



# INFORME SOBRE LA VII ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

Abril- 2013

## 16.1 INTRODUCCIÓN

---

El presente capítulo de la Memoria que ahora ofrecemos, supone, como ya indicamos en la anterior Memoria, la continuación de lo expuesto en el relativo a la Carta de Servicios.

La Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente, en adelante ODC, prevé tres objetivos: informar a la ciudadanía del conjunto de servicios ofrecidos por la Oficina, apostar por la consecución de niveles cada vez mayores de calidad en la prestación de servicios tributarios a los ciudadanos y llevar a cabo la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

En base a este triple objetivo, se ha vinculado el cumplimiento de tres de los compromisos de calidad a la realización de encuestas periódicas de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente, en adelante ODC.

El presente informe recoge los resultados del estudio correspondiente al año 2012 en el que se evalúa la satisfacción de los usuarios que han presentado alguna reclamación o queja, solicitado información de carácter tributario o efectuado alguna felicitación durante ese periodo.

## 16.2 DATOS TÉCNICOS DE LA ENCUESTA

---

A diferencia de años anteriores, en los que se realizaban entrevistas a un 10% de los ciudadanos que planteaban ante la ODC, quejas, reclamaciones o sugerencias; en esta ocasión se ha diseñado una muestra, equivalente al 30% de usuarios del servicio y representativa de los ciudadanos que durante 2012 han planteado ante la ODC reclamaciones, sugerencias, peticiones de información o felicitaciones

Partiendo de un universo de 2.698 registros, correspondientes a casos contestados, de los que se dispone de modo de contacto, se ha extraído una muestra de 829 entrevistas válidas. Este tamaño muestral permite trabajar con un margen de error de  $\pm 2,8\%$  para datos globales y un nivel de confianza del 95%.

La muestra se ha obtenido extrayendo aleatoriamente expedientes del conjunto de los resueltos en 2012, manteniendo la proporción por tipo gestión realizada

Como en años anteriores, la metodología utilizada ha sido la entrevista telefónica, aplicándose tres cuestionarios específicos para cada tipo de gestión, si bien tenían en común la mayoría de las variables.

En un primer momento, se pregunta por el modo de conocimiento del servicio. En segundo lugar se incluye un apartado de valoración del servicio a partir de distintos atributos organizado en torno a tres dimensiones: trato recibido, calidad de respuesta y utilidad del sistema.

Un tercer bloque de los cuestionarios es el dedicado a analizar la satisfacción global con el servicio y las actitudes respecto a una posible nuevo del servicio y la recomendación de este.

El cuestionario de reclamaciones/sugerencias incluye un apartado específico para evaluar el seguimiento de la gestión por parte del usuario.

Por último, los cuestionarios incluyen un apartado de variables socio demográficas que permite caracterizar el perfil de los usuarios.

Previamente al inicio del trabajo de campo, se llevó a cabo un pretest de los cuestionarios, en el que se realizaron 31 entrevistas, 16 de ellas correspondientes a usuarios que han realizado reclamaciones o sugerencias y 15 que han solicitado información, sin que se produjeran incidencias en el contacto con los usuarios, con un óptimo nivel de colaboración por parte de los usuarios contactados y sin que se registraran dificultades de comprensión de las preguntas y escalas de respuestas.

El trabajo de campo se ha realizado durante los días 27 de marzo y del 1 al 5 de abril de 2013.

## Cuestionario de Reclamación/Sugerencia

*OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y DE ATENCIÓN AL  
CONTRIBUYENTE  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO DE  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE CARÁCTER TRIBUTARIO DEL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID*

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es ....., .....  
entrevistador/a de la empresa Tecel. S.A de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está  
realizando un estudio sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario con la  
finalidad de mejorar su funcionamiento. Como usted ha presentado una reclamación/sugerencia en el  
último año, es muy importante conocer su opinión sobre este servicio.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas a la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de  
Protección de Datos de Carácter Personal y únicamente serán tratadas de manera global.

**P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?** El tiempo estimado es de 5-6 minutos.

Sí .....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**

No .....2 → Finalizar y agradecer

**P.1.- ¿Nos podría decir, en primer lugar, cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario?**

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE*

Por conocidos, familiares, compañeros de trabajo...	1
Por la web municipal del Ayuntamiento de Madrid	2
Por el teléfono 010	3
Otro medio: Cuál	4
No recuerda /No sabe <b>(NO LEER)</b>	9

**ENCUESTADOR, LEER:**

**A CONTINUACIÓN LE VOY A PREGUNTAR SU OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO EN RELACIÓN A LA RECLAMACIÓN/SUGERENCIA DE CARÁCTER TRIBUTARIO QUE, SEGÚN NOS CONSTA, USTED PRESENTÓ EL DÍA XX DE XX (FECHA\_PRESENTACIÓN del fichero de datos) DEL AÑO PASADO, RELATIVA A MATERIA, CON EL SIGUIENTE TEXTO: SI ES NECESARIO SE REPRODUCE LITERALMENTE EL TEXTO DE LA RECLAMACIÓN, PARA QUE EL ENTREVISTADO PUEDA IDENTIFICARLA CLARAMENTE. ESTA INFORMACION SE PUEDE ENCONTRAR EN EL CAMPO TEXTO. OTROS CAMPOS QUE PUEDEN SERVIR DE APOYO AL ENTREVISTADOR SON: MATERIA, SUBMATERIA, DESCRIP\_TIPO\_EXPEDIENTE.**

P.2.- Por favor, indique su grado de acuerdo utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 que está "muy en desacuerdo" y 10, que está "muy de acuerdo") con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario.

ENTREVISTADOR, LEER CADA ITEM.

	Muy en desacuerdo											Muy de acuerdo	No sabe NO LEER	No contesta NO LEER
<b>TRATO RECIBIDO</b>														
Es fácil presentar una reclamación/sugerencia de carácter tributario.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
He sido tratado/a de manera amable y respetuosa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
He sido atendido/a de un modo personalizado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
El personal que me ha atendido cuenta con la suficiente competencia y preparación técnica.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
El tiempo de respuesta ha sido adecuado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>CALIDAD DE LA RESPUESTA</b>														
La respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi reclamación / sugerencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La respuesta que he recibido ha sido fiable y correcta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>UTILIDAD DEL SISTEMA</b>														
Mi reclamación / sugerencia se ha valorado y se ha tenido en cuenta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Mi reclamación/sugerencia puede servir para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
El sistema de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario es un instrumento útil para los ciudadanos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

**P.3.- ¿Con posterioridad a su presentación, realizó algún tipo de seguimiento de su reclamación/sugerencia?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1	→ Pasar a P.4
No	2	→ Pasar a P.5
Ns/ Nc <b>NO LEER</b>	9	→ Pasar a P.5

ENTREVISTADOR, sólo si el encuestado ha respondido 'Sí' en la P.3

**P.4.- ¿A través de qué canal/es?** RESPUESTA MÚLTIPLE

Telefónico	1
Por la web municipal	2
Presencial en las oficinas	3
Correo postal	4
Otro ¿Cuál?	5
Ns/Nc ( <b>NO LEER</b> )	9

A TODOS

**P.5.- ¿Su reclamación/sugerencia se ha resuelto de manera favorable?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc <b>NO LEER</b>	9

**P.6.- Si tuviera que poner de nuevo una sugerencia/reclamación de carácter tributario, ¿Volvería a utilizar este servicio de sugerencias y reclamaciones?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc ( <b>NO LEER</b> )	9

**P.7.-¿Recomendaría usted el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario del Ayuntamiento de Madrid?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc (NO LEER)	9

**P.8.-De acuerdo a su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, ¿cuál es su grado de satisfacción general?**

Por favor, utilice una escala del 0 al 10 donde 0 es “muy Insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”.

RESPUESTA ÚNICA

	Muy Insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	Ns / Nc
Satisfacción general con el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**A TODOS**

**A CONTINUACIÓN LE VOY A HACER UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

**VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

**P.9. -Género**

Hombre	1
Mujer	2
Nc	9

**P.10 ¿Podría decirme su edad?**

ENTREVISTADOR: Codificar en la siguiente tabla

De 18 a 29 años	1	55 ó más años	4
De 30 a 39 años	2	No contesta	9
De 40 a 54 años	3		

**P.11.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

.....

.....

.....

