



## **Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2018**

Para:  | **MADRID**

**Ref.: 18148-18124**

**Madrid, enero de 2019**

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M<sup>ª</sup> Soledad Torres Acosta, 2 - 4<sup>º</sup> C. 28004 Madrid  
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | [www.simplelogica.com](http://www.simplelogica.com) | [inf@simplelogica.com](mailto:inf@simplelogica.com)

## Índice

- Ficha técnica
- Perfil de la persona usuaria
- La experiencia con el Sistema
  - Conocimiento del servicio
  - Seguimiento
- Valoración y expectativas
  - Con el servicio global
  - Con los aspectos del servicio
- Otros indicadores
  - Fidelidad
  - Recomendación
  - Utilidad
- Comparación con el servicio de otras Administraciones Públicas
- Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora
- Evolución de los indicadores

# 1

---

## Ficha técnica

---

## Características técnicas del estudio

<b>Ámbito poblacional y temporal</b>	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Se han realizado un total de 5.970 encuestas mediante dos canales: <ul style="list-style-type: none"><li>✓5.465 entrevistas autoadministradas online.</li><li>✓505 entrevistas telefónicas.</li></ul>
<b>Muestreo</b>	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
<b>Método de recogida de información</b>	La recogida de información se ha realizado por dos canales: <ul style="list-style-type: none"><li>✓Encuesta telefónica: a personas usuarias del teléfono 010 Línea Madrid/presencial.</li><li>✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias de la página web.</li></ul>
<b>Supervisión</b>	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 20,79% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
<b>Equilibraje</b>	Variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de SyR.
<b>Error muestral</b>	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: <ul style="list-style-type: none"><li>✓Para datos globales: <math>\pm 1,3\%</math></li><li>✓Para muestra online: <math>\pm 1,4\%</math></li><li>✓Para muestra telefónica: <math>\pm 4,4\%</math></li></ul>

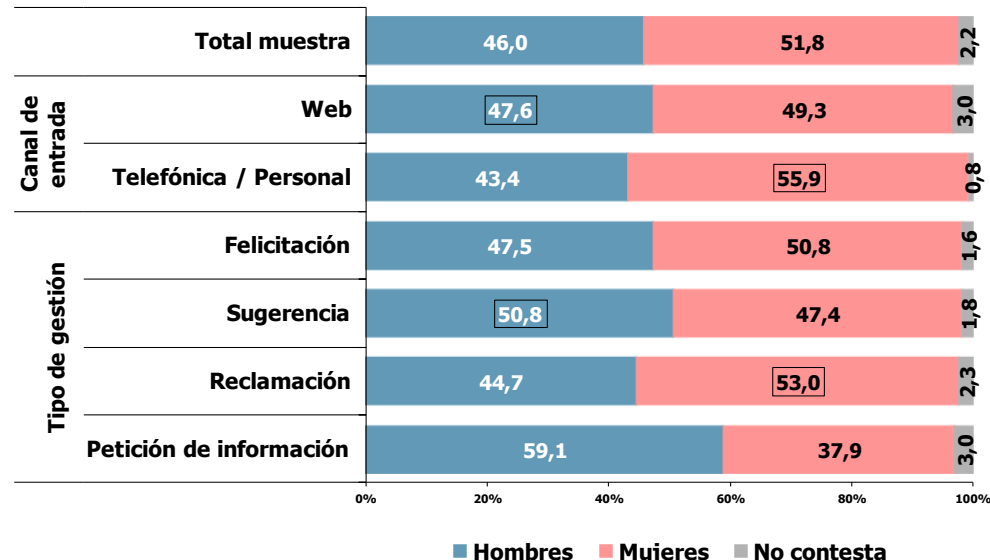
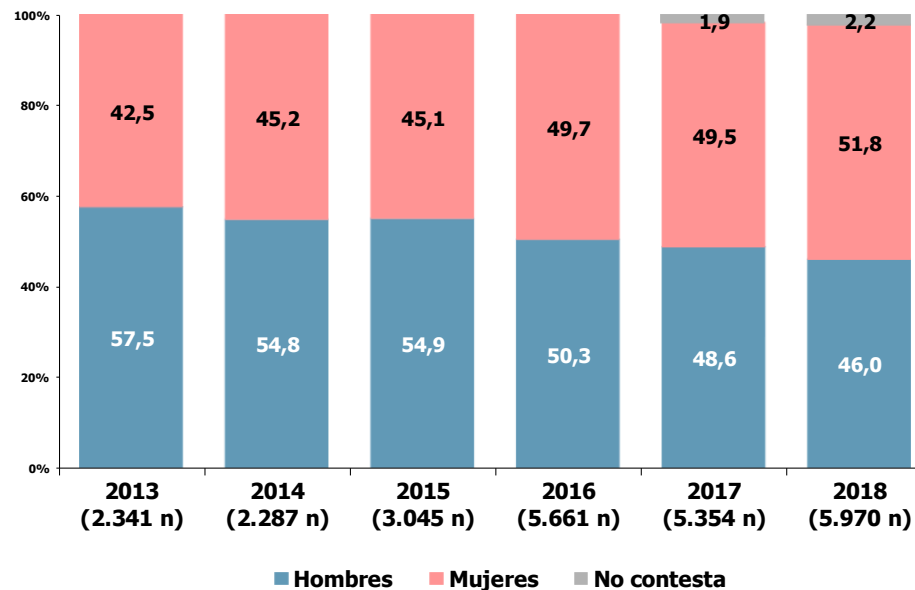
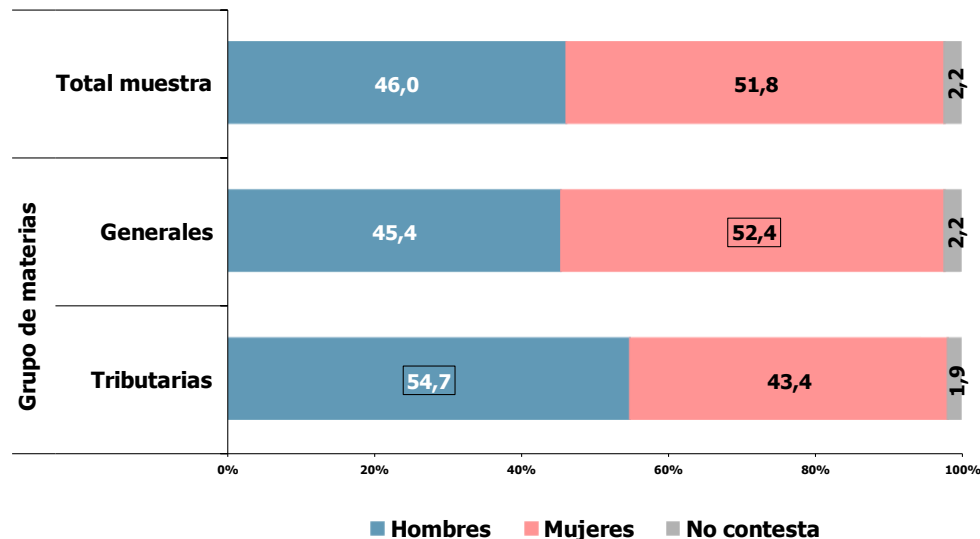
# 2

## Perfil de la persona usuaria

## Sexo

Se mantiene cierto equilibrio entre hombres y mujeres, pero la tendencia que se observa refleja un aumento en la presencia de mujeres, que representan un porcentaje superior desde el año pasado.

- Destaca el porcentaje de hombres en el bloque de materias Tributarias (54,7%), entre quienes accedieron por la web (47,6%) y quienes realizan sugerencias (50,8%).
- Mientras que el porcentaje de mujeres destaca en las materias Generales (52,4%), quienes entraron al sistema de manera presencial o telefónica (55,9%) y entre quienes hacen reclamaciones (53,0%).

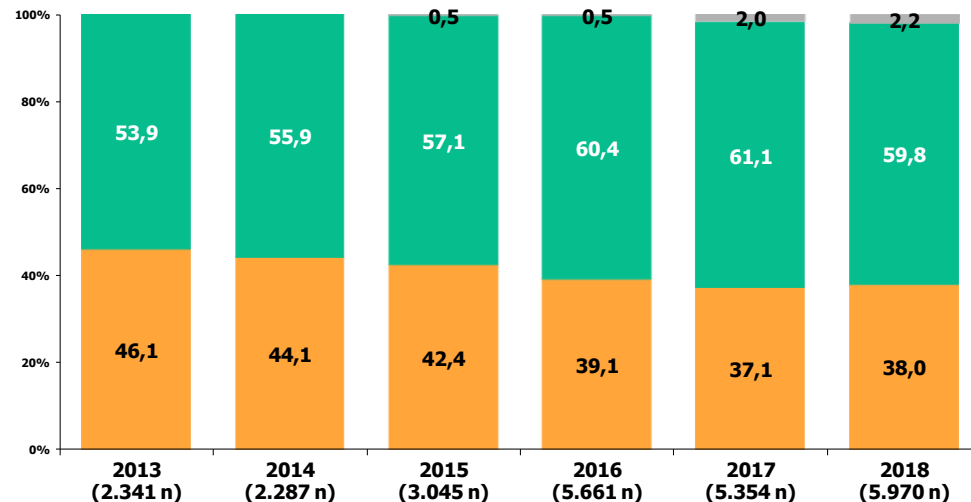


Base: Total muestra.

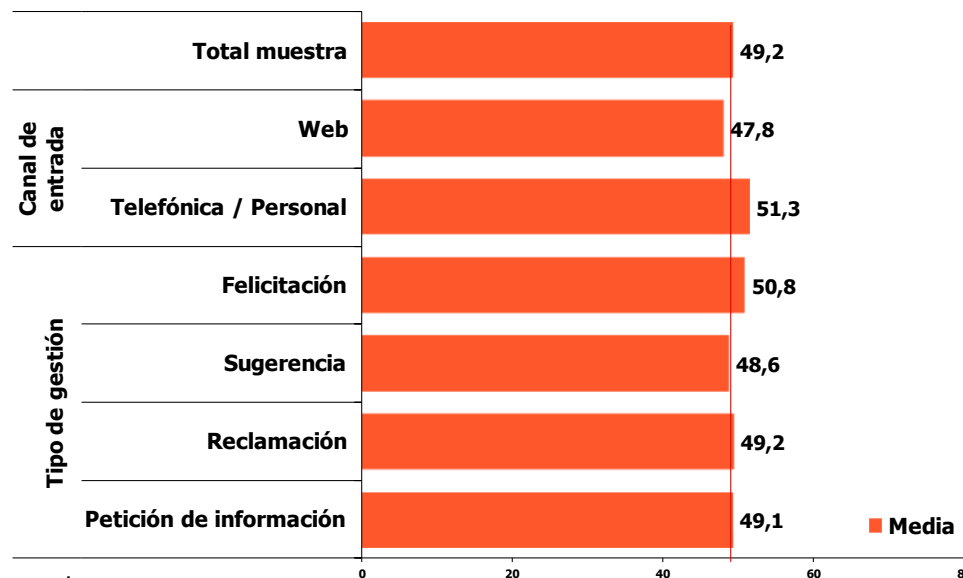
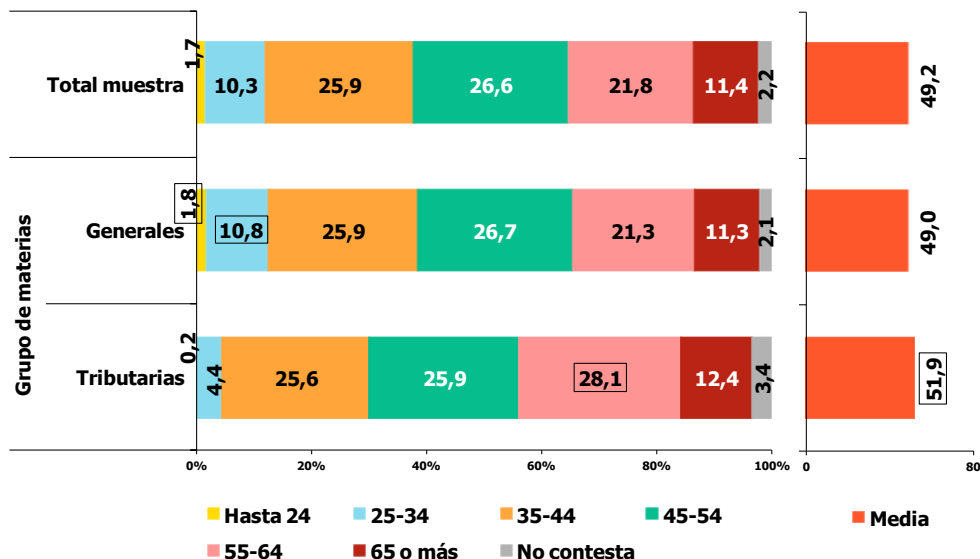
## Edad

La media de edad es de 49 años, aunque evoluciona en aumento.

- La edad media registrada es mayor entre quienes trataron materias Tributarias (52 años) y entre los que entran telefónica o presencialmente (más de 51 años).
- Se registran menores promedios de edad entre quienes trataron materias Generales (49 años) y quienes entran por el canal digital, entre los cuales la edad media no llega a los 48 años.



De 18 a 44 años 45 y más No contesta

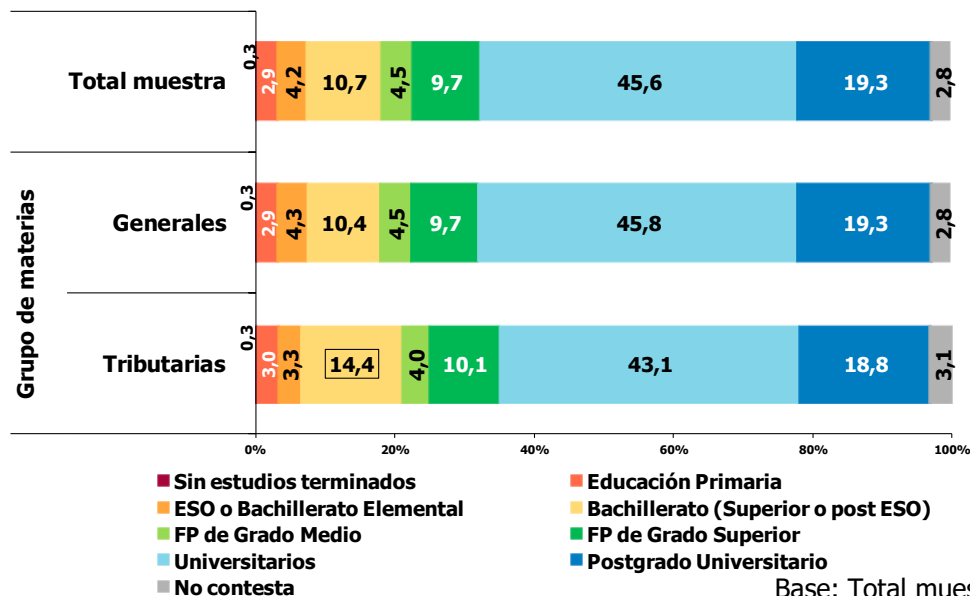
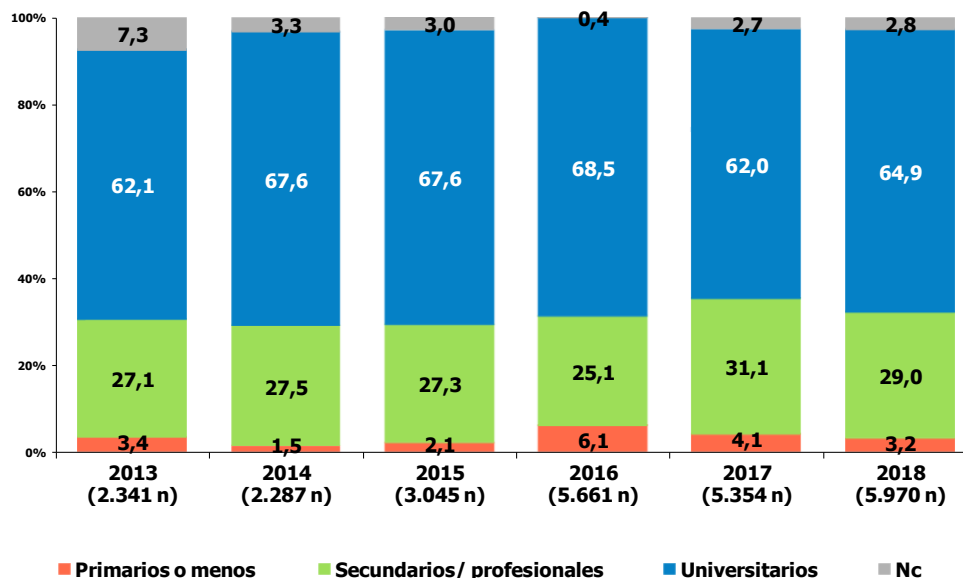


Base: Total muestra.

## Estudios

El alto nivel formativo es predominante entre las personas usuarias del servicio, lo cual relaciona claramente la utilización del mismo con el nivel de estudios.

- La mayoría de personas con estudios superiores, lo es significativamente más entre quienes entran al Sistema SyR por el canal digital (23,1%) y realizan sugerencias ( $\geq 22,0\%$ ), mientras que entre quienes entran por los canales telefónico/presencial (0,7%) y las que tramitaron reclamaciones (0,4%), aumenta significativamente el porcentaje de quienes tienen un nivel formativo menor.



