



**Encuesta de
satisfacción a
personas usuarias de
la Oficina de Objetos
Perdidos**

2023



MADRID

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	3
A.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
A.1. FICHA TÉCNICA	5
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
B.1. RESULTADOS GENERALES	8
B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL	14
B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE	27
C. – RESULTADOS CRUZADOS	39

A. - PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

Objetivo Principal

Analizar la satisfacción de las personas usuarias con el servicio prestado por la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

Objetivos específicos

- Conocer el canal de conocimiento del servicio.
- Indagar en la utilización de otras entidades además del servicio de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.
- Conocer el tipo de objeto por el que se acude a la oficina o se realizan las consultas digitales.
- Conocer los distintos canales de consulta.
- Analizar la satisfacción pormenorizada con el servicio.
- Indagar en las sugerencias de mejora que identifican los usuarios.

Técnica Empleada

Entrevistas Personales Presenciales y Entrevistas Online Autocumplimentadas

Universo de Análisis

Usuarios del servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

- Entrevistas personales: Usuarios de la oficina que han visitado físicamente sus instalaciones.
- Entrevistas online: Usuarios que han realizado su consulta a través de los medios digitales.

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de 1067 entrevistas distribuidas del siguiente modo:

Tipo de entrevista	Número
Entrevistas Personales	541
Entrevistas Online	526
Total	1067

Esto supone un error muestral de 3,0% para un nivel de confianza del 95% para los datos totales.

En función del tipo de canal empleado, los resultados de la investigación presentan los siguientes errores muestrales:

- Canal presencial: 4,2% para un nivel de confianza del 95% $P=Q=0,5$.
- Canal online: 4,3% para un nivel de confianza del 95% $P=Q=0,5$.

Fecha de Realización

Realizado de forma continua del 16 de Mayo del 2023 al 10 de Julio de 2023.

Desarrollo de los trabajos de campo

El trabajo de campo se ha visto afectado por una baja tasa de respuesta CAWI.

El trabajo de **campo presencial** en la Oficina de Objetos Perdidos, situada en Paseo del Molino 7-9 se ha desarrollado entre los días **16 de Mayo y 13 de Junio de 2023**, en horario de apertura de la oficina (de lunes a viernes, no festivos, de 8:00 a 14:00)

La disposición a realizar la encuesta de los usuarios que visitaban la oficina ha sido muy favorable. Se han empleado un total de **19 jornadas de trabajo hasta completar 541 encuestas**, lo que supone la realización de **28 encuestas diarias de media**.

Tras la **supervisión del 19,22%** de las encuestas, no se eliminó ninguna.

El trabajo de **campo online** se ha realizado a partir de la base de datos de usuarios proporcionada por la Dirección General de Contratación y Servicios, contactando vía email con los contactos válidos para solicitar su participación.

Esta base de datos, entregada en un total de 10 tandas semanales, consta de un total de 2359 registros, que una vez depurados se quedaron en **2.138 registros válidos**. Esto supone un 9,4% de contactos no válidos, principalmente por ser contactos duplicados.

Con los registros válidos se han realizado **526 encuestas online**, lo que supone un **24,6% de tasa de respuesta**.

El trabajo de campo online se ha desarrollado desde el día **16 de Mayo al 10 de Julio de 2023**.

B. - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Resultados generales**
- B.2. Resultados canal presencial**
- B.3. Resultados canal online**

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Resultados generales

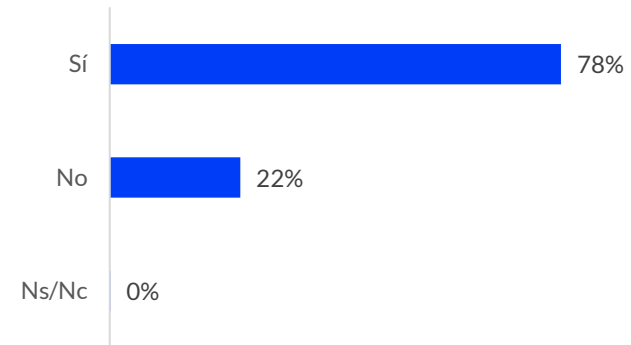
B.1. RESULTADOS GENERALES

Características sociodemográficas

P.1. Sexo



P.2. ¿Reside usted en la Ciudad de Madrid?



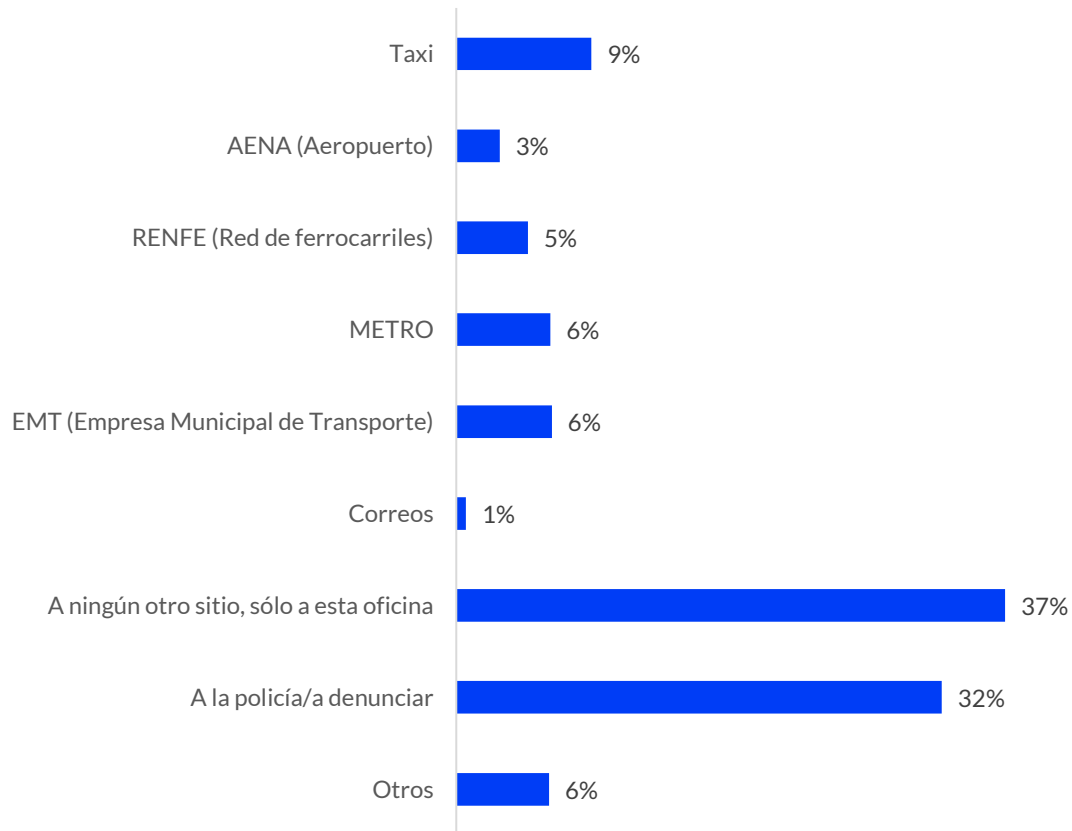
Las **personas que hacen uso del servicio** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid**. (78%)

Para la muestra obtenida, la mayoría de personas se han identificado como "hombre", mientras que un margen residual (<1%) se han identificado como "otros" (solo en canal CAWI).

