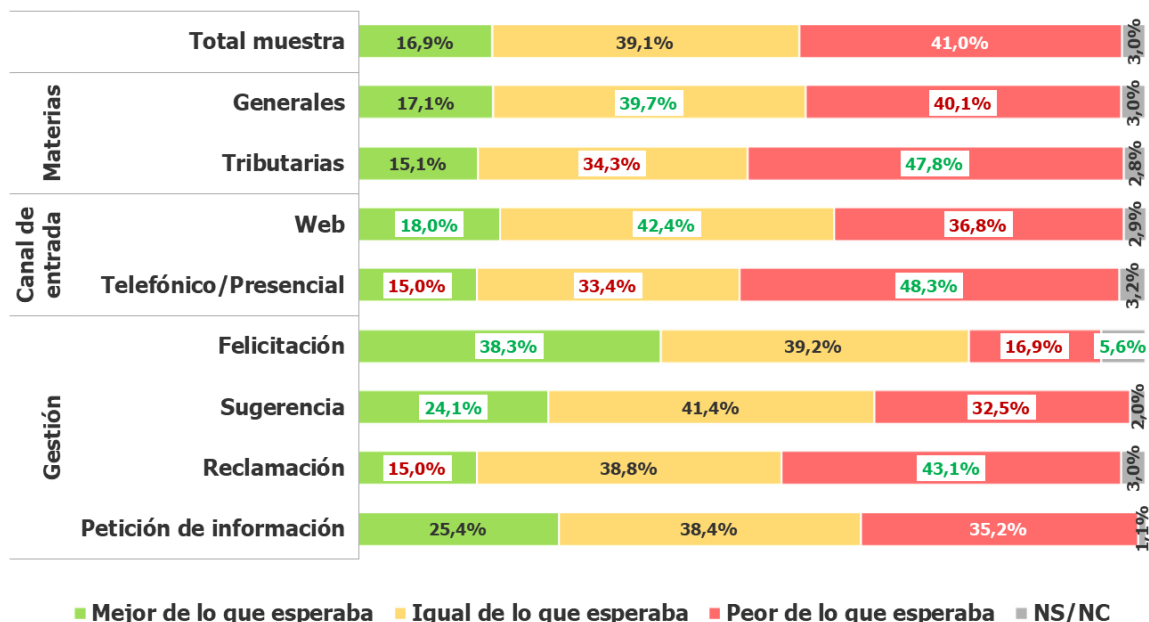


registrado entre los que entraron por los canales telefónico y presencial (47,6%) y al 51,5% registrado entre el total. Mientras que entre los canales telefónico y presencial se registra un porcentaje de quienes opinan que la facilidad de presentación fue mejor de lo que esperaban (24,3%) significativamente superior al registrado entre los "digitales" (21%) y entre el total (22,3%).

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 (42,2%) y sugerencias (26,4%) en comparación al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (20,9%) y entre el total (22,3%). Por su parte, entre quienes realizaron reclamaciones se registra un porcentaje de quienes consideran que el servicio fue peor de lo esperado (24,2%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron felicitaciones (13,2%).

B)2. Funcionamiento del Sistema

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



Base: Total muestra.

Al referirse al funcionamiento del Sistema SyR, entre las personas usuarias de materias Tributarias se registra un porcentaje de quienes consideran que fue peor de lo esperado (47,8%) significativamente superior al 40,1% registrado entre quienes gestionaron materias generales y al 41% registrado entre el total.

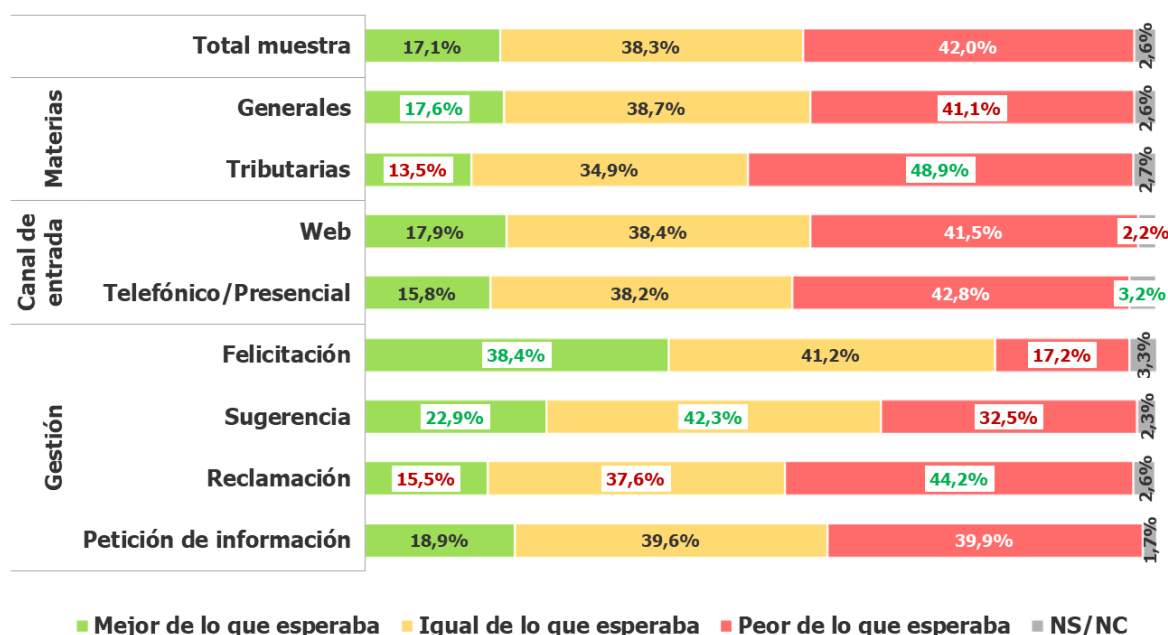
En función del canal, entre quienes entraron a él por vías telefónica y presencial, el porcentaje de quienes vieron empeoradas sus expectativas (48,3%) es significativamente superior al 36,5% de aquellos que entraron por la página web (36,5%) y entre el total (41%). Mientras que entre los "digitales" se destaca el 42,4% de personas usuarias aseguraron que el funcionamiento del sistema fue igual a lo que esperaba, Por otra parte, quienes accedieron por la vía

digital y cuyas expectativas son positivas presentan un porcentaje (18%) significativamente superior al que se registra entre quienes acceden por vía telefónica o presencial (15%) y también respecto al total (16,9%).

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 (38,3%), sugerencias (24,1%) y el de quienes afirman que fue peor entre quienes realizaron reclamaciones (43,1%).

B)3. Tiempo de respuesta

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



Base: Total muestra.

A propósito del tiempo de respuesta y en función del carácter de las materias, el 48,9% de personas usuarias de materias Tributarias consideran que el servicio fue peor al esperado,



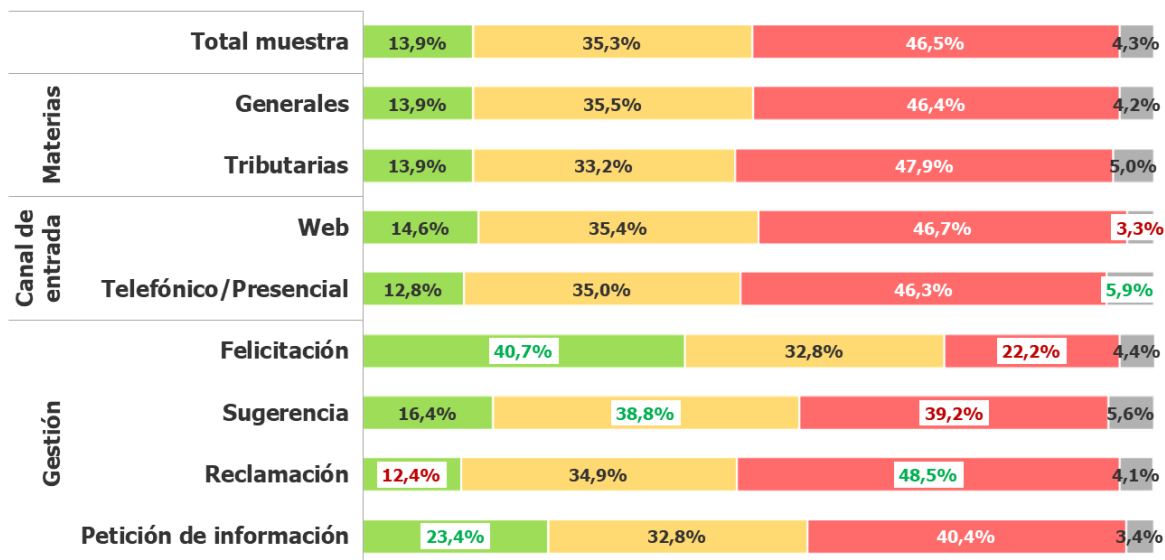
porcentaje significativamente superior al 41,1% registrado entre las personas usuarias de materias Generales y al 42% registrado entre el total. Así como el 17,6% de personas usuarias de materias generales consideran que el servicio ha sido mejor de lo esperado frente al porcentaje de las personas usuarias de materias Tributarias (13,5%) y del total (17,1%).

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

Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de quienes vieron superadas sus expectativas destaca entre quienes realizaron felicitaciones (38,4%) y sugerencias (22,9%) con respecto al registrado entre el total (17,1%) y quienes hicieron reclamaciones (15,5%). Por su parte, el porcentaje de quienes vieron sus expectativas empeoradas destaca entre quienes reclamaron (44,2%) con respecto al 42% total y al que se registra entre quienes felicitaron (17,2%) o sugirieron (32,5%).

B)4. Personalización de la respuesta

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



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

Base: Total muestra.

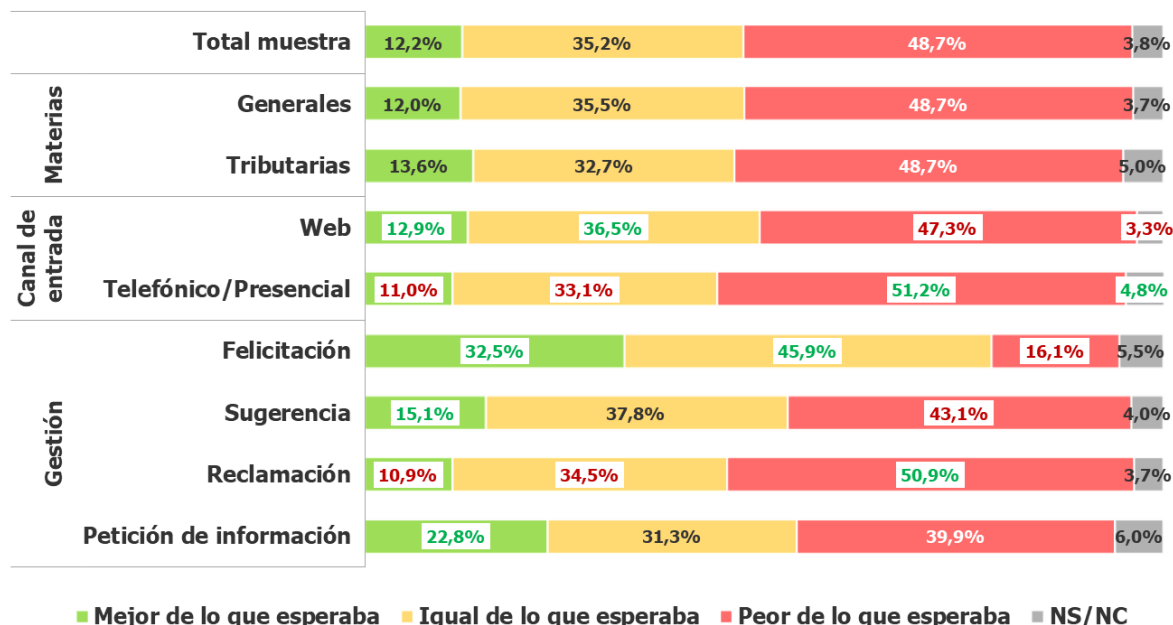
No existen diferencias significativas en función del carácter de las materias y la personalización de la respuesta.

La personalización de la respuesta superó también las expectativas entre quienes realizaron felicitaciones (40,7%) y peticiones de información (23,4%) de forma significativamente superior a los porcentajes registrados entre quienes realizaron reclamaciones (12,4%) y al total (13,9%).

Por su parte, el porcentaje de aquellos que afirman que la personalización fue peor, entre quienes realizaron reclamaciones (48,5%), destaca significativamente con respecto al 46,5% registrado entre el total y al registrado entre quienes realizaron el resto de las gestiones.

B)5. Claridad de la respuesta

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



Base: Total muestra.

Al referirse a la claridad de la respuesta y en cuanto al carácter de las materias, tampoco se dan diferencias significativas.

En cuanto al canal de entrada, existen diferencias significativas en el porcentaje de personas usuarias que vieron superadas sus expectativas, las personas usuarias digitales representan un 12,9%, frente al 11% de las personas usuarias telefónicas o presenciales y el 12,2% del total. Sucede de igual forma si atendemos al porcentaje de personas usuarias que han visto igualadas sus expectativas, obteniendo las personas usuarias digitales un 36,5% frente a un 33,1% de las personas usuarias telefónicas o presenciales y el 35,2% del total. Entre las personas usuarias



que consideran que sus expectativas han empeorado, quienes han accedido de forma telefónica o presencial presentan un porcentaje significativamente superior (51,2%) al registrado entre quienes accedieron mediante la web (47,3%) y el total (48,7%).

Atendiendo al tipo de gestión, el 32,5% de quienes realizaron felicitaciones, el 22,8% de quienes realizaron peticiones de información y el 15,1% que sugirieron, afirman que la claridad fue mejor de la esperada, porcentajes significativamente superiores al 12,2 total y al 10,9% registrado entre quienes realizaron reclamaciones. Entre estos últimos, el 50,9% asegura que fue peor, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre el total (48,7%) y quienes realizaron otras gestiones.

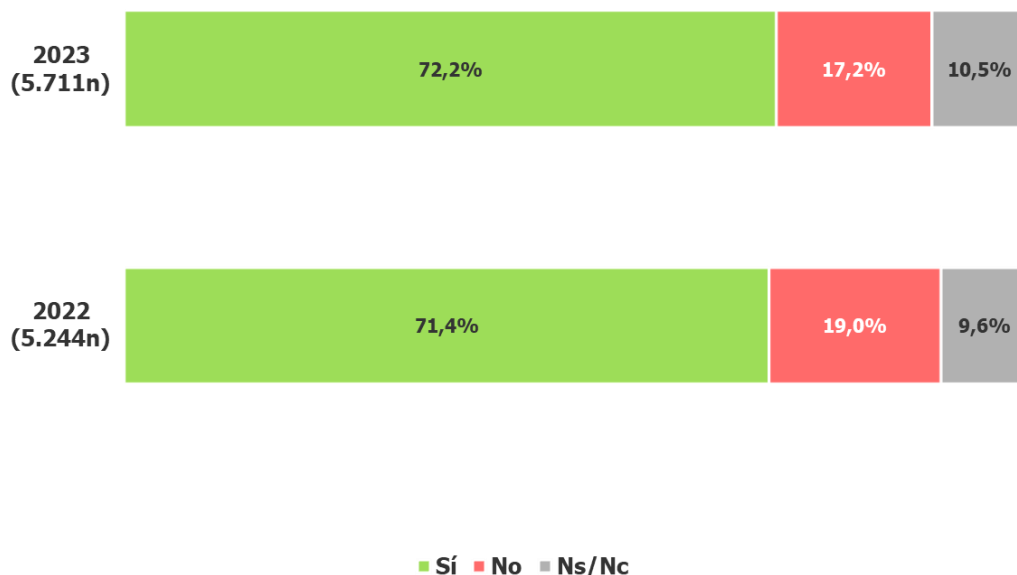
3.5. Otros aspectos del servicio

A continuación, se abordan tres aspectos más que constituyen indicadores preestablecidos en la relación de los compromisos que se atienden con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid: la fidelidad, la recomendación y la utilidad.

A) Fidelidad

El porcentaje de personas usuarias del servicio que manifiestan su fidelidad con el mismo es uno de los indicadores que están asociados al compromiso adquirido con la ciudadanía. En ese sentido, preguntamos si volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.

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

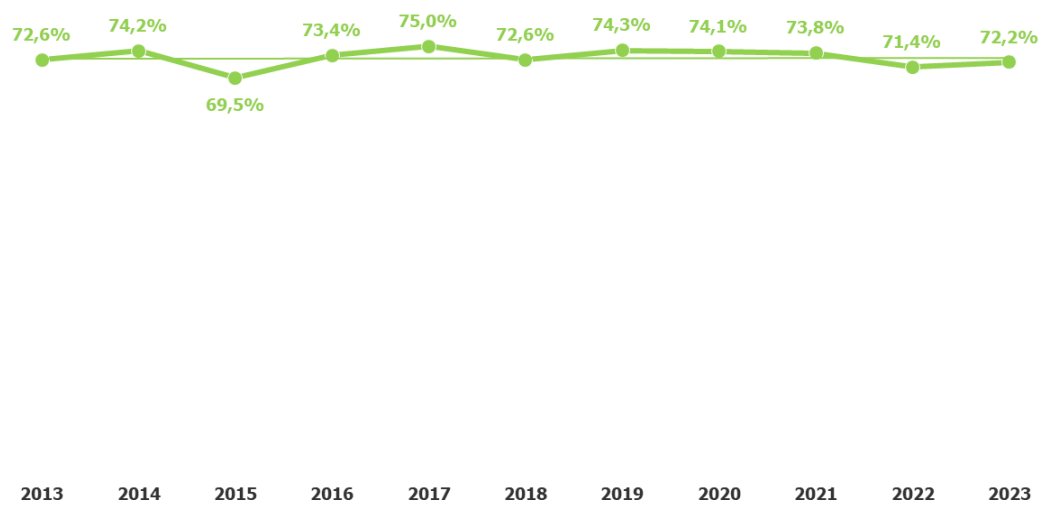


Base: Total muestra.

Más de siete de cada diez de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,2%) mientras que el 17,2% aseguran que no.

En comparación con el año anterior, este porcentaje aumenta alrededor de un punto porcentual a la vez que el de quienes aseguran que no, disminuye 1,8 puntos. El valor del indicador es similar al registrado en otros años, veamos su evolución histórica.

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



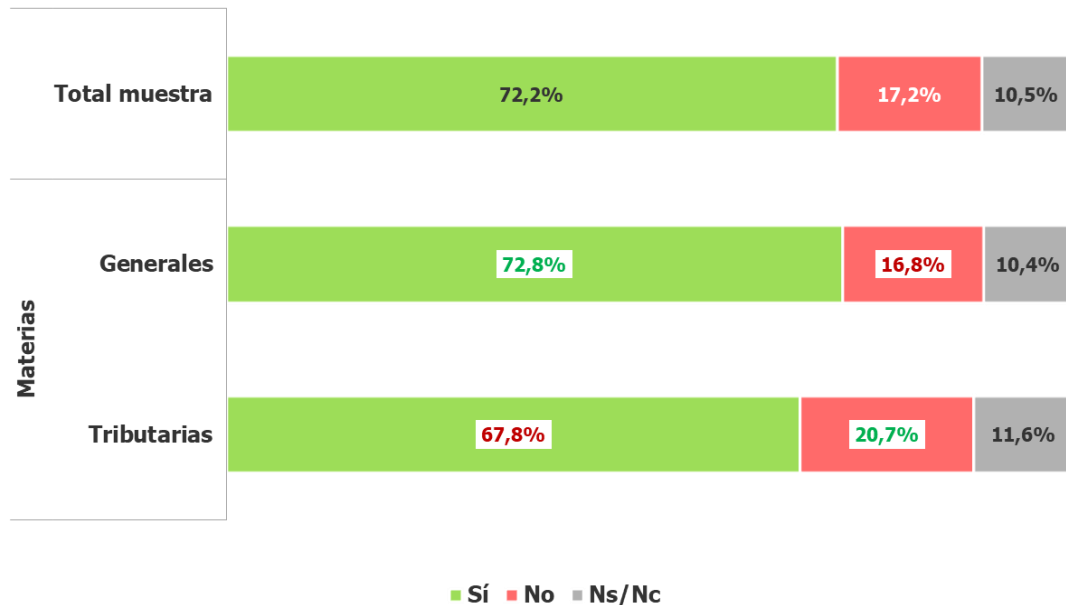
Base: Total muestra.

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

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

El valor del indicador este año (72,2%), ha mejorado respecto al año anterior, aunque se mantiene entre uno de los valores más bajos.