% Verticales	Total	Canal		Tipo de gestión			
		Web	Telefónica / Personal	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Nivel de estudios por canal y tipo de gestión							
Total	5.970	3.722	2.248	167	1.110	4.651	42
Muestra real	5.970	5.290	680	156	1.543	4.216	55
Sin estudios terminados	0,3	0,1	0,7	0,0	0,1	0,4	0,0
Educación primaria	2,9	1,2	5,9	5,0	2,4	3,0	0,0
ESO o bachillerato elemental	4,2	3,2	6,0	3,5	3,7	4,4	3,6
Bachillerato	10,7	9,1	13,3	17,2	10,5	10,5	11,1
FP de grado medio	4,5	4,1	5,0	2,4	3,3	4,8	2,0
FP de grado superior	9,7	9,9	9,4	10,4	7,5	10,2	2,5
Universitarios	45,6	46,3	44,5	42,3	48,3	45,0	48,4
Postgrado universitario	19,3	23,1	12,9	17,5	22,0	18,6	28,5

Base: Total muestra.

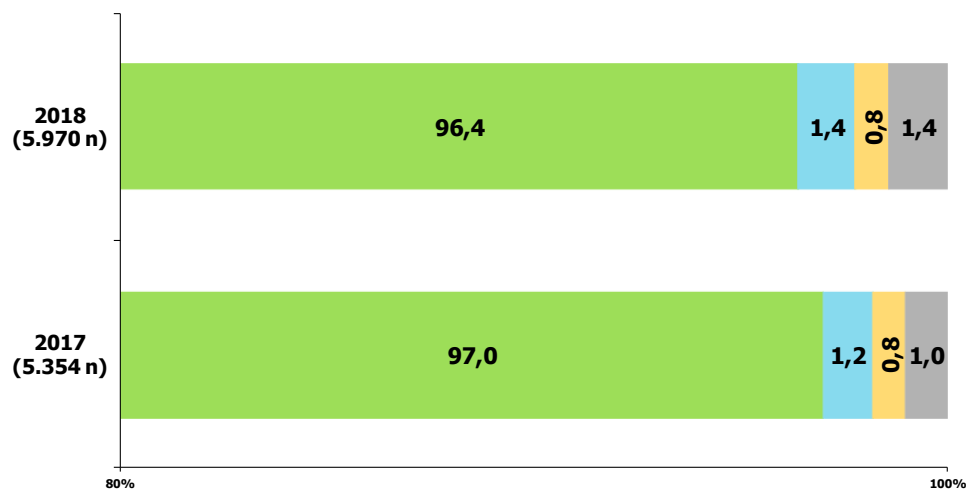


## Nacionalidad, actividad y discapacidad

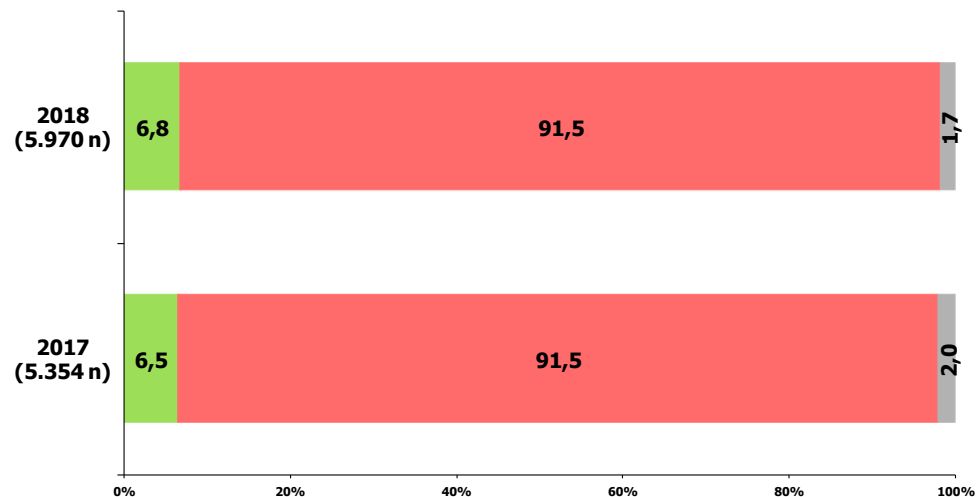
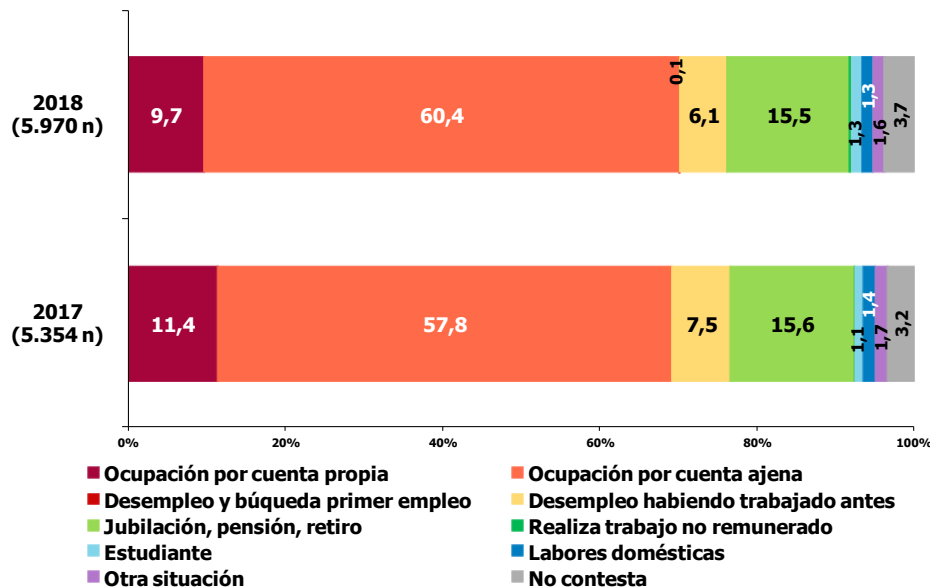
La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,4%).

Siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (70,1%), seis por cuenta ajena (60,4%) y uno por cuenta propia (9,7%) siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria.

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



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



■ Sí ■ No ■ No contesta

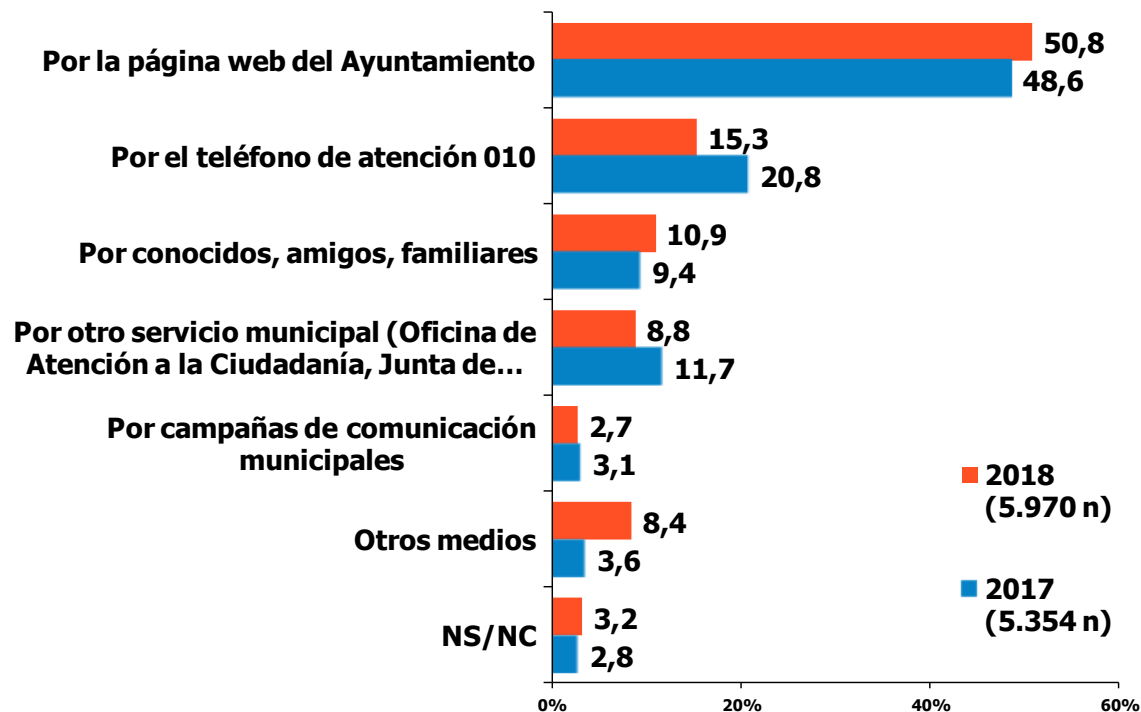
Base: Total muestra.

# 3

## La experiencia con el Sistema

## Conocimiento de los canales de acceso al servicio

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



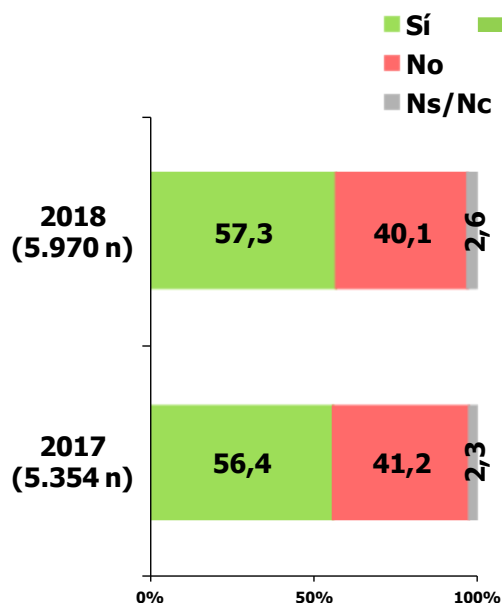
Base: Total muestra.

La mitad de las personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (50,8%), este canal es el más mencionado y su porcentaje aumenta más de dos puntos con respecto al 2017 (48,6%).

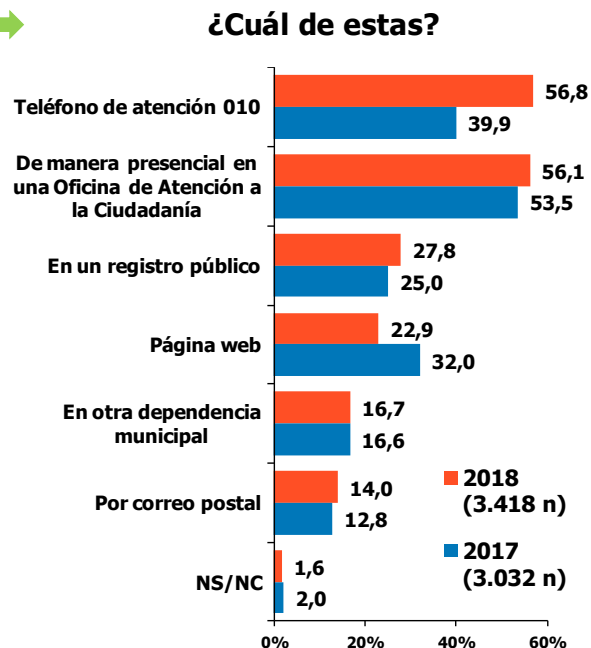
El 15,3% señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, un 10,9% conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), el 8,8% lo conocieron por conocidos, amigos o familiares y un 8,4% por otros medios, que según los propios comentarios espontáneos son medios digitales (redes sociales, foros, buscadores, etc.)

## Conocimiento de canales alternativos

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



Base: Total muestra



Base: Conocen otra manera.

El 57,3% de las personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar la sugerencia, reclamación o felicitación.

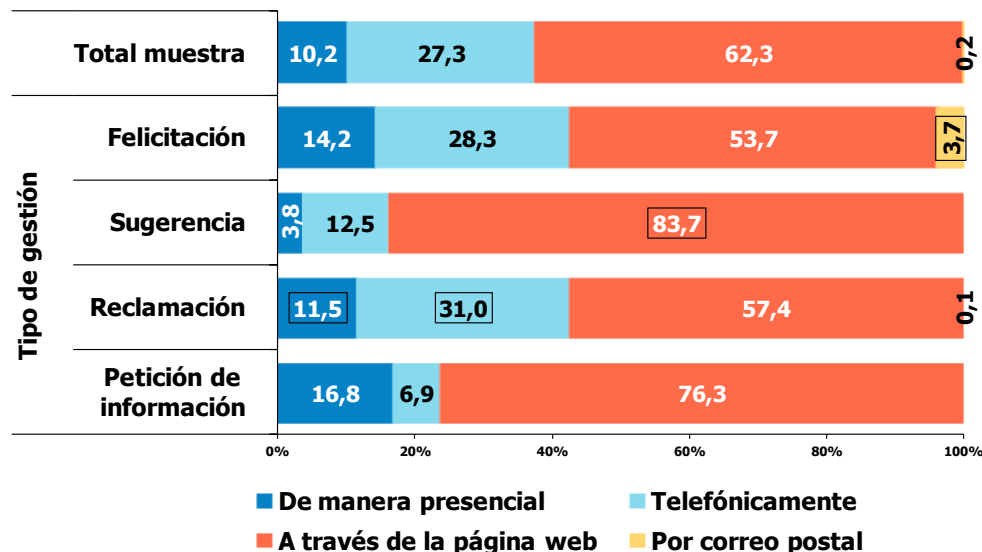
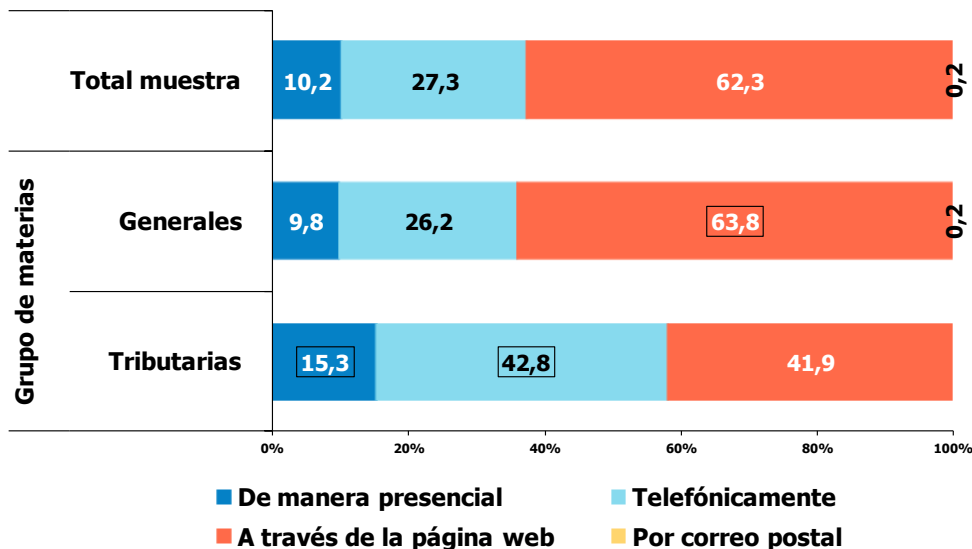
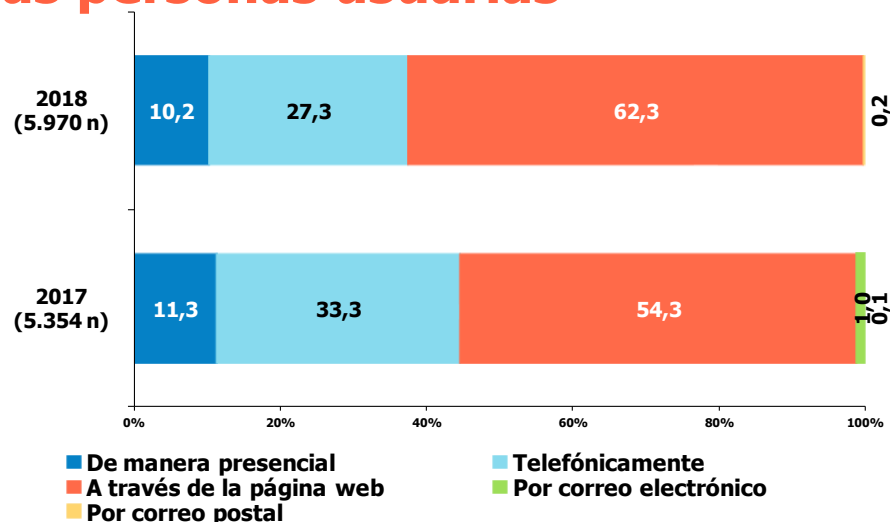
De las cuales, más de la mitad señalaron el teléfono 010 Línea Madrid (56,8%) y una Oficina de Atención a la Ciudadanía (56,1%), casi tres de cada diez indicaron que en un registro público (27,8%), el 22,9% señaló la página web (32,0%), el 16,6% en otra dependencia municipal y por correo postal el 14,0%.

## Utilización de los canales por parte de las personas usuarias

Más de seis de cada diez personas usuarias acceden al Sistema SyR a través de la página web (62,3%) siendo canal mayoritario que además aumenta 8 puntos con respecto al registrado el año anterior.

Cuando los temas tienen un impacto directo en los ciudadanos (principalmente tributarios pero también otros generales de sensibilización social) es más frecuente el uso de los canales presencial y telefónico mientras que cuando la naturaleza del tema es otra, prolifera el uso del canal digital.

También existe una relación que vincula y la gestión de sugerencias con el canal digital (83,7%) y a las reclamaciones con los canales telefónico (11,5%) y presencial (31,0%).