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

B.1. RESULTADOS GENERALES

Servicios a los que acudió previamente



Un 37% no se han dirigido a ninguna otra entidad aparte de a la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

Un 63% sí se han dirigido a otras entidades, principalmente a la policía a denunciar (32%)

P.4. ANTES DE VENIR A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...?

P.4. ANTES DE REALIZAR SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA WEB/CORREO ELECTRÓNICO/LLAMANDO AL 010 ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A...?

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

B.1. RESULTADOS GENERALES

Motivo por el que consulta o acude a la oficina



La mayoría de las personas que han recurrido al servicio de la oficina, lo han hecho para consultar por un objeto que ha perdido (58%).

Un 7% acudió a entregar un objeto encontrado.

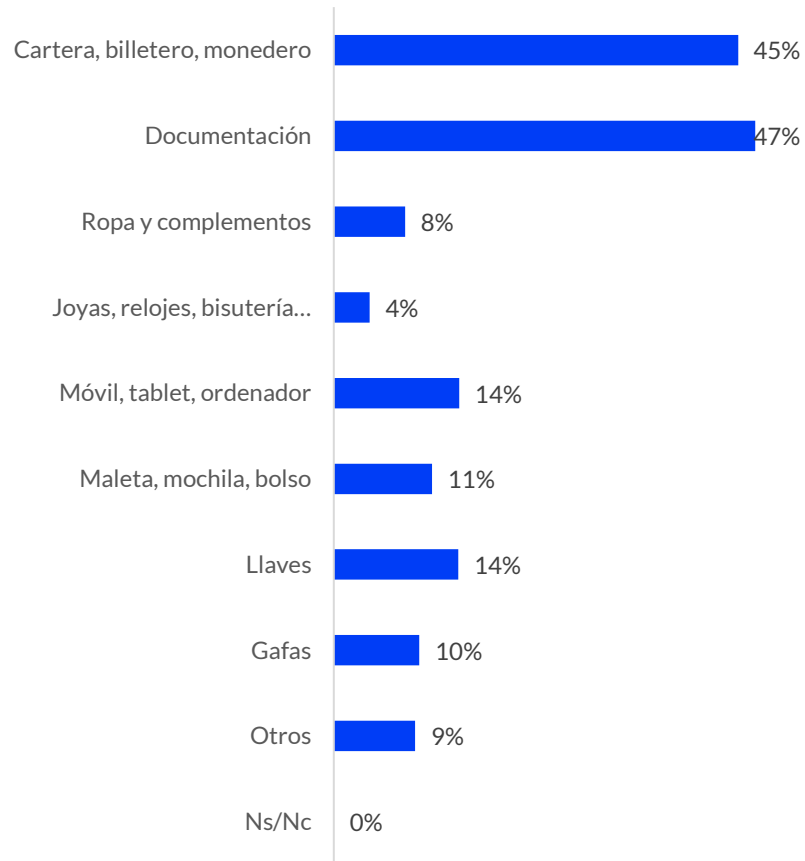
P.7. ¿HA VENIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA ...?

P.5. ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA ...?

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

B.1. RESULTADOS GENERALES

Tipo de objeto perdido



Documentación es el principal tipo de objeto por el que se ha recurrido al servicio (47%)

Seguido muy de cerca de la cartera, billetero, monedero (45%).

De quienes han indicado haber perdido al menos uno de estos objetos, el 66% los han perdido juntos.

El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son **joyas, relojes, bisutería...**

P.9. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

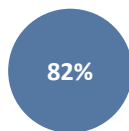
P.8. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA REALIZADO LA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

Base: Personas entrevistadas (ambos canales) que han recurrido al servicio para entregar, recoger o consultar por un objeto.

B.1. RESULTADOS GENERALES

Valoración general del servicio

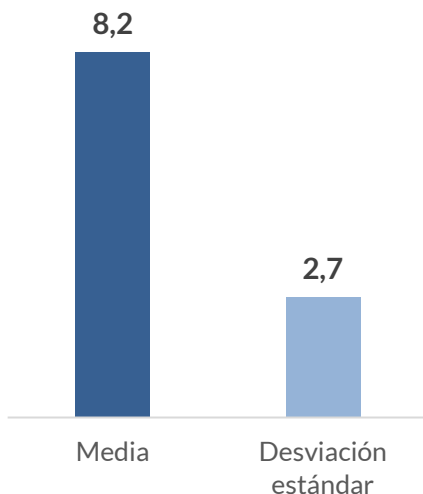
■ Totalmente satisfecho/a (9-10) ■ Bastante satisfecho/a (7-8) ■ Algo satisfecho/a (5-6) ■ Totalmente insatisfecho/a (0-4) ■ Ns/Nc



Totalmente Satisfecho/a + Bastante Satisfecho/a

El 82% de las personas usuarias están bastante o totalmente satisfechas con el servicio.

El servicio obtiene una valoración media de 8,2 con una desviación típica de 2,7.