Sin estudios o estudios primarios incompletos	1
Estudios primarios incompletos	2
Estudios secundarios	3
Formación Profesional	4
Estudios medios universitarios	5
Estudios superiores universitarios	6
No contesta	9

**P.12. ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Trabaja por cuenta propia	1	Realiza trabajo no remunerado	6
Trabaja por cuenta ajena	2	Estudiante	7
Desempleado y busca su primer empleo	3	Labores domésticas	8
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	Otra situación	9
Jubilado, pensionista, retirado	5	No contesta ( <b>NO LEER</b> )	99

**P.13.-¿En qué distrito o municipio reside?**

Arganzuela	1	Moratalaz	12
Barajas	2	Retiro	13
Carabanchel	3	Salamanca	14
Centro	4	San Blas	15
Ciudad Lineal	5	Tetuán	16
Chamartín	6	Usera	17
Chamberí	7	Puente de Vallecas	18
Fuencarral-el Pardo	8	Villa de Vallecas	19
Hortaleza	9	Vicálvaro	20
Latina	10	Villaverde	21
Moncloa-Aravaca	11	Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
		No sabe/No contesta	99

**Muchas gracias por su colaboración.**

***A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR:***

Fecha de la entrevista (día/mes/año)	
Hora de comienzo de la entrevista (horas y minutos)	
Hora de finalización de la entrevista (horas y minutos)	
Nombre del entrevistador	

## Cuestionario de Información

*OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y DE ATENCIÓN AL  
CONTRIBUYENTE  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO DE  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE CARÁCTER TRIBUTARIO DEL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID*

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es ....., entrevistador/a de la empresa Tecel de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario con la finalidad de mejorar su funcionamiento. Como usted ha solicitado información de carácter tributario en el último año, es muy importante conocer su opinión sobre este servicio.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas a la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y únicamente serán tratadas de manera global.

**P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?** El tiempo estimado es de 5-6 minutos.

Sí.....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**

No.....2 → Finalizar y agradecer

**P.1.- ¿Nos podría decir, en primer lugar, cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario?**

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE*

Por conocidos, familiares, compañeros de trabajo...	1
Por la web municipal del Ayuntamiento de Madrid	2
Por el teléfono 010	3
Otro medio: Cuál	4
No recuerda /No sabe <b>(NO LEER)</b>	9

**ENCUESTADOR, LEER:**

**A CONTINUACIÓN LE VOY A PREGUNTAR SU OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO EN RELACIÓN A LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN DE CARÁCTER TRIBUTARIO QUE, SEGÚN NOS CONSTA, USTED PRESENTÓ EL DÍA XX DE XX (FECHA\_PRESENTACIÓN del fichero de datos) DEL AÑO PASADO, RELATIVA A MATERIA, CON EL SIGUIENTE TEXTO: SI ES NECESARIO SE REPRODUCE LITERALMENTE EL TEXTO DE LA RECLAMACIÓN, PARA QUE EL ENTREVISTADO PUEDA IDENTIFICARLA CLARAMENTE. ESTA INFORMACION SE PUEDE ENCONTRAR EN EL CAMPO TEXTO. OTROS CAMPOS QUE PUEDEN SERVIR DE APOYO AL ENTREVISTADOR SON: MATERIA, SUBMATERIA, DESCRIP\_TIPO\_EXPEDIENTE**

**P.2.-** Por favor, indique su grado de acuerdo utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 que está “muy en desacuerdo” y 10, que está “muy de acuerdo”) con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario.

**ENTREVISTADOR, LEER CADA ITEM.**

	Muy en desacuerdo											Muy de acuerdo	No sabe NO LEER	No contesta NO LEER
<b>TRATO RECIBIDO</b>														
Es fácil solicitar información de carácter tributario.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
He sido tratado/a de manera amable y respetuosa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
He sido atendido/a de un modo personalizado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
El personal que me ha atendido cuenta con la suficiente competencia y preparación técnica.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
El tiempo de respuesta ha sido adecuado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
<b>CALIDAD DE LA RESPUESTA</b>														
La respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi solicitud de información.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
La respuesta que he recibido ha sido fiable y correcta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12
<b>UTILIDAD DEL SISTEMA</b>														
El sistema de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario es un instrumento útil para los ciudadanos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12

**P.3.-De acuerdo a su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, ¿cuál es su grado de satisfacción general?**

Por favor, utilice una escala del 0 al 10 donde 0 es “muy Insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”.

RESPUESTA ÚNICA

	Muy Insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	Ns / Nc
Satisfacción general con el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.4.-Si tuviera que solicitar de nuevo información de carácter tributario, ¿Volvería a utilizar este servicio de sugerencias y reclamaciones?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc (NO LEER)	9

**P.5.-¿Recomendaría usted el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario del Ayuntamiento de Madrid?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc (NO LEER)	9

**A TODOS**

**A CONTINUACIÓN LE VOY A HACER UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

**VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

**P.6. -Género**

Hombre	1
Mujer	2
Nc	9

**P.7 ¿Podría decirme su edad?**

ENTREVISTADOR: Codificar en la siguiente tabla

De 18 a 29 años	1	55 o más años	4
De 30 a 39 años	2	No contesta	9
De 40 a 54 años	3		

**P.8.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

.....

.....

.....

Sin estudios o estudios primarios incompletos	1
Estudios primarios incompletos	2
Estudios secundarios	3
Formación Profesional	4
Estudios medios universitarios	5
Estudios superiores universitarios	6
No contesta	9

**P.9. ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Trabaja por cuenta propia	1	Realiza trabajo no remunerado	6
Trabaja por cuenta ajena	2	Estudiante	7
Desempleado y busca su primer empleo	3	Labores domésticas	8
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	Otra situación	9
Jubilado, pensionista, retirado	5	No contesta <b>(NO LEER)</b>	99

**P.10.-¿En qué distrito o municipio reside?**

Arganzuela	1	Moratalaz	12
Barajas	2	Retiro	13
Carabanchel	3	Salamanca	14
Centro	4	San Blas	15
Ciudad Lineal	5	Tetuán	16
Chamartín	6	Usera	17
Chamberí	7	Puente de Vallecas	18
Fuencarral-el Pardo	8	Villa de Vallecas	19
Hortaleza	9	Vicálvaro	20
Latina	10	Villaverde	21
Moncloa-Aravaca	11	Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
		No sabe/No contesta	99

**Muchas gracias por su colaboración.**

**A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR:**

Fecha de la entrevista (día/mes/año)	
Hora de comienzo de la entrevista (horas y minutos)	
Hora de finalización de la entrevista (horas y minutos)	
Nombre del entrevistador	

## Cuestionario de Felicitación

*OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y DE ATENCIÓN AL  
CONTRIBUYENTE  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO DE  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE CARÁCTER TRIBUTARIO DEL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID*

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es ....., entrevistador/a de la empresa Tecel de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario con la finalidad de mejorar su funcionamiento. Como usted ha presentado una *felicitación* en el último año, es muy importante conocer su opinión sobre este servicio.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas a la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y únicamente serán tratadas de manera global.

**P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?** El tiempo estimado es de 5-6 minutos.

Sí .....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**

No.....2 → Finalizar y agradecer

**P.1.- ¿Nos podría decir, en primer lugar, cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario?**

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE*

Por conocidos, familiares, compañeros de trabajo...	1
Por la web municipal del Ayuntamiento de Madrid	2
Por el teléfono 010	3
Otro medio: Cuál	4
No recuerda /No sabe <b>(NO LEER)</b>	9

**ENCUESTADOR, LEER:**

**A CONTINUACIÓN LE VOY A PREGUNTAR SU OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO EN RELACIÓN A LA FELICITACIÓN DE CARÁCTER TRIBUTARIO QUE, SEGÚN NOS CONSTA, USTED PRESENTÓ EL DÍA XX DE XX (FECHA\_PRESENTACIÓN del fichero de datos) DEL AÑO PASADO, RELATIVA A MATERIA, CON EL SIGUIENTE TEXTO: SI ES NECESARIO SE REPRODUCE LITERALMENTE EL TEXTO DE LA RECLAMACIÓN, PARA QUE EL ENTREVISTADO PUEDA IDENTIFICARLA CLARAMENTE. ESTA INFORMACION SE PUEDE ENCONTRAR**

EN EL CAMPO TEXTO. OTROS CAMPOS QUE PUEDEN SERVIR DE APOYO AL ENTREVISTADOR SON: MATERIA, SUBMATERIA, DESCRIP\_TIPO\_EXPEDIENTE

P.2.- Por favor, indique su grado de acuerdo utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 que está "muy en desacuerdo" y 10, que está "muy de acuerdo") con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario.