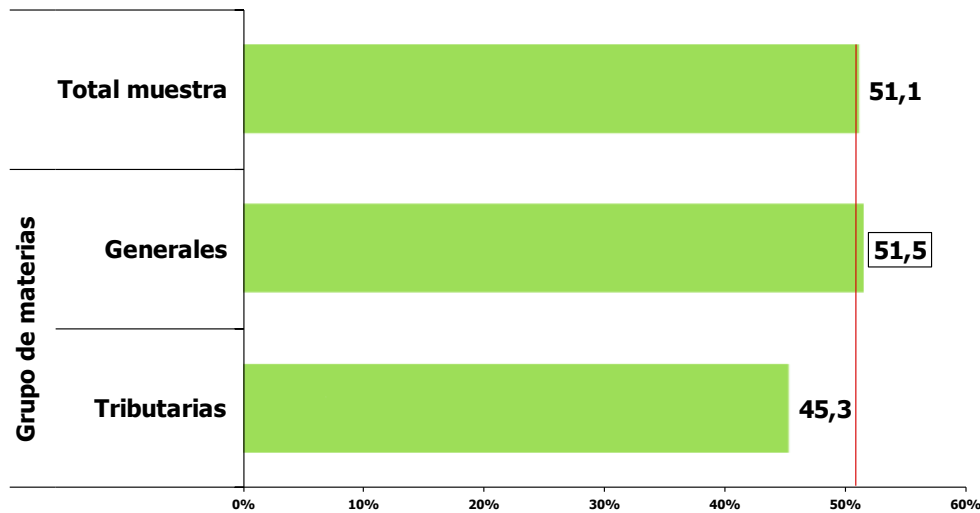


Base: Total muestra.

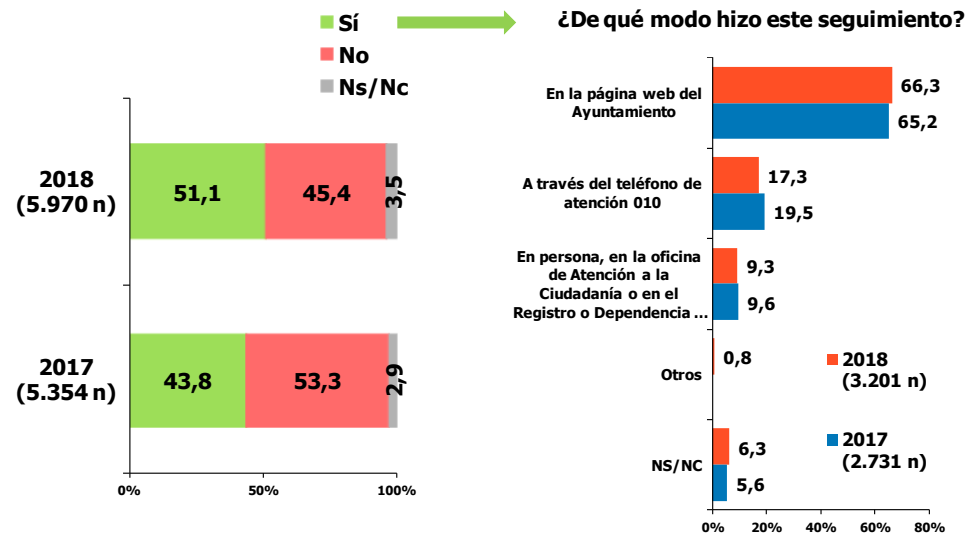
## Seguimiento

La mitad de las personas usuarias sí realizaron un seguimiento desde que iniciaron su sugerencia o reclamación hasta su resolución (51,1%). Para ello, la página web fue el canal mayoritario (66,3%).

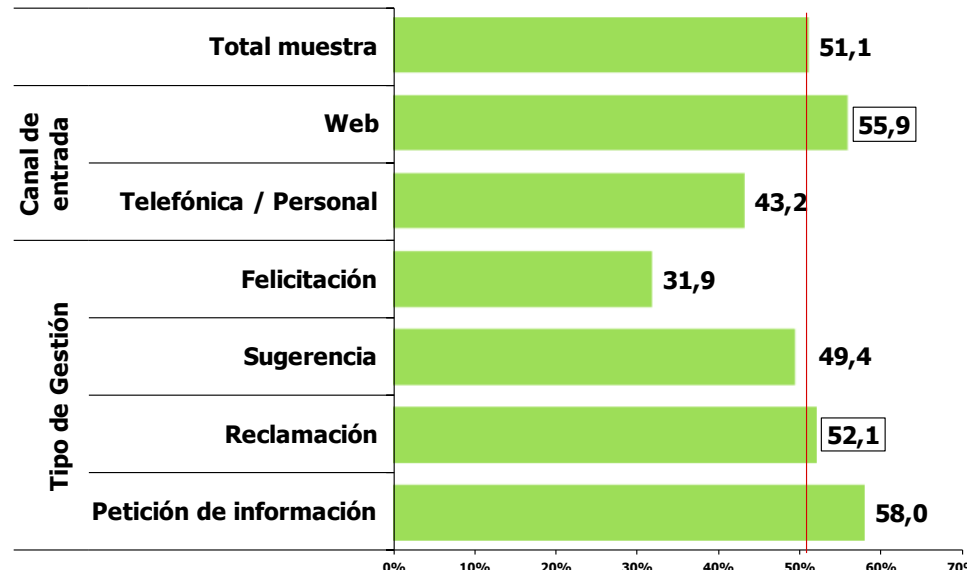
- Quienes hicieron seguimiento destacan cuando las materias fueron Generales (51,5%): Urbanismo (64,7%), Vías y Espacios Públicos (59,5%) y Medio Ambiente (58,1%), y en las submaterias de mobiliario urbano (67,8%), arbolado de alineación (64,5%), zonas verdes de barrio o distrito (60,5%) y aceras y calzadas (60,3%). También entre quienes entraron por el canal digital (55,9%) y quienes realizaron reclamaciones (52,1%) y quienes realizaron reclamaciones (52,1%) y quienes realizaron reclamaciones (52,1%).



Base: Total muestra.



Base: Hicieron seguimiento.



Base: Total muestra.

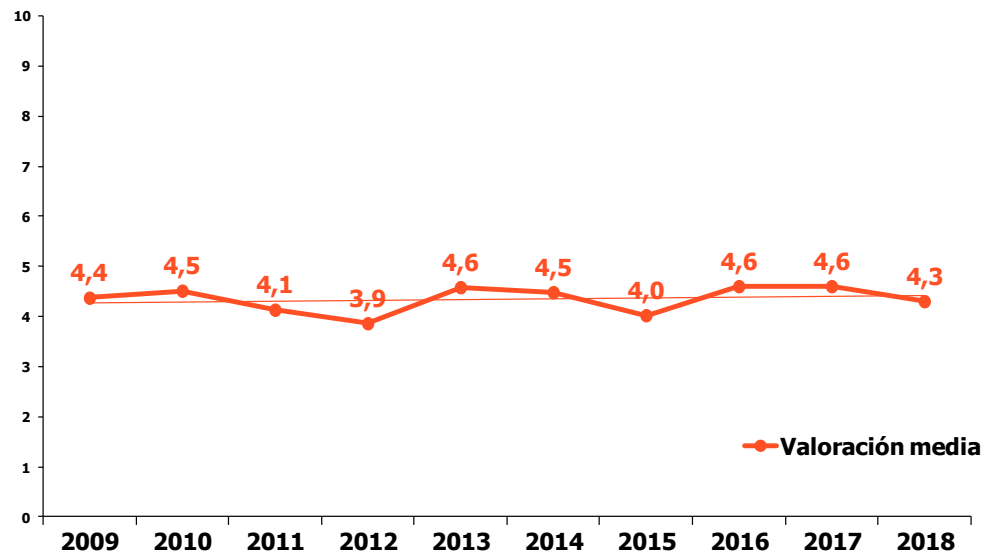
# 4

## Valoración y expectativas

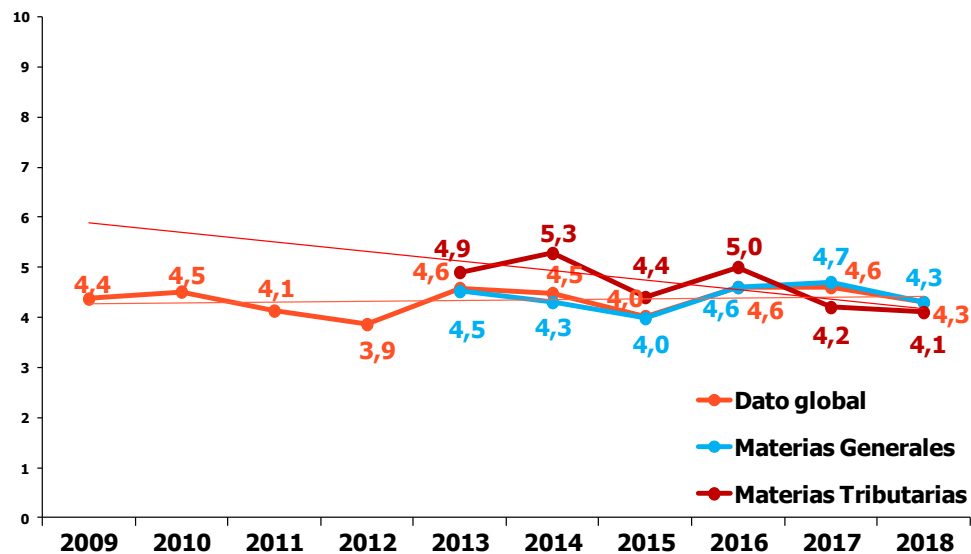
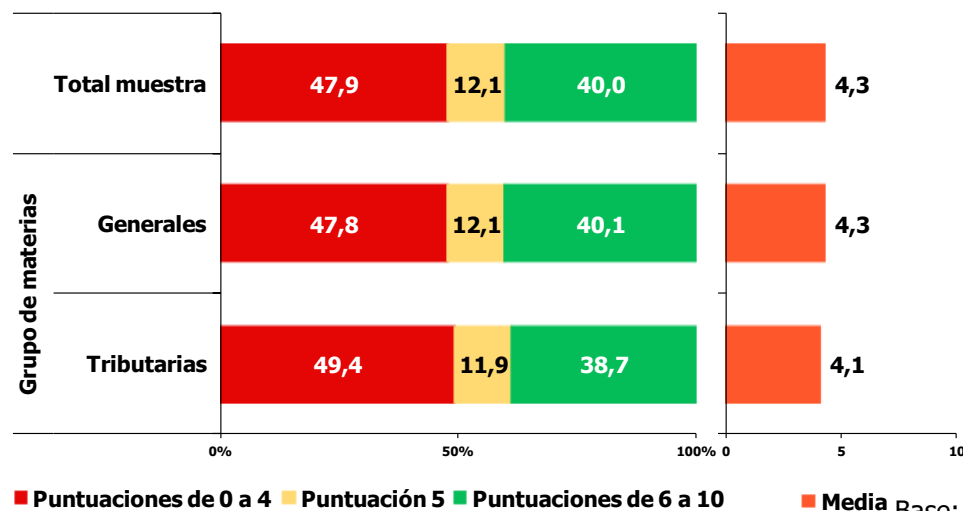
## Valoración global

La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de **X=4,3 sobre 10**. El valor el indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante.

La valoración media otorgada para las materias Tributarias (X=4,1) es algo inferior a la que se registra entre quienes tramitaron materias Generales (X=4,3). Pero si observamos su evolución, el indicador de materias Generales se comporta de forma muy similar al del dato global, mientras que el de materias Tributarias refleja una tendencia claramente decreciente y más pronunciada desde el año 2013.



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

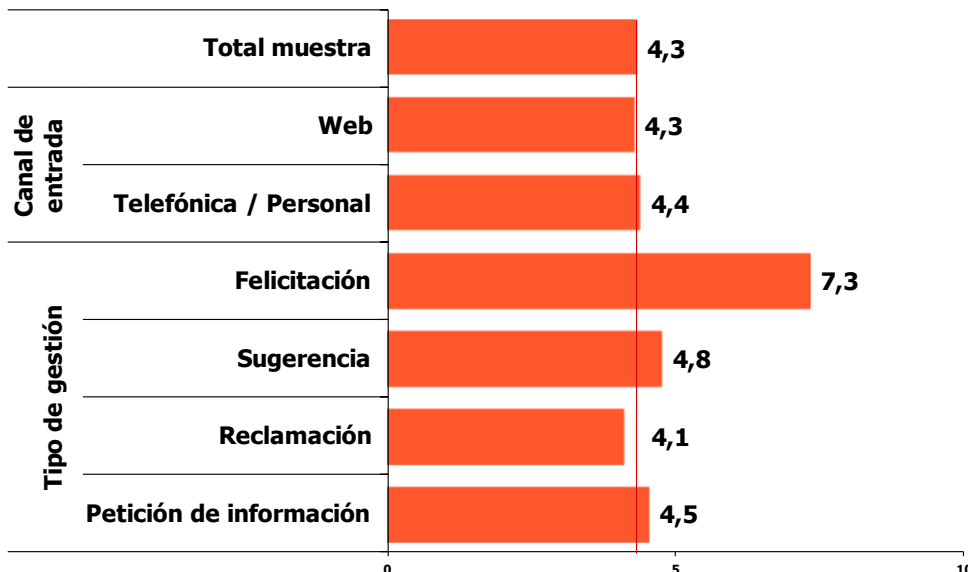




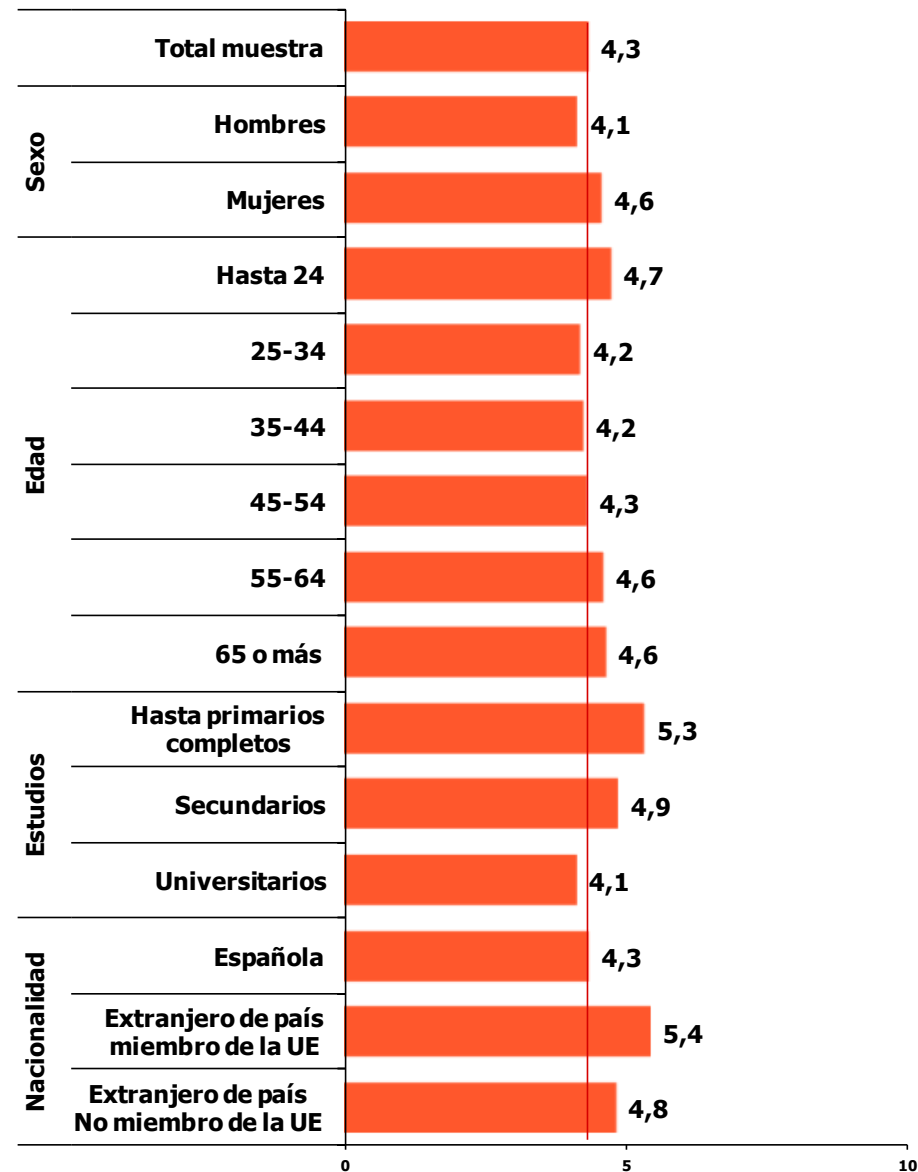
## Valoración global por segmentos

Los segmentos de personas usuarias que “aprueban” con puntuaciones medias iguales o superiores a 5 son quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,3$ ), quienes tienen un menor nivel de estudios ( $X=5,3$ ) y los extranjeros de un país miembro de la UE ( $X=5,4$ ).