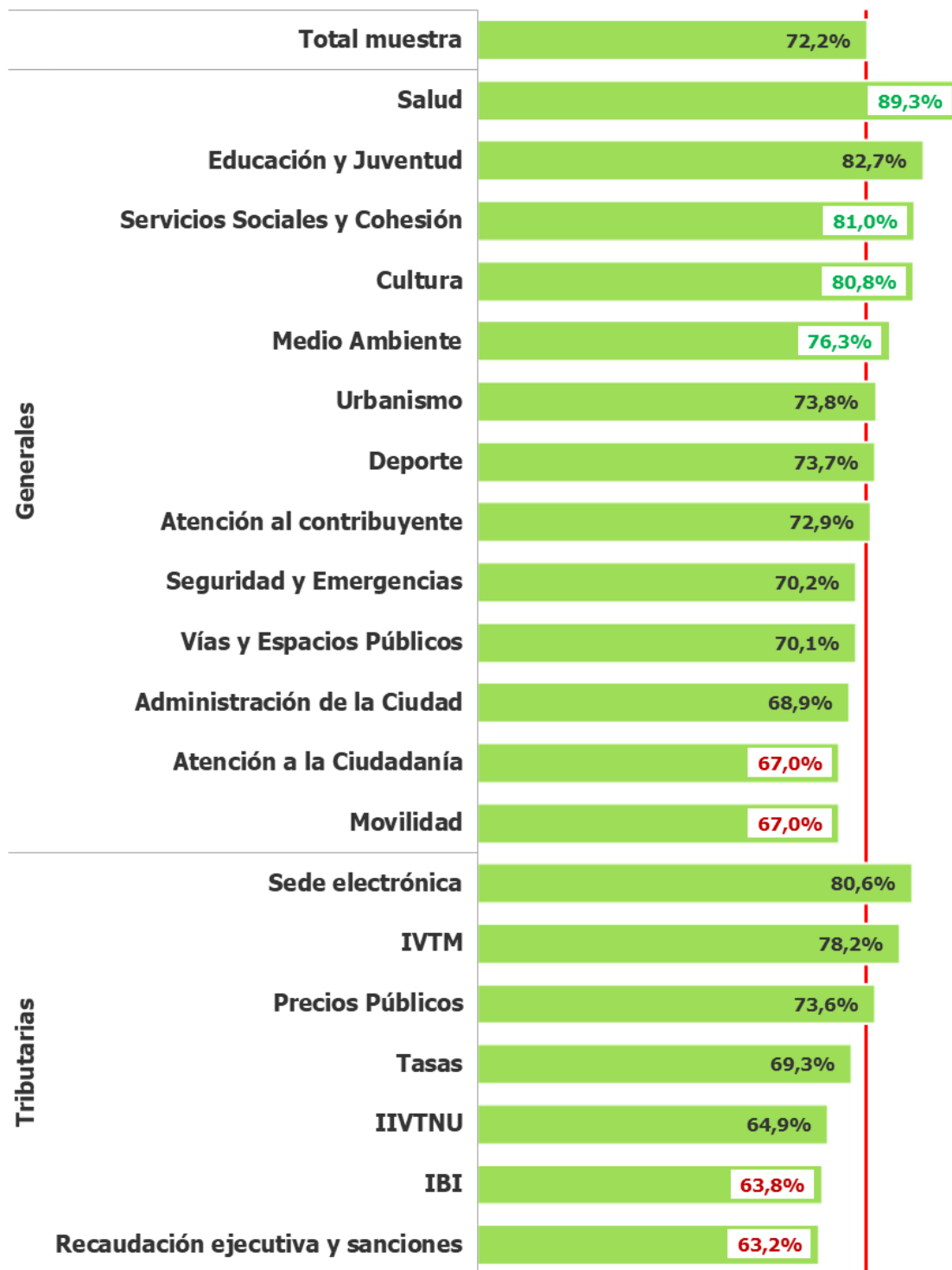
¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el carácter de las materias)



Base: Total muestra.

A diferencia del año anterior, esta vez sí se observan diferencias significativas en el indicador de fidelidad registrado en función del carácter de las materias. Así, el 72,8% de las personas usuarias de materias Generales afirman que volverían a utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y este porcentaje destaca significativamente respecto al registrado entre las personas usuarias de materias Tributarias (67,8%) y al total (72,2%). Mientras que el 20,7% de personas usuarias de materias Tributarias niega la posibilidad de volver a usar el servicio, siendo este porcentaje significativamente superior el que se registra entre las personas usuarias de materias Generales (16,8%) y al total (17,2%).

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



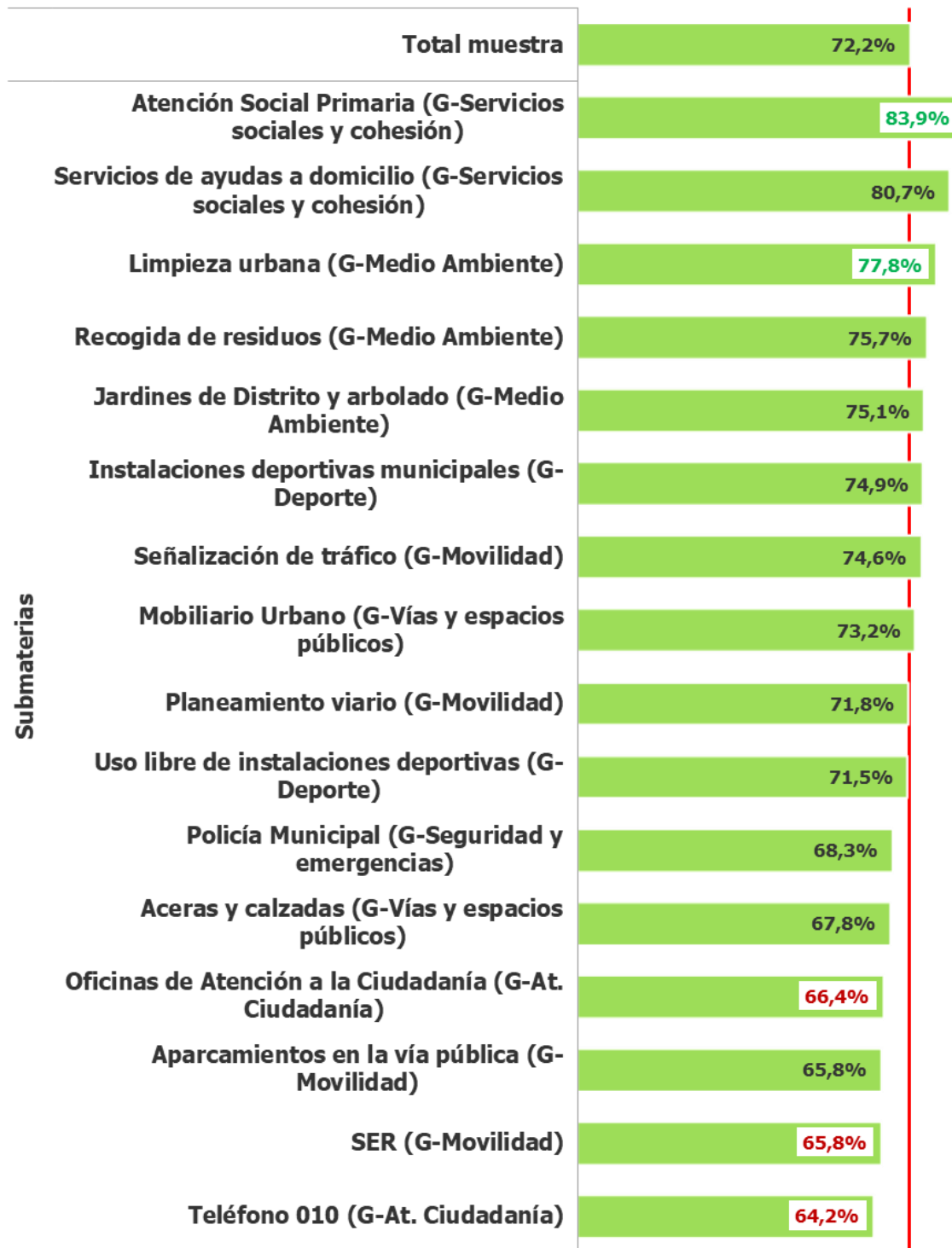
Base: Total muestra.



Si consultamos el valor del indicador en función de las materias, se advierte que las personas usuarias de materias generales como Cultura (80,8%), Salud (89,3%), Servicios Sociales (81%) presentan valores significativamente más altos que el total de la muestra (72,2%). Mientras que Atención a la Ciudadanía (67%) y Movilidad (67%) tienen porcentajes significativamente inferiores al total (72,2%).

Por otra parte, de las materias Tributarias se observa que tanto IBI (63,8%) como Recaudación ejecutiva y sanciones (63,2%) presentan porcentajes significativamente inferiores al total (72,2%). Se puede observar cómo las materias que completan el bloque de peor valoración, el IIVTNU y las tasas, también presentan porcentajes inferiores al 72,2% global, aunque esa diferencia no es estadísticamente significativa.

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

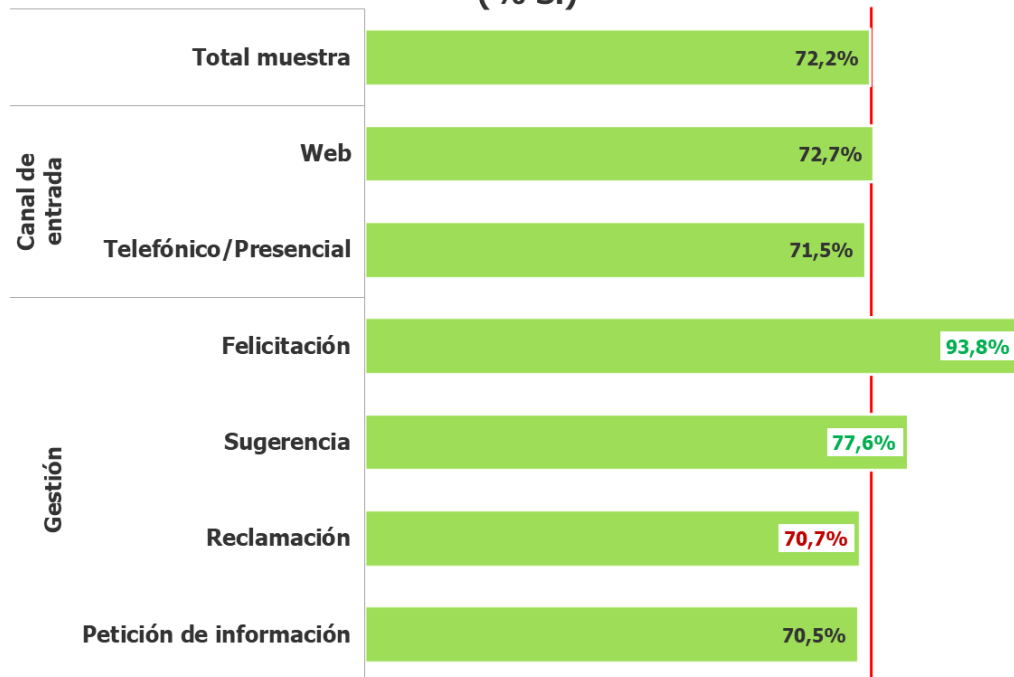


Base: Total muestra.

En función de las submaterias, destaca significativamente el 77,8% registrado en Limpieza urbana y el 83,9% registrado en Atención Social Primaria, con respecto al 72,2% registrado entre el total.

Por otro lado, las tres submaterias sobre las que se registra un valor del indicador significativamente inferior son Oficinas de Atención a la Ciudadanía (66,4%), Teléfono 010 (64,2%) y el SER (65,8%).

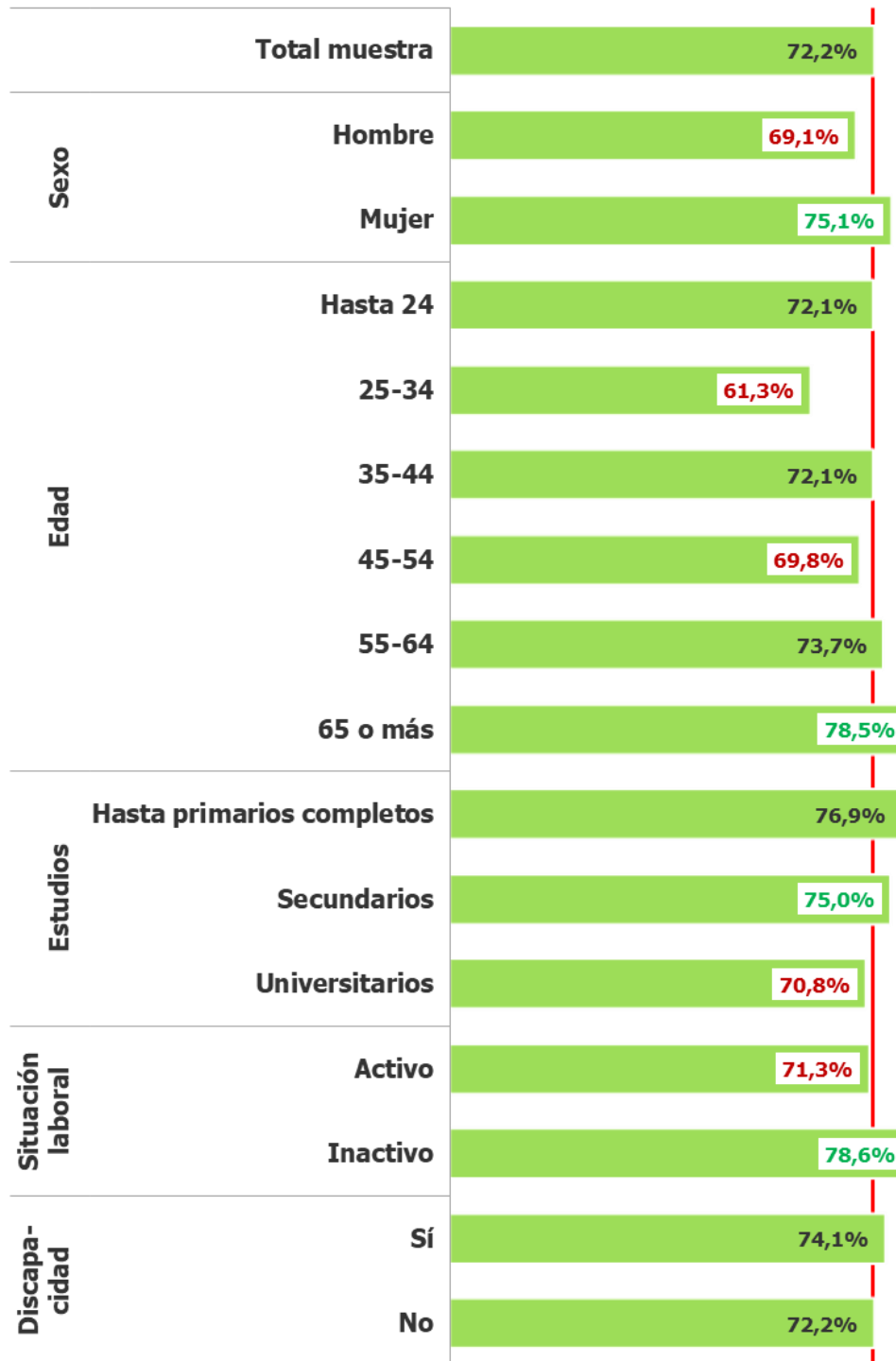
¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el canal de entrada y la gestión) (% Sí)



Base: Total muestra.

En torno al tipo de solicitud, el valor del indicador es 93,8% entre las personas usuarias que realizaron felicitaciones y 77,6% para aquellos que realizaron sugerencias. Estos son significativamente superiores al registrado al de quienes realizaron reclamaciones (70,7%) y también al registrado entre el total (72,2%).

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



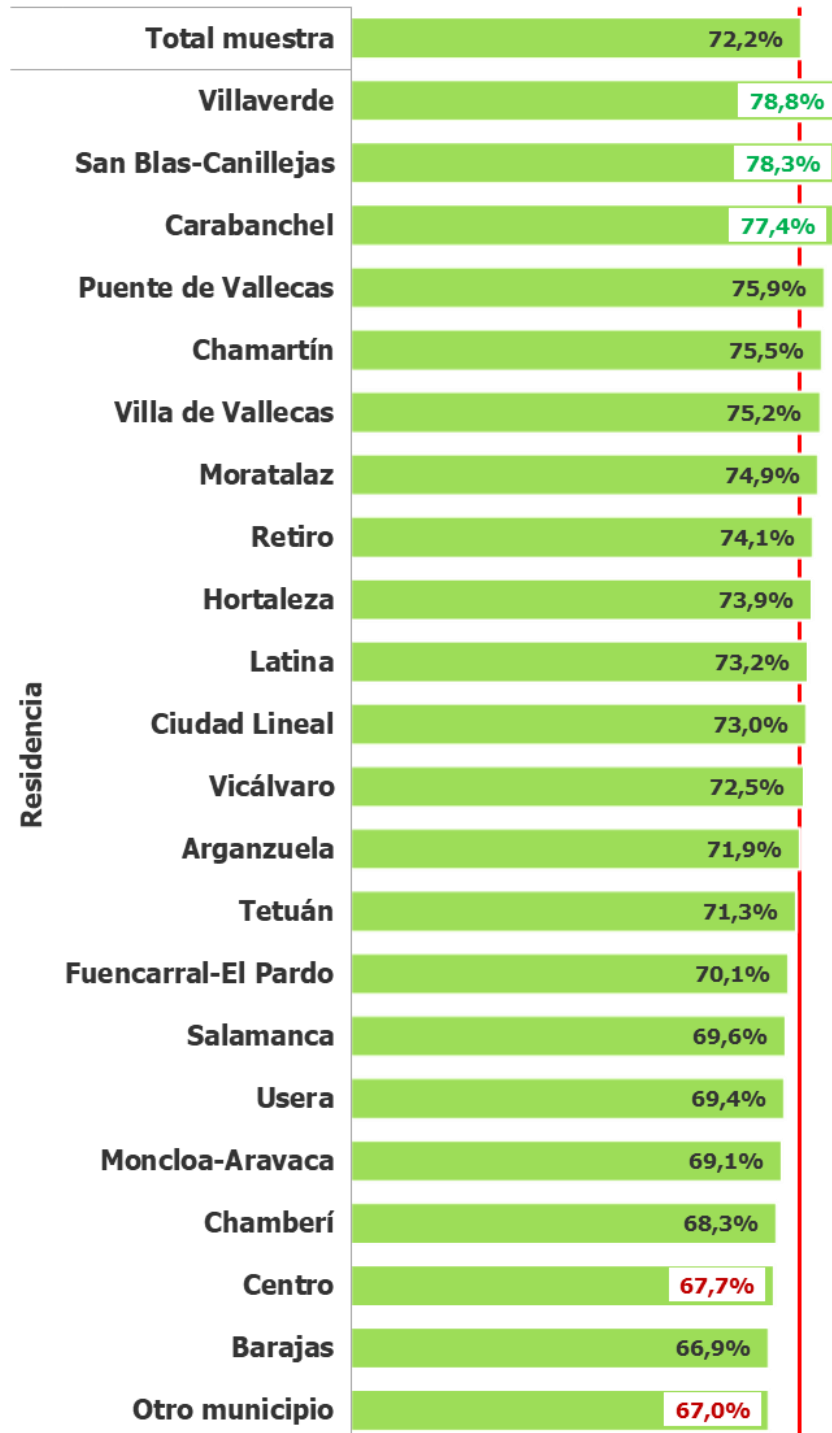
Base: Total muestra.

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

- El porcentaje de mujeres que manifiesta su fidelidad con el servicio de sugerencias y reclamaciones (75,1%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (69,1%).
- En función de la edad, el indicador de fidelidad es significativamente superior en los segmentos de mayor edad a partir de los 25 años, llegando al 78,5% registrado entre quienes tienen 65 años o más, porcentaje superior al registrado entre aquellas personas usuarias que tienen entre 25 y 34 años (61,3%), entre 35 y 44 (72,1%), entre 45 y 54 (69,8%) y entre 55 y 64 (73,7%).
- En relación con los estudios, entre quienes tienen estudios secundarios el valor del indicador (75%) es significativamente superior al registrado entre quienes tienen estudios universitarios (70,8%) y al 72,2% registrado entre el total.
- Atendiendo a la situación laboral, el valor del indicador es significativamente superior para las personas usuarias que se encuentran inactivas (78,6%) con respecto a quienes están activas (71,3%).



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



Base: Total muestra.

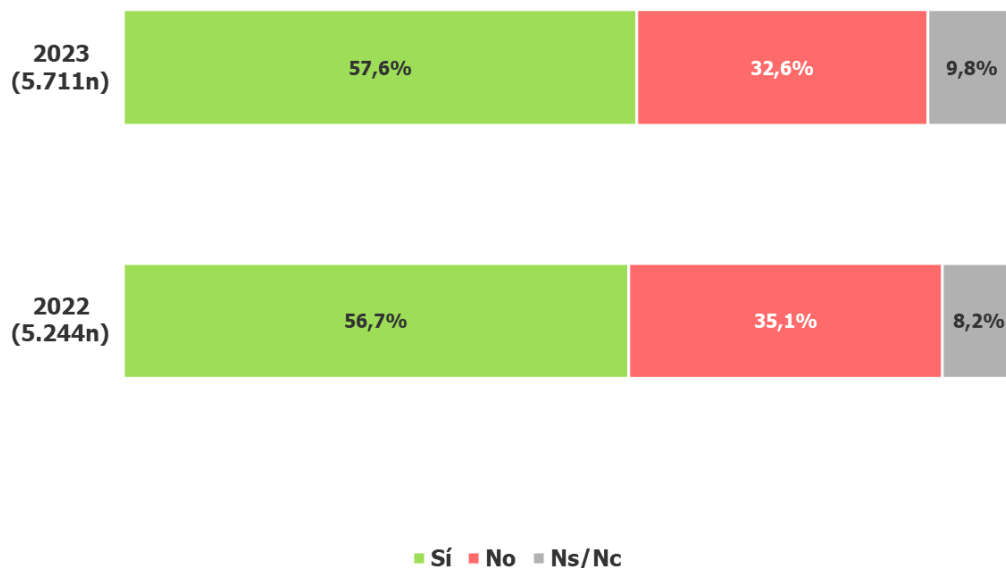
Atendiendo a la residencia de las personas usuarias, el porcentaje de quienes volverían a utilizar el servicio en Carabanchel (77,4%), Villaverde (78,8%) y San Blas-Canillejas (78,3%) es significativamente superior al de quienes residen en otros distritos como Centro (67,7%), Chamberí (68,3%), Salamanca (69,6%), Fuencarral-El Pardo (70,1%), Moncloa-Aravaca (69,1%), y Otro Municipio (67,0%). Además, este porcentaje es superior al 72,2% registrado entre el total.