ENTREVISTADOR, LEER CADA ITEM.

	Muy en desacuerdo											Muy de acuerdo	No sabe NO LEER	No contesta NO LEER
<b>TRATO RECIBIDO</b>														
Es fácil presentar una felicitación de carácter tributario.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
He sido tratado/a de manera amable y respetuosa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
He sido atendido/a de un modo personalizado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
El personal que me ha atendido cuenta con la suficiente competencia y preparación técnica.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
El tiempo de respuesta ha sido adecuado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>CALIDAD DE LA RESPUESTA</b>														
La respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi felicitación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>UTILIDAD DEL SISTEMA</b>														
Mi felicitación ha sido valorada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Mi felicitación puede servir de aliciente para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
El sistema de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario es un instrumento útil para los ciudadanos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

**P.3.-De acuerdo a su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, ¿cuál es su grado de satisfacción general?**

Por favor, utilice una escala del 0 al 10 donde 0 es “muy Insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”.

RESPUESTA ÚNICA

	Muy Insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	Ns / Nc
Satisfacción general con el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.4.-Si tuviera que poner de nuevo una felicitación de carácter tributario, ¿Volvería a utilizar este servicio de sugerencias y reclamaciones?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Si	1
No	2
Ns/Nc (NO LEER)	9

**P.5.-¿Recomendaría usted el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario del Ayuntamiento de Madrid?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
Ns/Nc (NO LEER)	9

**A TODOS**

**A CONTINUACIÓN LE VOY A HACER UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

**VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

**P.6. -Género**

Hombre	1
Mujer	2
Nc	9

**P.7.- ¿Podría decirme su edad?**

ENTREVISTADOR: Codificar en la siguiente tabla

De 18 a 29 años	1	55 ó más años	4
De 30 a 39 años	2	No contesta	9
De 40 a 54 años	3		

**P.8.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

.....

.....

.....

Sin estudios o estudios primarios incompletos	1
Estudios primarios incompletos	2
Estudios secundarios	3
Formación Profesional	4
Estudios medios universitarios	5
Estudios superiores universitarios	6
No contesta	9

**P.9. ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Trabaja por cuenta propia	1	Realiza trabajo no remunerado	6
Trabaja por cuenta ajena	2	Estudiante	7
Desempleado y busca su primer empleo	3	Labores domésticas	8
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	Otra situación	9
Jubilado, pensionista, retirado	5	No contesta <b>(NO LEER)</b>	99

**P.10.-¿En qué distrito o municipio reside?**

Arganzuela	1	Moratalaz	12
Barajas	2	Retiro	13
Carabanchel	3	Salamanca	14
Centro	4	San Blas	15
Ciudad Lineal	5	Tetuán	16
Chamartín	6	Usera	17
Chamberí	7	Puente de Vallecas	18
Fuencarral-el Pardo	8	Villa de Vallecas	19
Hortaleza	9	Vicálvaro	20
Latina	10	Villaverde	21
Moncloa-Aravaca	11	Otros municipios distintos de Madrid.. ¿cuál?	22
		No sabe/No contesta	99

**Muchas gracias por su colaboración.**

**A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR:**

Fecha de la entrevista (día/mes/año)	
Hora de comienzo de la entrevista (horas y minutos)	
Hora de finalización de la entrevista (horas y minutos)	
Nombre del entrevistador	

## 16.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### A) Conocimiento y toma de contacto con la ODC

En relación a la forma en que los usuarios han conocido la existencia del servicio de la ODC, en la mayoría de los casos (52,4%) ha sido a través de la página web del Ayuntamiento, seguido muy de lejos por el teléfono 010 (20%). Un 8,9% de los usuarios ha conocido el servicio a través de familiares, conocidos o compañeros, mientras que un 18,1% contesta que lo conoció por otro medio distinto de los mencionados.



El conocimiento del servicio de la ODC a través de la web municipal es más frecuente entre los hombres y los ciudadanos de 30 a 54 años. Por el contrario, el conocimiento a través del Teléfono 010 se incrementa, en comparación con el total, entre las mujeres, los jóvenes de 18 a 29 años y las personas de 55 y más años de edad. Igualmente, el conocimiento de la ODC a través de conocidos, familiares o compañeros es más habitual entre los usuarios más jóvenes.

	TOTAL	SEXO		EDAD			
		Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 54 años	55 ó más años
<b>web municipal del Ayuntamiento de Madrid</b>	52,4%	<b>57,2%</b>	46,4%	55,2%	<b>62,4%</b>	<b>59,0%</b>	35,6%
<b>Teléfono 010</b>	20,0%	14,6%	<b>26,7%</b>	<b>24,1%</b>	20,4%	16,0%	<b>25,0%</b>
<b>Conocidos, familiares, compañeros</b>	8,9%	10,3%	7,3%	<b>13,8%</b>	5,1%	8,7%	11,4%
<b>Otro medio</b>	18,1%	18,6%	17,5%	6,9%	12,7%	15,8%	26,7%
<b>No recuerda /No sabe</b>	4,6%	3,9%	5,4%		3,2%	3,8%	6,8%

El 74,1% de los usuarios han tomado contacto con la ODC para realizar alguna reclamación o sugerencia, el 24,4% lo han hecho para solicitar información y el 1,6% para presentar una felicitación.



En cuanto al canal de comunicación utilizado para realizar la gestión que le llevo a tomar contacto con el Servicio del Ayuntamiento, la gran mayoría se llevaron a cabo a través del SYR (96,1%), mientras que sólo el 3,9% se realizaron a través del ODC.



El análisis conjunto del motivo de contacto con el servicio y el canal a través del que se llevó a cabo, muestra que el 81,3% de los usuarios que contactaron a través de la ODC, lo hizo para plantear alguna reclamación o sugerencia, el 15,6% lo hizo en busca de alguna información, y el 3,1% para efectuar una felicitación

En el caso las gestiones realizadas a través del SYR, el 73,8% se han visto motivadas por reclamaciones o sugerencias, el 24,7% por petición de información y el 1,5% consistieron en felicitaciones.

MOTIVO		TOTAL	CANAL	
			SYR	ODC
	Reclamaciones/sugerencias	74,1%	73,8%	81,3%
	Información	24,4%	24,7%	15,6%
	Felicitación	1,6%	1,5%	3,1%

## B) Servicio prestado por la ODC

En este apartado se recogen los indicadores de calidad percibida en relación al **trato recibido**, la **calidad de la respuesta** y la **utilidad del sistema**, así como respecto a los distintos atributos que se integran en cada una de esas tres dimensiones del servicio ofrecido.

Entre esos indicadores se encuentran los correspondientes a los tres puntos a través de los que se verifica el cumplimiento de **tres de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios**.

En concreto, esos tres compromisos de calidad son los de **fiabilidad**, **claridad** y **trato, atención y asesoramiento**, de los cuales comprobaremos los valores alcanzados en 2012.

Los compromisos de **fiabilidad** y **claridad** se evalúan a través de dos de los atributos de la **dimensión de calidad de respuesta**: “la respuesta que ha recibido ha sido fiable y correcta” y “la respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible”

El compromiso de **claridad** obtiene una valoración media de 5,82, situándose por encima de la valoración global con el servicio, mientras que la **fiabilidad** obtiene una valoración media de 5,50.



*\*En cada cuestionario. Esta variable se plantea adaptada al caso que corresponda: reclamación/sugerencia, petición de información o felicitación.*

La satisfacción con el nivel de ajuste de la respuesta obtenida, al contenido de la gestión realizada cuenta con una valoración media de 5,49 puntos.

El compromiso de **trato, atención y asesoramiento**, se evalúan a través de cuatro de los atributos de la **dimensión trato recibido**: “*he sido tratado/a de manera amable y respetuosa*”, “*he sido atendido de un modo personalizado*”, “*el personal que me ha atendido cuenta con suficiente competencia y preparación técnica*” y “*el tiempo de respuesta ha sido adecuado*”.