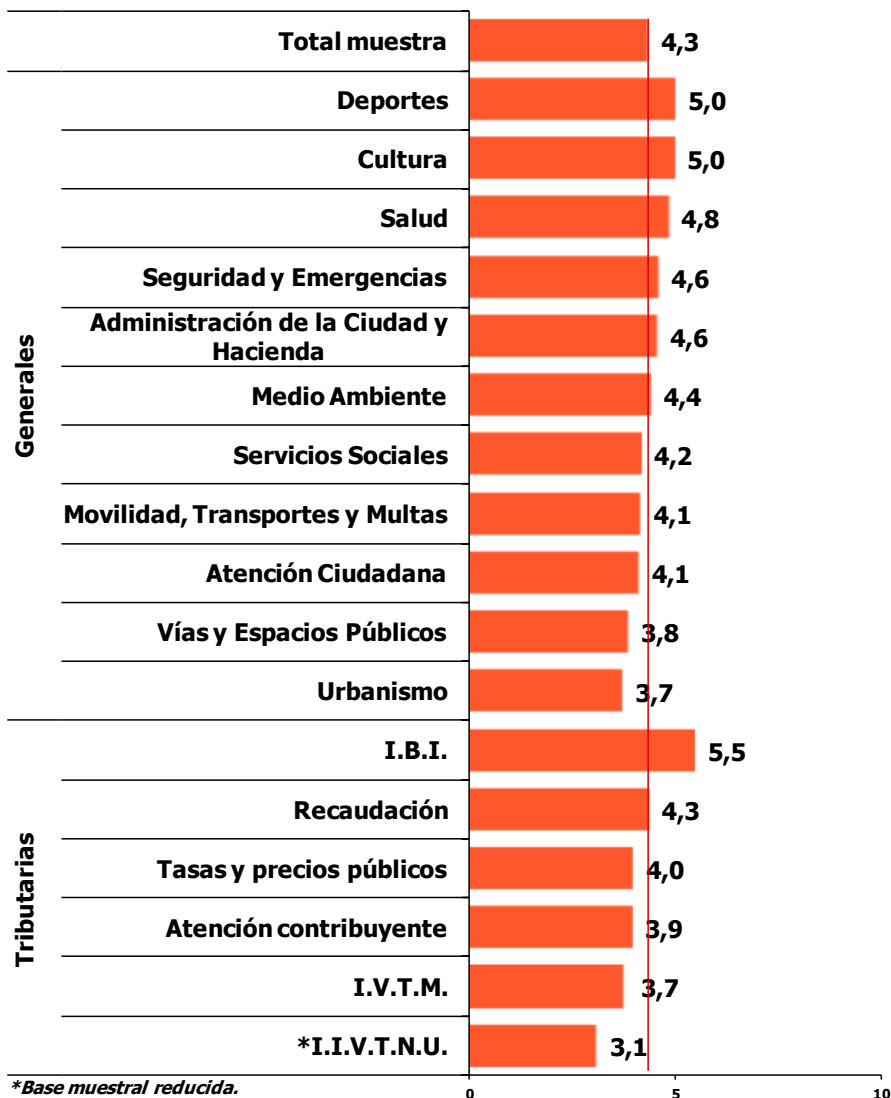
Sin embargo, los segmentos que peor valoran la satisfacción con el servicio en general quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,1$ ), los hombres ( $X=4,1$ ), quienes tienen entre 25 y 54 años ( $X \leq 4,3$ ), con estudios universitarios ( $X=4,1$ ) y entre los españoles ( $X=4,3$ ).



Base: Total muestra.

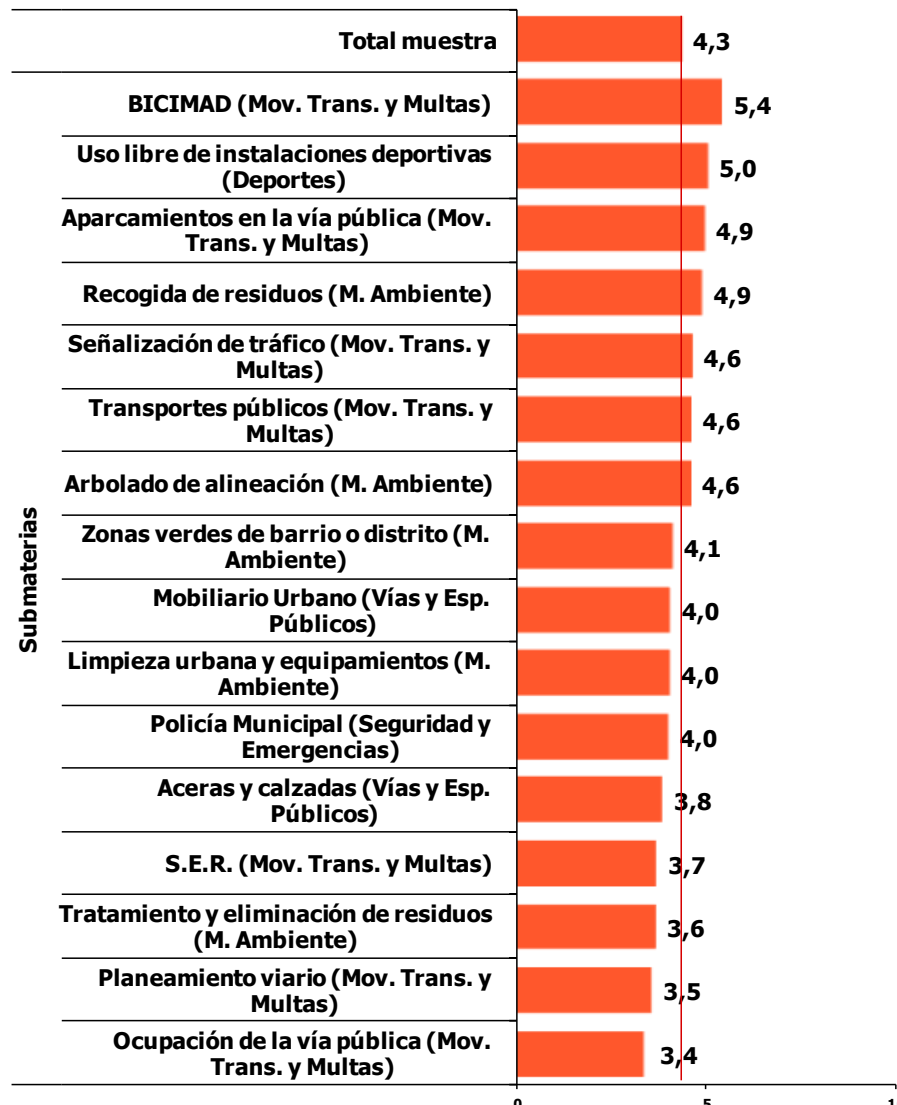


## Valoración global según materias y submaterias



\*Base muestral reducida.

Base: Total muestra.

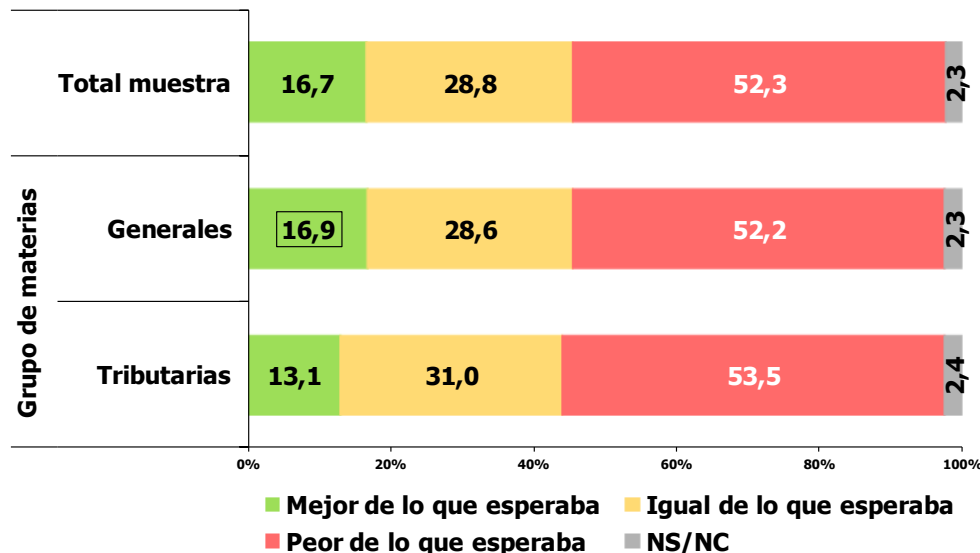


Base: Total muestra.

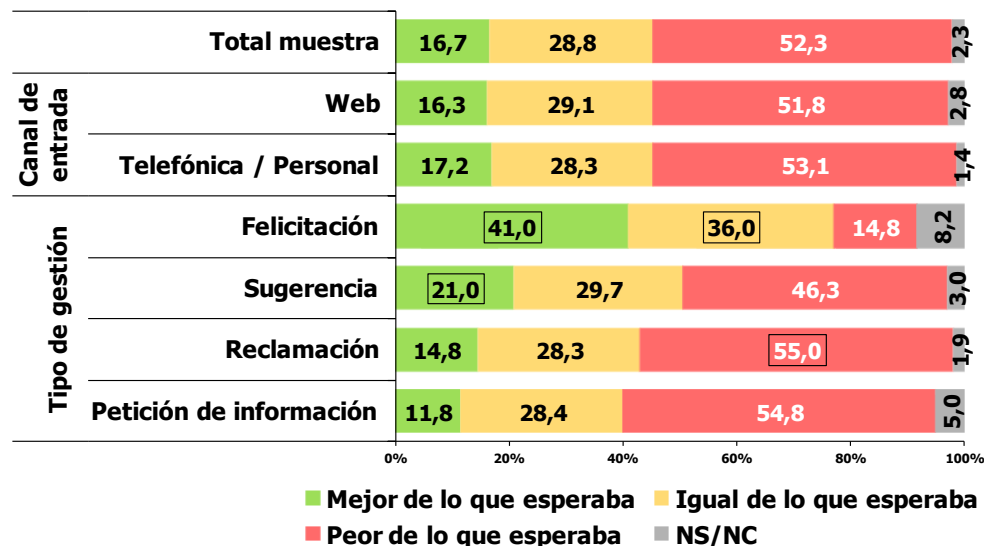
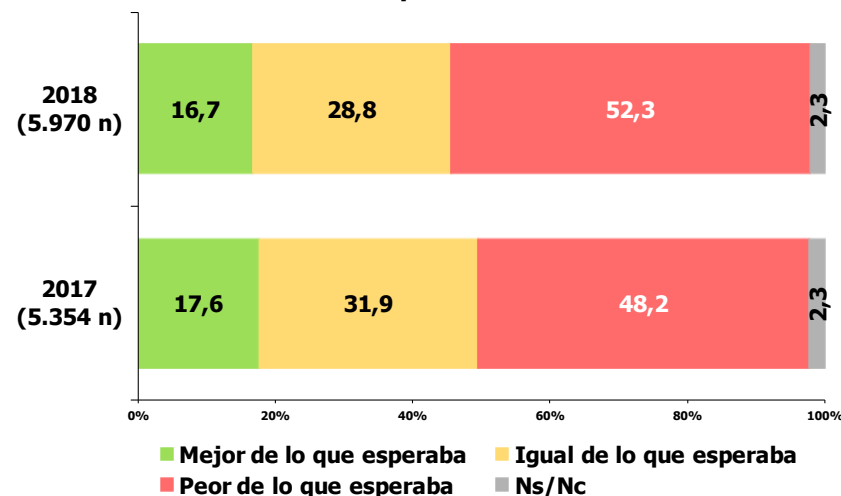
## Expectativas

La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria: más de la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (52,3%), casi tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (28,8%) y el 16,7% que ha sido mejor.

El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca en el bloque de Generales (16,9%) y entre quienes realizaron felicitaciones (41,0%) y sugerencias (21,0%). El de quienes afirman que fue peor destaca entre quienes realizaron reclamaciones (55,0%).



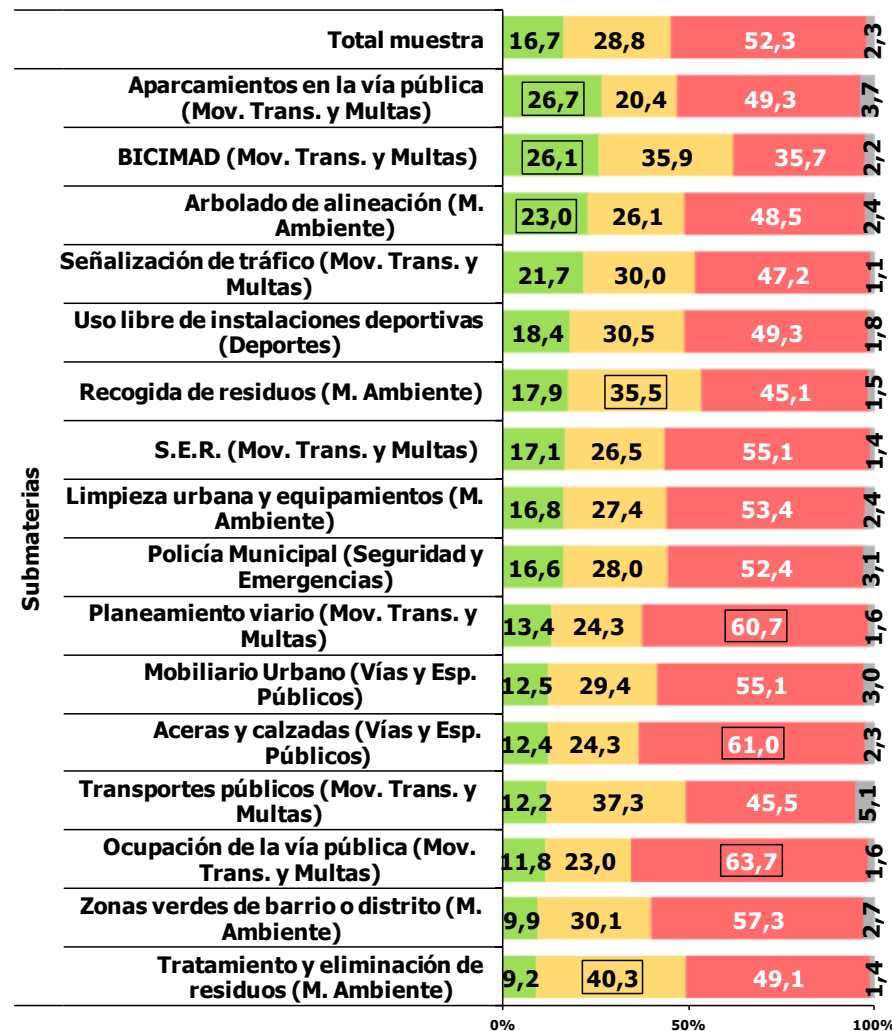
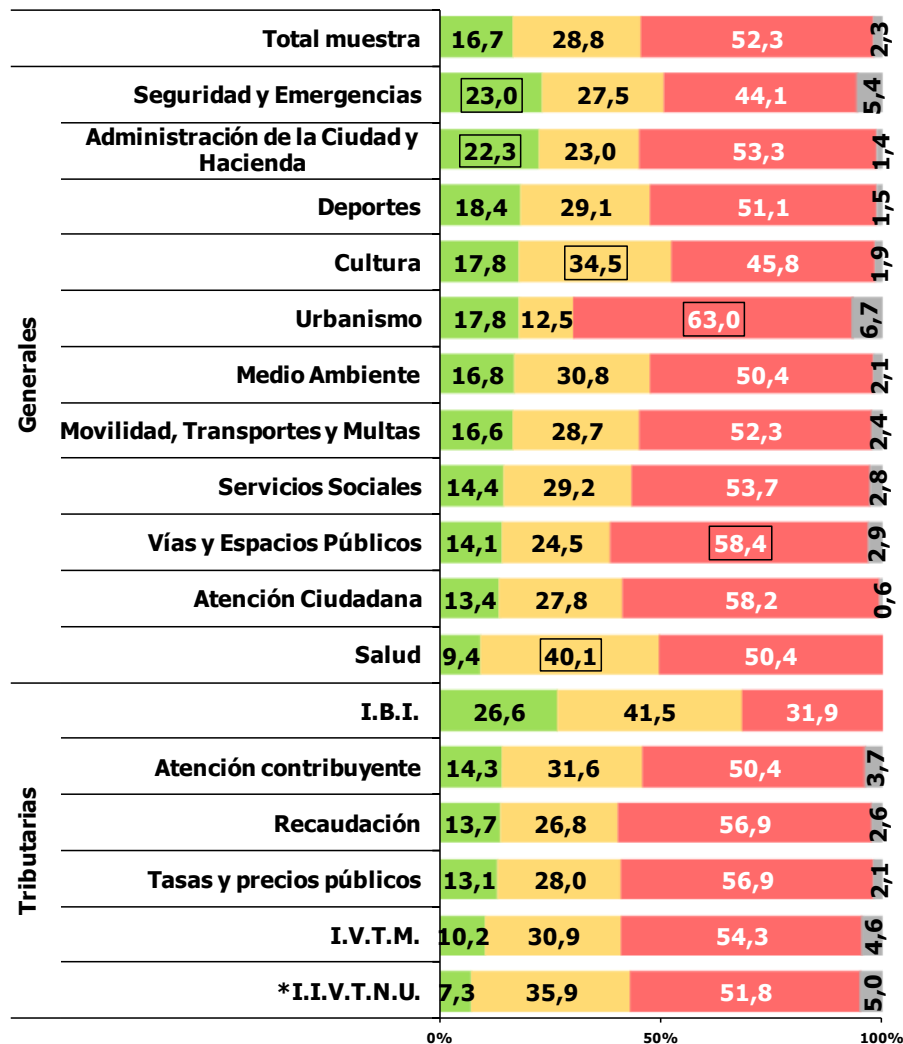
Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?



Base: Total muestra.