P.13. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN QUE LE HAN PRESTADO EN LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS*

P.9. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA A SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB/CORREO ELECTRÓNICO*

* Donde 0 significa que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

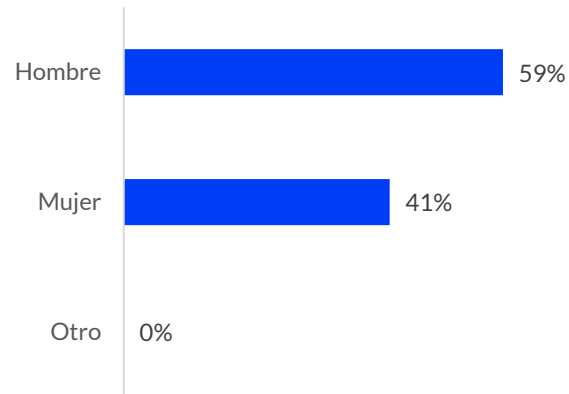
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Resultados canal presencial

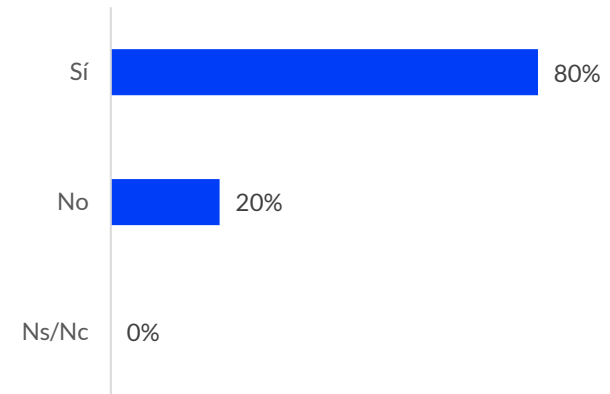
B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Características sociodemográficas

P.1. Sexo



P.2. ¿Reside usted en la Ciudad de Madrid?



Las **personas que acuden presencialmente para hacer uso del servicio** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid.** (80%)

Para la muestra obtenida, la mayoría de las personas se han identificado como "hombre".

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Valoración de los aspectos de la atención recibida

■ Totalmente satisfecho/a (9-10) ■ Bastante satisfecho/a (7-8) ■ Algo satisfecho/a (5-6) ■ Totalmente insatisfecho/a (0-4) ■ Ns/Nc

					%TOTALMENTE + BASTANTE	MEDIA (0-10)	DESVIACIÓN TÍPICA
Amabilidad y trato de la persona que le ha atendido	79%	15%	3%	3%	94%	9,2	1,6
Tiempo de espera en ser atendido/a	89%	10%	1%	0%	98%	9,6	1,1
Claridad de la información que le han proporcionado	80%	14%	3%	2%	94%	9,3	1,4
Instalaciones y equipamiento de la Oficina	67%	23%	7%	1%	91%	8,9	1,7
Horario de atención al público	49%	20%	20%	11%	69%	7,7	2,7
VALORACIÓN GLOBAL	73%	22%	3%	2%	95%	9,1	1,4

La **valoración global del servicio** proporcionado en la oficina alcanza **niveles de excelencia**, gracias a que el total de las personas totalmente o bastante satisfechas con el servicio en general se sitúa en 95%.

Entre los aspectos a valorar, el que cuenta con una **mejor valoración es el tiempo de espera a ser atendido**, con una valoración media de 9,6.

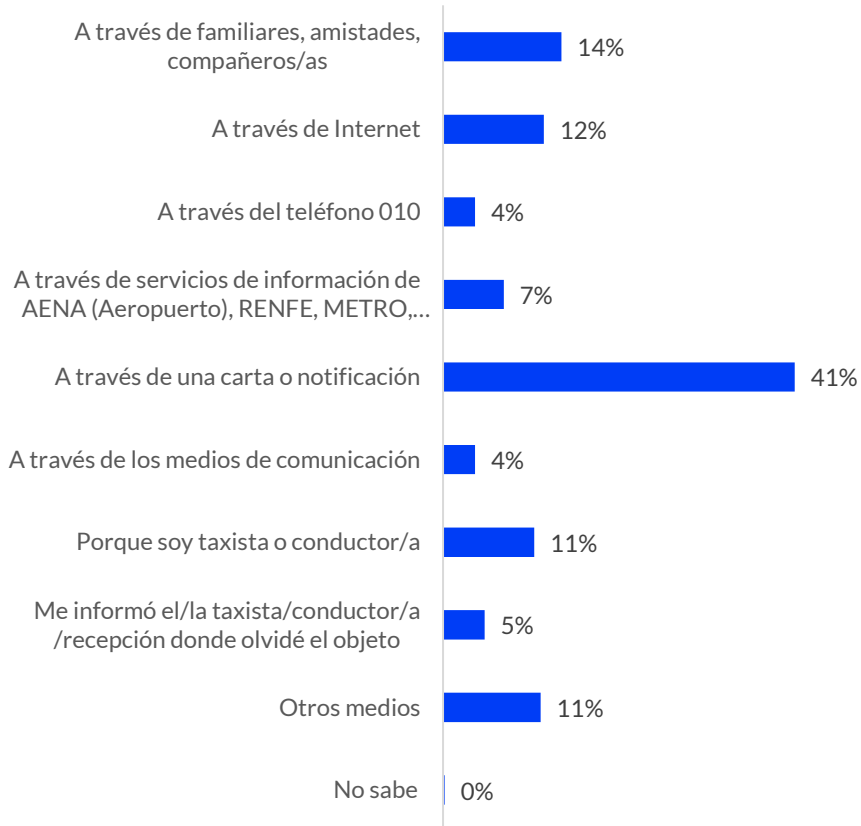
El aspecto que cuenta con la **valoración más crítica es el horario de atención al público**, con una valoración media de 7,7.

P.13. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN QUE LE HAN PRESTADO EN LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, DONDE 0 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE INSATISFECHO/A Y 10 QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO/A

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Manera en que conoció la oficina



Las personas que han acudido presencialmente a la oficina declaran que **han conocido el servicio mayoritariamente a través de una carta o notificación (41%)**.

En segundo lugar, se sitúan las personas que han conocido el servicio a través de alguien que conoce (14%).

Con un 4%, el 010 es, junto con los medios de comunicación, la manera por la que menos personas han conocido la existencia del servicio.