B) Recomendación

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

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

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

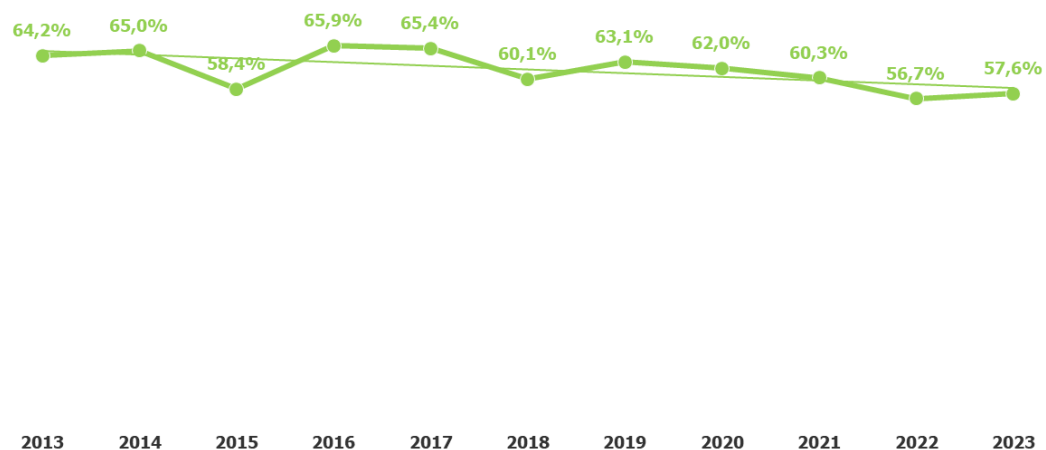


Base: Total muestra.

Casi seis de cada diez personas usuarias (57,6%) sostienen que sí recomendarían el servicio a otras personas, mientras que algo más de un tercio afirman que no (32,6%).

Se observa una mejora en la recomendación con respecto al 2022. El porcentaje de aquellas personas usuarias que recomendaría el Sistema SyR aumentó alrededor de un punto, incremento que se combina con la disminución del porcentaje de quienes afirman que no lo recomendarían, que pasa de un 35,1% a un 32,6% en la actualidad. Contemplemos a continuación la tendencia a través de la serie histórica.

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

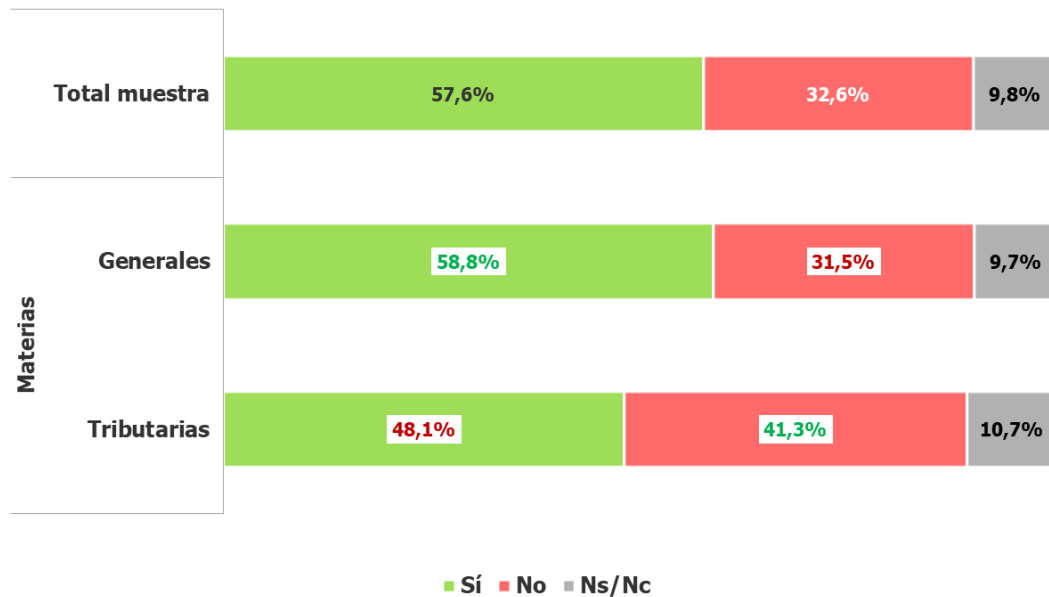


Base: Total muestra.

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

consecutivo, alcanzando el porcentaje más reducido de la serie (56,7%) pero que se interrumpe en el 2023 actual (57,6%).

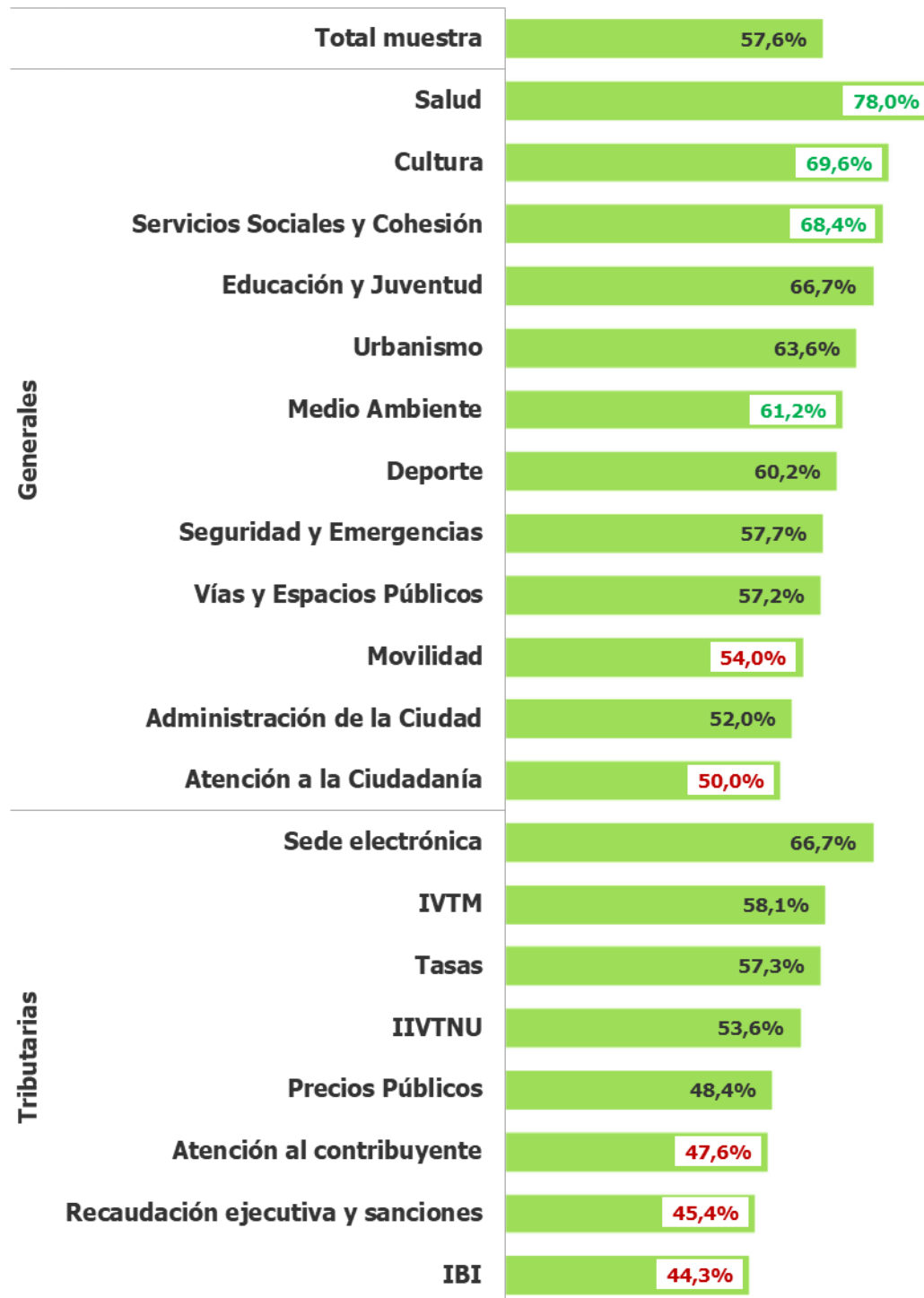
¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el carácter de las materias)



Base: Total muestra.

Si observamos los niveles de recomendación según el carácter de las materias, encontramos lo siguiente: el 58,8% de aquellas personas que usaron el servicio para materias Generales lo recomendaría, proporción significativamente superior al 48,1% de personas usuarias del servicio en el bloque de Tributarias y al registrado en el total (57,6%).

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

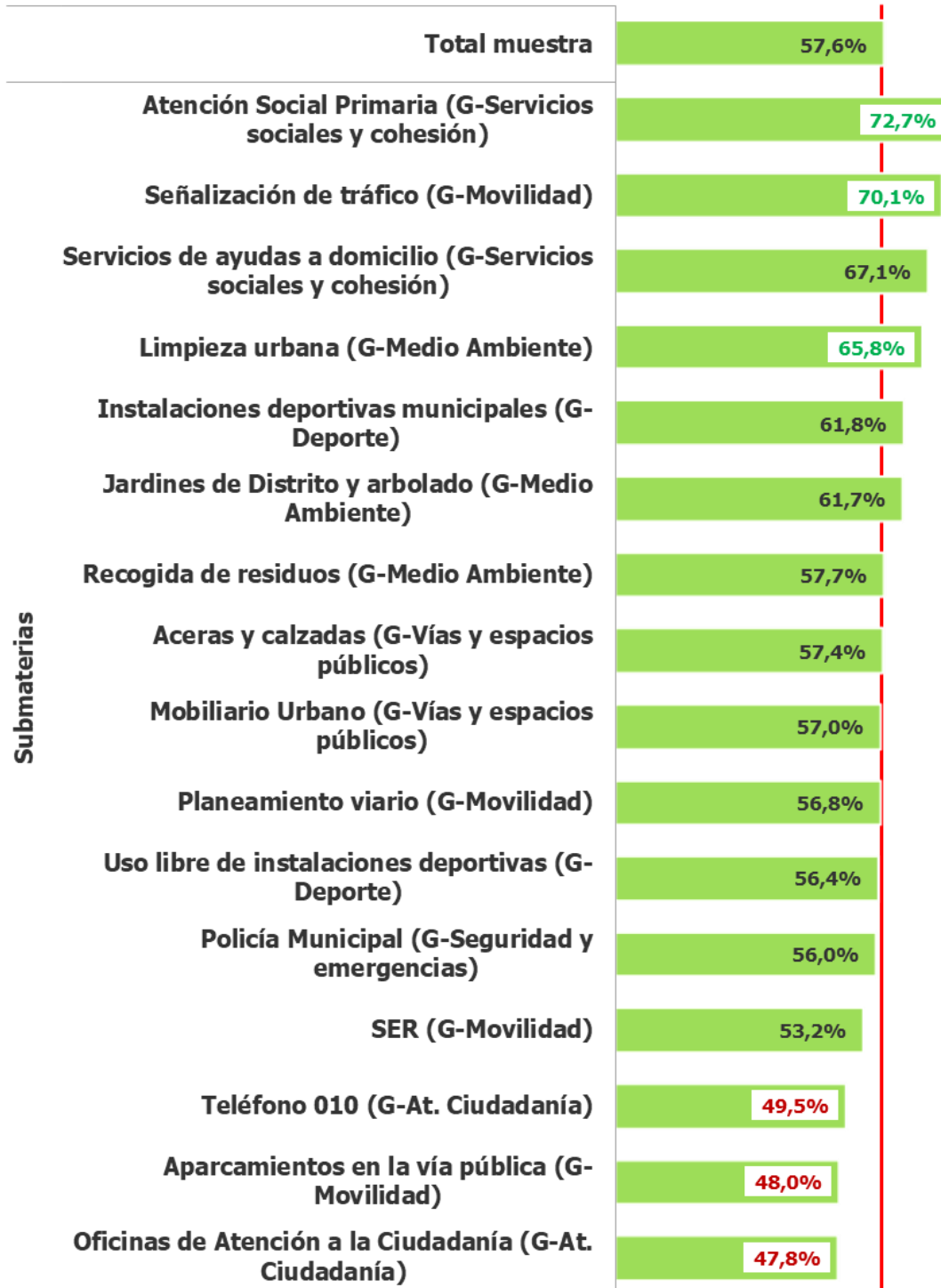


Base: Total muestra.



Atendiendo a la diferencia en la proporción de personas que recomendaría el Sistema de SyR con respecto al total, se observa que entre las personas usuarias de Salud (78%), Medio Ambiente (61,2%), Cultura (69,6%) y Servicios Sociales (68,4%) se registra un porcentaje de personas que sí recomendaría el servicio significativamente superior al 57,6% registrado entre el total; en sentido inverso, hallamos una proporción significativamente inferior al total en las materias de: Atención a la Ciudadanía (50%), Movilidad (54%), Atención al contribuyente (47,6%), IBI (44,3%) y Recaudación ejecutiva y sanciones (45,4%).

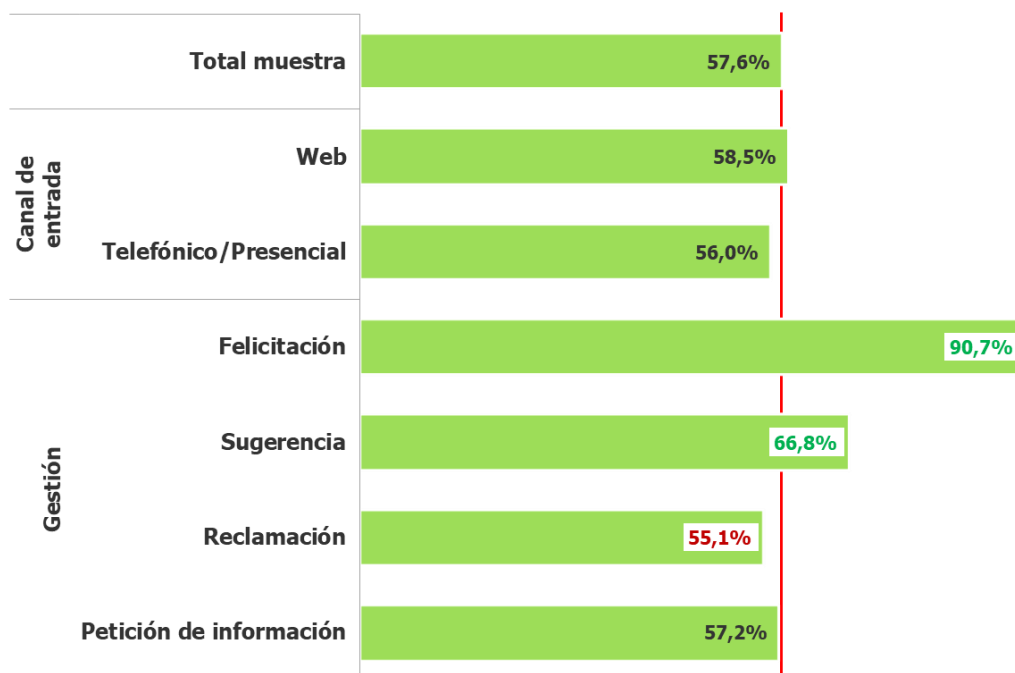
¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según submaterias) (% Sí)



Base: Total muestra.

Al analizar la recomendación según las submaterias y con respecto al porcentaje registrado en el total (57,6%), existen tres significativamente superiores y tres inferiores. Así, son significativamente superiores el 65,8% de aquellas personas usuarias del servicio en la submateria de Limpieza urbana, el 70,1% en Señalización de tráfico y el 72,7% respecto a Atención Social Primaria. En sentido contrario, entre las personas usuarias del servicio en las submaterias de Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Teléfono 010 y Aparcamientos en la vía pública se registran porcentajes de recomendación significativamente inferiores (47,8%, 49,5% y 48% respectivamente) frente al total registrado.

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



Base: Total muestra.

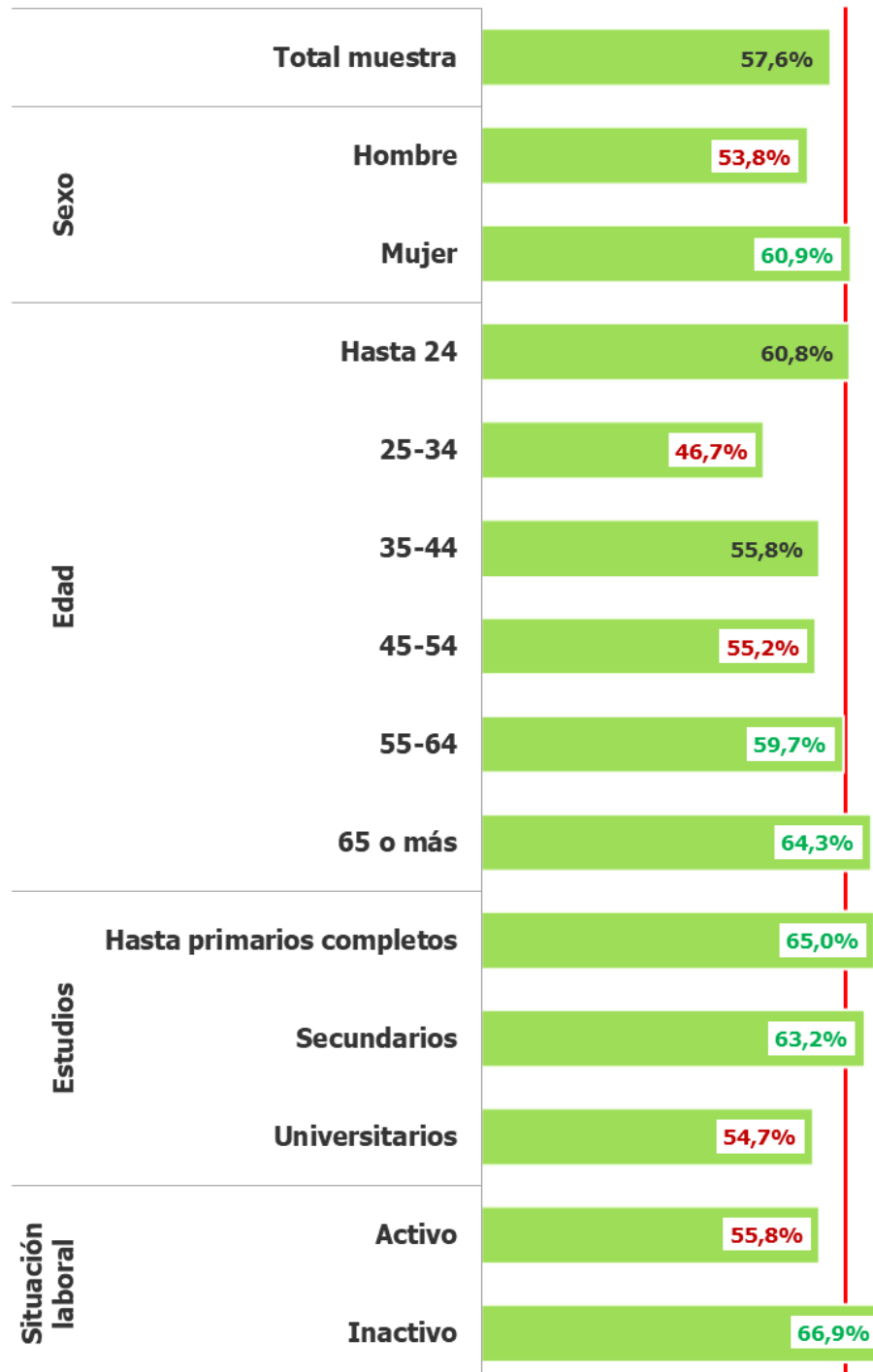
Atendiendo al canal de entrada, los porcentajes de recomendación no son estadísticamente significativos. Sin embargo, sí lo es para la no recomendación donde se observa un porcentaje superior



entre aquellos que han accedido por vía telefónica o presencial (34,2%) frente a aquellos que lo han hecho por vía telemática (31,7%) y también respecto al total (32,6%).

Si se atiende al tipo de solicitud, se observan porcentajes significativamente superiores de recomendación del servicio de sugerencias y reclamaciones entre los que acceden para realizar felicitaciones (90,7%) y los que acceden para realizar sugerencias (66,8%) frente a los que acceden para reclamaciones (55,1%) y también respecto al total (57,6%). Además, el indicador de recomendación es también significativamente superior entre aquellos que felicitaron con respecto al observado entre los que realizaron peticiones de información o sugerencias.

¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según sexo, edad, estudios y situación laboral) (% Sí)



Base: Total muestra.

Las diferencias en función de las características sociodemográficas se producen de forma similar a las que se observaron en el indicador de fidelidad.

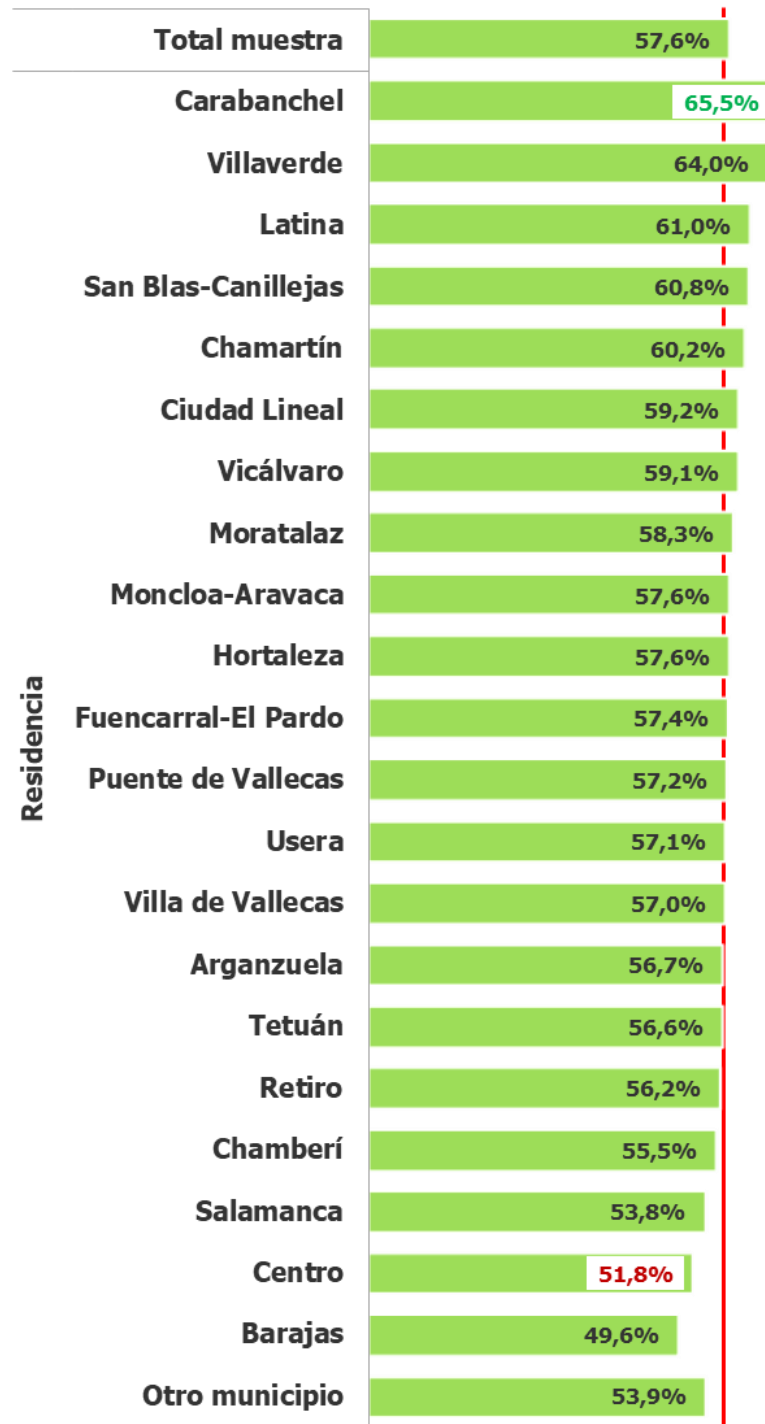
El 60,9% de las mujeres recomendarían el Sistema SyR a otras personas, porcentaje significativamente superior al registrado entre los hombres (53,8%) y al que se registra entre el conjunto de personas usuarias (57,6%).

El indicador de recomendación evoluciona siguiendo una forma de U con respecto a la edad, de tal modo que encontramos los porcentajes más elevados de recomendación entre el segmento más joven (hasta 24 años) y los más mayores (de 55 a 64 y 65 o más). Con respecto al total (57,6%), se detectan porcentajes significativamente superiores entre los grupos que abarcan a aquellas personas de 55 o más años ($\geq 59,7\%$); mientras que las que tienen entre 25 y 34 años y 45 y 54 años registran porcentajes de recomendación significativamente inferiores ($\leq 55,2\%$). Además, cabe destacar que el indicador de recomendación para el grupo de personas con 55 o más años es también significativamente superior al que se registra en el resto de los intervalos ($\leq 55,8\%$), si exceptuamos a los más jóvenes (hasta 24).

Atendiendo al nivel de estudios, la proporción de personas usuarias dispuesta a recomendar el servicio entre quienes tienen estudios primarios (65%) o secundarios (63,2%) es significativamente superior al registrado entre los que los tienen universitarios (54,7%) y también al 57,6% registrado entre el total.

En función de la actividad, entre los inactivos se detecta un porcentaje de "prescriptores" (66,9%) significativamente superior al registrado entre los activos (55,8%) y con respecto al registrado entre el total (57,6%).

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



Base: Total muestra.



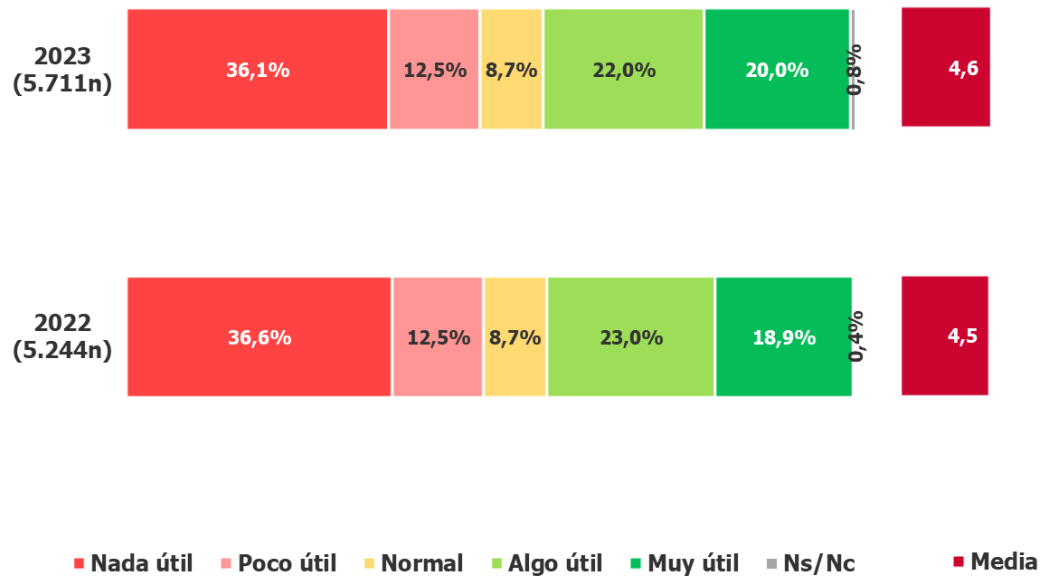
Si atendemos al distrito de residencia, el valor del indicador de recomendación más alto y significativamente superior al total (57,6%) se registran en Carabanchel (65,5%).

En sentido contrario, el valor del indicador registrado en el distrito Centro (51,8%) es significativamente inferior al 57,6% total, siendo este distrito donde 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. Hay que señalar que **el porcentaje de personas que consideran el servicio útil o muy útil** es otro de los indicadores asociados al compromiso, así pues, para obtenerlo se preguntó por la valoración de la utilidad en una escala de 0 a 10, en la que las puntuaciones de 6 a 8 se agregarían representando a quienes lo consideran útil y de 9 a 10 muy útil.

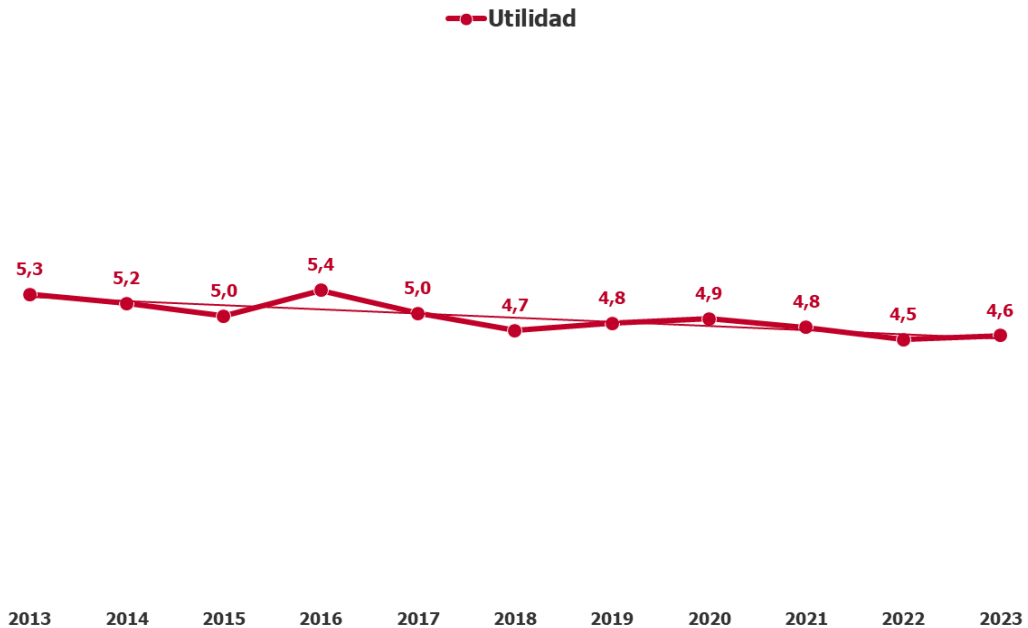
Valoración de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

Así, el valor del indicador es 42,0% formado por quienes consideran útil (22,0%) o muy útil (20,0%) este servicio. Frente a estos encontramos a un 48,6% que valoran la utilidad por debajo del 5 y un 8,7% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de $X=4,6$, cifra ligeramente superior a la registrada en 2022 ($X=4,5$).

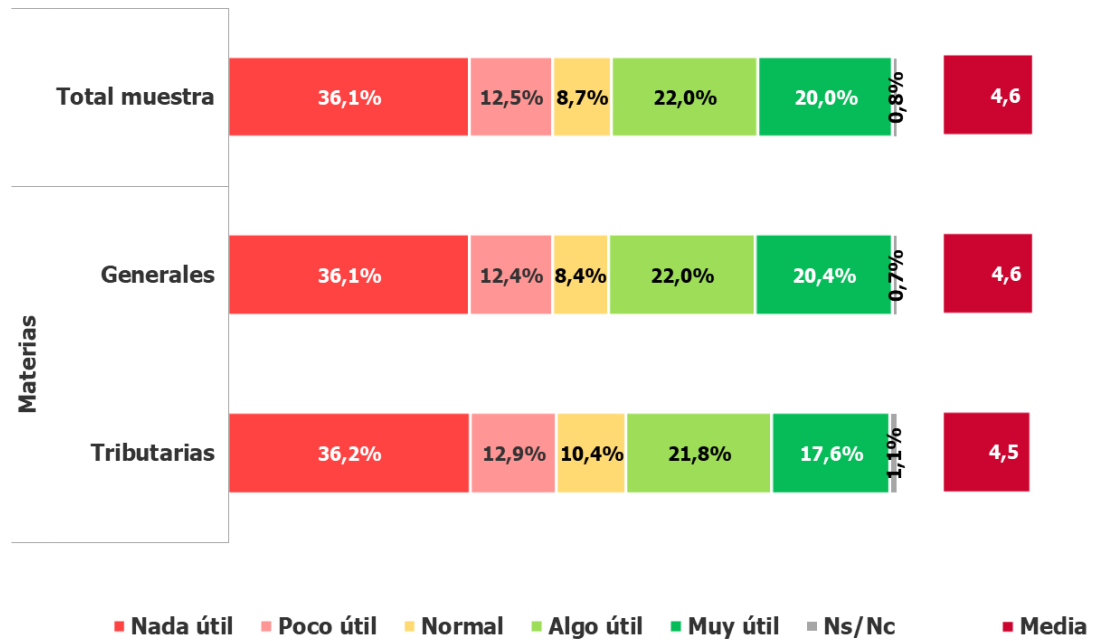
Valoración media de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

Si observamos la evolución de la valoración media de la utilidad desde 2013, se infiere una tendencia más o menos constante, alternando períodos de descenso y aumento. Desde el 2020 se observa un progresivo descenso que continúa en 2022, alcanzando el valor más reducido de la serie (4,5) y que aumenta tímidamente en la actualidad (4,6). A pesar de la escasa diferencia entre los distintos valores de la serie, observamos un ensanchamiento de la brecha entre el valor más alto (5,4) y el más bajo (4,5), la cual se cifra en 9 décimas.

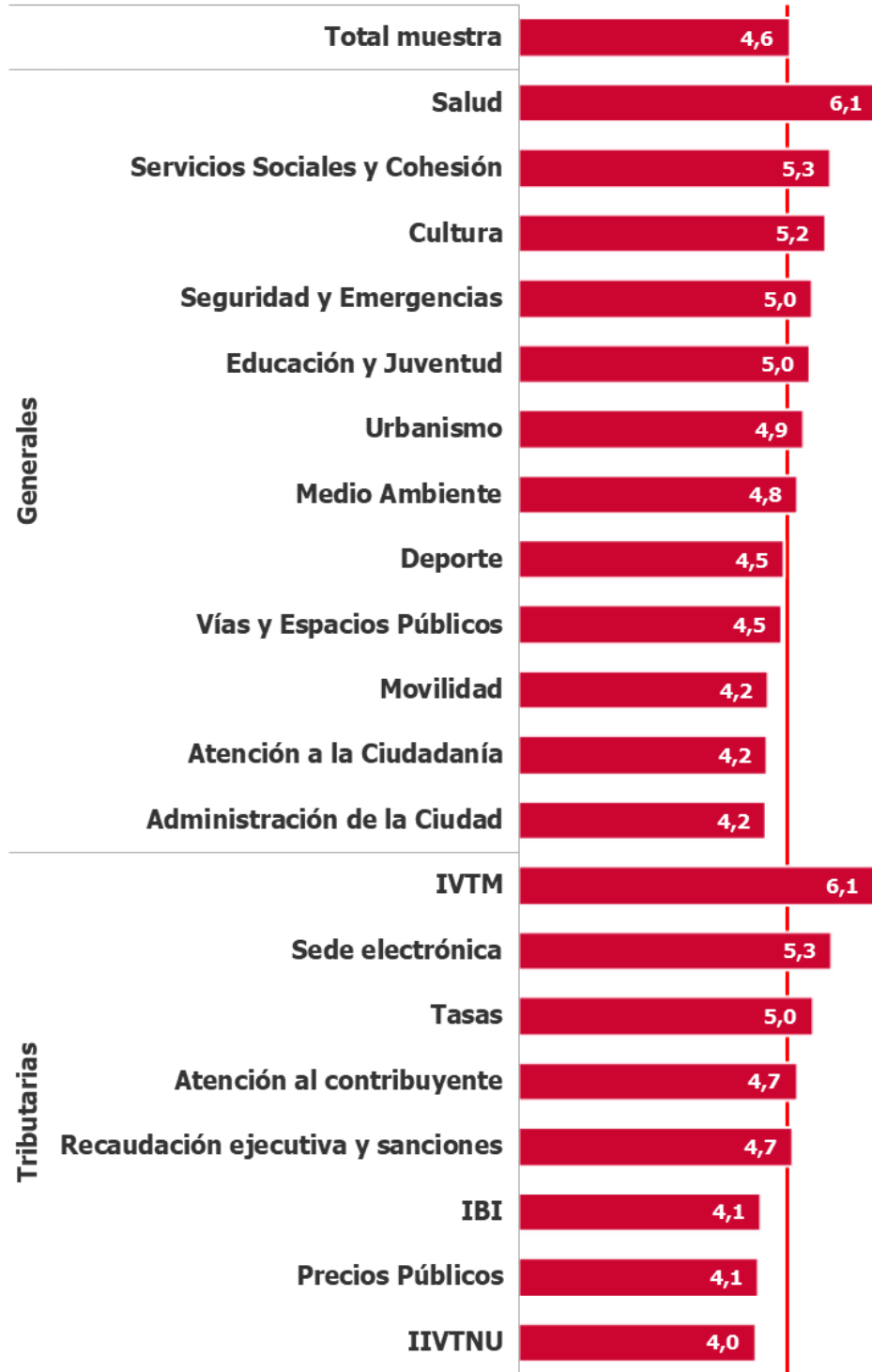
Valoración de la utilidad del servicio según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

Al igual que en 2022, 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)



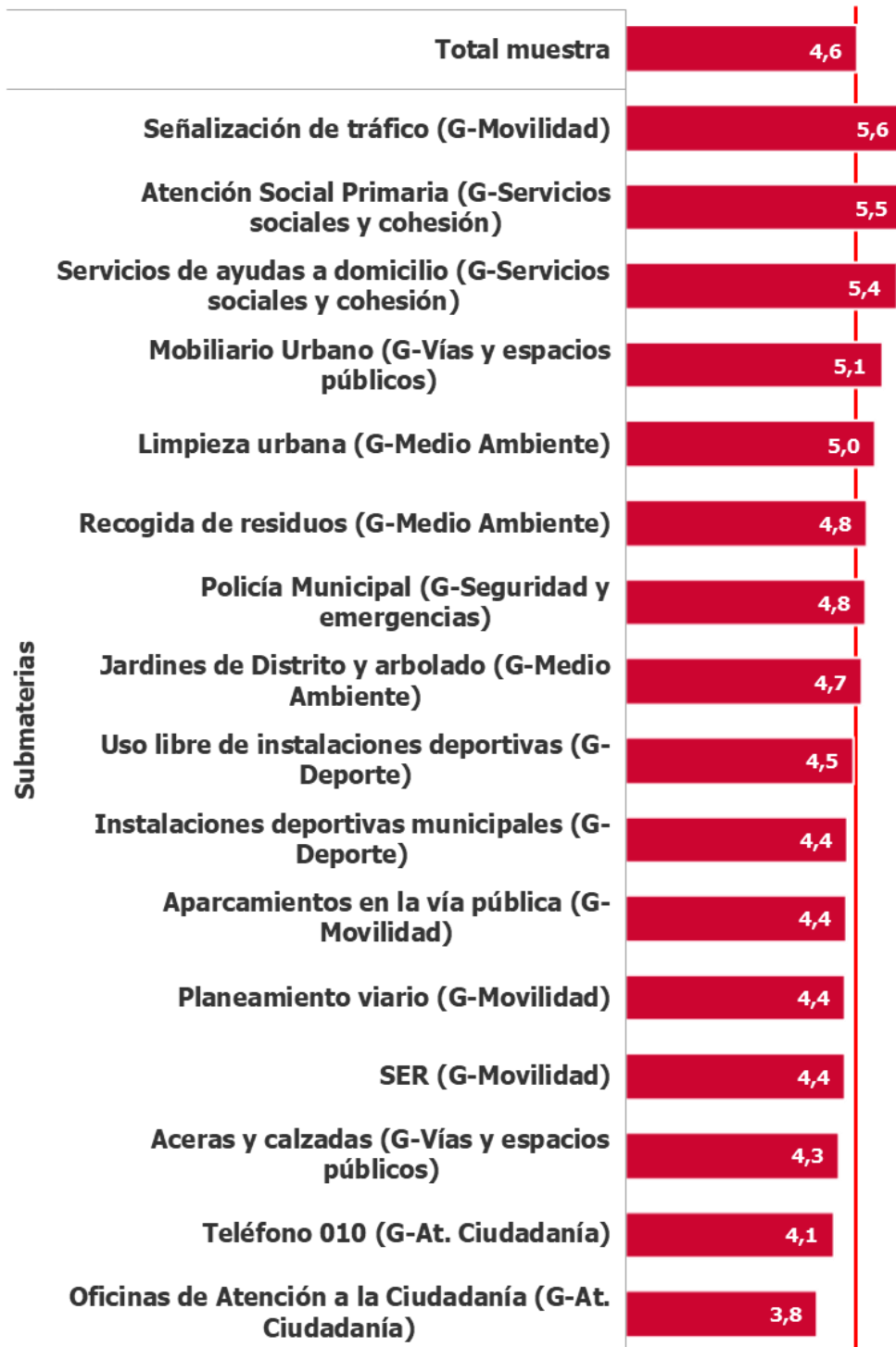
Base: Total muestra.



Las personas usuarias que “aprueban” la utilidad del servicio son quienes usaron el servicio para las materias Generales de Salud (X=6,1), Seguridad y Emergencias (X=5,0), Servicios Sociales (X=5,3) y Cultura (X=5,2). Entre las materias Tributarias, únicamente “aprueban” la utilidad del servicio las personas usuarias en materia de IVTM (X=6,0), Sede electrónica (X=5,3) y Tasas (X=5).

Las materias con valoración media más negativa son de las Tributarias: IBI (X=4,1), IIVTNU (X=4,0) y Precios públicos (X=4,1). Materias todas ellas distintas con respecto al año pasado.

Valoración de la utilidad del servicio según submaterias (Media)



Base: Total muestra.