## Expectativas según materias y submaterias



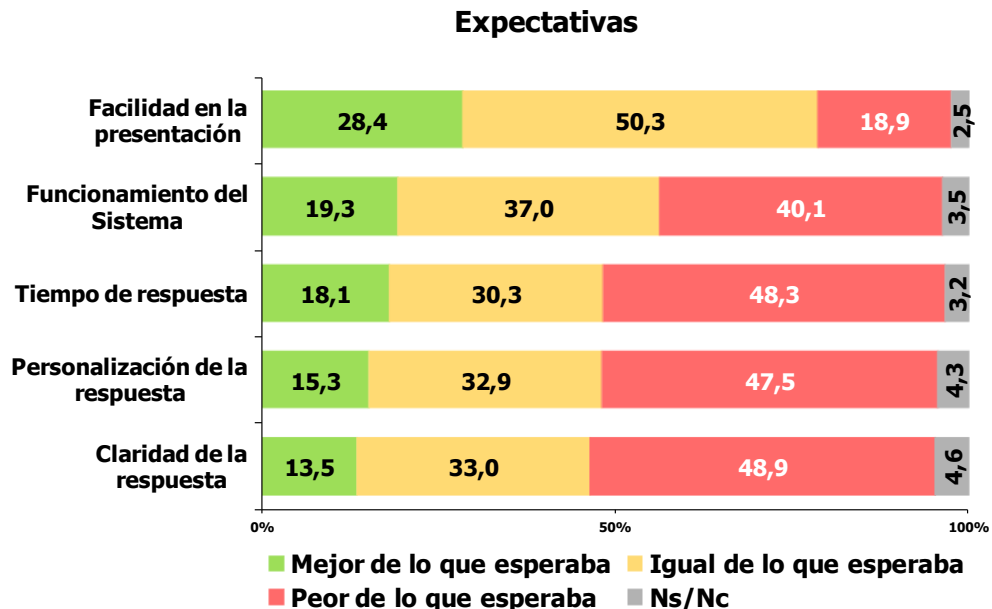
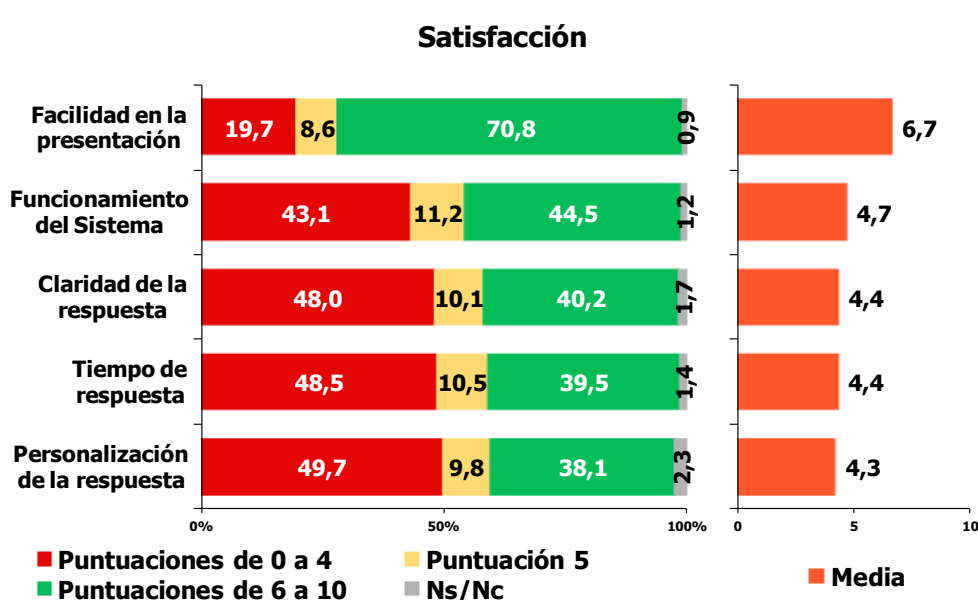
■ Mejor de lo que esperaba 
 ■ Igual de lo que esperaba 
 ■ Peor de lo que esperaba 
 ■ NS/NC

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

Base: Total muestra.

## Valoración y expectativas sobre los cinco aspectos del servicio

Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida. No obstante, de los cinco aspectos del servicio que se miden, la facilidad en la presentación es el único aspecto que "aprueba" (X=6,7) y que registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas (29,5%) superior al que representan quienes se vieron defraudados (18,3%).



Base: Total muestra.

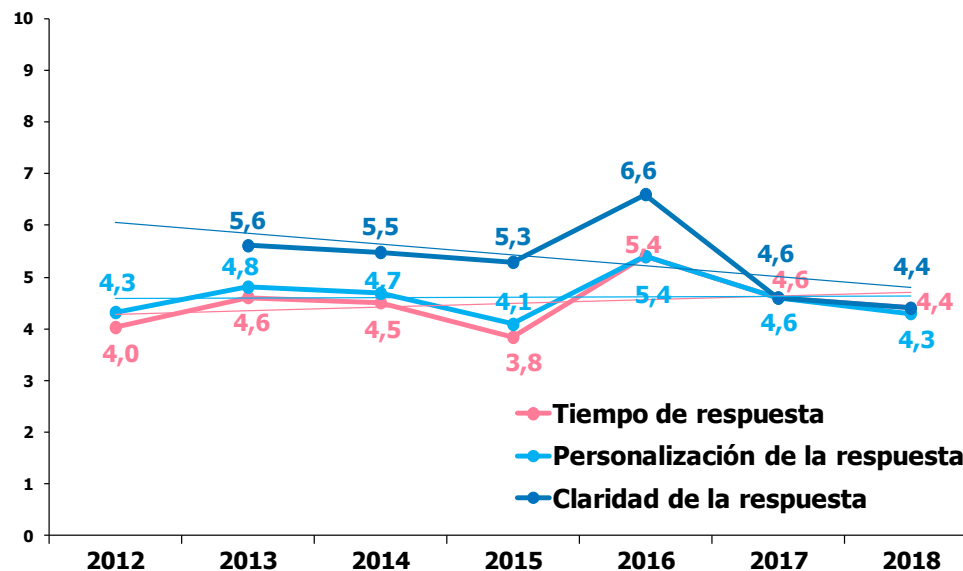
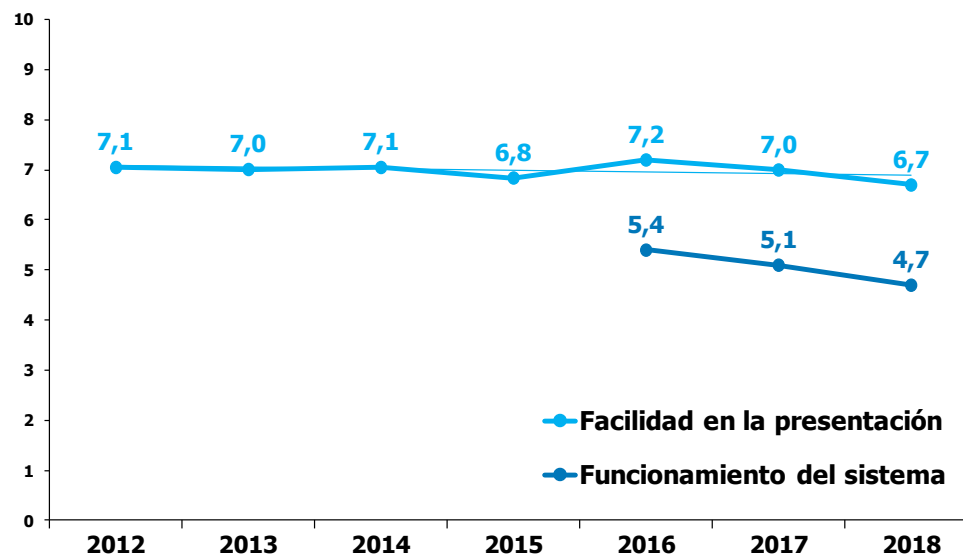
## Evolución de la valoración media de los cinco aspectos del servicio

En el caso de los dos aspectos relacionados con la interacción con el sistema –que son los mejor valorados por las personas usuarias– en los tres últimos años se observa un descenso paralelo, leve y escalonado, llegando a registrarse en la actualidad el valor más bajo de toda la serie.

Al referirse a la facilidad en la presentación la línea de tendencia se mantiene constante si ampliamos el abanico histórico. Además la media sólo desciende medio punto con respecto a la mejor valoración que se produjo en 2016, pasando de  $X=7,2$  a  $X=6,7$ .

Con respecto a los aspectos relacionados con la respuesta, los tres evolucionan negativamente durante los dos últimos años. En los casos del tiempo y la personalización de la respuesta, la evolución de los indicadores en el conjunto de toda la serie histórica –que es muy similar– refleja una tendencia constante y el último descenso se percibe como una oscilación más del ciclo.

Sin embargo, la evolución de la claridad de la respuesta es manifiestamente descendente y en las dos últimas consultas se registran las peores valoraciones de toda la serie, ambas inferiores a 5 cuando nunca antes lo habían sido.



Base: Total muestra.

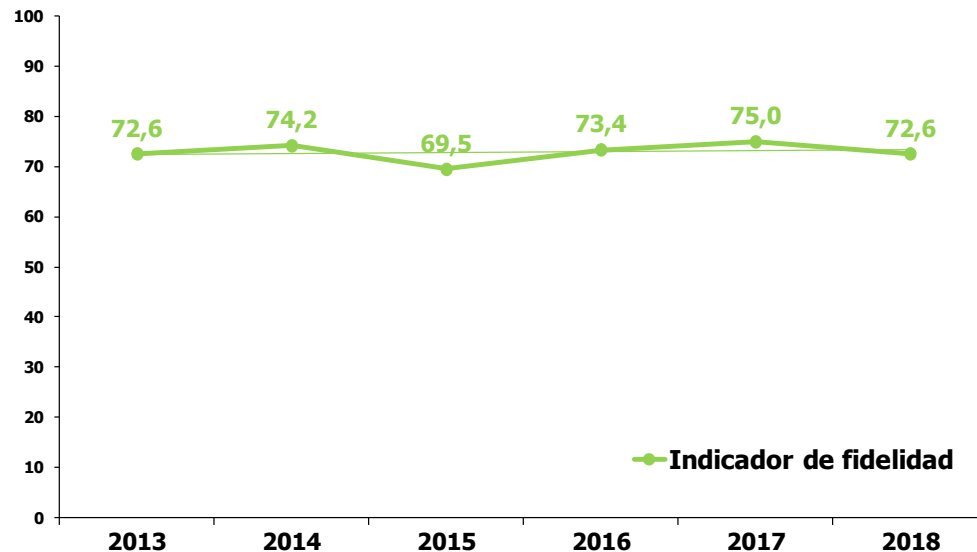
# 5

## Otros indicadores del servicio

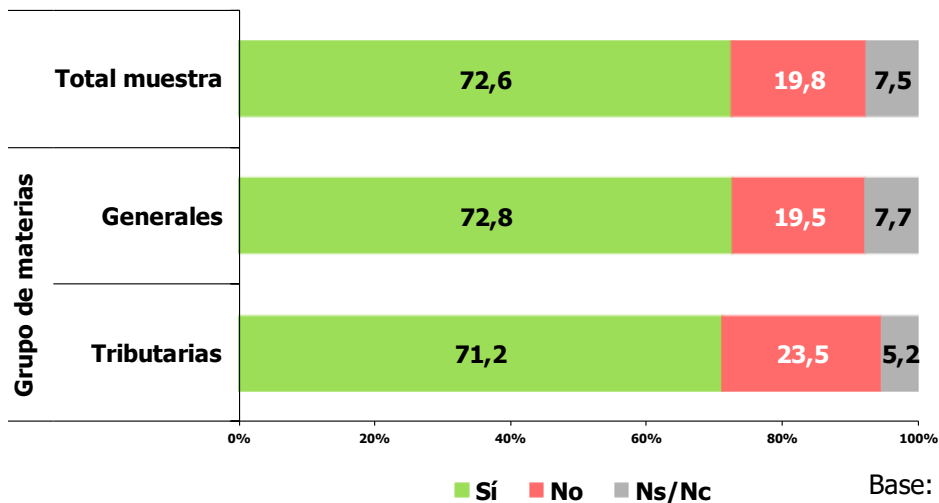
## Fidelidad

Casi tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,6%). Este porcentaje mantiene una tendencia constante desde el año 2013.

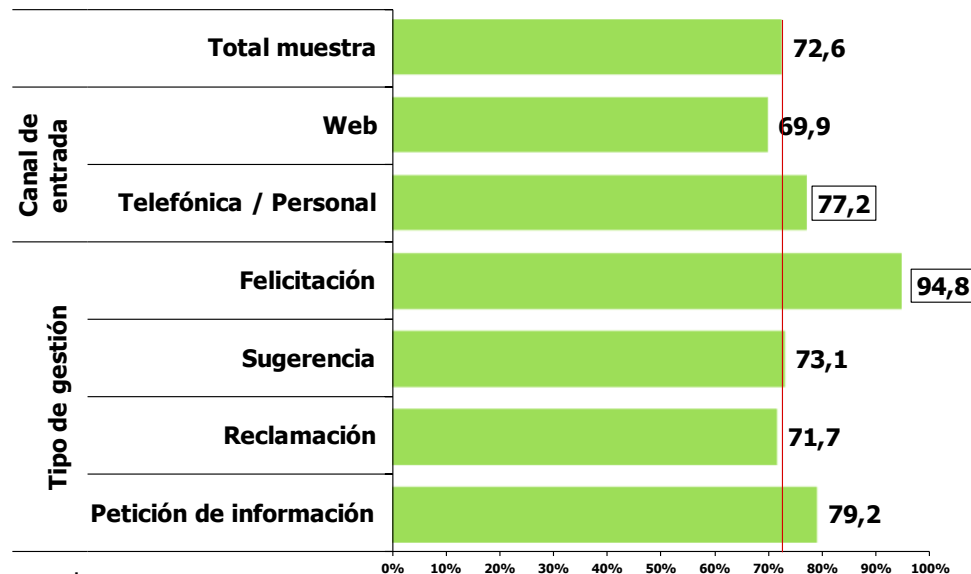
El indicador destaca significativamente entre quienes acceden al sistema de forma telefónica y presencial (77,2%) y quienes realizaron felicitaciones (94,8%).



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

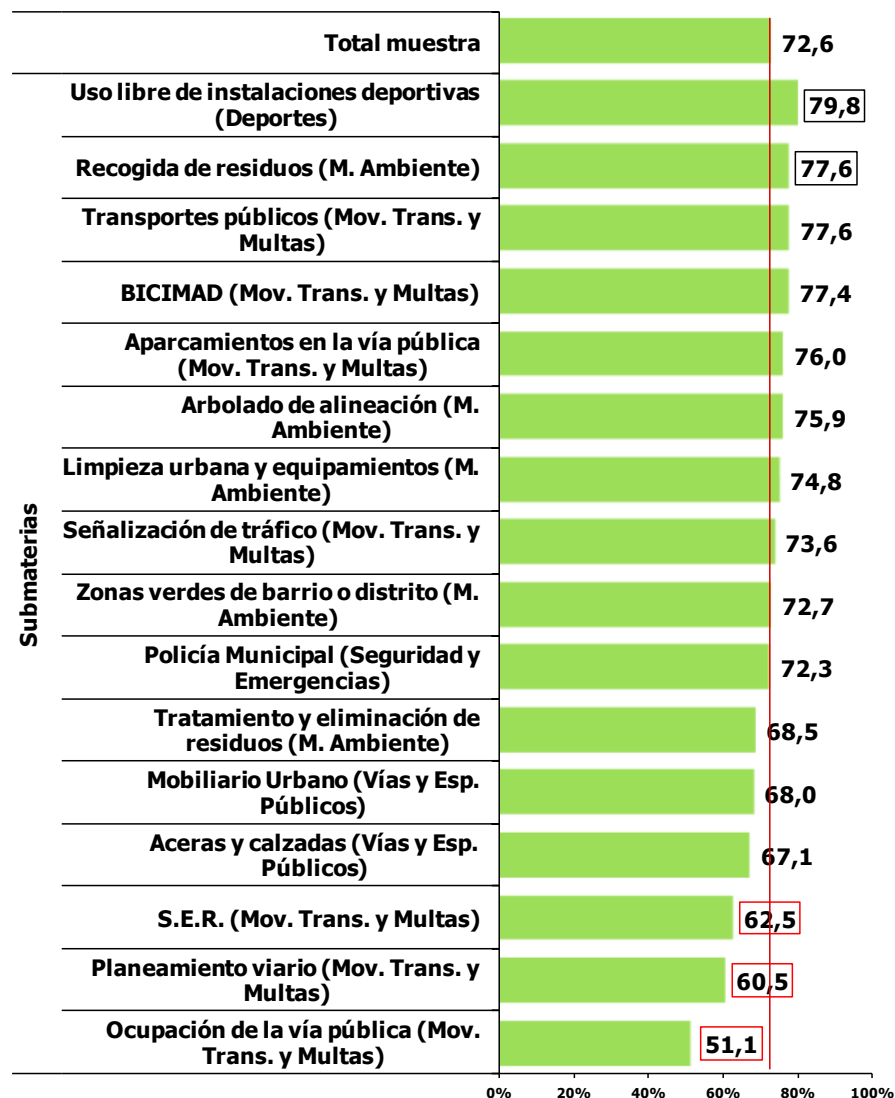
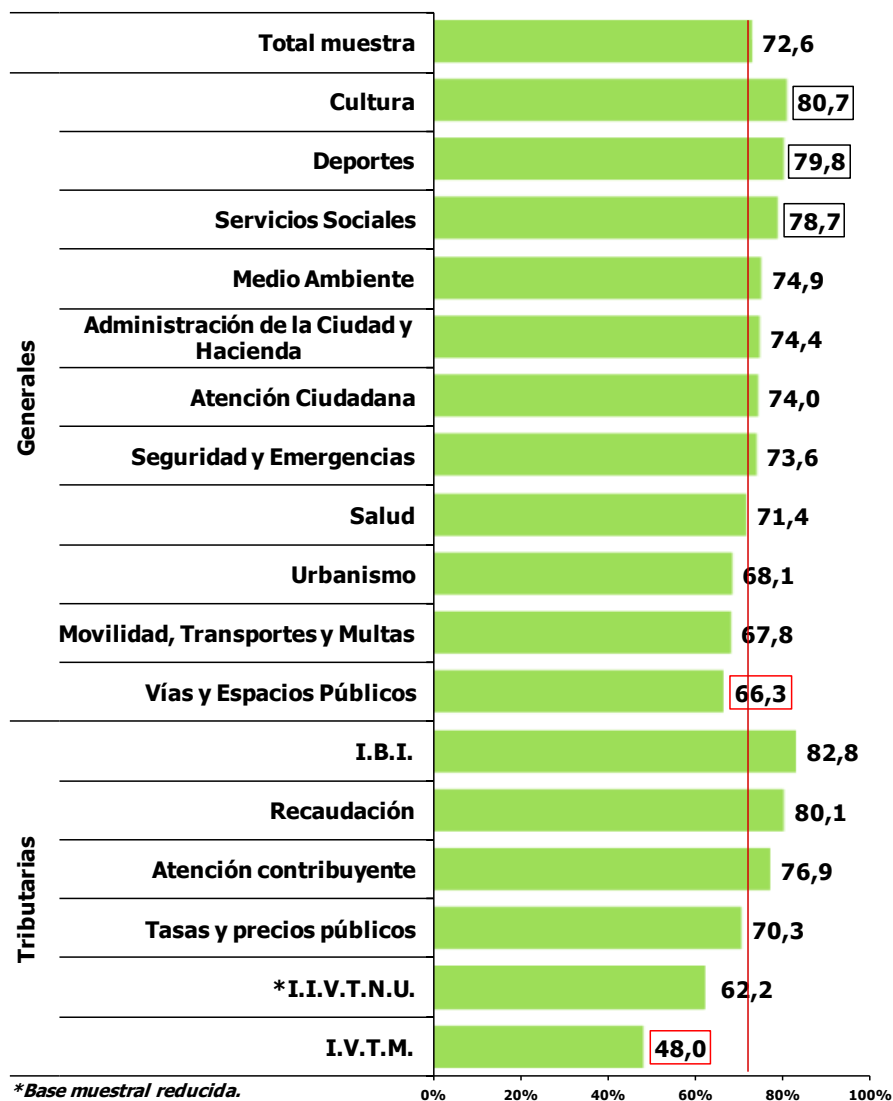


Base: Total muestra.