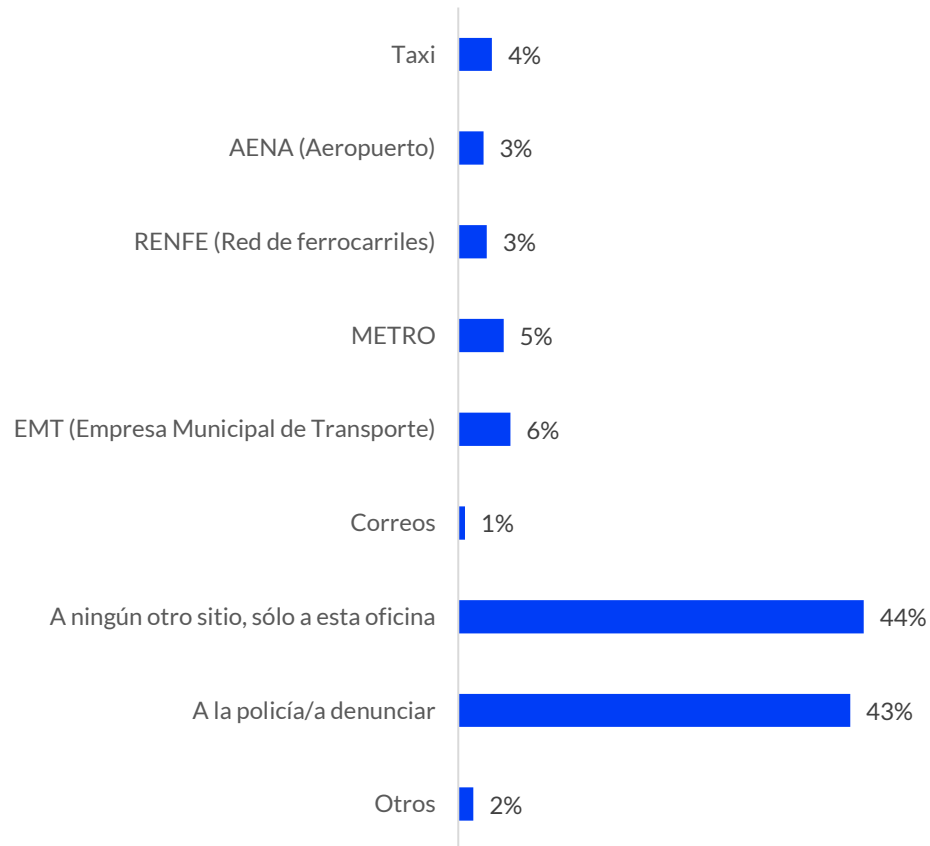
Un 11% son taxistas.

P.3. ¿CÓMO CONOCIÓ LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS (AUNQUE HAYA SIDO EN UNA OCASIÓN ANTERIOR)?

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Servicios a los que acudió previamente



De las personas que han acudido presencialmente a la oficina, un **44% no se han dirigido a ninguna otra entidad** previamente.

Quienes sí han recurrido a otras entidades antes de personarse en la oficina, **han acudido mayoritariamente a denunciar a la policía.**

Ello podría estar muy relacionado con que el tipo de objeto que más se pierde son carteras y documentación.

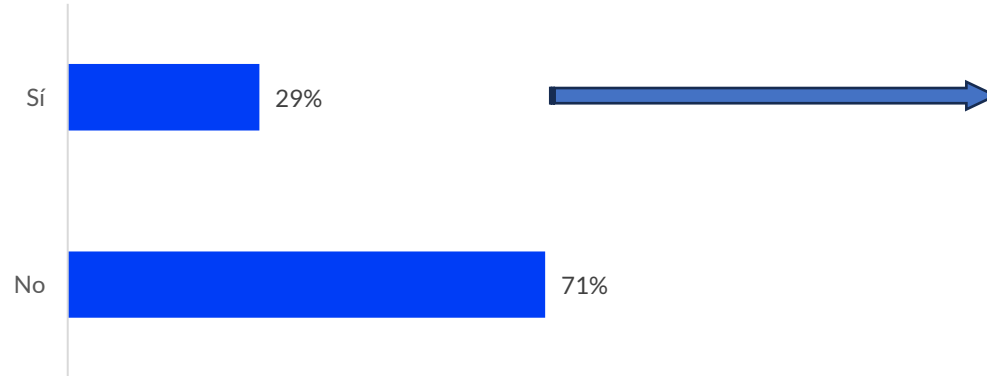
P.4. ANTES DE VENIR A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...? (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Empleo de la cita previa

P.5. ¿Ha acudido a la Oficina de Objetos Perdidos con Cita Previa?



P.6. Si tuviera que volver a la Oficina de Objetos Perdidos, ¿Utilizaría nuevamente el servicio de cita previa?

■ Sí ■ No



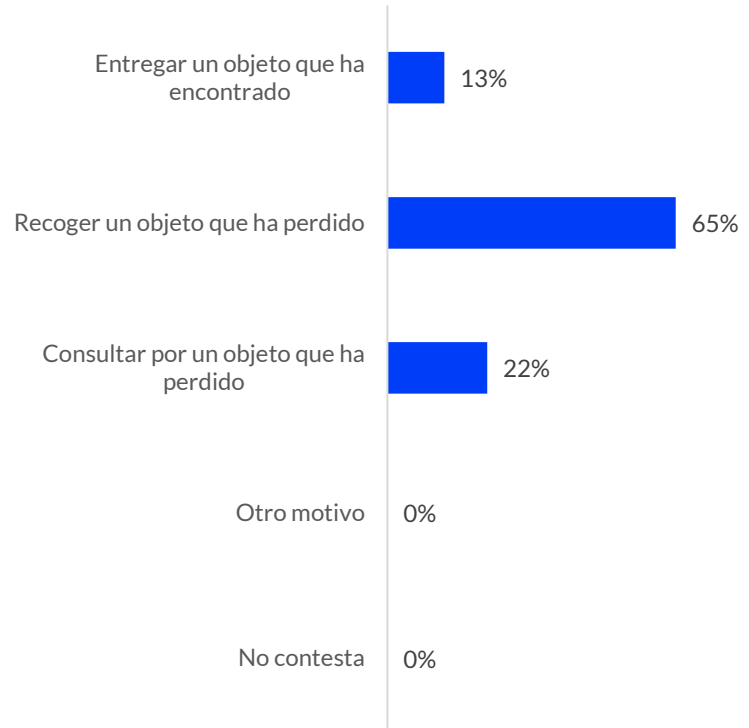
De las personas que han acudido presencialmente a la oficina, **el 29% tenían cita previa.**

De ellas, **el 97%** volvería a utilizar el servicio de cita previa.

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina. P6 solo quienes acuden con cita previa.

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Motivo por el que acude a la oficina



La mayoría de las personas que **han recurrido presencialmente al servicio** de la oficina, lo han hecho para **recoger un objeto que han perdido (65%)**.

Un 22% acudió a consultar, mientras que el 13% acudió a entregar un objeto encontrado.