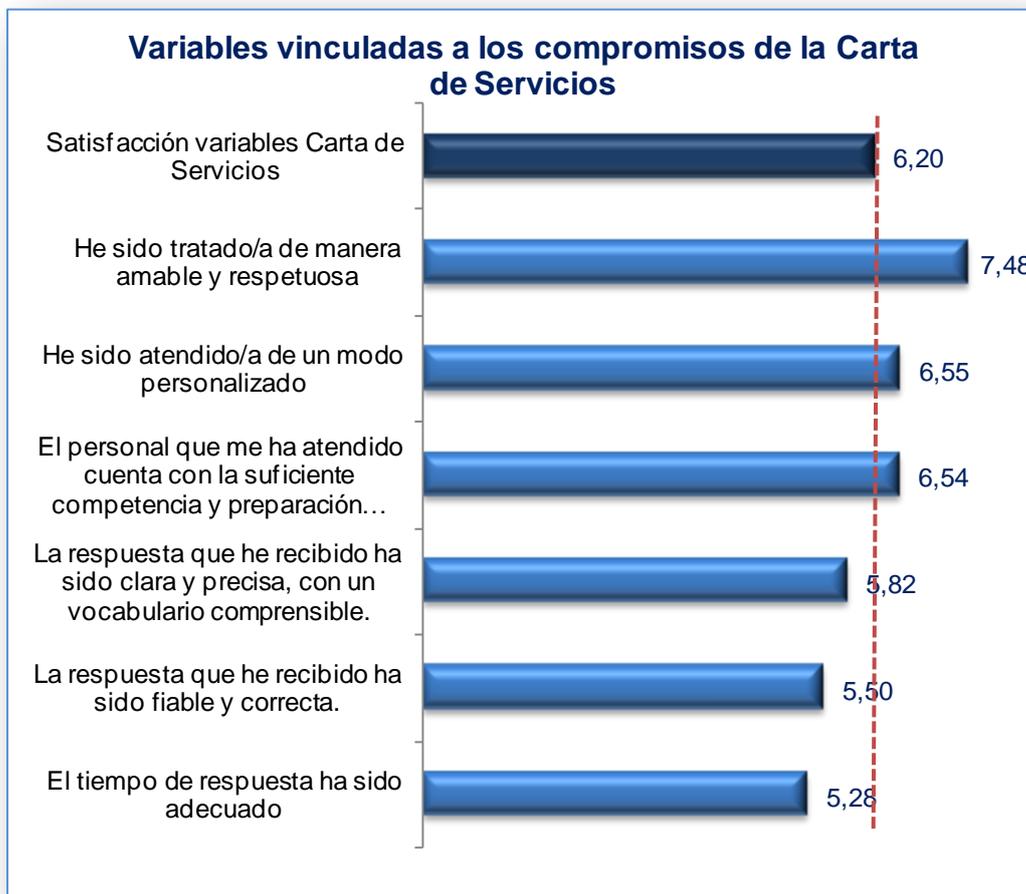
*\*En cada cuestionario. Esta variable se plantea adaptada al caso que corresponda: reclamación/sugerencia, petición de información o felicitación.*

En primer lugar, hay que destacar que todos los atributos relativos al trato recibido, excepto el correspondiente al tiempo de respuesta, obtienen valoraciones superiores a la valoración global con el servicio.

El aspecto mejor valorado es el trato amable y respetuoso, que alcanza una valoración media de 7,48 puntos, seguido de la facilidad para realizar la gestión (7,02). En tercer lugar se sitúa la atención personalizada, que obtiene una valoración de 6,55, y en cuarto lugar se sitúa la valoración de la competencia y preparación técnica del personal que atendió a los usuarios (6,54).

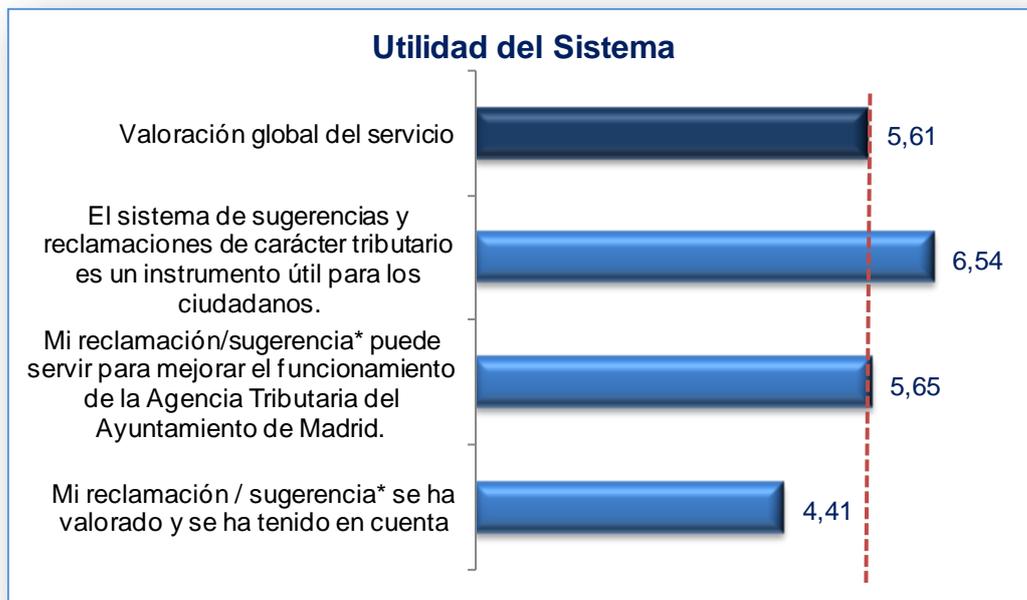
Globalmente, **la valoración media de los cuatro atributos que conforman el compromiso relativo al trato, atención y asesoramiento, obtiene una valoración media de 6,46.**

Considerando el conjunto de variables incluidas en estudio, relativas a los compromisos de la Carta de Servicios, los usuarios del servicio otorgan una valoración media de 6,20, siendo el atributo mejor valorado el trato amable y respetuoso (7,48) y, por el contrario, el que obtiene una puntuación más baja, el tiempo de respuesta (5,28).



La tercera dimensión del servicio que se analiza es la de **utilidad del sistema**. De los tres atributos incluidos en esta dimensión, el mejor valorado corresponde a la percepción de utilidad de la ODC, que alcanza una valoración media de 6,54 puntos.

Los otros dos atributos, más imprecisos y difíciles de evaluar por los usuarios, se refieren a la percepción que estos tiene de la utilidad que iniciativa puede tener para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid (5,65), y a la percepción de que su reclamación/sugerencia, petición de información o felicitación se ha tenido en cuenta (4,41).



*\*En cada cuestionario. Esta variable se plantea adaptada al caso que corresponda: reclamación/sugerencia, petición de información o felicitación.*

### C) Satisfacción global con la ODC

De acuerdo con su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, los usuarios valoran su grado de satisfacción con una valoración media de 5,61 puntos en una escala de 0 a 10, en la que 0 corresponde a “muy insatisfecho” y 10 a “muy satisfecho”.

El grado de satisfacción muestra una relación inversa a la edad de los usuarios, aumentando a medida que la edad de estos desciende. Así, la satisfacción media de los usuarios más jóvenes (18 a 29 años) es de 5,97, valoración que desciende a 5,85 entre los usuarios de 30 a 39 años, pasa a ser de 5,72 entre quienes tiene de 40 a 54 años, mientras que en los mayores de 54 años se sitúa en 5,26 puntos de media.