## Fidelidad según materias y submaterias

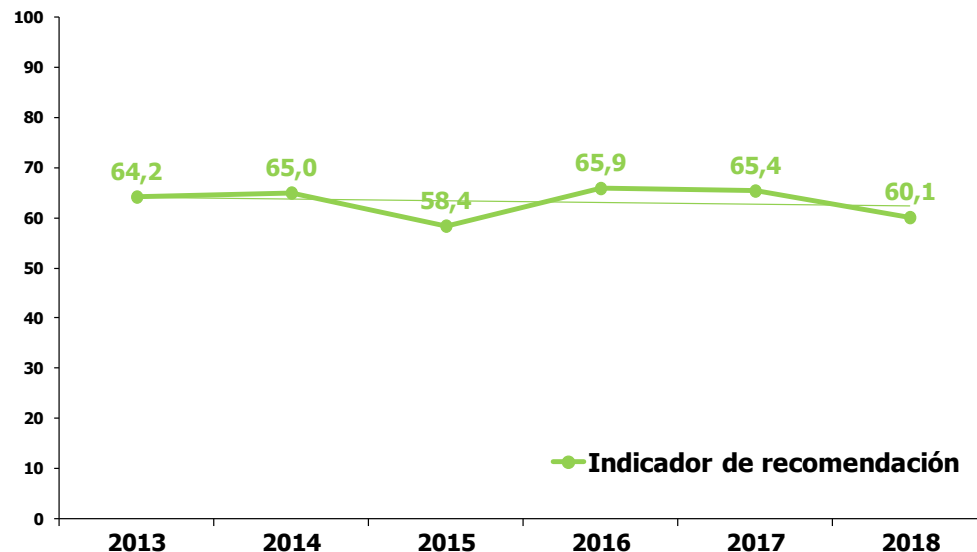


Base: Total muestra.

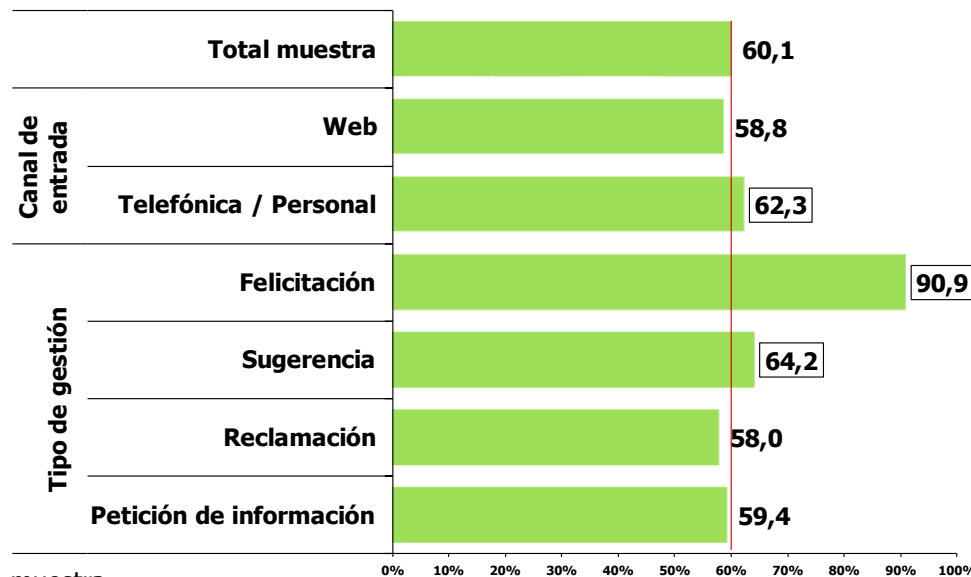
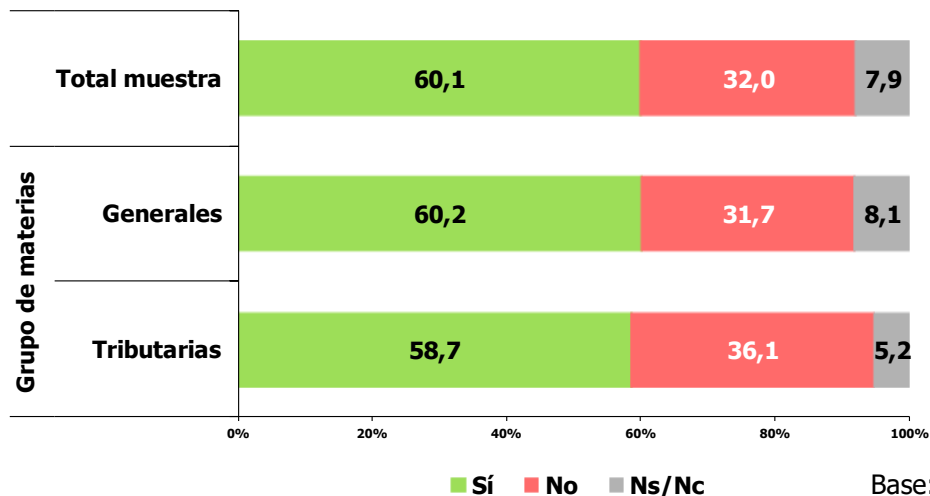
## Recomendación

Seis de cada diez personas usuarias (60,1%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Como ocurriera con el indicador de fidelidad, el de recomendación también permanece constante desde el año 2013.

El indicador destaca significativamente entre los mismos segmentos que el anterior: quienes acceden al sistema de forma telefónica y presencial (62,3%) y quienes realizaron felicitaciones (90,9%) o sugerencias (64,2%).

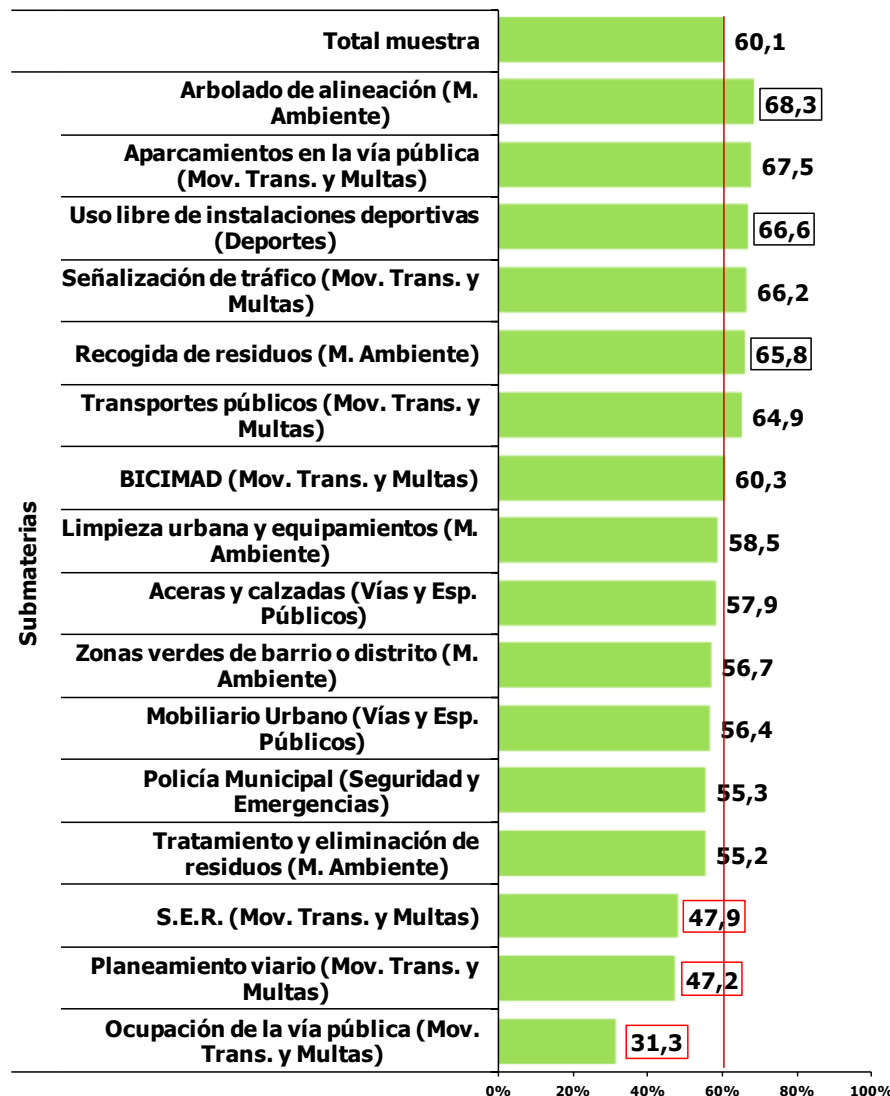
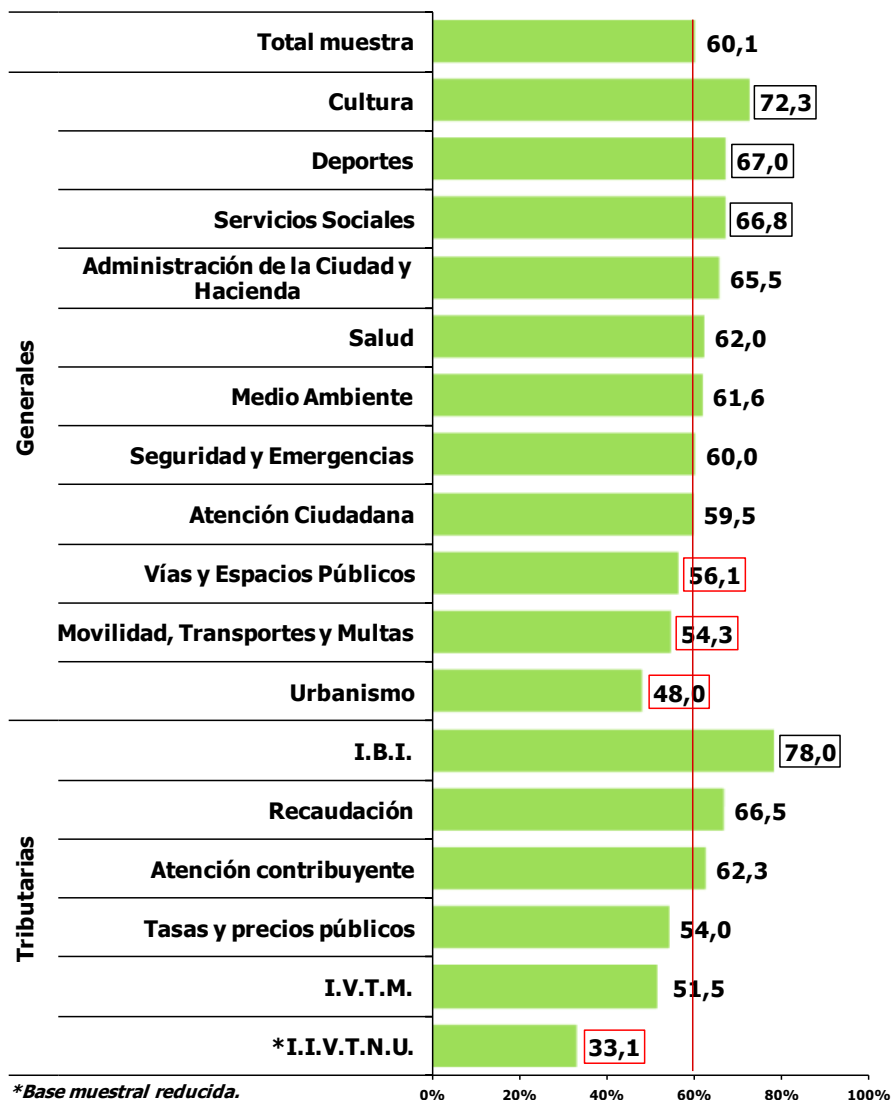


¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según grupo de materias)



Base: Total muestra.

## Recomendación según materias y submaterias



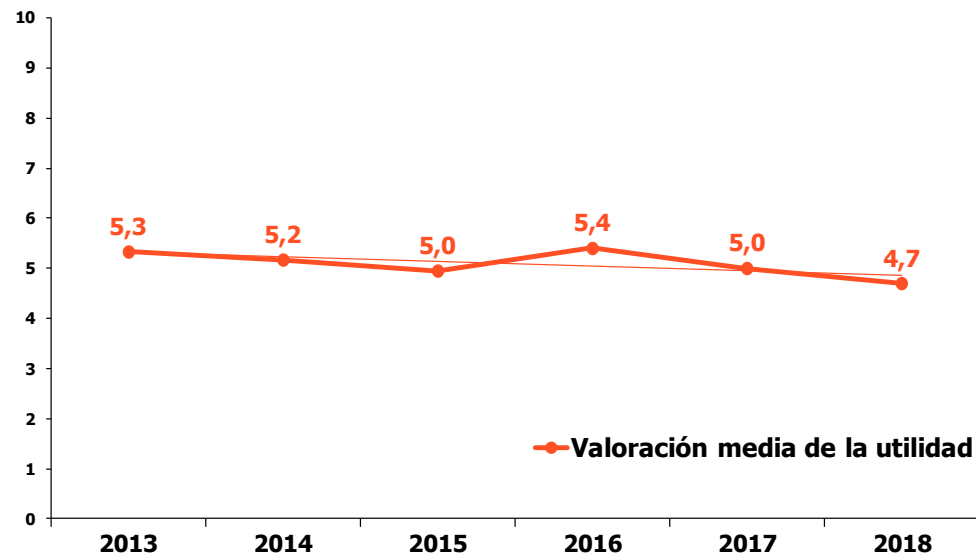
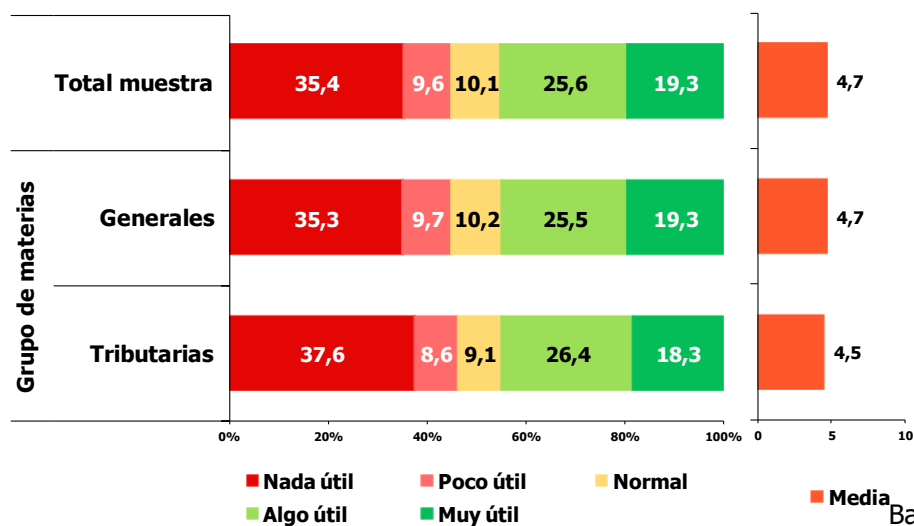
Base: Total muestra.

## Utilidad

En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 44,9% formado por quienes consideran útil (25,6%) o muy útil (19,3%) este servicio. La media de esta valoración es  $X=4,7$ , tres décimas inferior al registrado en 2017 ( $X=5,0$ ) y su evolución refleja una tendencia ligeramente descendente.