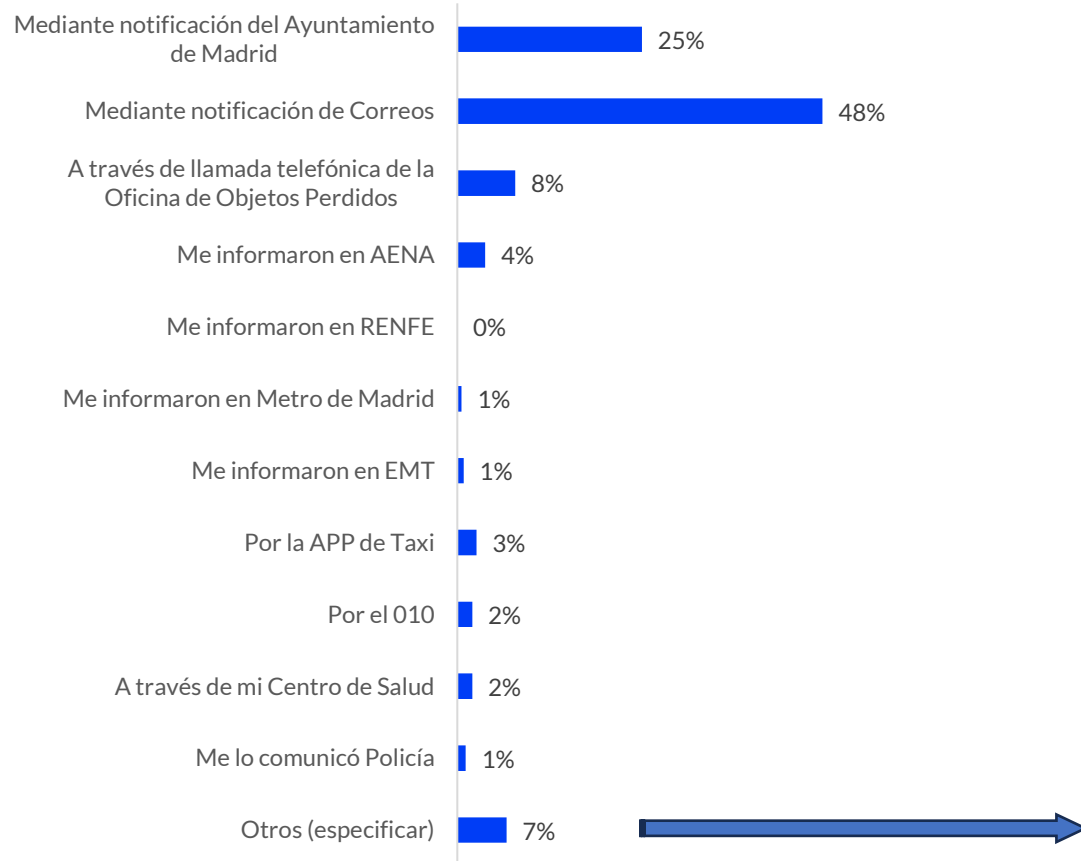
No se han indicado otros motivos.

P.7. ¿HA VENIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA...?

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

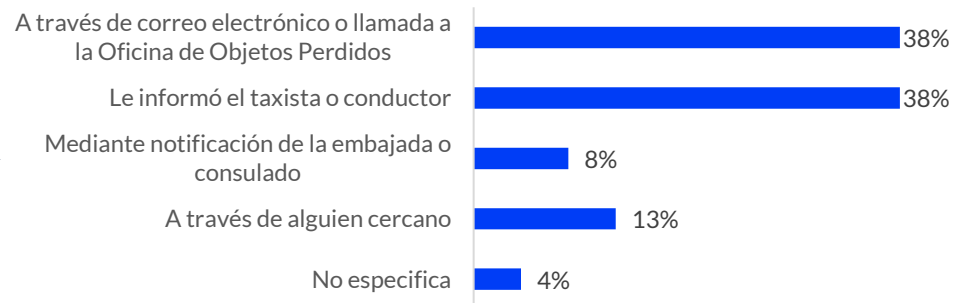
B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Cómo sabe que el objeto ha sido encontrado



La notificación es el principal medio por el que las personas que han acudido presencialmente **descubrieron que su objeto perdido está en la oficina.** Concretamente, **48% por notificación de correos** y el 24% del ayuntamiento.

73% recibieron alguna notificación.
10% llamó por teléfono al 010 o recibió una llamada de la oficina
18% se informaron en otra entidad (incluyendo policía).

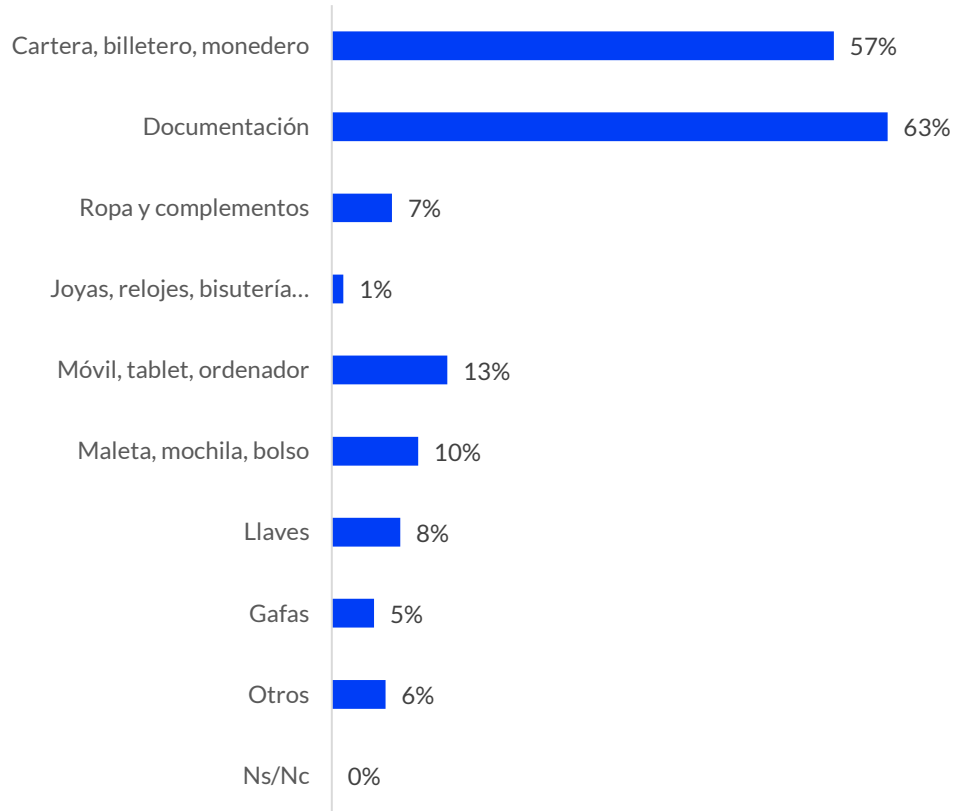


P.8. ¿CÓMO HA SABIDO QUE SE ENCONTRABA AQUÍ SU OBJETO PERDIDO?

Base: De las personas entrevistadas presencialmente en la oficina, quienes han recurrido al servicio para recoger un objeto (no consultar)

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Tipo de objeto perdido



La documentación es el principal tipo de objeto por el que se ha recurrido al servicio (63%)

Seguido muy de cerca de la cartera, billetero, monedero (57%).