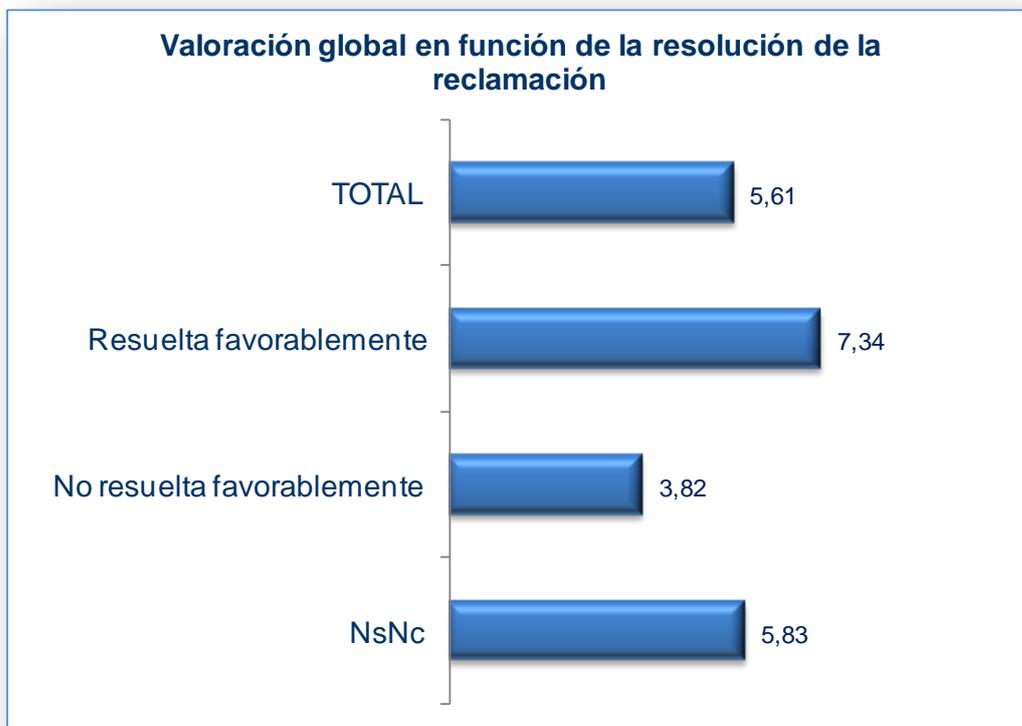


El análisis por género apunta una ligera mayor satisfacción con el servicio entre las mujeres (5,65) que entre los hombres (5,57).

En cuanto al nivel de estudios, el análisis cruzado de la valoración global por esa variable, pone de relieve que el mayor nivel de satisfacción se encuentra entre los usuarios con estudios secundarios o profesionales (5,82, seguidos de aquellos que cuentan con estudios universitarios (5,61). Por el contrario, la valoración más baja se detecta en los usuarios de menor nivel de estudios (5,47).

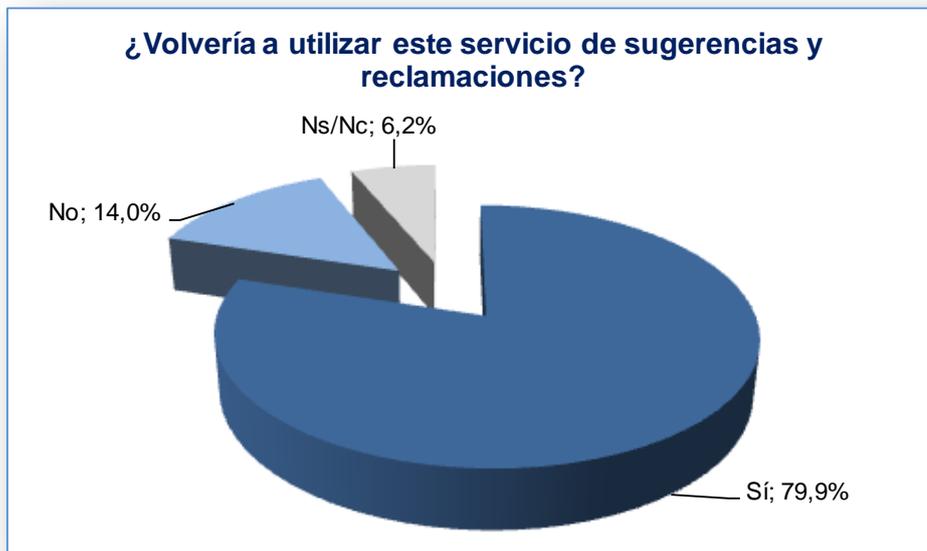


Por otra parte, como cabría esperar, el nivel de satisfacción con el servicio, es mayor entre aquellos usuarios que han obtenido una resolución favorable de su reclamación o sugerencia (7,34), que la de quienes no han logrado una resolución favorable (3,82)

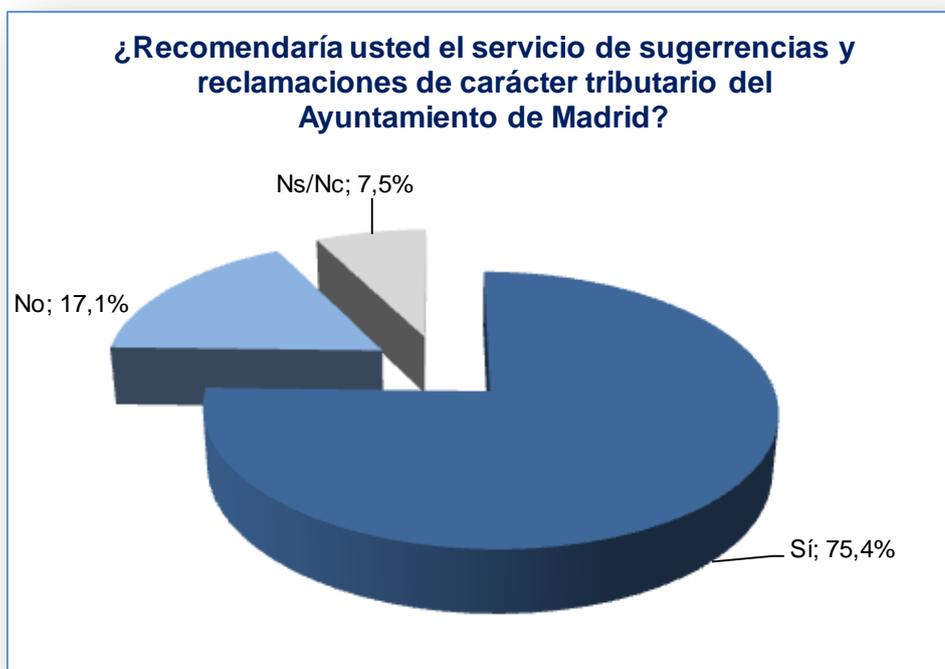


Uno de los bloques de los cuestionarios es el dedicado a analizar las actitudes respecto a un posible nuevo uso del servicio y la recomendación de este.

En lo que respecta a la posibilidad de utilizar nuevamente el servicio, el 79,9% de quienes lo han utilizado en 2012 afirman que volverían a utilizarlo.



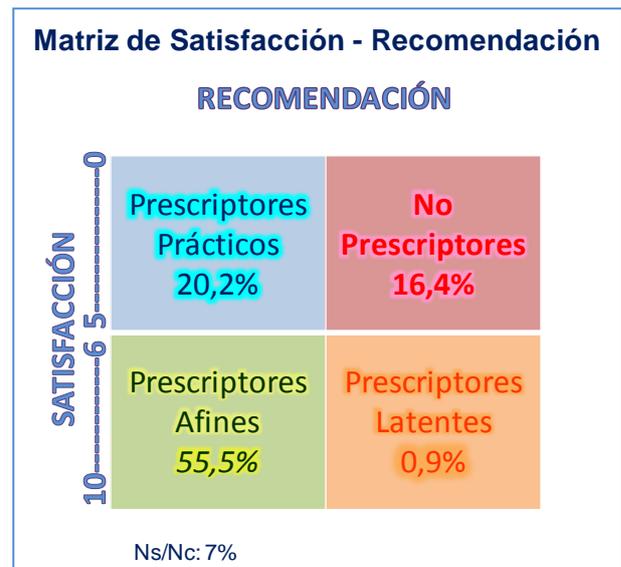
En cuanto a la actitud de recomendar la utilización del servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario del Ayuntamiento de Madrid, el resultado es igualmente favorable. El 75,4% de los ciudadanos que han utilizado el servicio durante 2012, lo recomendarían.



A partir de la información sobre esas actitudes de comportamiento y los datos de satisfacción global con el servicio, obtenemos matrices de compromiso. Estas matrices muestran el posicionamiento de los usuarios y permiten cuantificar distintos segmentos de estos en función del nivel de compromiso y conocer sus perfiles.

La matriz de prescripción (satisfacción-recomendación), la matriz de lealtad (satisfacción-continuidad o posibilidad de volver a utilizar el servicio), son indicadores complementarios de la satisfacción ligados a actitudes que se traducen en un comportamiento.