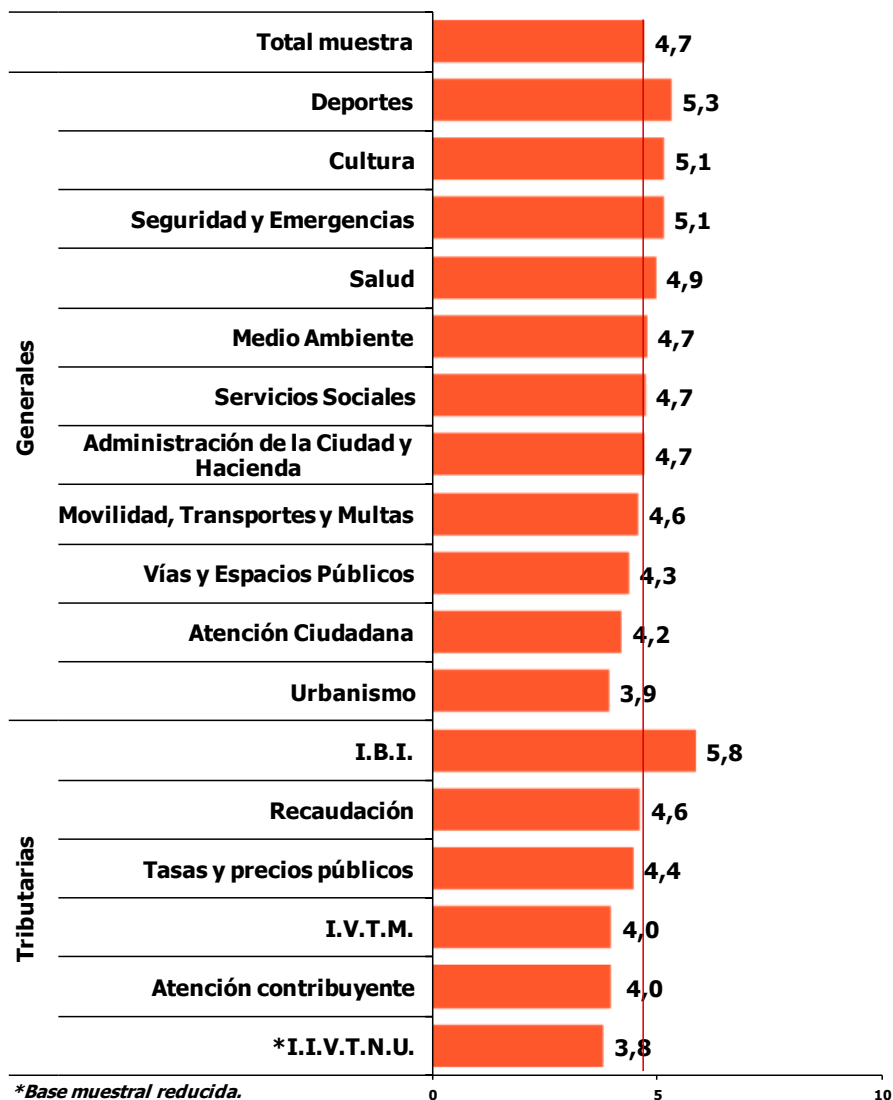
La valoración media más alta se registra entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,8$ ) y sugerencias ( $X=5,1$ ) y la más baja entre los usuarios que realizaron reclamaciones ( $X=4,5$ ).

Valoración de la utilidad del servicio según el grupo de materias

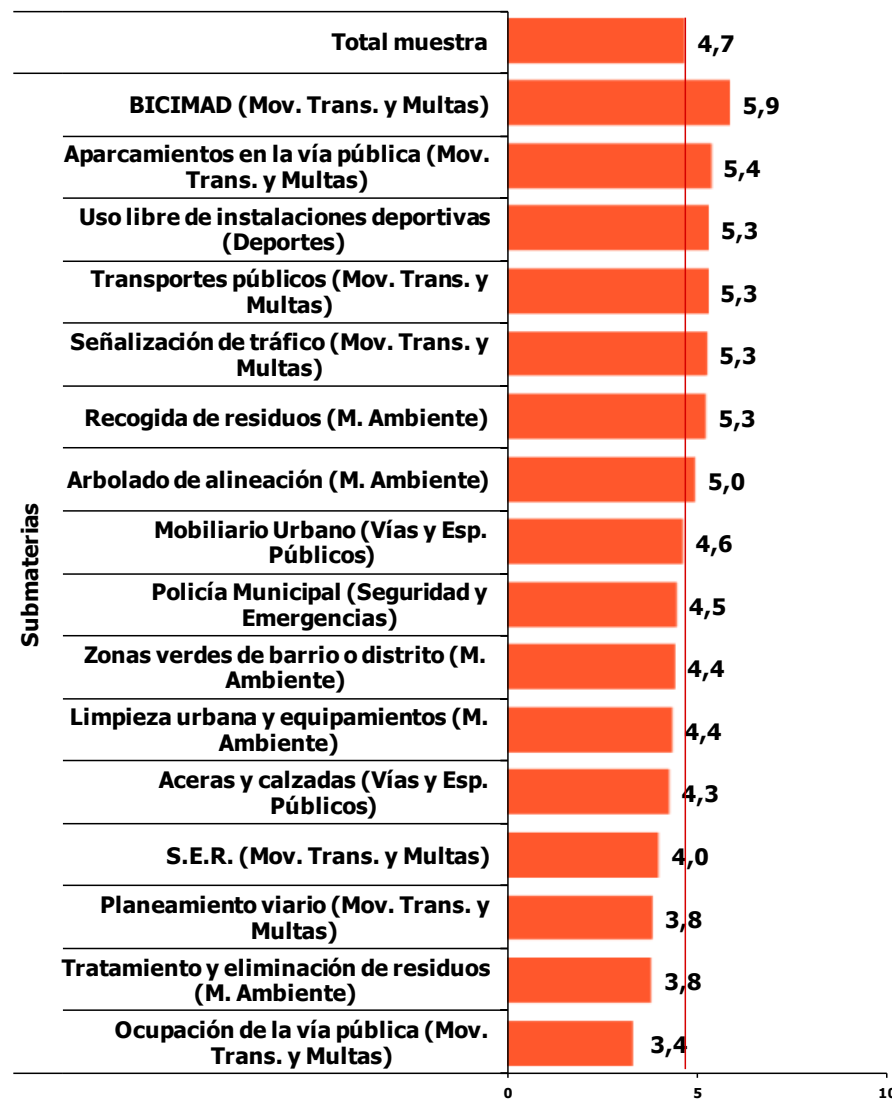


Base: Total muestra.

## Utilidad según materias



Base: Total muestra.



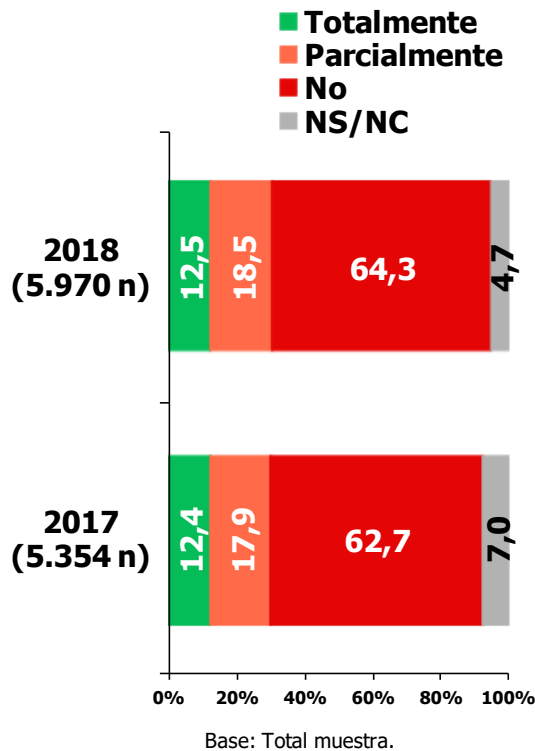
## Mejora del aspecto

El 12,5% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 18,5% que se solucionó parcialmente y seis de cada diez que no se había solucionado (64,3%).

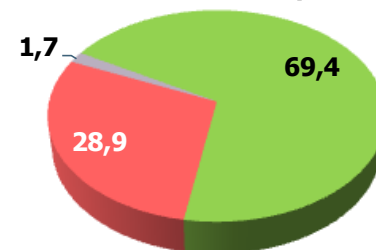
El 28,9% de quienes no vieron mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación, no recibieron respuesta.

El 38,5% de quienes recibieron respuesta, afirman que en esa respuesta sí se explicaban las razones de la "no atención".

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



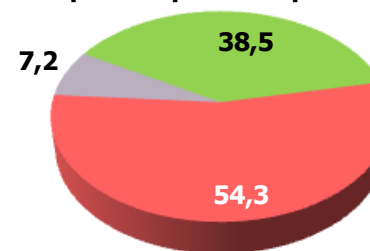
### ¿Ha recibido una respuesta?



■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio (5.014 casos).

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



■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

Base: Han recibido respuesta (3.599 casos).

# 6

---

## Comparación

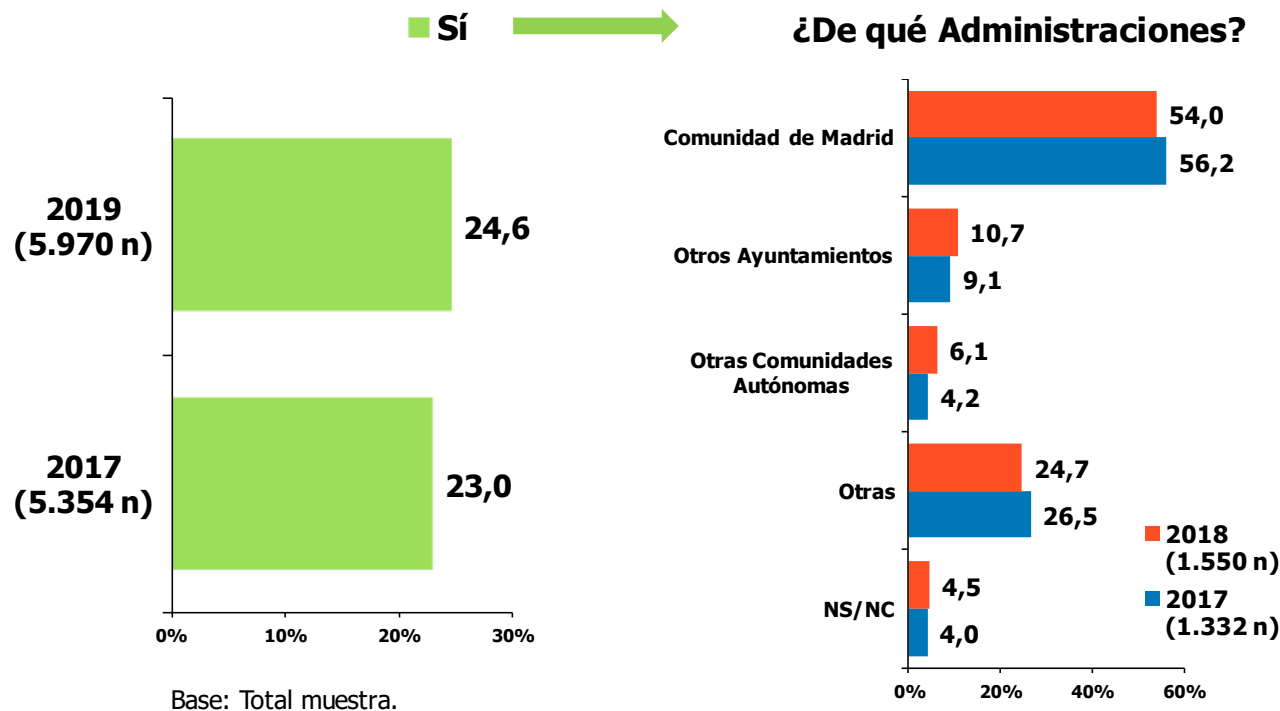
---

## Usuarios del servicio de otras Administraciones Públicas

El 24,6% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

Algo más de la mitad de quienes usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (54,0%), el 6,1% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 10,7% el de otros Ayuntamientos. Representan un 24,7% aquellas personas que habían utilizado el servicio de otras Administraciones, que se corresponden en su mayoría con servicios de la Administración General del Estado.

### 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?



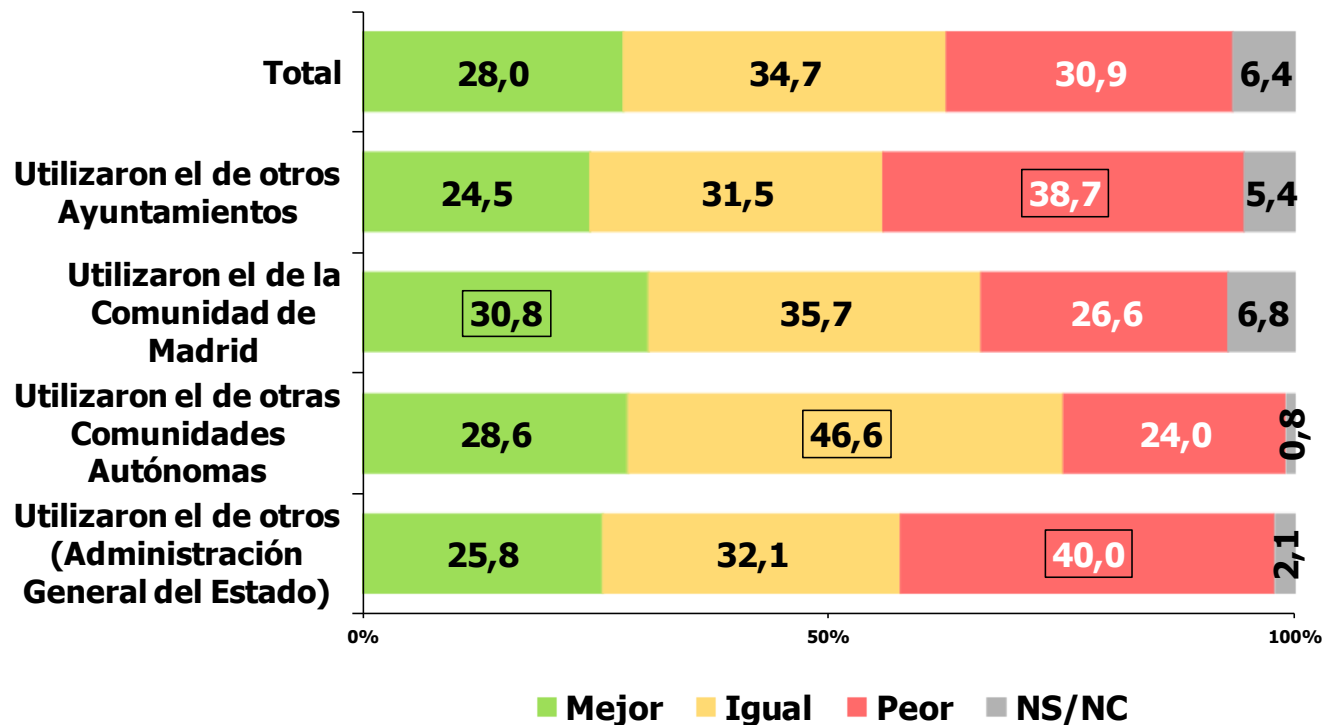


## Comparación

El 28,0% de quienes compartieron experiencia en el uso de este tipo de servicios afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 34,7% que fue igual, lo cual agregado supone un 62,7%. Representan tres de cada diez quienes afirman que el servicio fue peor que el de la otra Administración (30,9%).

Tomando quienes compartieron experiencia con cada grupo de Administraciones, el servicio prestado es mejor que el de la Comunidad de Madrid (30,8%), similar al de otras Comunidades Autónomas (46,6%) y peor que el de otros Ayuntamientos y otros organismos de la Administración General del Estado ( $\geq 38,7\%$ ).

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



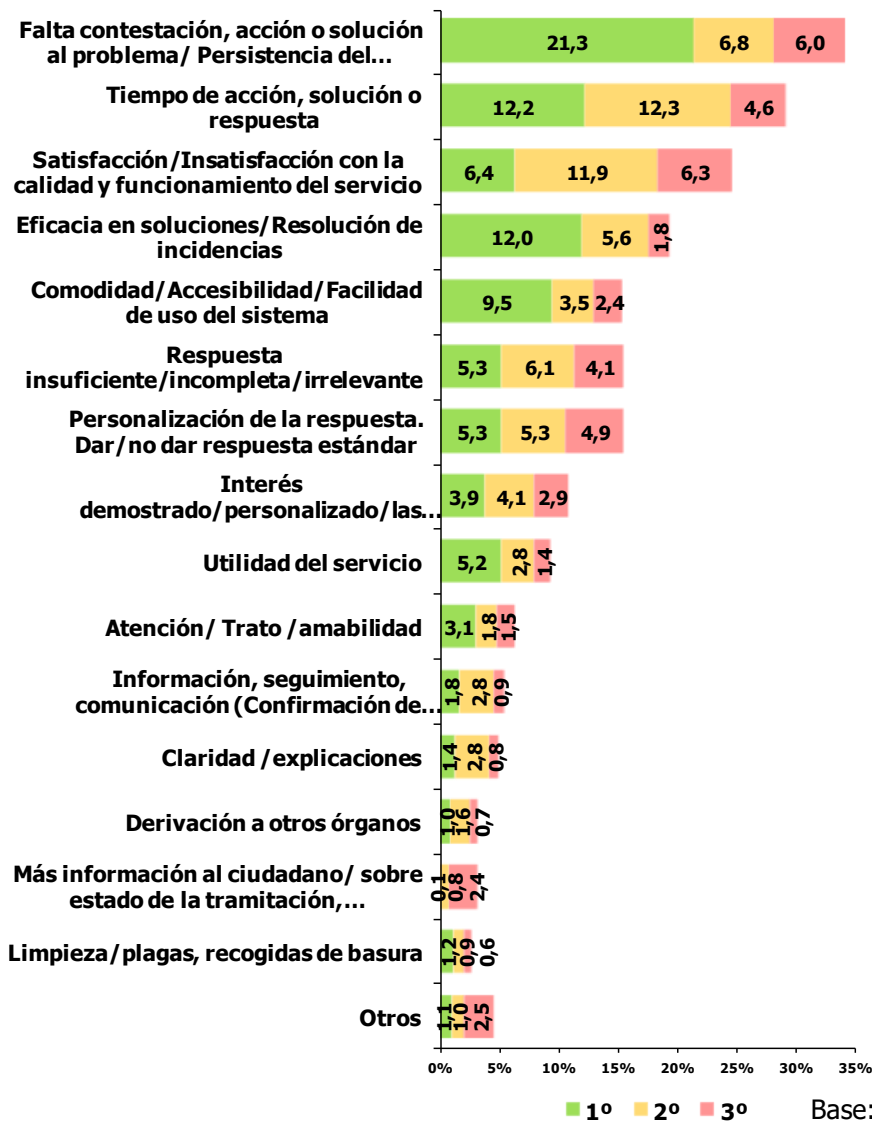
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas (1.550 casos).

Base: Total muestra.