De quienes han indicado haber perdido al menos uno de estos objetos, el 78% los han perdido juntos.

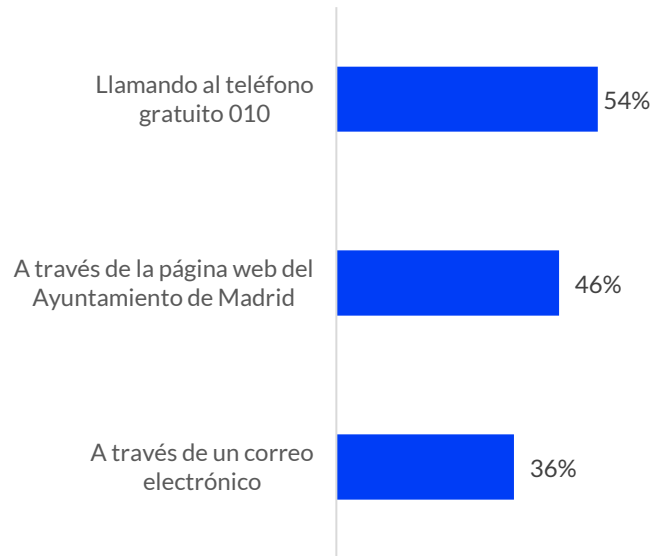
El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son **joyas, relojes, bisutería...**

P.9. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

Base: De las personas entrevistadas presencialmente en la oficina, quienes entregan, recogen o consultan por un objeto.

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Conocimiento de los métodos de contacto



Entre quienes acuden presencialmente a la oficina, un **54%** sabe que puede llamar al **010** para realizar las consultas.

Un **46%** sabe que se puede consultar a través de la página web del ayuntamiento.

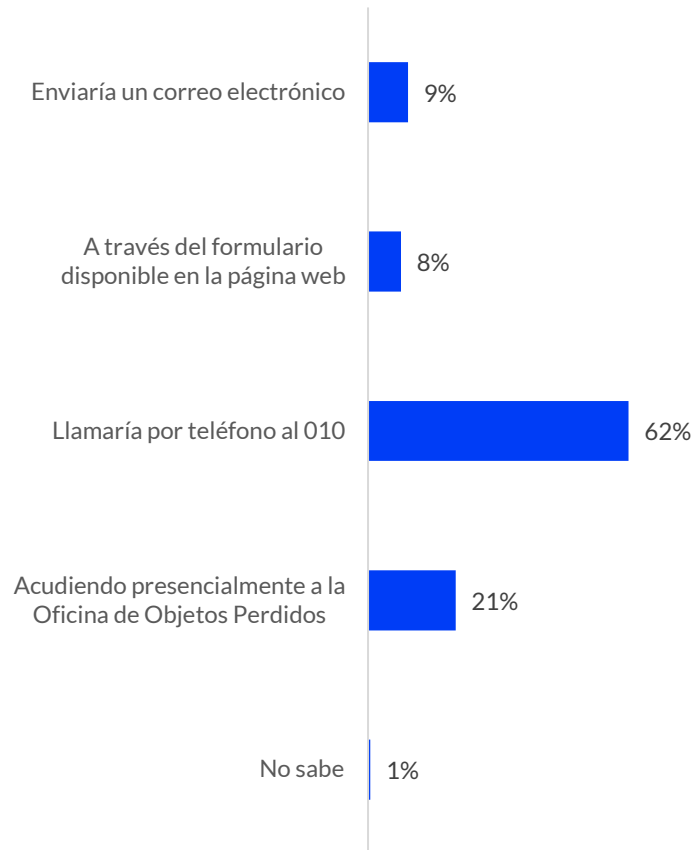
Un **36%** sabe que puede consultar por correo electrónico.

P.10. ¿SABÍA USTED QUÉ SE PUEDE CONSULTAR A TRAVÉS DE? (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Método de consulta que utilizaría en el futuro



De entre los medios disponibles **para realizar una hipotética consulta futura**, la mayoría de las personas que han acudido presencialmente optarían por **llamar al teléfono 010**.

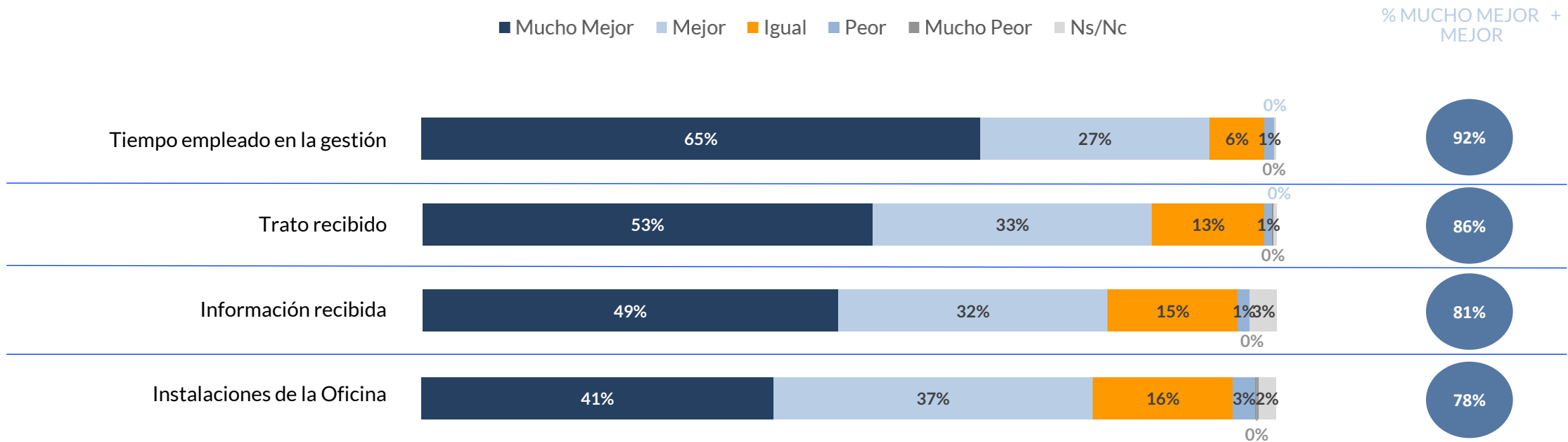
El 21% repetiría acudiendo presencialmente a la oficina.

P.11. SI TUVIERA QUE REALIZAR UNA CONSULTA ¿QUÉ MEDIO UTILIZARÍA? (Respuesta única)

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Percepción de los aspectos de la atención recibida



El servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos **se considera mejor o mucho mejor de lo esperado en todos los aspectos analizados**. Se valora **principalmente tiempo empleado en la gestión**, con un 92% de usuarios que consideran que es mejor o mucho mejor de lo que esperaban.