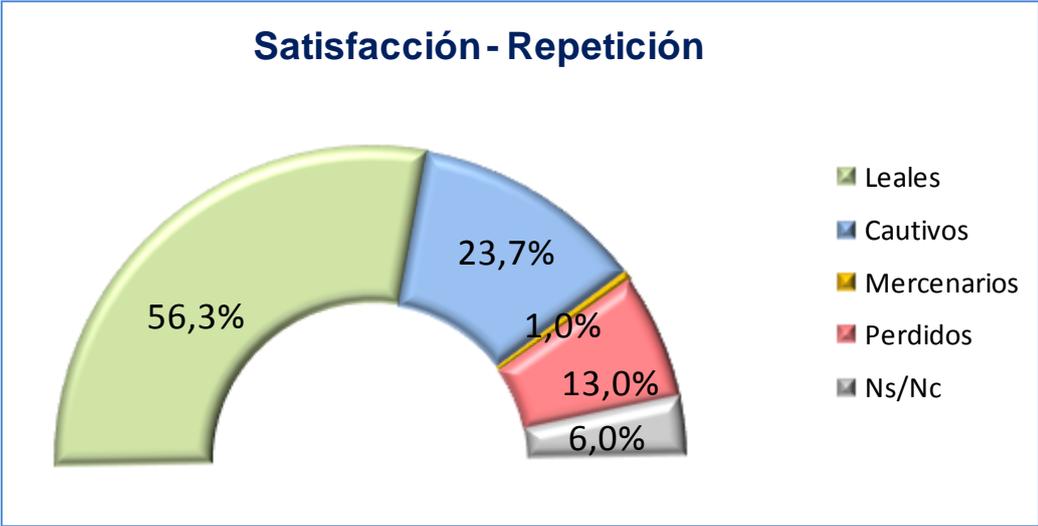
Para elaborar estas matrices se han cruzado las preguntas de actitud respecto a recomendar el servicio y volver a utilizarlo, con el nivel de satisfacción global con el mismo. La valoración del servicio se agrupa en dos intervalos. Uno está formado por los usuarios que otorgan una valoración de 0 a 5 puntos al servicio, y que consideramos como usuario no satisfechos (recordemos que la valoración global es de 5,61 puntos). El otro intervalo corresponde a los casos en los que la valoración global se sitúa entre 6 y 10 puntos.



La matriz de lealtad (satisfacción-continuidad o repetición) refleja que un 56,3% de los usuarios están satisfechos con el servicio y además volverían a utilizar el servicio, son los que podemos denominar como usuarios “leales” o “fieles”.

Un 23,7% de los usuarios volverían a utilizar el servicio si les hiciera falta, a pesar de que por su experiencia no están satisfechos. Se trata de usuarios “cautivos” que mantienen una actitud activa a pesar de que el instrumento que les ofrece el Ayuntamiento no les resulta satisfactorio.

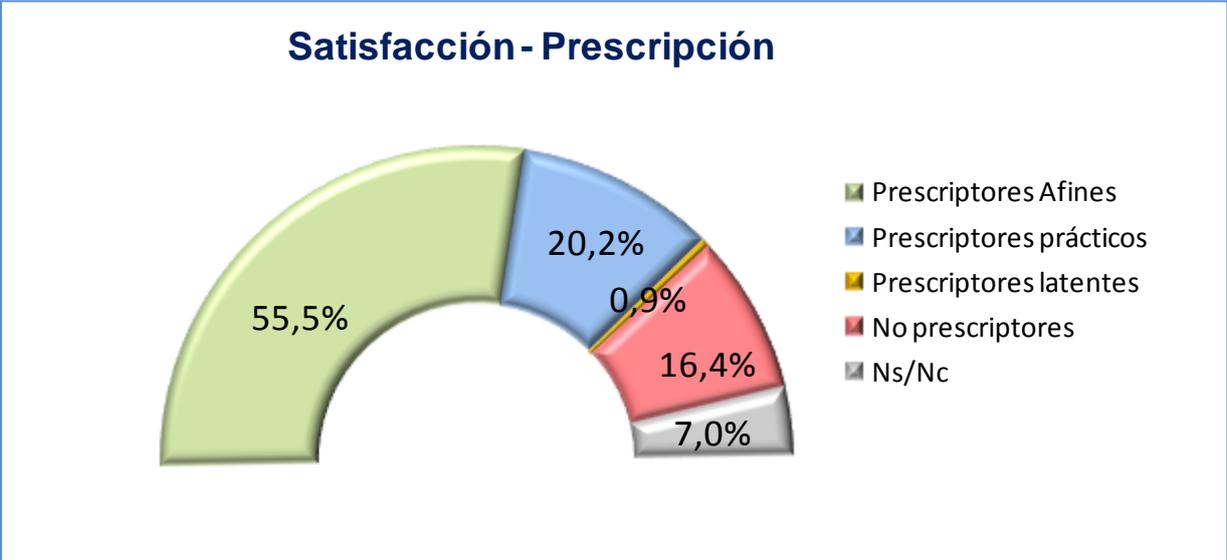
Un 13% de los usuarios no están satisfechos y no volverían a utilizar el servicio.



La matriz de recomendación (satisfacción-recomendación) refleja que un 55,5% de los usuarios están satisfechos con el servicio y además recomendarían su uso a otras personas, son los que podemos denominar como prescriptores afines con el servicio.

Un 20,2% de los usuarios recomendarían la utilización del servicio, a pesar de no estar satisfechos con él, movidos por su actitud participativa.

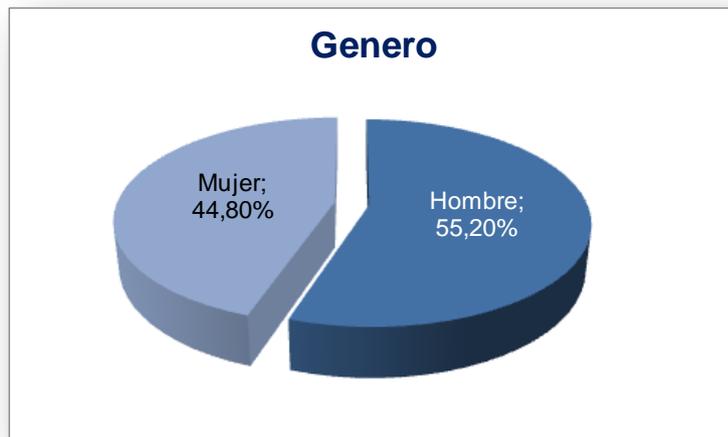
Un 16,4% de los usuarios no están satisfechos y no recomendarían utilizar el servicio.



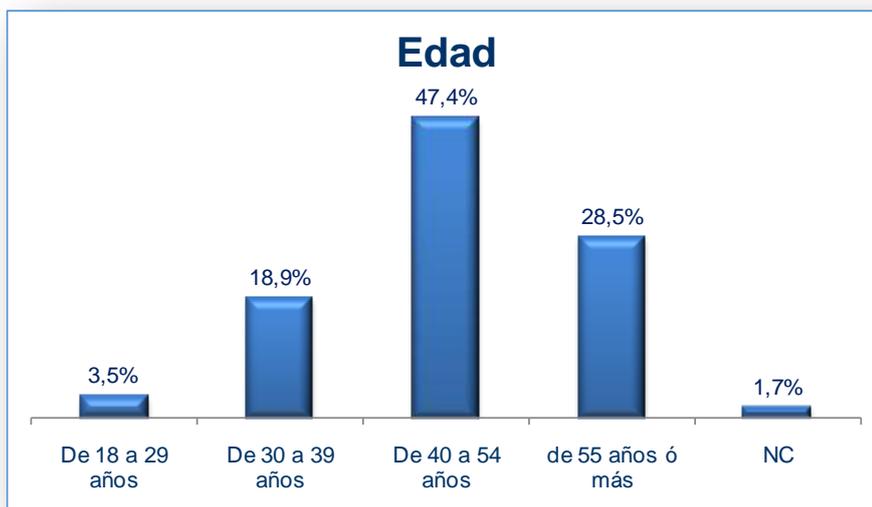
## D) Preguntas de clasificación

En base a las preguntas de clasificación, se puede caracterizar a los usuarios del servicio en términos de género, edad, nivel de estudios y situación laboral. El perfil mayoritario de usuario de este servicio corresponde hombres, de 40 a 54 años, con estudios universitarios y trabajando.

El 55,2% de dichos usuarios son hombres, mientras que el 44,8% son mujeres.



En términos de edad, la mayoría de los usuarios es mayor de 39 años. En concreto, la mayor parte de ciudadanos que han utilizado el servicio cuentan de 40 a 54 años de edad (47,4%) y el 28,5% tienen más de 54 años.