# 7

## Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

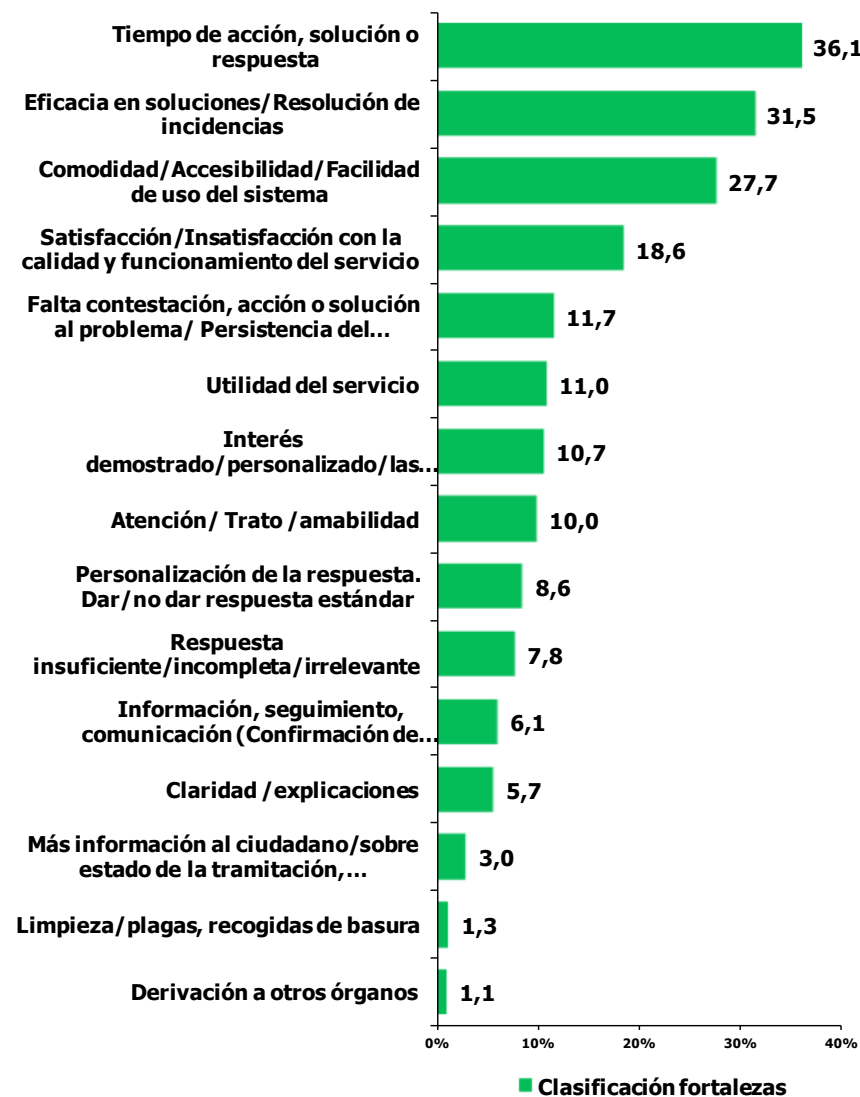
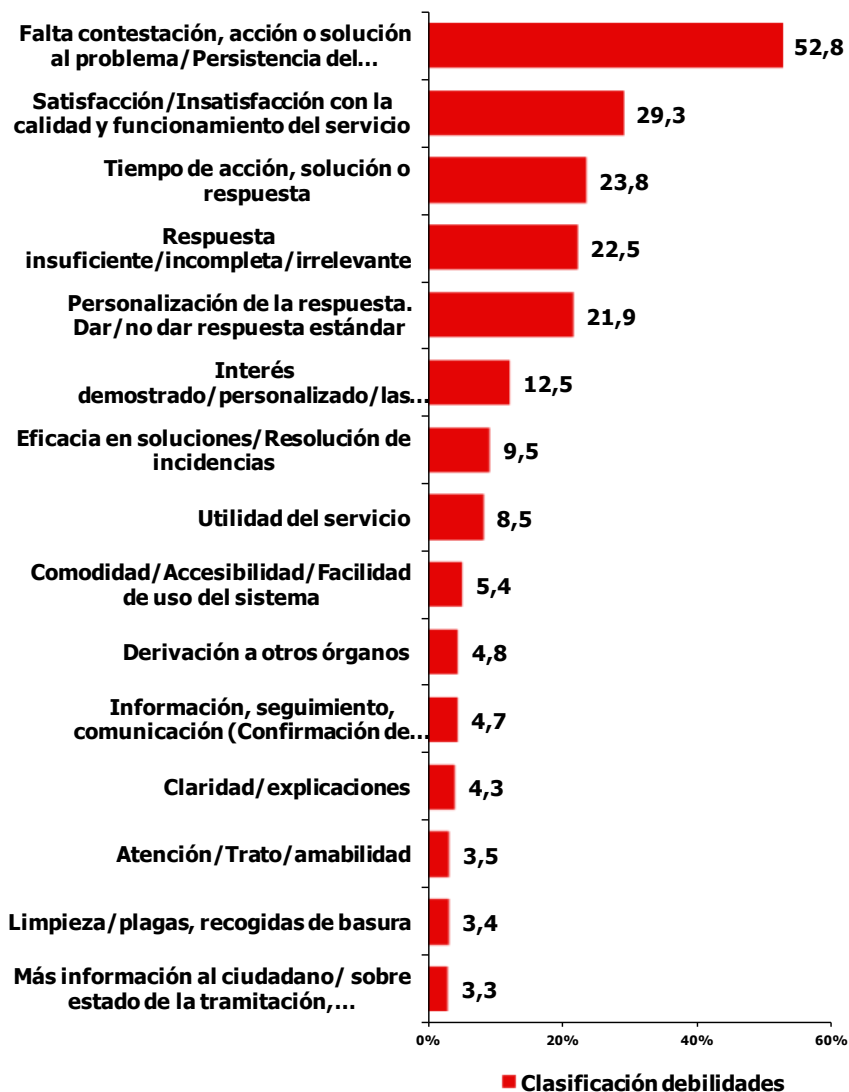
## Motivos de la valoración global del servicio



El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre los usuarios del Sistema, tenían que ver con la falta de contestación, acción o solución al problema o la persistencia del mismo (34,1%).

Los otros dos aspectos más mencionados fueron comentarios sobre el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (29,1%) y la satisfacción o insatisfacción con la calidad y funcionamiento del servicio (24,6%).

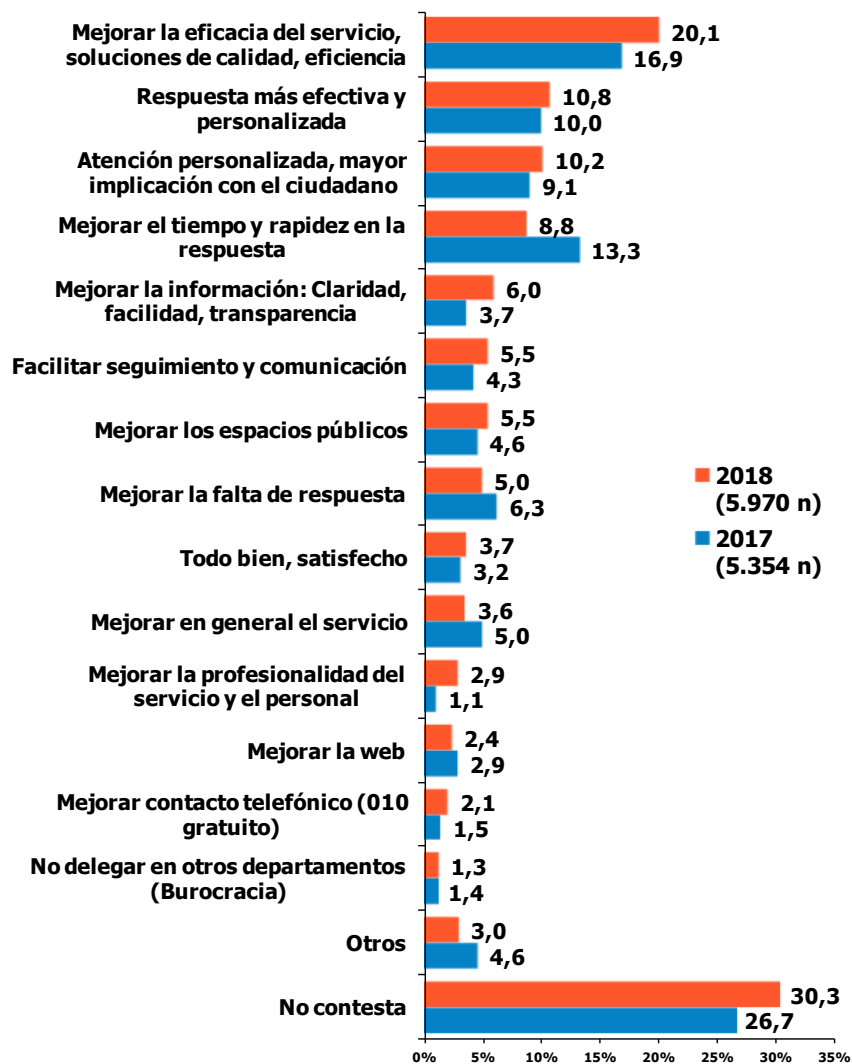
## Debilidades y fortalezas



Base: Personas con satisfacción media inferior a 5 (2.906 casos).

Base: Personas con satisfacción media  $\geq$  5 (2.366 casos).

## Propuestas de mejora



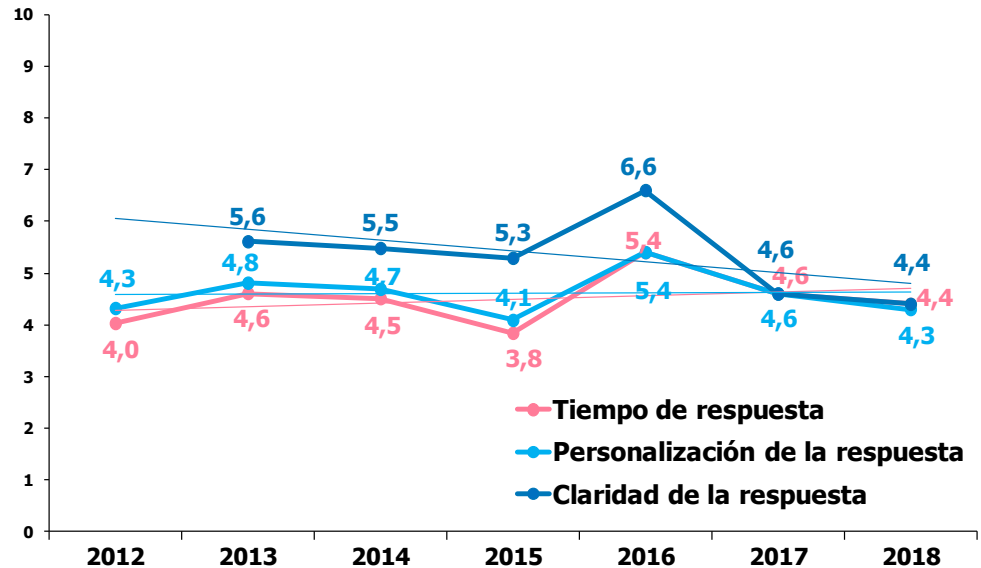
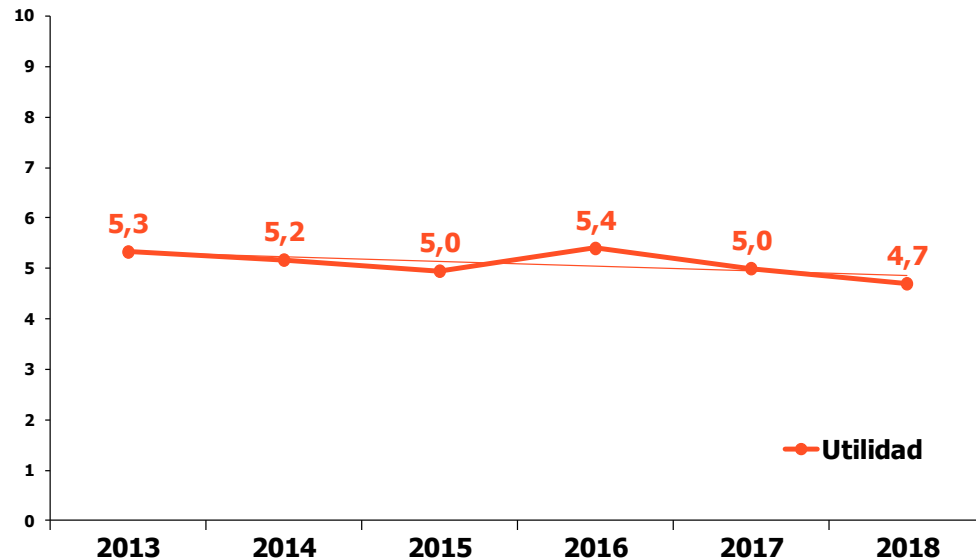
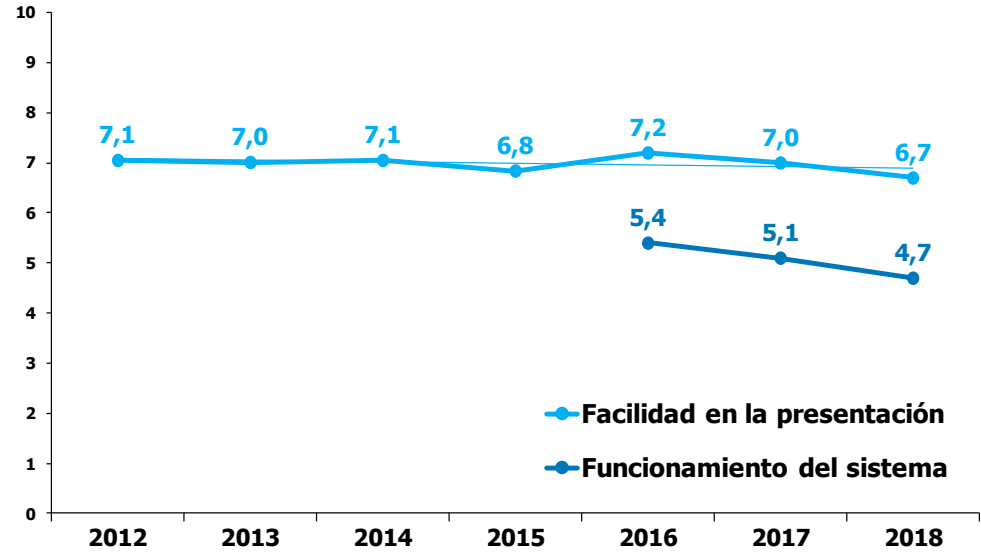
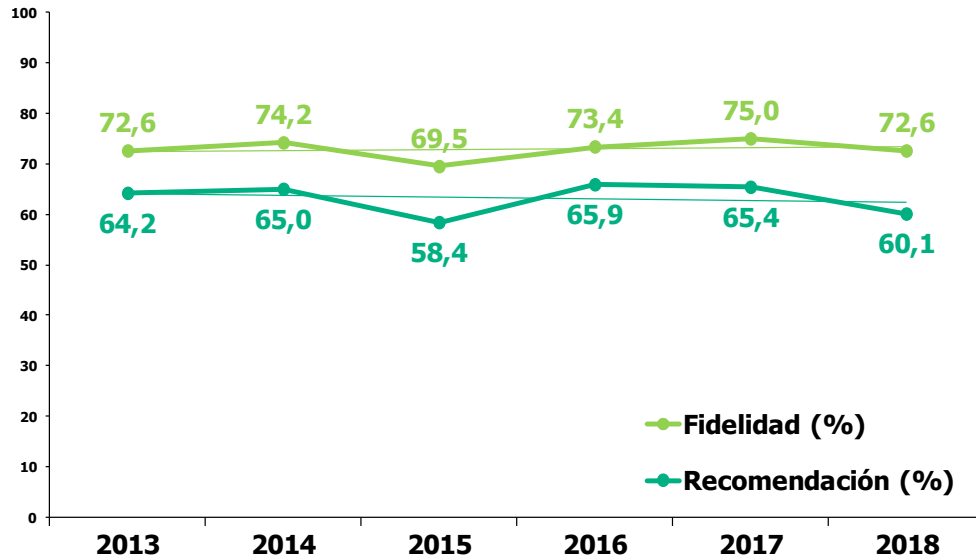
Base: Total muestra.

El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio (20,1%), porcentaje que aumenta 3,2 puntos con respecto a 2017. Le siguen el 10,8% de las menciones sobre recibir una respuesta más efectiva y personalizada y el 10,2% que demandan una mejor atención personal (9,1%). El 8,8% de menciones están directamente relacionadas con la mejora del tiempo y rapidez de la respuesta recibida, porcentaje que desciende con respecto al año anterior 4,5 puntos.

- Entre el bloque de materias Generales, destaca el porcentaje de menciones sobre la eficacia del servicio (20,5%) y sobre mejorar los espacios públicos (5,6%), Mientras que en el de materias Tributarias destacan las menciones sobre mejorar en general el servicio (5,7%).
- Entre quienes accedieron por la página web destaca el porcentaje de menciones sobre la eficacia del servicio (22,0%), la respuesta más efectiva y personalizada (11,9%), mejorar los espacios públicos (6,2%) y no delegar en otros departamentos (1,6%). Mientras que entre quienes entraron al servicio presencial o telefónicamente destacan: mejorar la información – claridad, facilidad y transparencia- (6,8%), mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (4,4%), mejorar la web (3,0%) y mejorar el contacto telefónico 010 (4,0%).

# 8

## Evolución de los indicadores



**Responsable de la redacción:**

**Sergio Azañedo Sánchez**  
**Director de Estudios**

**Documento revisado y verificado:**

**Graciano Viejo Fernández**  
**Director Técnico**





Empresa adherida al código deontológico internacional **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.