El aspecto más crítico son las instalaciones de la oficina, con un 3% de usuarios que esperaban un servicio mejor, siendo además la categoría con mayor porcentaje de usuarios que consideran que es igual a lo que se esperaban y con el segundo mayor porcentaje de no respuesta (2%).

P.12. ¿PODRÍA DECIRME SI LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA HAN SIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, IGUAL, PEOR, MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA?

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

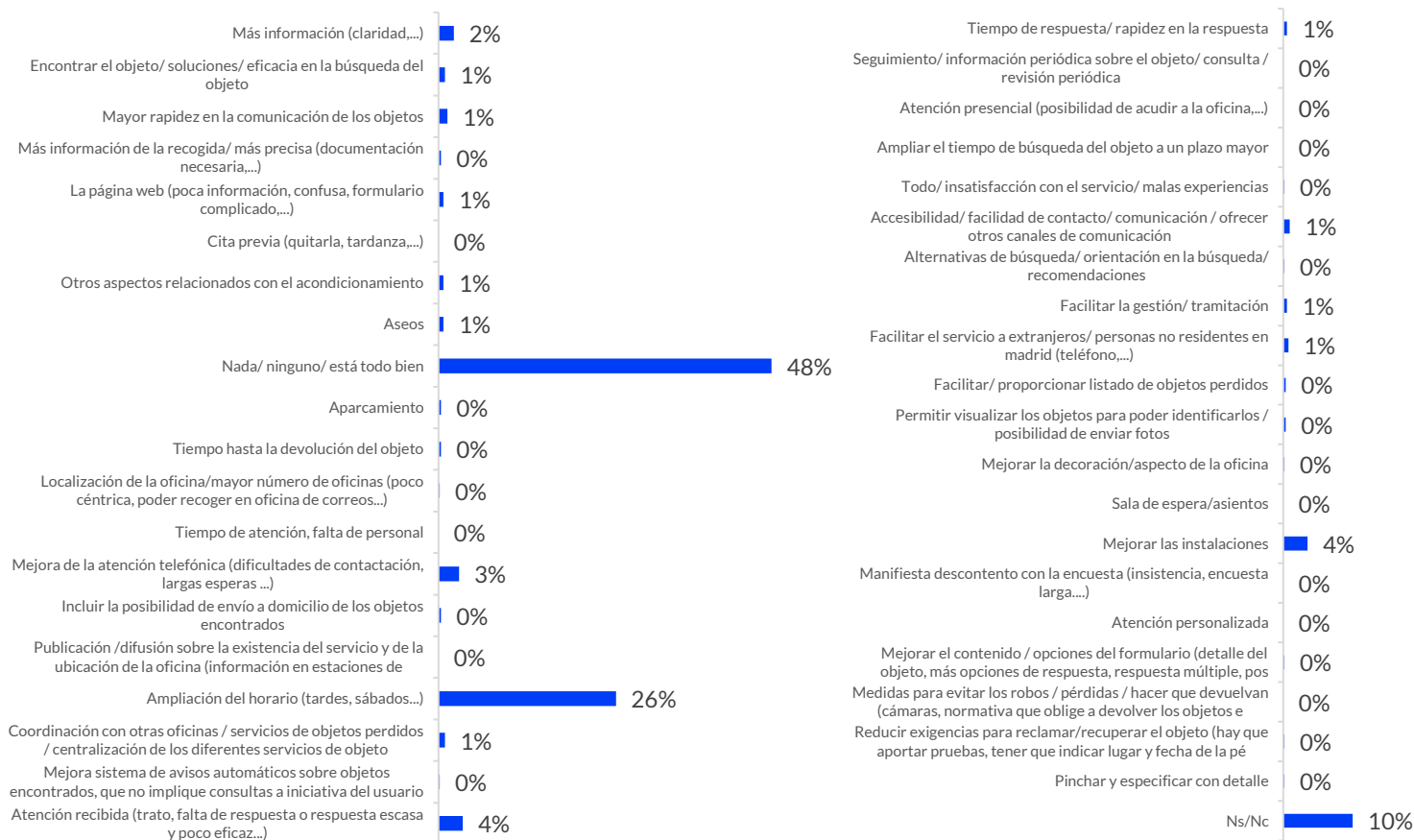
B.2. RESULTADOS DEL CANAL PRESENCIAL

Identificación de las necesidades de mejora

Responde sobre necesidades de mejora



■ Sí ■ No



El 90% responden sobre las necesidades de mejora

El 48% indica que no es necesaria ninguna mejora.

En adición, menos del 1% indica que hay que mejorar todo el servicio.

En cuanto a mejoras concretas, la ampliación del horario es la más demandada (26%), seguida de una mejora en la atención y las instalaciones.

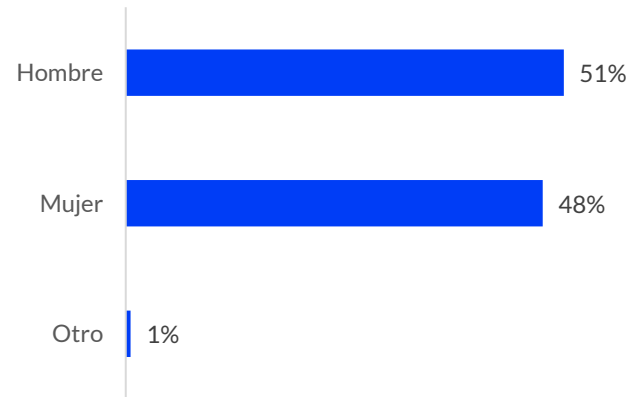
P.14. PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas presencialmente en la oficina

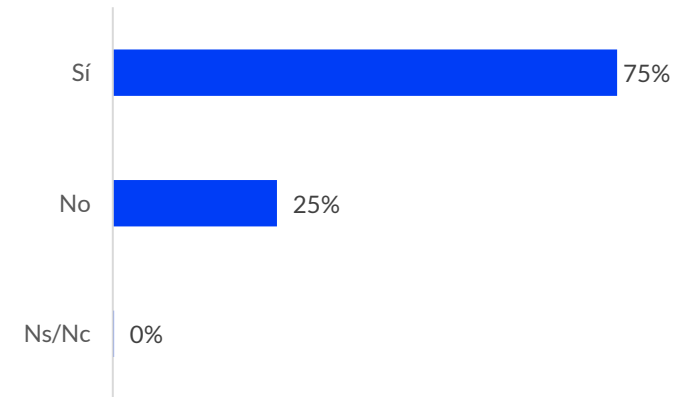
B. - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Resultados canal online

P.1. Sexo



P.2. ¿Reside usted en la Ciudad de Madrid?