Entre las 16 submaterias analizadas, las tres con la valoración media de utilidad del servicio más alta, superando el 5, son las de servicios de ayudas a domicilio ($X=5,4$), Atención Social Primaria ($X=5,5$), Mobiliario urbano ($X=5,1$) y señalización de tráfico ($X=5,6$).

Sin embargo, las tres submaterias sobre las que peor se valora la utilidad son Oficinas de Atención a la Ciudadanía ($X=3,8$), aceras y calzadas ($X=4,3$) y el Teléfono 010 ($X=4,1$) las cuales se perfilan como las submaterias para las cuales el servicio se percibe como menos útil.

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



Base: Total muestra.

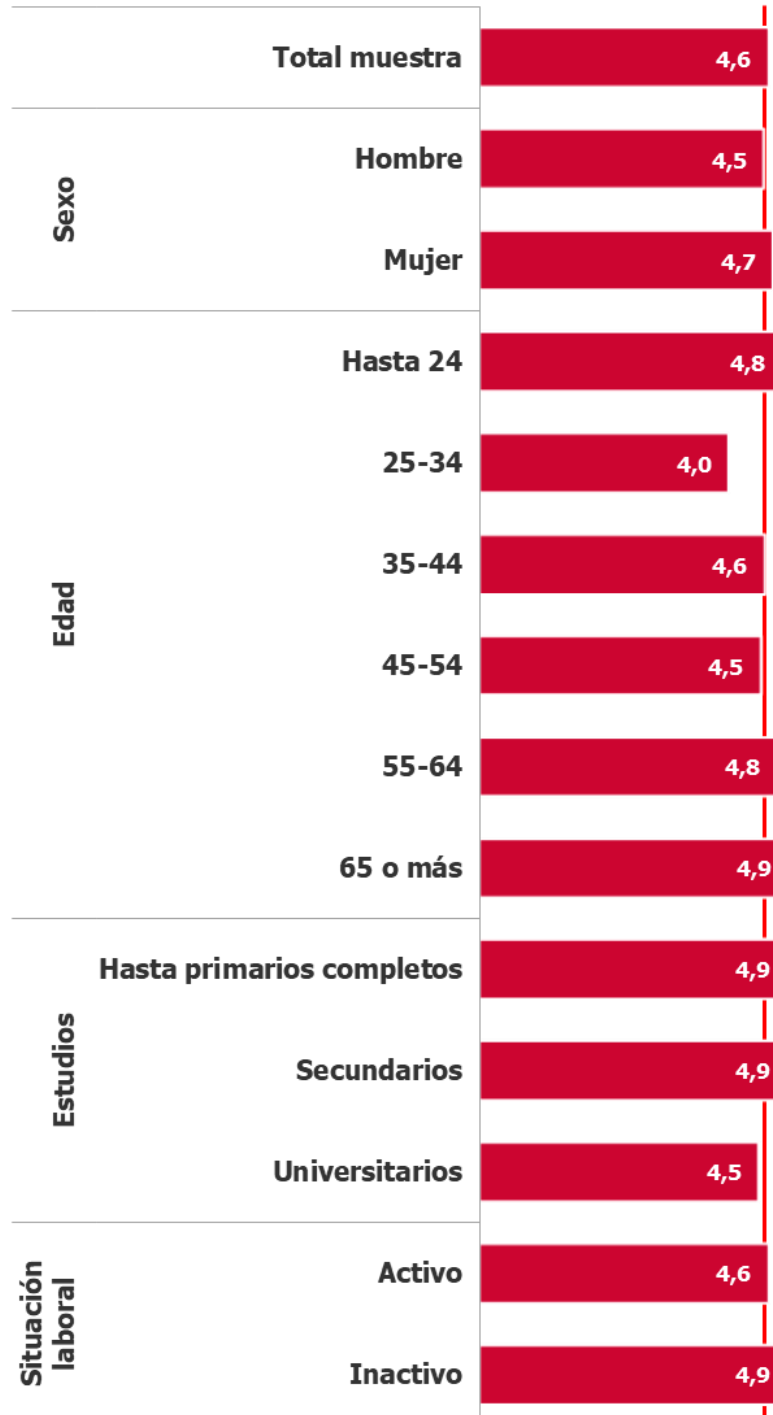
Atendiendo al canal de entrada, la valoración media de la utilidad del servicio que se registra entre quienes accedieron por la web ($X=4,8$) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma telefónica o presencial ($X=4,3$).



Según el tipo de solicitud, la valoración media de la utilidad que se registra entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,9$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquier otra solicitud ($X\leq 5,8$). Además, las valoraciones medias otorgadas por aquellos que realizaron peticiones de información ($X=5,8$) y sugerencias ($X=5,5$) son significativamente superiores a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,4$), único trámite para el que la utilidad "suspende".



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



Base: Total muestra.

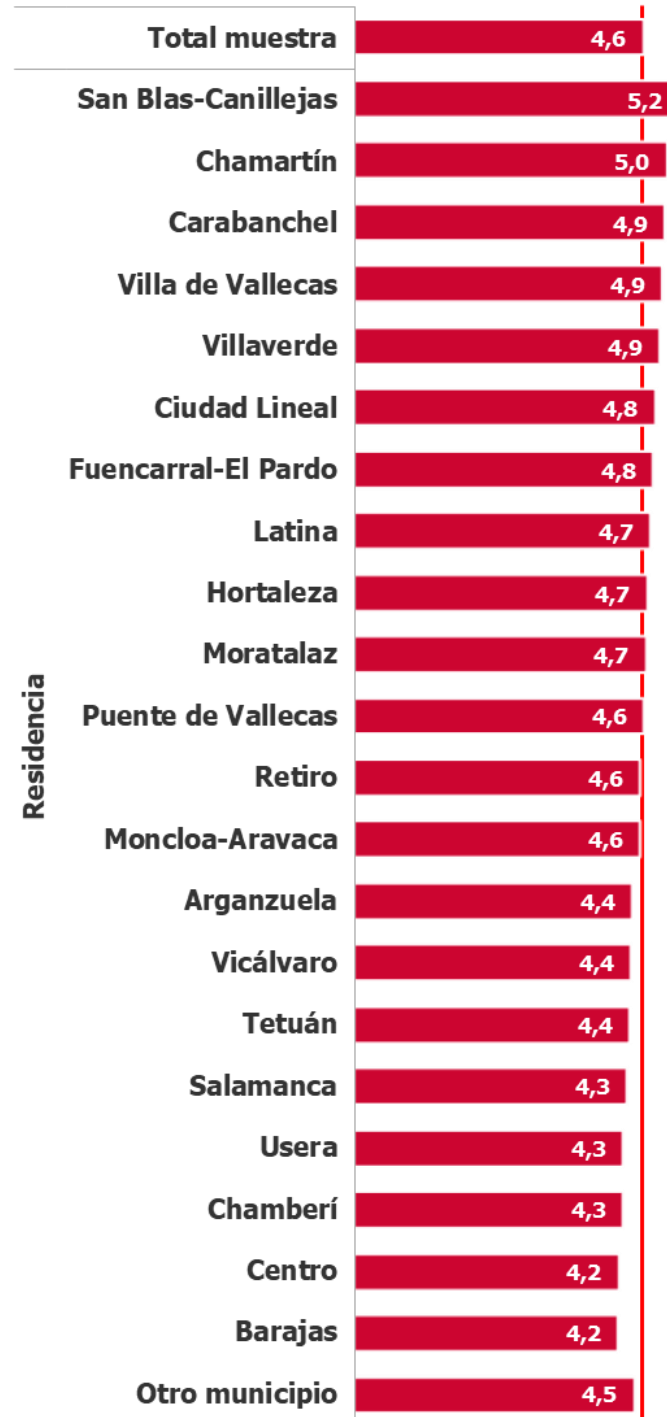
Entre las mujeres se registra una valoración media de la utilidad del servicio ($X=4,7$) superior a la registrada entre los hombres ($X=4,5$), sin embargo, esta diferencia no es significativa.

Por otra parte, la valoración de la utilidad del servicio aumenta conforme el individuo aumenta su edad, evolucionando hasta el $X=4,9$ registrado entre los de 65 y más años. Además, dicha diferencia es significativa desde los 35 años en adelante con respecto al intervalo de 25 a 34 años ($X=4$) y desde los 55 a los 64 ($X=4,8$) con respecto al grupo de quienes tienen entre 35 y 44 años ($X=4,6$) y para los mayores de 65 con respecto al resto de grupos de edad a excepción del grupo más joven de hasta 24 años ($X=4,8$).

Según el nivel de estudios, la valoración media no llega al "aprobado" en ninguno de los casos, aunque la mayor valoración se encuentra entre aquellos que tienen estudios hasta secundarios ($X=4,9$) siendo significativamente superior a los que tienen estudios universitarios ($X=4,5$).

Igual ocurre con la media registrada entre los inactivos ($X=4,9$) con respecto a los activos ($X=4,6$).

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



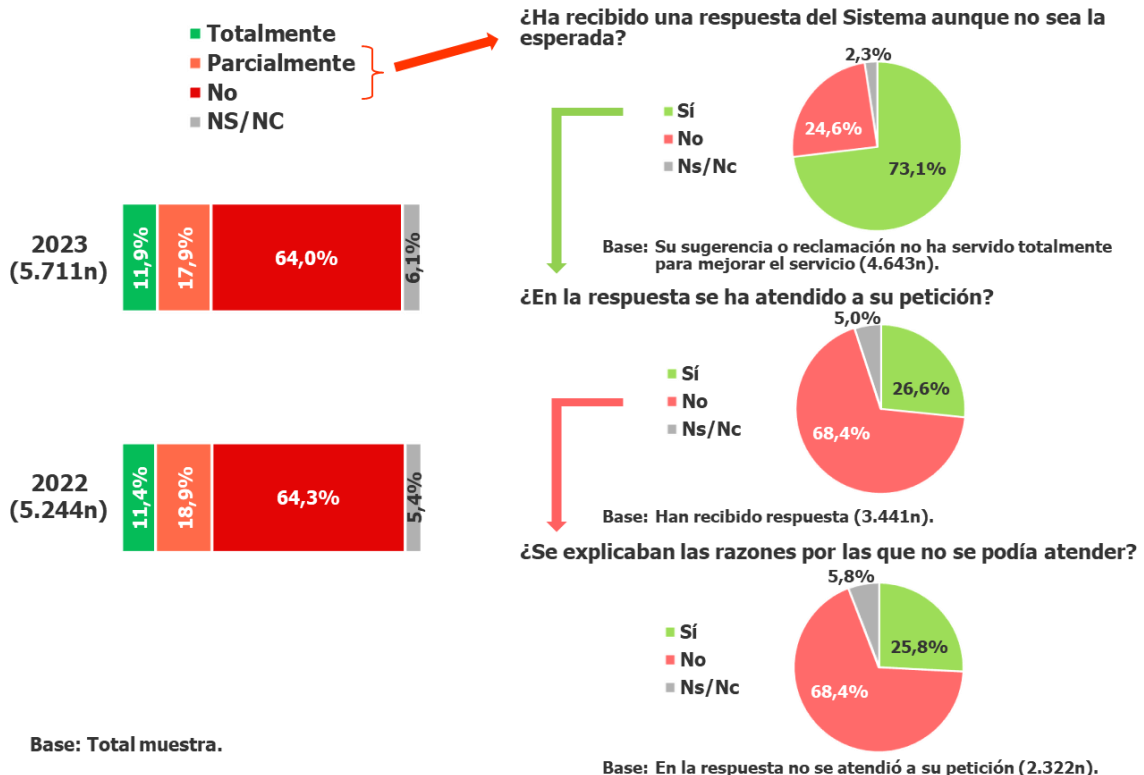
Base: Total muestra.

El distrito con mejor valoración de la utilidad del servicio según la media registrada es San Blas-Canillejas ($X=5,1$) siendo el único distrito en el que la media es superior a 5.

Por su parte, los distritos que peor valoran la utilidad según la media obtenida son Centro y Barajas ($X=4,2$).

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

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



El 11,9% de las personas usuarias aseguran que su sugerencia o reclamación mejoró totalmente el aspecto del servicio que la

motivó. Por su parte, un 17,9% de las mismas afirman que su sugerencia o reclamación tuvo efecto parcialmente. Por último, representando a la opinión claramente mayoritaria, casi dos tercios (64,0%) de las personas usuarias opinan que su sugerencia o reclamación no mejoró en absoluto el aspecto que la motivó.

Con respecto al año anterior, el porcentaje de personas usuarias que aseguraron que el aspecto que motivó su SYR se había solucionado totalmente aumenta 0,5 puntos. Por su parte, el porcentaje de quienes consideran que su sugerencia o reclamación fue parcialmente efectiva ha disminuido uno, mientras que la proporción de quienes expresaron que no había servido en absoluto es similar, aunque disminuye 0,3 puntos.

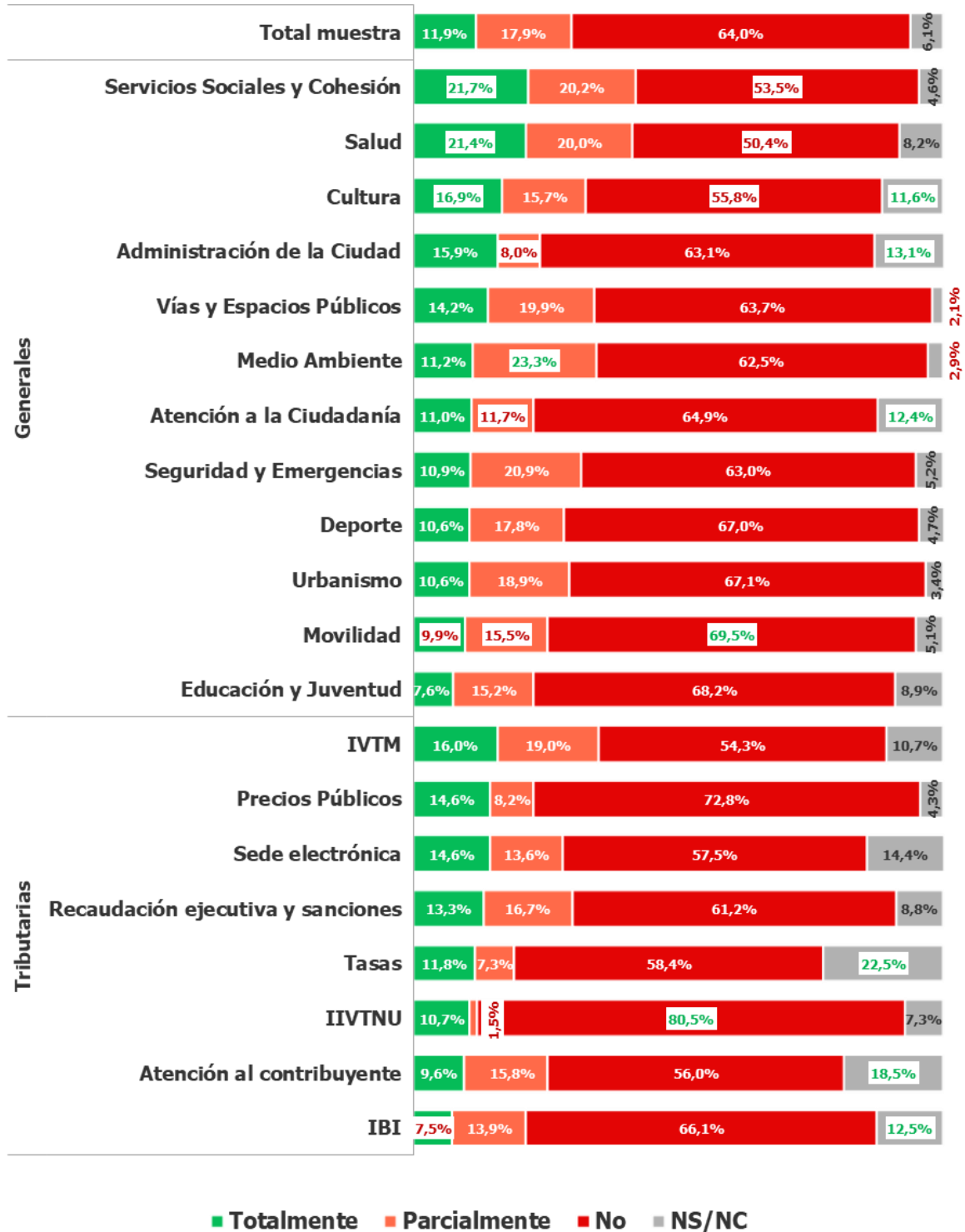
Entre quienes afirmaron que su sugerencia o reclamación no había servido totalmente para mejorar el aspecto, el 73,1% dicen haber recibido una respuesta, aunque no fuera la esperada, mientras que el 24,6% aseguran que no recibieron respuesta³.

Casi tres de cada diez personas usuarias que aseguran haber recibido respuesta, afirman que en la respuesta se ha atendido su petición (26,6%), mientras que el 68,4% aseguran que no.

Entre los cuales representan un 25,8% quienes consideran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se atendió su petición, mientras que los que responden de manera negativa representan a casi siete de cada diez (68,4%).

³ *Se trata de porcentajes de valoración subjetiva (objetivamente la tasa de respuesta del sistema es superior) ya que quienes manifiestan no haber recibido respuesta se están refiriendo a toda respuesta considerada vacía o no válida de acuerdo con sus expectativas, se podría decir que se refieren a una falta de respuesta no sólo material, sino también conceptual.*

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

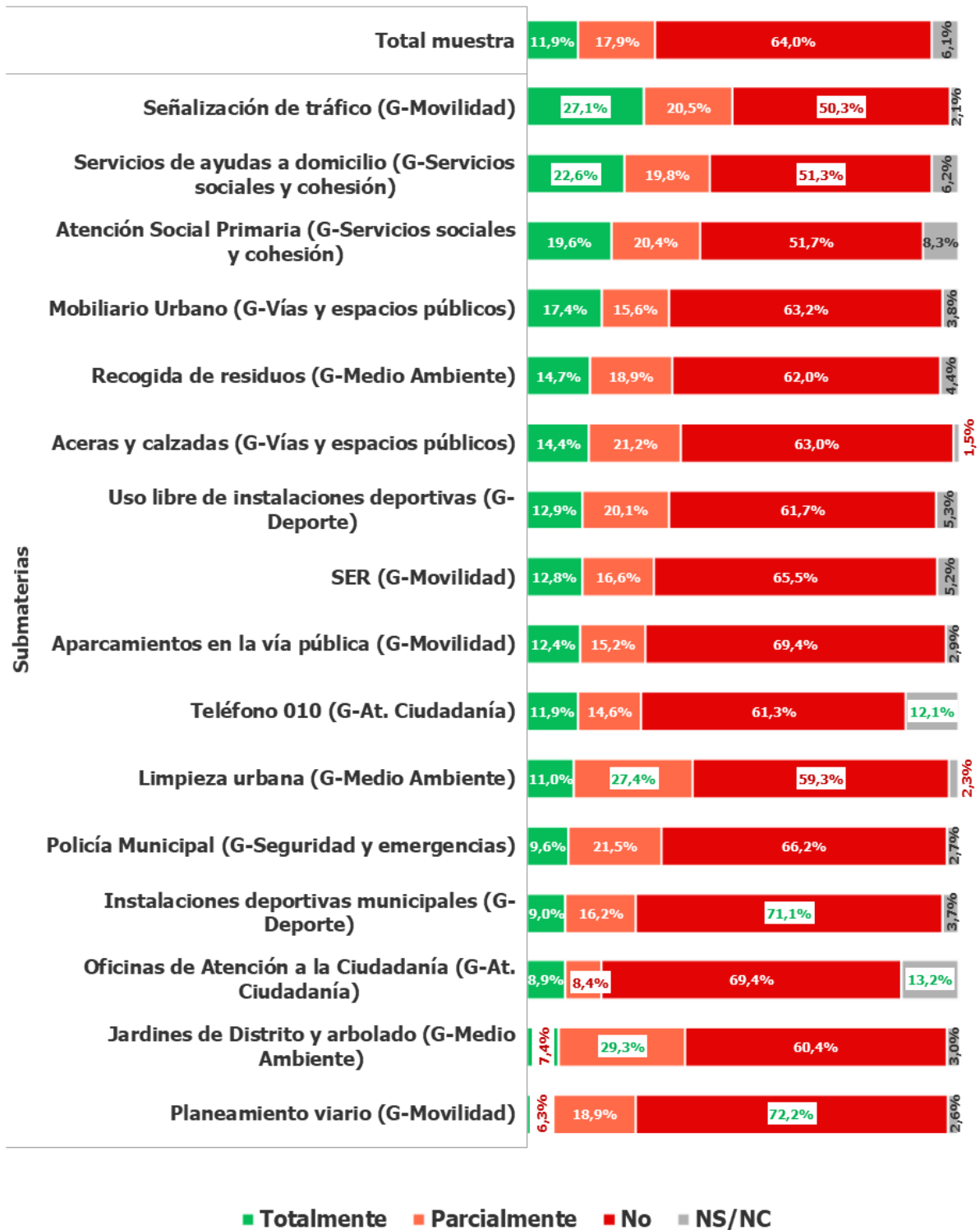


Base: Total muestra.