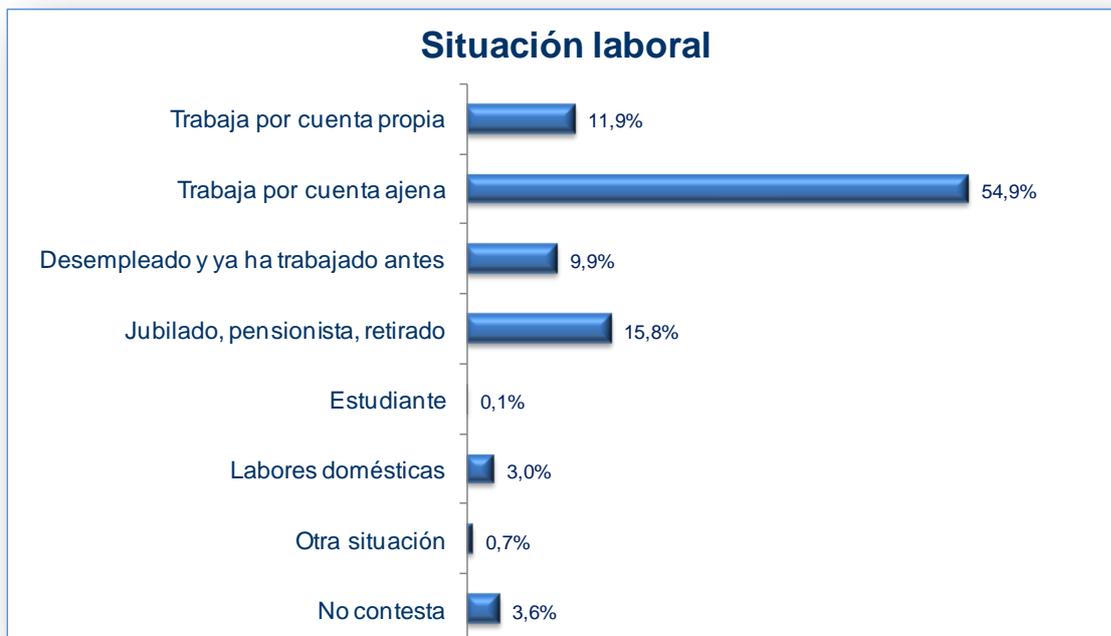


En relación al nivel de estudios, la mayor parte de los usuarios tienen estudios universitarios (56,9%). En concreto, el 13,1% cuentan con estudios universitarios medios y el 43,8% con estudios superiores.

Por otra parte, el 18,6% tiene nivel de estudios secundarios y el 12,5% ha cursado formación profesional.



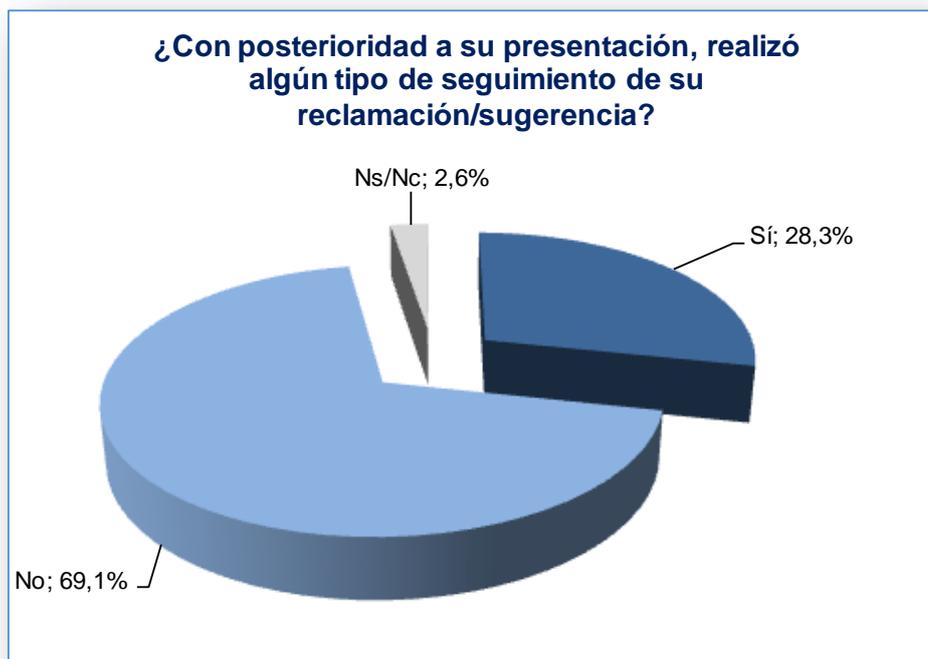
El 66,8% de quienes han utilizado el servicio está trabajando, ya sea por cuenta propia (11,9%) o por cuenta ajena (54,9%). Por otra parte, un 15,8% son jubilados o pensionistas.



### E) Otras conclusiones

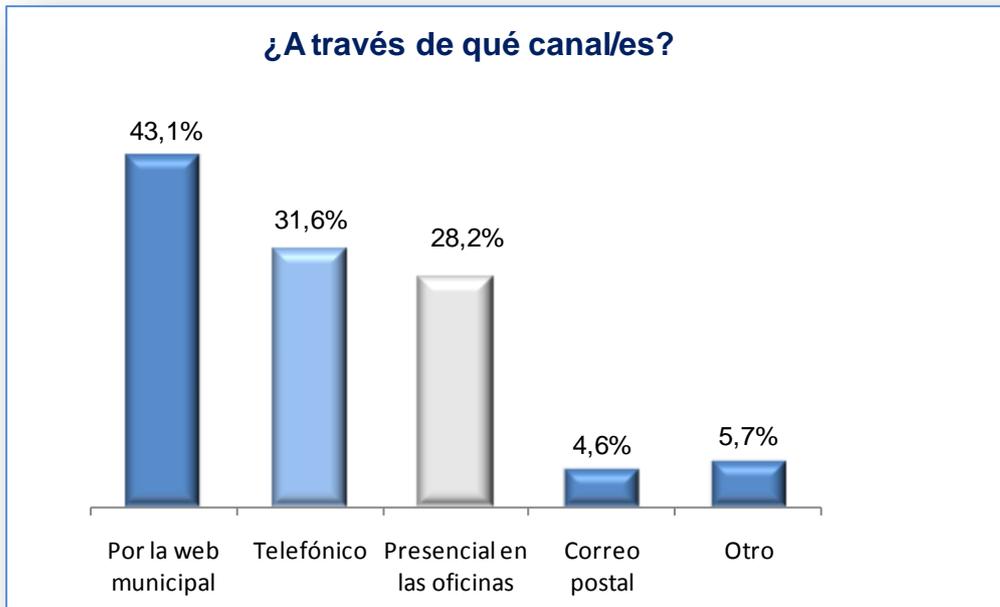
El cuestionario de reclamaciones/sugerencias incluye un apartado específico para evaluar el seguimiento de la gestión llevado a cabo por parte del usuario.

Sólo el 28,3% de quienes presentaron alguna reclamación o sugerencia realizaron algún tipo de seguimiento de la misma, mientras que la mayoría (69,1%) no hizo nada más al respecto.

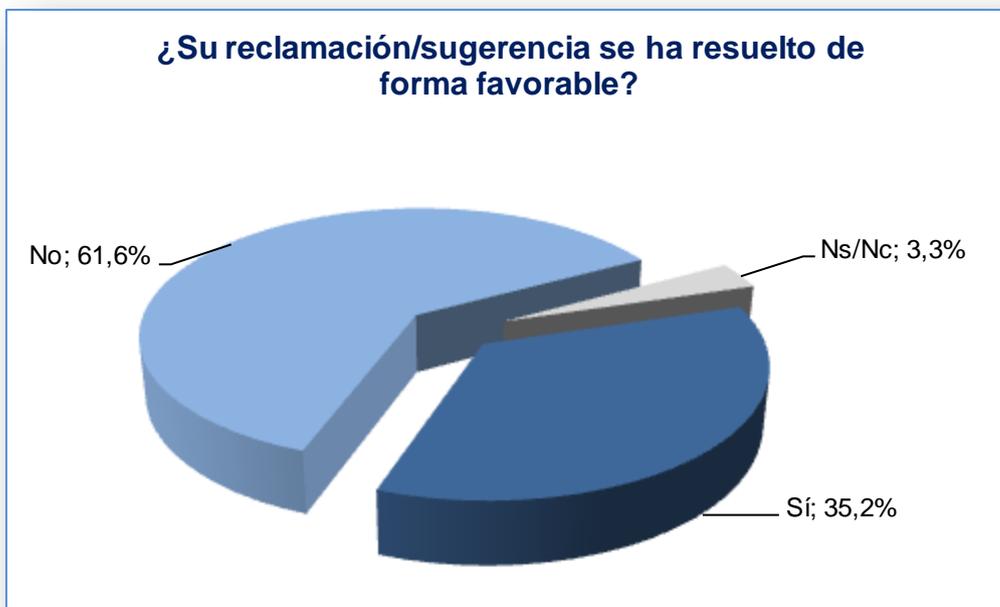


Entre quienes si han realizado algún seguimiento de su reclamación (21,8% del total de usuarios que han presentado alguna), el canal de seguimiento más frecuentemente utilizado es la web municipal (43,1%).