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

- Los porcentajes de quienes consideran que su sugerencia o reclamación ha servido totalmente son superiores de manera significativa, con respecto al 11,9% registrado en el total, en las materias Generales de Servicios Sociales (21,7%), Salud (21,4%) y Cultura (16,9%).
- El porcentaje de aquellos que vieron solucionado su problema original sólo parcialmente destaca significativamente entre quienes usaron el servicio en materia de Medio Ambiente (23,3%) con respecto al 17,9% registrado en el total.
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 64,0% registrado entre el total, representan un porcentaje significativamente superior cuando se trata de las materias de Movilidad (69,5%) e IIVTNU (80,5%), siendo las materias sobre las cuáles las personas usuarias perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.

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

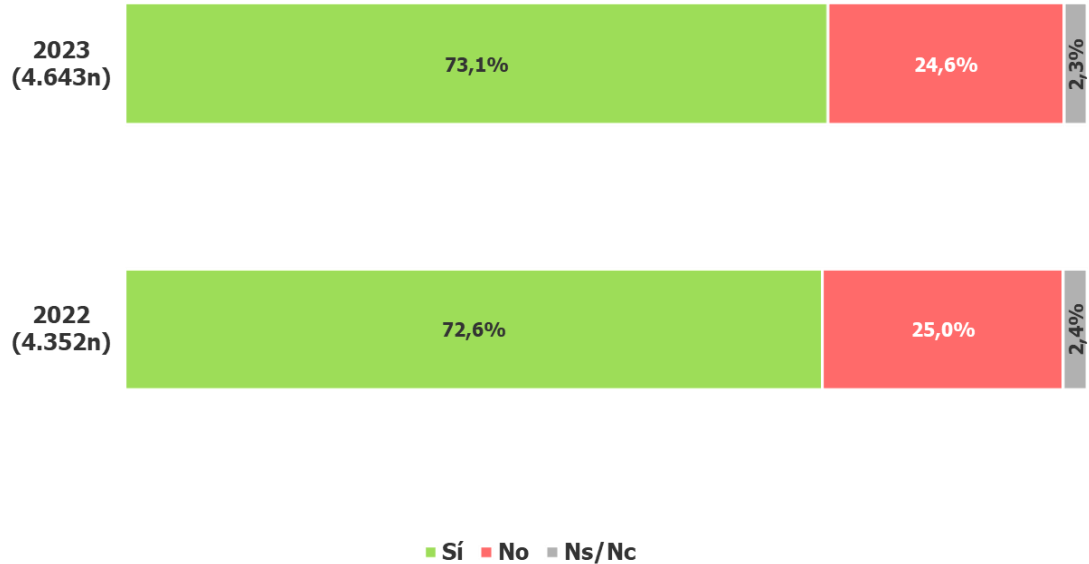


Base: Total muestra.

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

- Los porcentajes de quienes consideran que su sugerencia o reclamación fue totalmente eficaz destacan entre las submaterias de señalización de tráfico (27,1%) y Servicios de ayudas a domicilio (22,6%) con respecto al 11,9% registrado en el total.
- El porcentaje de quienes vieron mejorado sólo parcialmente el aspecto sobresale entre las personas que utilizaron el Sistema de SyR en el área de jardines de distrito y arbolado (29,3%) y limpieza urbana (27,4%) con respecto al 17,9% registrado en el total.
- Quienes no ven mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron representan un porcentaje significativamente superior al 64,0% registrado entre el total, en los casos de las submaterias relativas al uso libre de instalaciones deportivas (71,1%) y planeamiento viario (72,2%), 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?

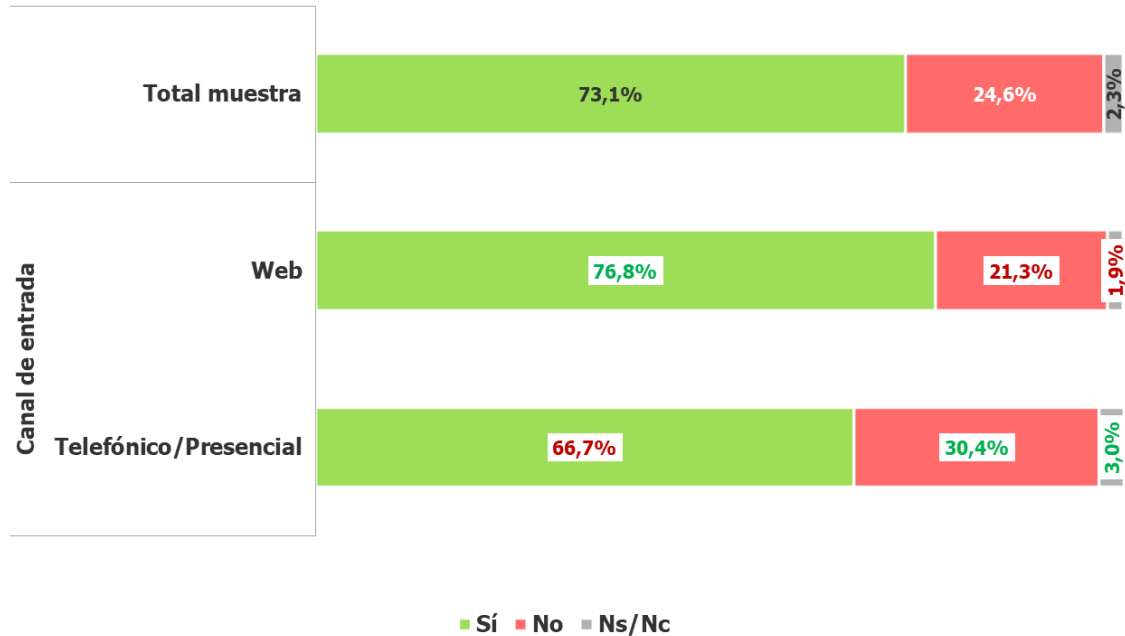


Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio.

Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto del servicio, el porcentaje de quienes aseguran que recibieron una respuesta, aunque no fuera la esperada (73,1%) es 0,5 puntos superior al registrado en 2022 (72,6%).

Por su parte, el 24,6% afirman que no recibieron respuesta por parte del Sistema, porcentaje inferior en 0,4 puntos al observado en 2022 (25,0%). Tal y como alertamos previamente, ha de tenerse en cuenta la subjetividad que subyace a esta opinión.

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



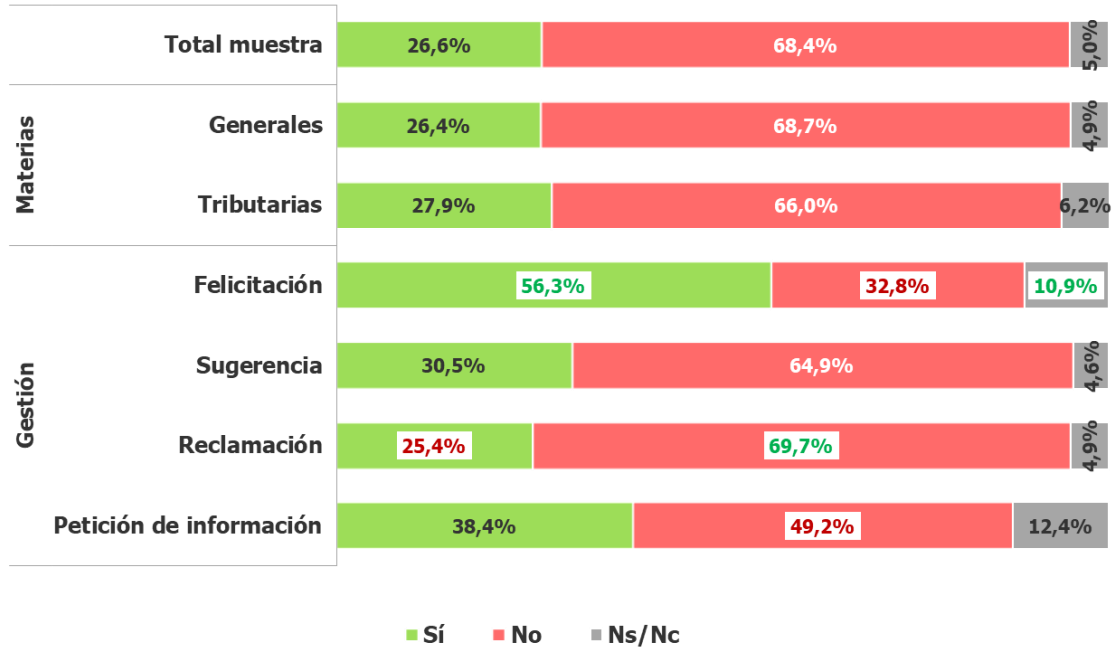
Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio.

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

Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto, el 76,8% de quienes accedieron por la Web manifiesta haber recibido una respuesta, aunque no fuera la esperada. Se trata de un porcentaje significativamente superior tanto al registrado entre las personas cuyo canal de entrada fue telefónico o presencial (66,7%) como al registrado en el total (73,1%).

Mientras que el 30,4% de los que usaron el Sistema SyR en sus modalidades telefónica o presencial dicen no haber obtenido respuesta alguna, porcentaje que es significativamente superior tanto al observado en el grupo de personas usuarias Web (21,3%) como al registrado en el total (24,6%).

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

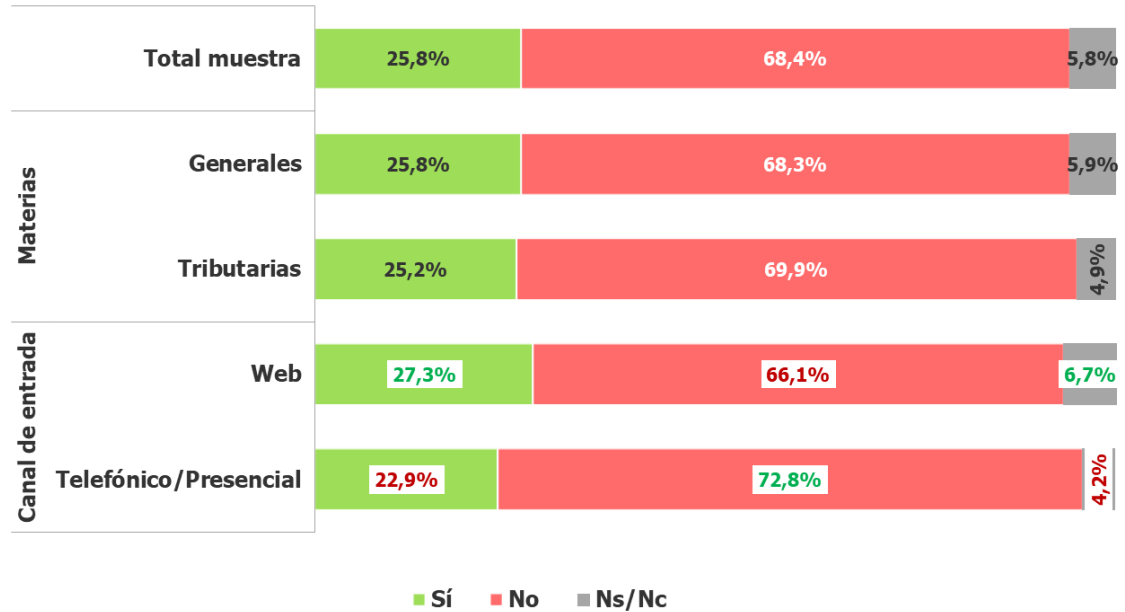


Base: Han recibido respuesta.

Según el carácter de las materias, se observa que la proporción de personas usuarias que consideran su petición atendida por la respuesta es superior entre las personas usuarias de materias Tributarias (27,9%) a la registrada entre las usuarias de materias Generales (26,4%) y al total (26,6%).

Atendiendo al tipo de gestión, el 56,3% de quienes realizaron felicitaciones afirma que la respuesta recibida atendió su petición. Se trata de un porcentaje significativamente superior al observado entre las personas usuarias que realizaron reclamaciones (25,4%), sugerencias (30,5%) y al registrado en el total (26,6%). En sentido contrario, un 69,7% de aquellas personas que realizaron reclamaciones afirma que en la respuesta no se atendió su petición, siendo este porcentaje significativo con respecto al resto de tipos de gestión ($\leq 49,2\%$) y al registrado en el total (68,4%).

**¿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 se observan diferencias significativas en función del carácter de las materias.

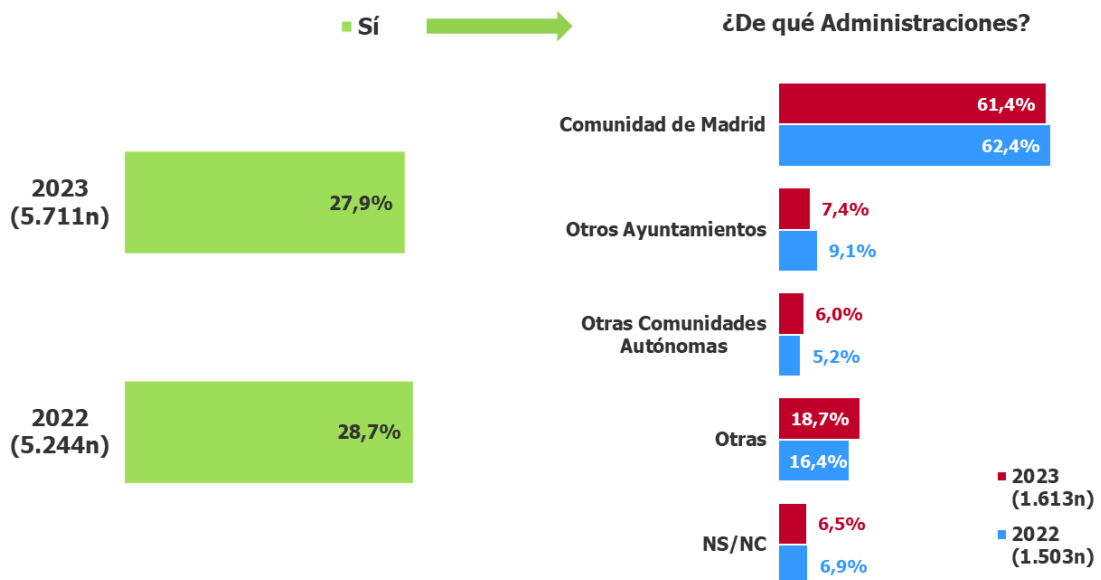
Atendiendo al canal de entrada, la proporción de personas usuarias Web (27,3%) que consideró que en la respuesta sí se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición, fue significativamente superior a la misma entre quienes accedieron telefónica o personalmente (22,9%) y a la registrada en el total (25,8%). En sentido inverso, entre quienes accedieron telefónica o personalmente destaca el 72,8% 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 66,1% registrado entre quienes accedieron por la web y también al 68,4% 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 es **el porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.**

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

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



Base: Total muestra.

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

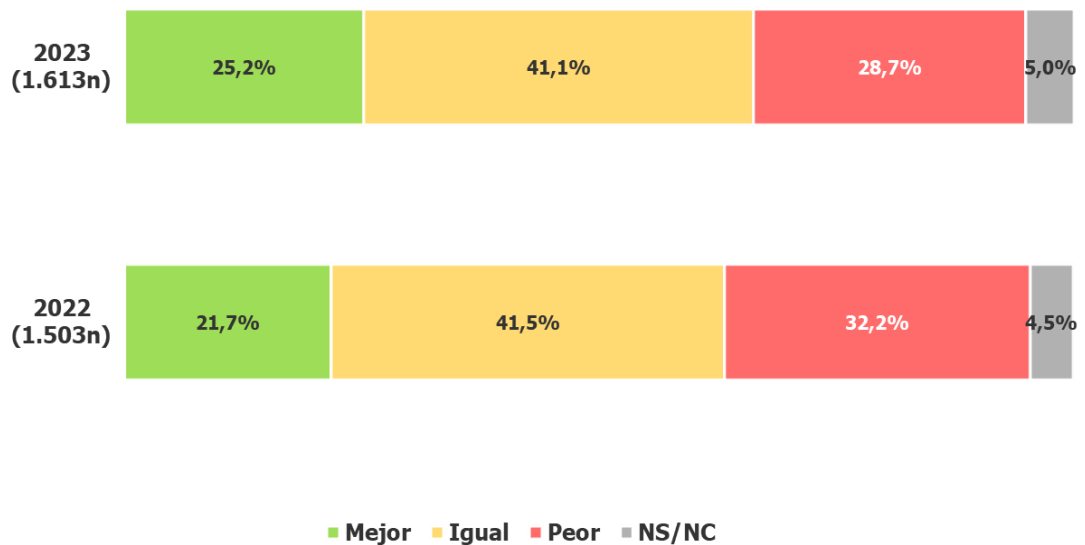
Casi tres de cada diez (27,9%) personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio

de SyR de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje disminuye casi un punto porcentual (0,8) con respecto al año anterior (28,7%).

Preguntados por las otras Administraciones, algo más de seis de cada diez personas dijeron haber empleado el servicio de la Comunidad de Madrid (61,4%), el 6% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 7,4% el de otros Ayuntamientos. Por último, un 18,7% expresaron haber utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.

Respecto a 2022, decaen los porcentajes relativos a la Comunidad de Madrid (-1 punto porcentual) y otros ayuntamientos (-1,7 puntos porcentuales), mientras que el grupo de personas usuarias del servicio de SyR de Ministerios y otros Organismos de la AGE aumenta en 2,3 puntos porcentuales.

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



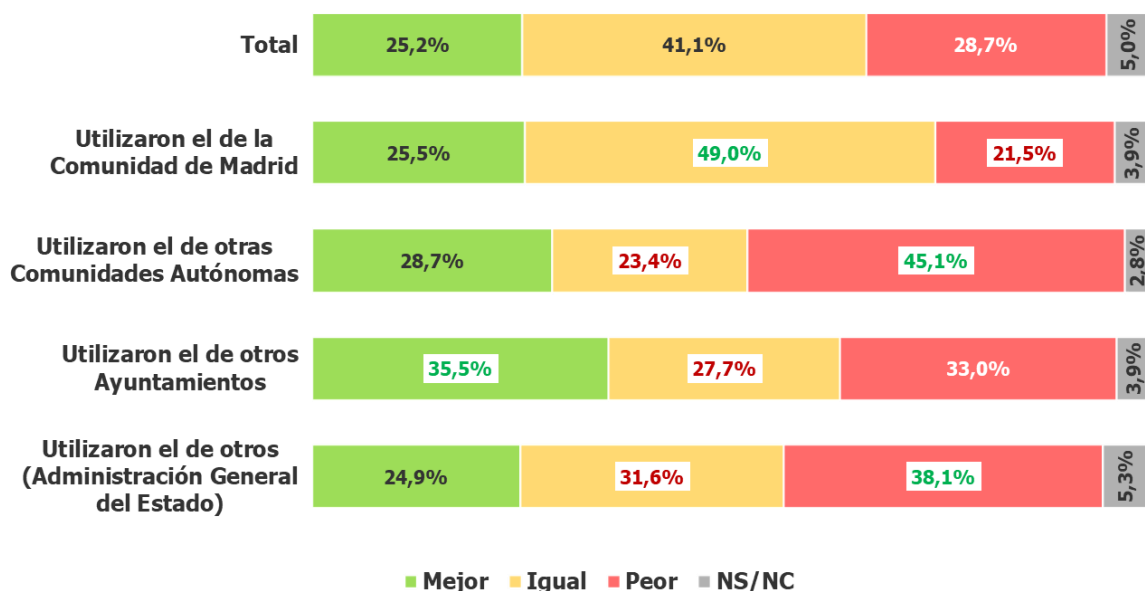
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

Tras solicitar que comparasen el servicio de SyR del Ayuntamiento con el de la otra Administración, se obtuvieron los siguientes resultados: un 25,2% de las personas usuarias opinaron que este era mejor, un 41,1% que era igual y un 28,7% estimaron que era peor.

Con respecto al año pasado, el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor que el de otras Administraciones aumenta 3 puntos y medio y el de quienes consideran que es igual disminuye menos de medio punto (0,4). En paralelo, decrece en 3 puntos y medio el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid fue peor.

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

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



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

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

Entre las personas usuarias del Sistema SyR de otros Ayuntamientos destaca el porcentaje de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor (35,5%) siendo esta proporción significativamente superior a la observada para el total (25,2%) y la registrada entre personas usuarias tanto del servicio de la Comunidad de Madrid (25,5%) como del de otras Administraciones (24,9%).

Con respecto a las personas que fueron usuarias también del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, el porcentaje de quienes consideran el servicio del Ayuntamiento de Madrid igual (49%) es significativamente superior al 41,1% registrado entre el total y también al que se registra entre las personas usuarias que respondieron en estos términos respecto al resto de Administraciones ($\leq 31,6\%$).

En sentido contrario, destacan los porcentajes de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es peor que el de otras comunidades (45,1%) y el de otros organismos (38,1%) con respecto al 28,7% registrado entre el total y el 21,5% de quienes utilizaron el de la Comunidad de Madrid.

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

3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

El cuestionario contaba también con dos preguntas diseñadas para reconocer los aspectos fuertes y débiles del servicio, así como información sobre posibles mejoras desde la perspectiva de las propias personas usuarias.

La primera de ellas, que se realizó inmediatamente después de solicitarles la valoración de la satisfacción con el conjunto global del servicio recibido, tenía que ver con los tres principales motivos de esa valoración. Al igual que en 2022, se crearon dos listas de menciones: una para respuestas positivas y otra para negativas. No obstante, en esta ocasión, la puntuación de corte entre ambas listas no fue 5, sino 9. Este cambio está fundamentado en la experiencia del año pasado, en el que se atribuían motivos negativos a puntuaciones de 5 a 8, como si la persona usuaria estaría dispuesta a otorgar una puntuación aún mayor. Por tanto, como novedad hemos buscado explorar los motivos que llevan a las personas usuarias a considerar el servicio como excelente (≥ 9) o de una forma inferior (< 9), permitiendo además la jerarquización de hasta tres motivos diferentes.

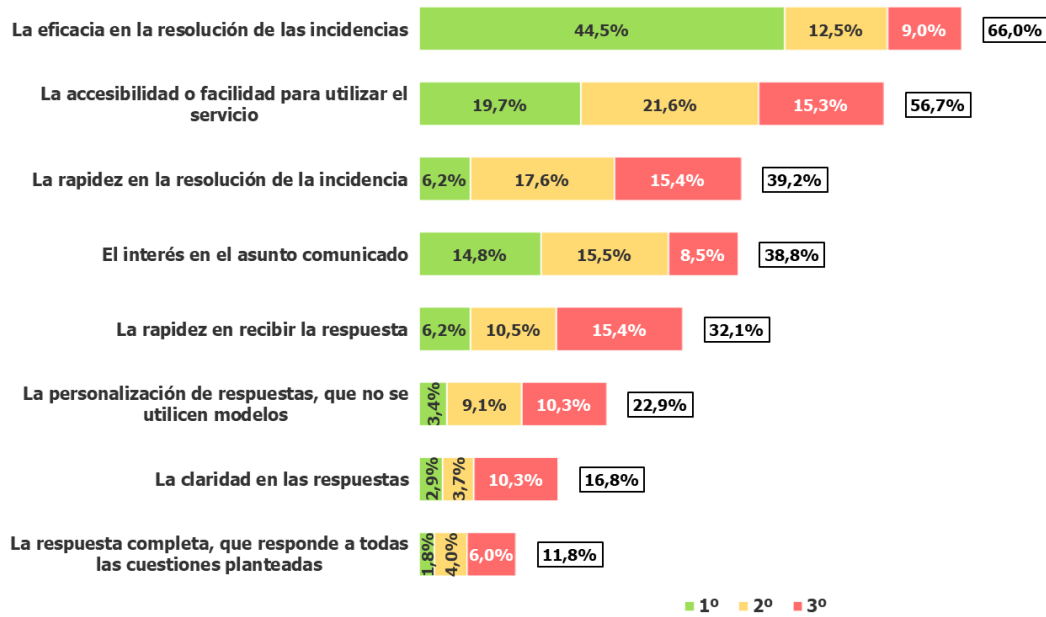
La otra pregunta cerraba el cuestionario y consistía en invitar a todos los participantes, aprovechando su experiencia con el Sistema SyR, a realizar abierta y espontáneamente algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Analizamos en primer lugar el análisis de las fortalezas, posteriormente el de las debilidades y finalmente las propuestas de mejora.

A) Fortalezas

En este apartado se analizan las menciones positivas entre aquellos que valoraron como excelente (≥ 9) su satisfacción con el servicio.

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



La eficacia en la resolución de las incidencias fue el principal motivo, alcanzado a dos tercios (66%) de las personas usuarias que se mostraron ampliamente satisfechas con el servicio. Además, cabe destacar que la eficacia en la resolución de incidencias fue claramente mayoritaria como primera razón, alcanzando a un 44,5%.

En segundo lugar y alcanzando a más de la mitad de las personas ampliamente satisfechas, aparece la accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio, razón esgrimida por el 56,7% y como primera razón por el 19,7%.

Por debajo de la mitad de las menciones, pero en un nivel superior a una de cada tres personas se encuentran: la rapidez en la

resolución de la incidencia (39,2%) y el interés en el asunto comunicado (38,8%).

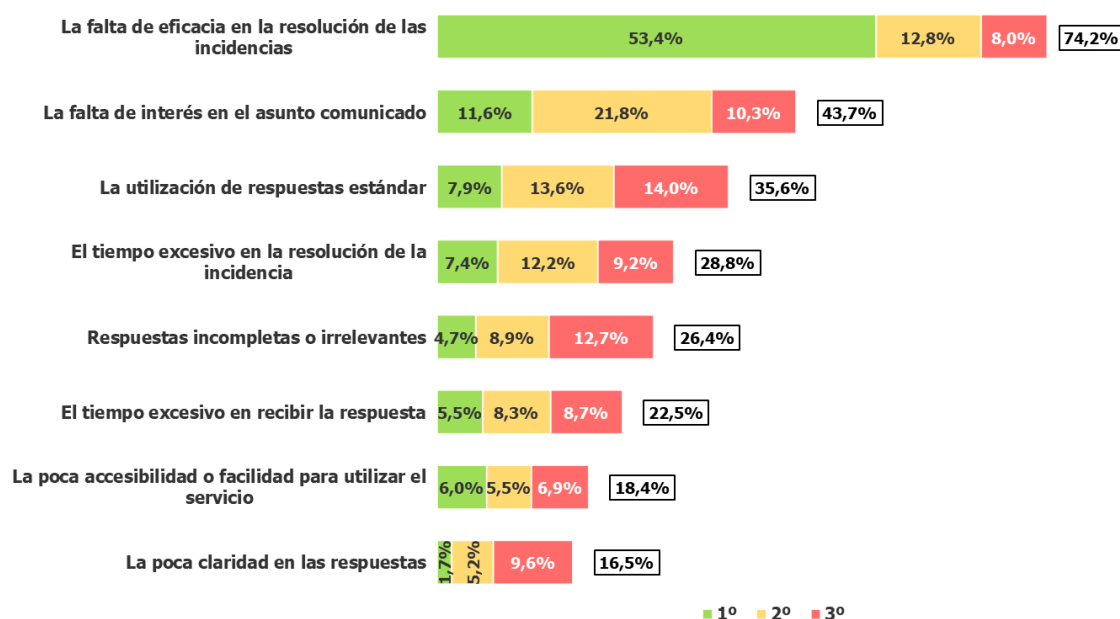
En menor medida, por debajo del tercio de menciones se sitúan: la rapidez en recibir la respuesta (32,1%) y la personalización de respuestas (22,9%).

Finalmente, por debajo del 20% de menciones aparecen: la claridad en las respuestas (16,8%) y el recibir una respuesta completa (11,8%).

B) Debilidades

Para el análisis de las debilidades, analizamos las menciones negativas de aquellas personas usuarias que no habían puntuado al servicio como excelente, es decir, por debajo de 9.

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



La falta de eficacia en la resolución de las incidencias fue el motivo predominante para no valorar como excelente el servicio, representando al 74,2%. Además, su carácter mayoritario se evidencia también en que más de la mitad (53,4%) de estas

personas la mencionaron como primera razón; mientras que, para el resto de los motivos, las menciones como primera razón oscilan entre el 1,7% y el 11,6%.

En segundo lugar, aunque a gran distancia respecto a la falta de eficacia, se sitúa la falta de interés en el asunto comunicado (43,7%). Tras esta, alcanzando a más de un tercio, aparece la utilización de respuestas estándar (35,6%).

En un nivel de incidencia menor a una de cada tres menciones y por encima del 20% se encuentran: el tiempo excesivo en la resolución de la incidencia (28,8%), las respuestas incompletas o irrelevantes (26,4%) y el tiempo excesivo en recibir la respuesta (22,5%).

Finalmente, por debajo del 20% aunque representando a más del 15% figuran la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (18,4%) y la poca claridad en las respuestas (16,5%).

C) Propuestas de mejora

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

La mayoría de las personas usuarias mencionaron o redactaron comentarios para contribuir al servicio con las propuestas de mejora que consideraban oportunas o para hacer llegar su satisfacción con el servicio recibido.

Estas menciones fueron clasificadas en función de su temática agregando aquellas que tenían un propósito común relacionado con los atributos del servicio o del servicio general. Una vez codificadas todas las menciones, se llegó a la siguiente escala:

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



Base: Total muestra (5.711 casos).



Al igual que en la oleada precedente, la temática por mejorar que más veces fue mencionada es la relacionada con la mejora de la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia (22,6%). En segundo lugar, el 14,6% de los informantes mencionaron propuestas de mejora sobre recibir una respuesta más efectiva y personalizada. Además, el 8,4% aludían a una atención más personalizada y una mayor implicación con el ciudadano.

Como novedad en esta edición, por primera vez, aparece mejorar la web entre las tres sugerencias más mencionadas, casi uno de cada diez se refiere a este aspecto (9,6%).

Seguidamente, el 7,4% de participantes en la encuesta realiza menciones relacionadas con mejorar el tiempo y rapidez de la respuesta y el 5% con mejorar la falta de respuesta.

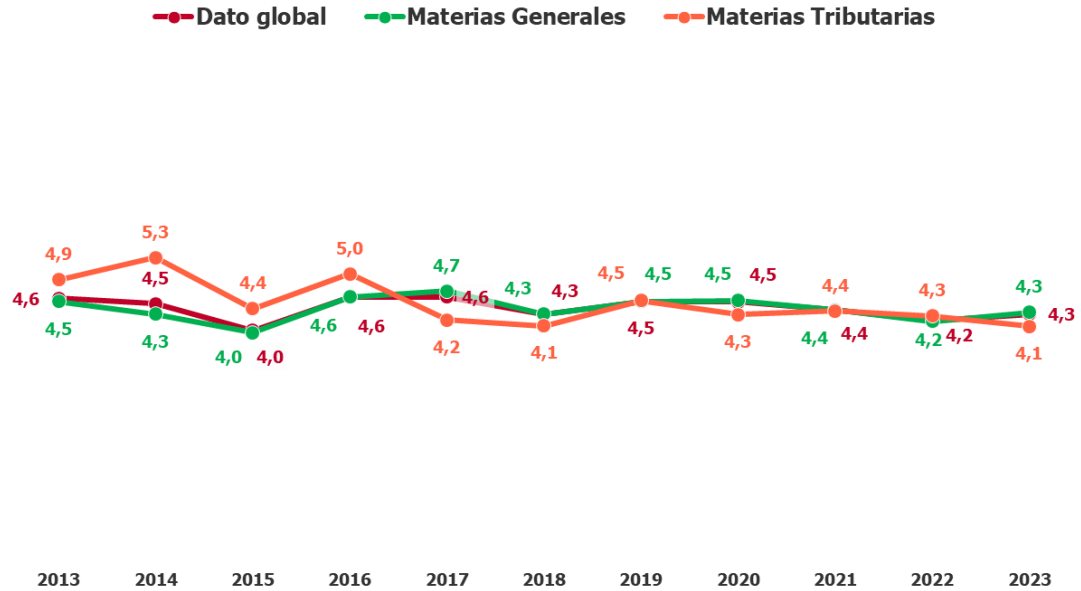
En menor medida, el 3,9% propone mejorar el seguimiento y comunicación por parte del sistema y mejorar mejor el servicio, mientras que el 3,6% se encuentran satisfechos y no sugieren nada en específico.

A estas menciones les siguen otras propuestas como mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (3,3%), mejorar la información: claridad, facilidad y transparencia (2,9%) y mejorar los espacios públicos (2,8%).

Finalizan la clasificación de menciones sobre mejorar el contacto telefónico (010 gratuito) (1,5%), no delegar en otros departamentos (0,5%) y la posibilidad de hacer seguimiento del estado de tramitación (por parte de la persona usuaria) (0,3%) junto con agregado de otros motivos variados (4,4%).

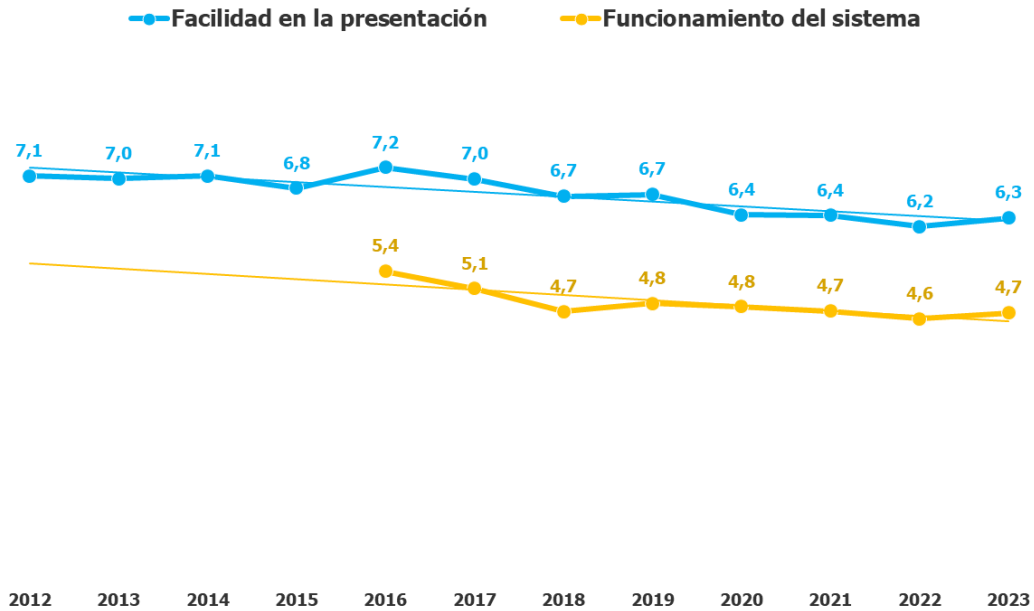
4. Evolución de los indicadores

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



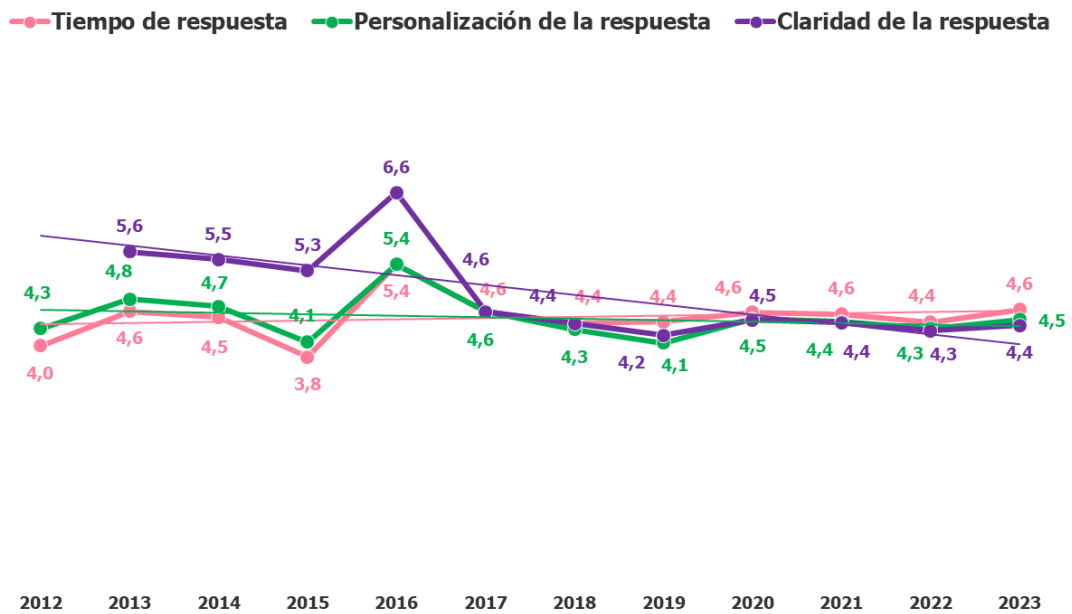
Base: Total muestra.

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



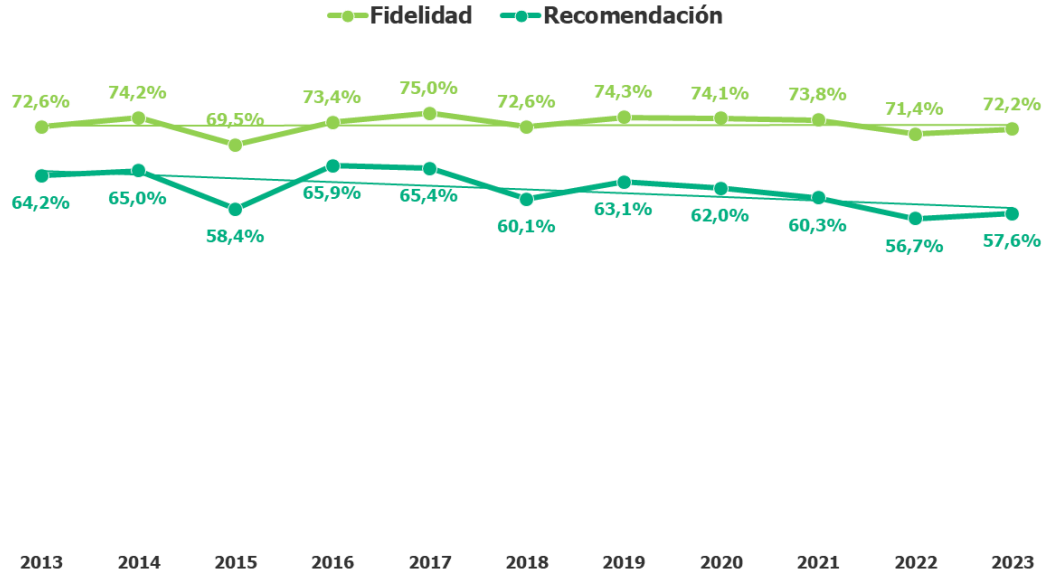
Base: Total muestra.

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



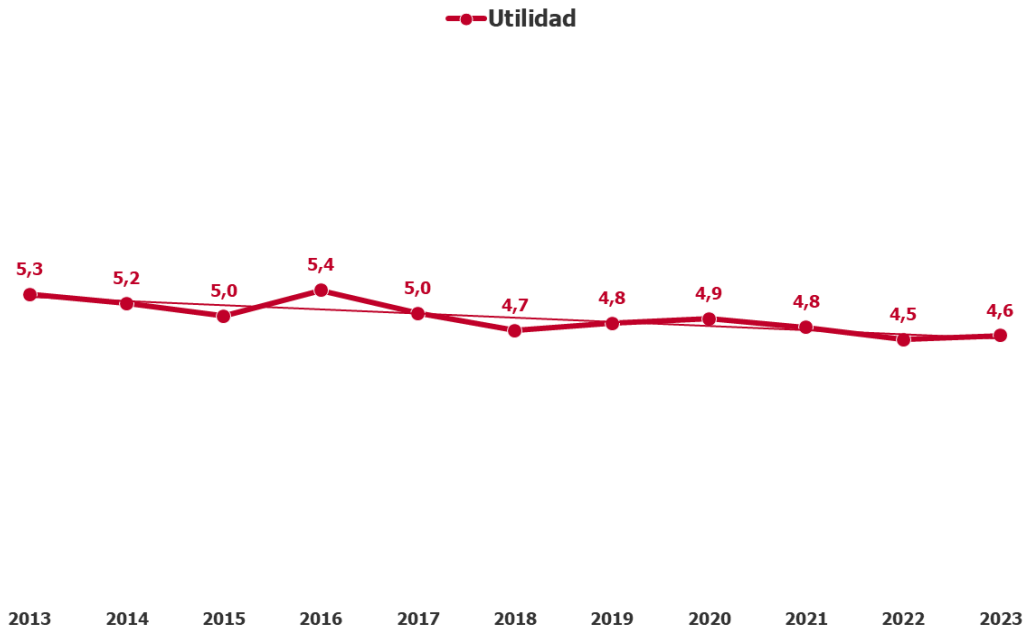
Base: Total muestra.

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



Base: Total muestra.

Valoración media de la utilidad del servicio



Base: Total muestra.

5. Conclusiones

Características de las personas usuarias

- En función del sexo de las personas usuarias se mantiene cierto equilibrio, con un peso algo superior de mujeres que de hombres.
 - El porcentaje de mujeres destaca en las materias Generales (53,6%), concretamente en tres de naturaleza social: Cultura (70,3%), Educación y Juventud (70,7%) y Servicios Sociales (66,3%) pero también en Medio Ambiente (57,5%) y Salud (70,3%).
 - Por su parte, el porcentaje de hombres destaca en el bloque de materias Tributarias (53,2%) y más específicamente en seis materias, tres de ellas Generales: Administración de la Ciudad (59,6%), Movilidad (57%) y Seguridad y Emergencias (56,3%); y tres Tributarias: IIVTNU (61,8%), IVTM (64,7%) y Recaudación ejecutiva y sanciones (57,5%).
- La media de edad se sitúa por encima de los 53 años. Esta media continua su tendencia al alza y es, entre quienes gestionaron materias Tributarias (54 años y medio), significativamente superior a la que se registra entre quienes lo usaron para materias Generales (52 años).
 - La edad media registrada es mayor entre quienes han presentado SyR sobre Servicios Sociales y Cohesión (56 años), Atención al contribuyente (56 años), I.B.I (56 años) y el I.I.V.T.N.U. (55 años y medio) o la submateria sobre Mobiliario urbano (56 años). También entre quienes realizan felicitaciones (55 años y medio) o peticiones de información (55 años).
 - Sin embargo, entre quienes la han presentado sobre Educación y Juventud (45 años), Tasas (50 años) y Deporte (51 años) se registran las menores edades promedio. Por submaterias, aquellas

con la media más joven son: Planeamiento viario (49 años), SER (50 años) e Instalaciones deportivas municipales (51 años).

- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,1%), el 1,5% son de un país miembro de la UE y el 0,8% de un país no miembro de la UE.
 - Las personas extranjeras de un país miembro de la UE destacaron en la presentación de SyR en las materias de Atención a la Ciudadanía (2,7%), en concreto, en la submateria de Oficinas de Atención a la Ciudadanía (3,5%).
 - El porcentaje de personas de un país no miembro de la UE destaca entre quienes usaron presentaron solicitud sobre Servicios Sociales y Cohesión (3,6%), particularmente, en la submateria de Atención Social Primaria (8,9%).
- El alto nivel formativo es predominante entre las personas usuarias del servicio.
 - Los niveles formativos inferiores tienen una presencia superior entre quienes usaron el servicio en las materias de Servicios Sociales y entre quienes accedieron de forma telefónica o presencial. Aquellos sin estudios terminados aparecen en mayor medida cuando la submateria es Servicios de ayudas a domicilio.
 - Las personas usuarias con estudios secundarios tienen una presencia significativamente alta en Medio Ambiente, concretamente en la submateria de Limpieza urbana, y entre quienes accedieron por canal telefónico o presencial.
 - Quienes tienen estudios de un nivel mayor destacan entre las materias de: Educación y Juventud, Movilidad, el IIVTNU y Tasas. Además, sobresalen entre quienes accedieron al Sistema SyR desde la Web.

- Dos tercios de las personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (66,6%), ya sea por cuenta ajena (56,3%) o por cuenta propia (10,3%) siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria. El 19,9% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 4,9% están desempleadas, el 1,2% realizan labores domésticas, el 0,7% son estudiantes, el 0,6% realizan trabajo no remunerado, el 0,6% busca su primer empleo y el 2,7% están en otro tipo de situación.
- El mayor porcentaje de personas usuarias del servicio por distritos de residencia se registra en Ciudad Lineal (7,1%), Fuencarral-El Pardo (6,7%), Centro (6,4%), Latina (6,2%), Arganzuela (5,8%) y Carabanchel (5,8%). Mientras que el menor se registra en Barajas (1,7%), Moratalaz (2,3%), Vicálvaro (2,5%), Usera (2,8%), Villa de Vallecas (3,2%) y Villaverde (3,3%), distritos que coinciden en gran medida con años anteriores, salvo por el ascenso de Ciudad Lineal a primera posición y la inclusión de Villa de Vallecas en sustitución de Retiro entre los distritos con menor peso dentro del Sistema SyR.
- El 8,6% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada), porcentaje ligeramente superior al registrado el año pasado (8%).
 - Este porcentaje destaca significativamente entre quienes accedieron al Sistema SyR para presentar sugerencias y reclamaciones en las materias de Servicios Sociales y Cohesión (16,8%) y Movilidad (10,7%).

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 (40,7%), este canal es el mayoritario, a pesar de que su importancia disminuye medio punto respecto al año pasado (41,2%). Seguidamente, el 19,6% señalan que conocieron el

servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, a través de buscadores de internet o mediante los correos electrónicos el 12,7%, un 11,1% mediante conocidos, amigos o familiares, un 8,3% lo conocieron por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), un 2,1% a través de distintas redes sociales, un 1,4% gracias a campañas de comunicación municipales y, por último, un 1,7% lo conoció por otros medios. En general, esta distribución es muy similar a la registrada el año anterior, sin embargo, destaca la disminución en importancia porcentual de la búsqueda en internet (que cae 1,4 puntos) y un cambio de orden entre las RRSS que ascienden y las campañas de concienciación, que descienden.

- El 59,8% de las personas usuarias del sistema, afirmaron que, aparte de la que usaron, conocen otra manera de presentar la SyR. Entre los cuales, algo menos de la mitad señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (49,2%) y el registro electrónico (47%). Seguidamente, el teléfono 010 Línea Madrid (36,3%) la página web (28,4%), en otra dependencia municipal (16%) y correo postal (11,6%). Estos porcentajes son similares a los registrados el año anterior, aunque se percibe un retroceso de casi 4 puntos porcentuales en la notoriedad de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, así como un aumento correlativo de algo más de 4 puntos en las menciones al registro electrónico.
- Algo más de seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (63,5%), canal mayoritario y cuyo porcentaje aumenta en 1,5 puntos respecto a 2022. El 27,6% accede telefónicamente, porcentaje que disminuye 4 puntos porcentuales. El 8,8% lo hace de manera presencial, y el 0,1% accedió por correo postal.
- A la hora de seleccionar un canal, la naturaleza del asunto y el tipo de solicitud son factores que se suman a las tendencias sociodemográficas:

- Según las características sociodemográficas, quienes acceden de manera telemática al Sistema SyR destacan significativamente entre los hombres (65,3%), entre las personas usuarias de 25 y 54 años ($\geq 67\%$), entre quienes tenían un nivel de estudios universitario (66,5%) y entre aquellas personas que se encontraban laboralmente activas (67,4%). Por distritos, este canal es más utilizado en Vicálvaro (72,7%), Fuencarral-El Pardo (69,9%) y Latina (69,6%).
- Mientras que el canal telefónico destaca entre las mujeres (29,5%), las personas mayores de 65 y más años (38,6%), quienes tienen estudios secundarios o inferiores ($\geq 31,9\%$), entre las personas en situación de inactividad (36,1%) y en Chamberí (34,5%).
- En cuanto al acceso presencial, este fue significativamente más frecuente en el segmento de edad de 65 y más años (12,7%), entre quienes tienen un nivel formativo inferior (15,6%), entre quienes están en situación de inactividad (11,9%) y entre quienes residen en Retiro (13,2%).
- En función del tipo de materia, se comprueba que existe una relación que vincula el acceso presencial con la gestión de materias Tributarias (11,5%) y el telefónico con las Generales (28,4%). En concreto, se revela que la relación entre presencialidad y materias Tributarias se circunscribe al ámbito de la Atención al contribuyente (27,7%) mientras que el canal telefónico es utilizado más en las siguientes materias: Administración de la Ciudad (39,2%), Atención a la Ciudadanía (34,2%), Medio Ambiente (38,8%) y Servicios Sociales y Cohesión (35,4%).
- Por último, con respecto al tipo de gestión, el canal presencial destaca para felicitar (20,9%) o sugerir (11,3%), el telefónico para reclamar (30,4%) y el telemático para sugerir (76,2%) o pedir información (99,2%).

- Más de la mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (56,9%), mientras que el 39% aseguran que no. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario (62%).
 - Quienes hicieron seguimiento, destacan significativamente en las materias Generales de Vías y Espacios Públicos (65,4%), Medio Ambiente (62,4%); Jardines de Distrito y arbolado (66%) y Limpieza urbana (64,5%); y Movilidad (60,7%); Planeamiento viario (67,6%). También entre quienes realizaron reclamaciones (57,9%).

Valoración y expectativas del servicio y sus atributos

- Todas las **valoraciones del servicio aumentan este año**, lo cual se manifiesta claramente en el bloque de materias Generales, pero no así en el de Tributarias, grupo para el que disminuye la valoración de todos los parámetros, empujado por un bloque específico de materias: la recaudación ejecutiva y sanciones, precios públicos, la plusvalía (IIVTNU) y principalmente el IBI, materia que presenta valoraciones significativamente inferiores de forma transversal.
- La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de $X=4,3$ sobre 10. 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, si bien en el último año se aprecia una ligera subida que rompe con la tendencia a la baja del período 2019-2022.
- La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Tributarias y las de materias Generales aumenta ligeramente su diferencia. 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 un ligero retroceso que lo sitúa en los niveles de 2018.

- Hay que señalar la buena valoración media que se obtiene entre las personas usuarias de Salud ($X=6$) en el IVTM ($X=5,4$), recibiendo ambas una valoración superior a 5. En sentido contrario, las materias peor valoradas son el IIVNTU ($X=3,6$) y el IBI ($X=3,8$), siendo ambas de carácter Tributario.
- En cuanto a la satisfacción sobre aspectos específicos del Sistema SyR, destaca la consolidación de la mejora en los aspectos históricamente peor valorados (los relacionados con la respuesta), así como un nuevo crecimiento en estos durante el último año. Si bien, la facilidad en la presentación continúa siendo el único aspecto “aprobado” por las personas usuarias ($X=6,3$).
 - 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 (65,1%) es claramente superior al porcentaje de insatisfechos (24,4%). A pesar de su tendencia claramente descendente desde 2015, en 2023 volvió a crecer una décima frenando dicho retroceso. **El cambio de plataforma de acceso al sistema, nueva medida de la Subdirección podría estar detrás de esta mejora.**
 - Encontramos los porcentajes más parejos en el aspecto relativo al funcionamiento del sistema, que le sitúa con una puntuación media cercana al aprobado ($X=4,7$). En cuanto a la evolución del indicador, se observa un ligero crecimiento que vuelve a estabilizar el indicador en torno al 4,7.
 - Mientras que el tiempo, la personalización y la claridad relativos a las respuestas, presentan una mayor diferencia entre insatisfechos

($\leq 44,5\%$) y satisfechos ($\geq 39,2\%$) que se concreta en una puntuación media inferior ($X \leq 4,6$). Por su parte, la evolución de los indicadores muestra un ligero crecimiento, el cual alcanza las dos décimas en el caso del tiempo de respuesta y la personalización de la respuesta.

- La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria, más de la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (54,4%) siendo esta la opción mayoritaria. El 28% afirma que el servicio ha sido igual a lo que esperaba y el 14,5% que ha sido mejor.
 - La proporción de quienes consideran que fue mejor de lo esperado no destaca entre ninguno de los dos bloques de materias. Sin embargo, sí que sobresale en tres materias Generales: Salud (28,6%), Servicios Sociales y Cohesión (23%) y Seguridad y Emergencias (20,3%). Por otra parte, también destacaron entre las personas usuarias en las submaterias de Atención Social Primaria (25,9%), Mobiliario Urbano (23,5%) y Señalización de tráfico (21,7%).
 - El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban destaca entre las personas usuarias de materias Tributarias (58,5%), y **en particular cuando se trata del IBI** (66,4%). También entre quienes tramitaron su sugerencia o reclamación en la submateria de Aceras y calzadas (61,7%).
 - En función del canal de entrada, entre quienes accedieron telefónica o personalmente destaca quienes consideran que el servicio fue peor de lo que esperaban (57,6%).
 - Respecto al tipo de gestión, el porcentaje de quienes consideran que fue mejor de lo que esperaban destacó entre las personas que felicitaron (44,4%) y las que hicieron una sugerencia (19,5%). En

sentido opuesto, el incumplimiento de las expectativas fue significativamente superior entre quienes tramitaron una reclamación (57,3%).

- 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 (22,3%).

Fidelidad, recomendación y utilidad

- Siete de cada diez personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,2%) y más de la mitad (57,6%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Estos indicadores mantienen una tendencia constante desde el año 2013, alcanzando su registro más bajo en el año 2022 en el caso de la recomendación y que mejora ligeramente en el 2023 para ambos indicadores.
 - El indicador de fidelidad destaca significativamente entre las personas usuarias de materias como Salud (89,3%), Cultura (80,8%), Servicios Sociales (81,0%) y las submaterias Limpieza urbana (77,8%) y Atención Social Primaria (83,9%). También entre quienes realizaron felicitaciones (93,8%) y sugerencias (77,6%).
 - Por su parte, el indicador de recomendación destaca significativamente entre las personas usuarias de de Salud (78,0%), Medio Ambiente (61,2%), Cultura (69,6%) y Servicios Sociales (68,4%), las submaterias de Limpieza urbana (65,8%), Señalización de tráfico (70,1%) y Atención Social Primaria (72,7%) y también entre quienes realizaron felicitaciones (90,7%) y sugerencias (66,8%).

- En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 42,0% formado por quienes consideran útil (22,0%) o muy útil (20,0%) este servicio. Pero también se registra un 48,6% de quienes valoran la utilidad por debajo del 5 y un 8,7% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de $X=4,6$ una décima por encima al registrado en 2022 ($X=4,5$) siendo este último el valor más bajo de toda su serie histórica.
 - La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en las Generales Salud ($X=6,1$), Seguridad y Emergencias ($X=5,0$), Servicios Sociales ($X=5,3$), Cultura ($X=5,2$) y Otras ($X=5,4$) y, de las Tributarias IVTM ($X=6,0$), Sede electrónica ($X=5,3$) y Tasas ($X=5$). Entre las personas usuarias de las submaterias servicios de ayudas a domicilio ($X=5,4$), Atención Social Primaria ($X=5,5$), Mobiliario urbano ($X=5,1$) y señalización de tráfico ($X=5,6$). Y también entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,9$), peticiones de información ($X=5,8$) y sugerencias ($X=5,5$). Además, respecto al canal de entrada la valoración media de la utilidad es superior entre quienes acceden por web ($X=4,8$).
 - Sin embargo, las materias con valoración media más negativa son las Tributarias IBI ($X=4,1$), IIVTNU ($X=4,0$) y Precios públicos ($X=4,1$) Materias todas ellas distintas con respecto al año pasado, siendo las que lastran la nota global (percepción y utilidad) en el comportamiento del sistema en Tributarias. Lo mismo que cuando se trata de las submaterias Oficinas de Atención a la Ciudadanía ($X=3,8$), aceras y calzadas ($X=4,3$) y el Teléfono 010 ($X=4,1$) y entre las personas usuarias que accedieron telefónica o presencialmente ($X=4,3$) y quienes realizaron reclamaciones ($X=4,4$).

- El 11,9% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 17,9% afirman que se solucionó parcialmente y más de seis de cada diez personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (64,0%) representando la opinión claramente mayoritaria.
 - El porcentaje de quienes vieron satisfecha totalmente su petición destaca significativamente entre quienes realizaron felicitaciones (34,1%). También cuando las materias fueron Servicios Sociales (21,7%) Salud (21,4%) y Cultura (16,9%). Y para las submaterias Servicios de ayudas a domicilio (22,6%) y señalización de tráfico (27,1%).
 - Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan entre quienes realizaron reclamaciones (66,4%), quienes gestionaron sobre las materias de Movilidad (69,5%) y la Tributaria IIVTNU (80,5%) y las submaterias relativas al uso libre de instalaciones deportivas (71,1%) y planeamiento viario (72,2%).
- El 24,6% de quienes no vieron mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación, aseguran que no recibieron respuesta del Sistema. Sin embargo, el porcentaje real de solicitudes archivadas sin respuesta por parte del Sistema SyR es muy inferior. Este contraste se debe a una interpretación conceptual de la no respuesta, pues así se consideran por parte de buena parte de las personas usuarias aquellas respuestas objetivas que no son efectivas, que no “solucionan” o no informan sobre la tramitación.

Comparación con el servicio de otras Administraciones

- Algo menos de tres de cada diez (27,9%) 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. Esta proporción disminuye casi un punto porcentual con respecto al año anterior (28,7%).

- Más de seis de cada diez personas que usaron otros servicios de SyR lo hicieron a través de la Comunidad de Madrid (61,4%), el 6% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 7,4% el de otros Ayuntamientos. Representan un 18,7% 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 25,2% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 41,1% que fue igual, si agregamos ambos porcentajes los que consideran que fue igual o mejor representan a dos tercios (66,3%) de aquellas personas que utilizaron un servicio similar en otra Administración. Por su parte, un 28,7% valora 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 mejor que el prestado por otros Ayuntamientos, similar al que ofrece la Comunidad de Madrid y peor que el de otras CCAA y Administraciones.

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

- Tras preguntar a quienes calificaron el Sistema SyR como excelente (valoración igual o superior a 9), destacaron notoriamente dos fortalezas: la eficacia en la resolución de las incidencias (66%) y la accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (56,7%). Por debajo del 50% se encuentran otras razones como la rapidez en la resolución de la incidencia (39,2%), el interés en el asunto comunicado (38,8%), la rapidez en recibir la respuesta (32,1%), la personalización de las

respuestas (22,9%), la claridad en las respuestas (16,8%) y el carácter completo de la respuesta (11,8%).

- En cuanto a las debilidades, la falta de eficacia en la resolución de incidencias se consolida como la debilidad más reconocida del servicio, siendo el motivo más mencionado entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 9 (74,2%). En segundo lugar, aunque a gran distancia de la principal debilidad, aparece la falta de interés en el asunto comunicado (43,7%). Por debajo del 40% de menciones, encontramos otros motivos como la utilización de respuestas estándar (35,6%), el tiempo excesivo en la resolución de la incidencia (28,8%), las respuestas incompletas o irrelevantes (26,4%), el tiempo excesivo en recibir la respuesta (22,5%), la poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio (18,4%) y la poca claridad en las respuestas (16,5%).
- Al igual que en 2022, **la eficacia** representa el atributo más importante del servicio; siendo el motivo principal tanto de la excelencia percibida como de la falta de ella, así como acaparando la mayoría de las sugerencias de mejora.



6. Cuestionario

SIMPLE LÓGICA
 Pl. Sta. M^a Soledad Torres Acosta, 2-4^o C
 28004 Madrid
 Tel.: 91 206 10 00 | Fax: 91 206 10 01

CUESTIONARIO Nº

CUESTIONARIO 23125-23042-70743
(18/09/2023)

PRESENTACIÓN (SÓLO CATI): "Buenos días/tardes, mi nombre es _____, le llamo de la empresa Simple Lógica, contratada por el Ayuntamiento de Madrid para la realización de una encuesta de satisfacción. Le informamos de que esta encuesta se realiza con la finalidad de mejorar la prestación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y se hace de forma voluntaria entre las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (generales y tributarias) cuyo dato de teléfono está recogido en dicho sistema y cuyo responsable es la Dirección General de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid. Le informamos que si no desea participar en la encuesta y no quiere seguir recibiendo llamadas, puede oponerse directamente en este momento"
¿Podría contestarme unas preguntas? Sólo serán unos minutos:

P.1.- ¿Cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

| | |
|---|----|
| Por la página web del Ayuntamiento | 1 |
| Por el Teléfono de Atención 010 | 2 |
| Por otro servicio municipal, por ejemplo: Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal... | 3 |
| Por conocidos, amigos, familiares | 4 |
| Por campañas de comunicación municipales | 5 |
| Redes Sociales (twitter, facebook...) | 6 |
| Buscando en internet (buscadores y correo) | 7 |
| Otros medios (ESPECIFICAR:_____) | 8 |
| NS/NC | 99 |

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

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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P2

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

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

A TODOS

P.3.- Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor, su satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos del mismo:
 Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Facilidad en la presentación de sugerencias y reclamaciones | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Tiempo de respuesta | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Personalización de la respuesta | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Claridad de la respuesta | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Funcionamiento del sistema | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN ≤4 EN P3.1 (Facilidad)

P.3.a.- ¿Cuál es el principal motivo por el que no le resultó fácil acceder al sistema SyR?

Por favor, indique brevemente
 PREGUNTA ABIERTA

A TODOS

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

| | |
|--------------|----|
| Totalmente | 1 |
| Parcialmente | 2 |
| No | 3 |
| NS/NC | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4**P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta del Sistema aunque no sea la esperada?**

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

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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P4a**P.4.b.- ¿En la respuesta se ha atendido a su petición?**

| | |
|-------|----|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 (NO) EN P4b**P.4.c.- ¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?**

| | |
|-------|----|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

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

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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5**P.5.a.- ¿De qué modo hizo este seguimiento?**

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

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

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

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

| | |
|-------|----|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

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

| | |
|-------|----|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

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

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

P.10.- A QUIENES CONTESTAN P9<9 ¿Por qué no ha valorado mejor la satisfacción del servicio?
A QUIENES CONTESTAN P9≥9 ¿Cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración?

Para cuestionario telefónico (CATI): Por favor, indique brevemente y por orden de importancia, las 3 razones principales para su valoración
RESPUESTA ESPONTÁNEA (NO SUGERIR), CODIFICAR EN LISTADO Y SI NO SE IDENTIFICA CON NINGUNA, GRABAR RESPUESTA EN "OTROS"

Para cuestionario online (CAWI): Por favor, lea con atención la lista siguiente y puntúe las 3 razones principales para su valoración, 1 para la más importante, 2 para la segunda y 3 para la tercera.

Listado para quienes P9<9

| | 1ª RAZÓN | 2ª RAZÓN | 3ª RAZÓN |
|---|----------|----------|----------|
| La falta de eficacia en la resolución de las incidencias | 1 | 2 | 3 |
| La falta de interés en el asunto comunicado | 1 | 2 | 3 |
| La poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio | 1 | 2 | 3 |
| El tiempo excesivo en la resolución de la incidencia | 1 | 2 | 3 |
| El tiempo excesivo en recibir la respuesta | 1 | 2 | 3 |
| La utilización de respuestas estándar | 1 | 2 | 3 |
| Respuestas incompletas o irrelevantes | 1 | 2 | 3 |
| La poca claridad en las respuestas | 1 | 2 | 3 |
| Otra razón (ESPECIFICAR _____) | 1 | 2 | 3 |

Listado para quienes P9≥9

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

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

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

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

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

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

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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13

P.13.a.- ¿De qué Administraciones?

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

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

| | |
|-------|----|
| Mejor | 1 |
| Igual | 2 |
| Peor | 3 |
| NS/NC | 99 |

A TODOS

P.14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:

Por favor, indíquelo 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
- No contesta

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.