Tras la web municipal, el canal más frecuente para el seguimiento de las reclamaciones o sugerencias presentadas es el teléfono. El 31,6% de los usuarios que presentaron alguna y llevaron a cabo algún seguimiento de la misma, lo hicieron por teléfono.



Finalmente, teniendo en cuenta a todos aquellos usuarios del servicio que han presentado alguna reclamación o sugerencia, en la mayoría de los casos (61,6%) declaran que la resolución de la misma no ha sido favorable, frente a un 35,2% de situaciones en las que si resultó favorable.



La obtención de indicadores de satisfacción a nivel global y a nivel de cada uno de los 11 atributos incluidos en las tres dimensiones del servicio, permiten definir el **modelo de valor** que constituye un esquema explicativo de la cadena de relación de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter Tributario del Ayuntamiento de Madrid con sus usuarios; es decir, el modelo a través del que se genera y transmite valor al hecho de utilizar dicho servicio.

Este modelo de valor es un elemento clave de gestión pues permite dimensionar el peso (importancia causal) que cada aspecto de la relación entre el servicio y su usuario, o en definitiva, entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, tiene sobre la valoración global, que en cada momento se realiza respecto el servicio. De esta manera se pueden **jerarquizar actuaciones para la mejora del mismo**.

En estos momentos, y en base a los datos de valoración recogidos entre los usuarios durante 2012, el atributo que más impacto tiene sobre la valoración global del servicio es la **percepción que el usuario tenga de la utilidad del sistema de sugerencias y reclamaciones para los ciudadanos** (coeficiente de impacto de 0,241)

DIMENSIÓN	ATRIBUTO	Impacto sobre la Satisfacción general
TRATO RECIBIDO	Facilidad	0,048
	Trato amable	0,054
	Atención personal	0,044
	Personal capacitado	0,098
	Tiempo de respuesta	0,056
CALIDAD DE LA RESPUESTA	Claridad	0,021
	Respuesta ajustada	0,001
	Fiabilidad	<b>0,166</b>
UTILIDAD DEL SISTEMA	Gestión valorada	<b>0,199</b>
	Sirve para mejorar	0,071
	Instrumento útil	<b>0,241</b>

El segundo atributo con mayor impacto es, en estos momentos, la percepción que el usuario tenga de que su gestión, su solicitud, **es valorada y tenida en cuenta**, o lo que es lo mismo, que sirve para algo (0,199).

El tercer atributo de mayor impacto es la **fiabilidad**, es decir que la respuesta recibida por parte del Ayuntamiento sea fiable y correcta (0,166)

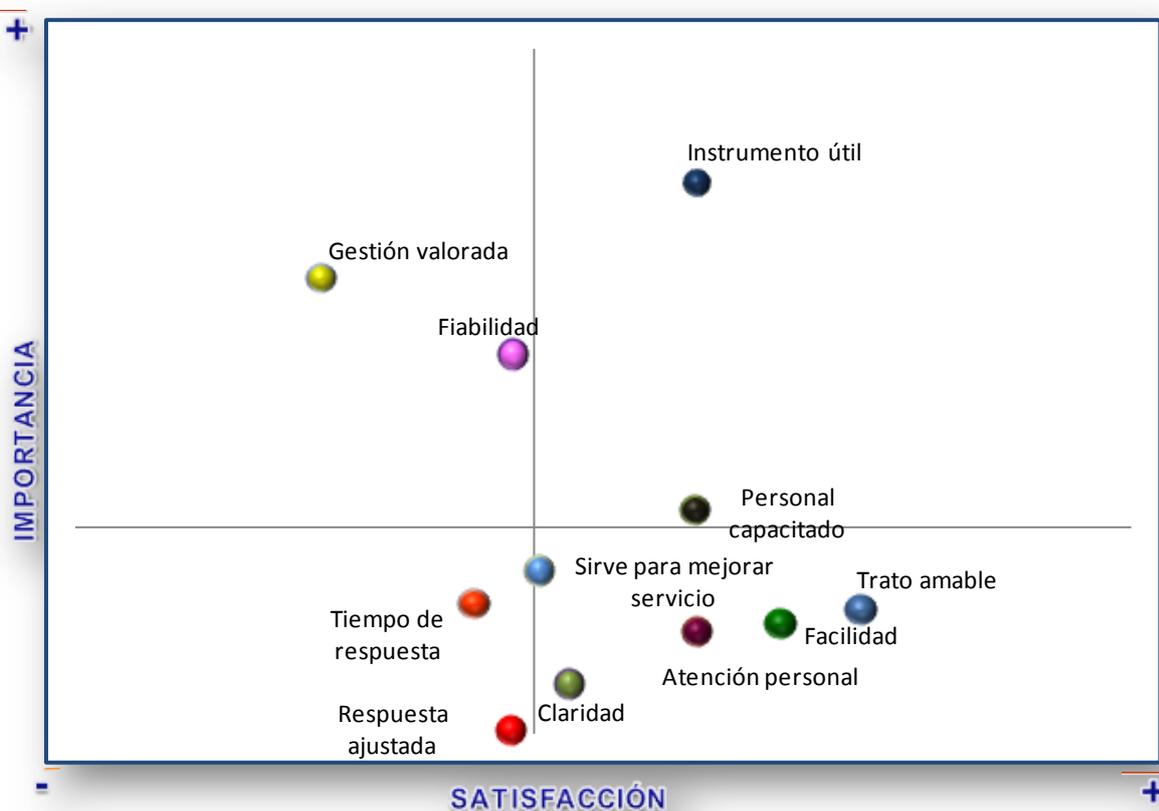
Es posible mejorar la calidad percibida o satisfacción de los usuarios actuando prioritariamente sobre aquellos aspectos de la relación con ellos, que a igualdad de esfuerzo permitan obtener un mayor incremento en el valor transmitido a los usuarios o sobre la percepción de cumplimiento de sus expectativas.

El análisis conjunto de satisfacción e importancia causal permite establecer esas prioridades de actuación.

Para ello se elaboran las Matrices de Actuación Estratégica, en donde se conjugan los indicadores de satisfacción y los indicadores de importancia de los mismos (peso de cada aspecto sobre la valoración global del servicio).

Estas matrices permiten establecer el posicionamiento de cada una de los atributos en los cuatro cuadrantes, de manera que se identifican rápida y claramente fortalezas y debilidades, y con ello las oportunidades de mejora y prioridades de actuación.

En este caso, la **utilidad** del instrumento para el ciudadano y la **capacitación del personal** que atiende a los usuarios, **constituyen las fortalezas** a mantener y potenciar, dado que se trata de atributos bien valorados (por encima de la valoración global) y con un peso o impacto importante sobre la valoración global.



Por el contrario, se detectan dos **debilidades** que requieren especial atención, al tratarse de atributos con alto impacto sobre la valoración global que no se encuentran adecuadamente satisfechos.

Por una parte, se trata de la **percepción que el usuario tiene de que su iniciativa de reclamación/gestión, información o felicitación, se valora** y se tiene realmente en cuentas.

La otra debilidad se refiere a la **fiabilidad**, es decir la valoración de que la respuesta obtenida es fiable y correcta.

A modo de resumen, en la siguiente tabla se recogen los principales indicadores obtenidos en el estudio.

INDICADOR	VALOR
Calidad de la respuesta	5,50
Claridad de la respuesta	5,82
Trato recibido	6,46
Media de los Compromisos de la Carta de Servicios	6,20
Utilidad de la ODC	6,54
Valoración global del servicio	5,61
Recomención	75,4%
Volvería a utilizar el servicio	79,9%