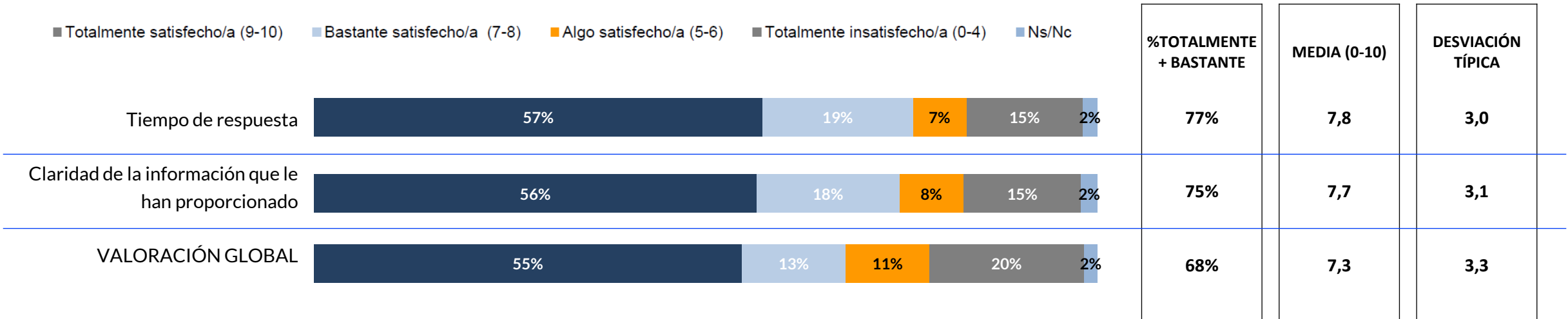
Las **personas que hacen uso del servicio online** de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid son **mayoritariamente residentes de la ciudad de Madrid**. (75%)

Para la muestra obtenida, la mayoría de las personas se han identificado como "hombre", mientras que un margen residual (1%) se han identificado como "otros".

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Valoración de los aspectos de la atención recibida

■ Totalmente satisfecho/a (9-10) ■ Bastante satisfecho/a (7-8) ■ Algo satisfecho/a (5-6) ■ Totalmente insatisfecho/a (0-4) ■ Ns/Nc



La **valoración global del servicio** proporcionado en la oficina alcanza **niveles de satisfactorios**, gracias a que el total de las personas totalmente o bastante satisfechas se sitúa en 68%. Sin embargo, tiene menor valoración media que los aspectos específicos, indicando que existen otros aspectos valorados negativamente que influyen en la percepción de las personas usuarias.

Entre los otros aspectos a valorar, se sitúan en niveles muy semejantes, con más del 75% de usuarios totalmente o bastante satisfechos y más del 7,7 de valoración.

P.9. VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA A SU CONSULTA A TRAVÉS DE (LA PÁGINA WEB /CORREO ELECTRÓNICO) Y PUNTÚE SU SATISFACCIÓN GLOBAL, SIENDO 0 QUE ESTÁ TOTALMENTE INSATISFECHO/A Y 10 QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO/A

Base: Total de las personas entrevistadas online

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Manera en que conoció a la oficina



Las personas que han cumplimentado el formulario online declaran que **han conocido el servicio mayoritariamente a través de internet (50%)**.

En segundo lugar, se sitúan las personas que han conocido el servicio a través de alguien que conoce (25%).

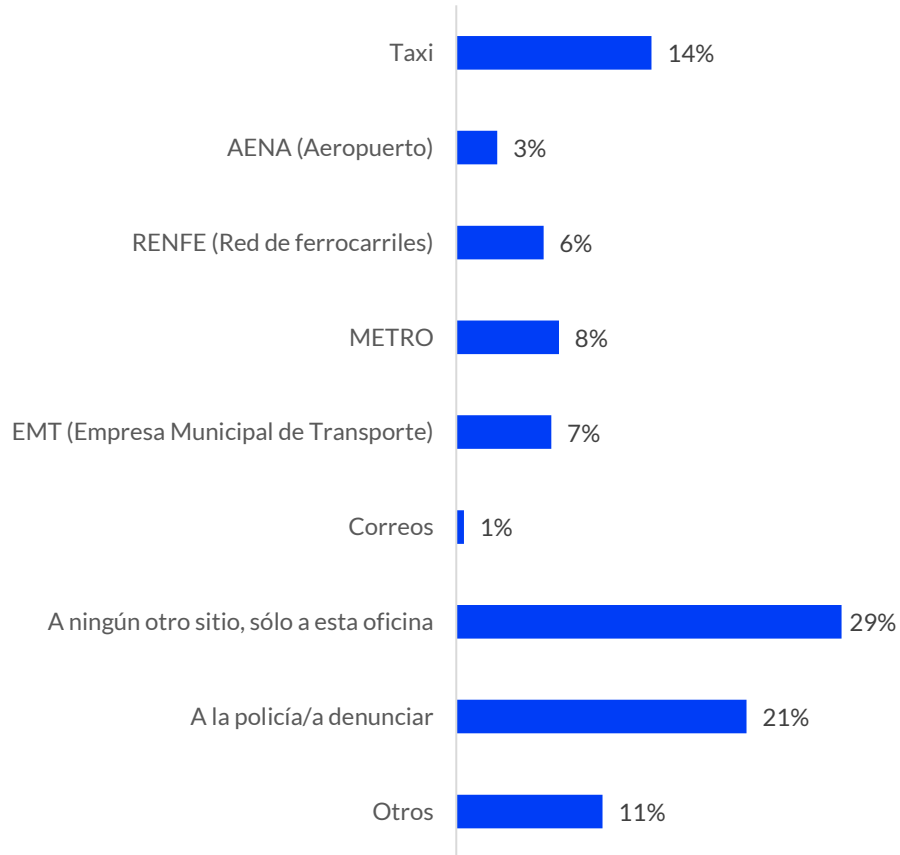
El método menos indicado es la carta o notificación (2%).

P.3. ¿CÓMO CONOCIÓ LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO (AUNQUE HAYA SIDO EN UNA OCASIÓN ANTERIOR)?

Base: Total de las personas entrevistadas online

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Servicios a los que acudió previamente



De las personas que han cumplimentado el formulario online, un **29%** no se han dirigido a ninguna otra entidad previamente.

Quienes sí han recurrido a otras entidades antes de personarse en la oficina, han acudido mayoritariamente a la policía a denunciar (21%).

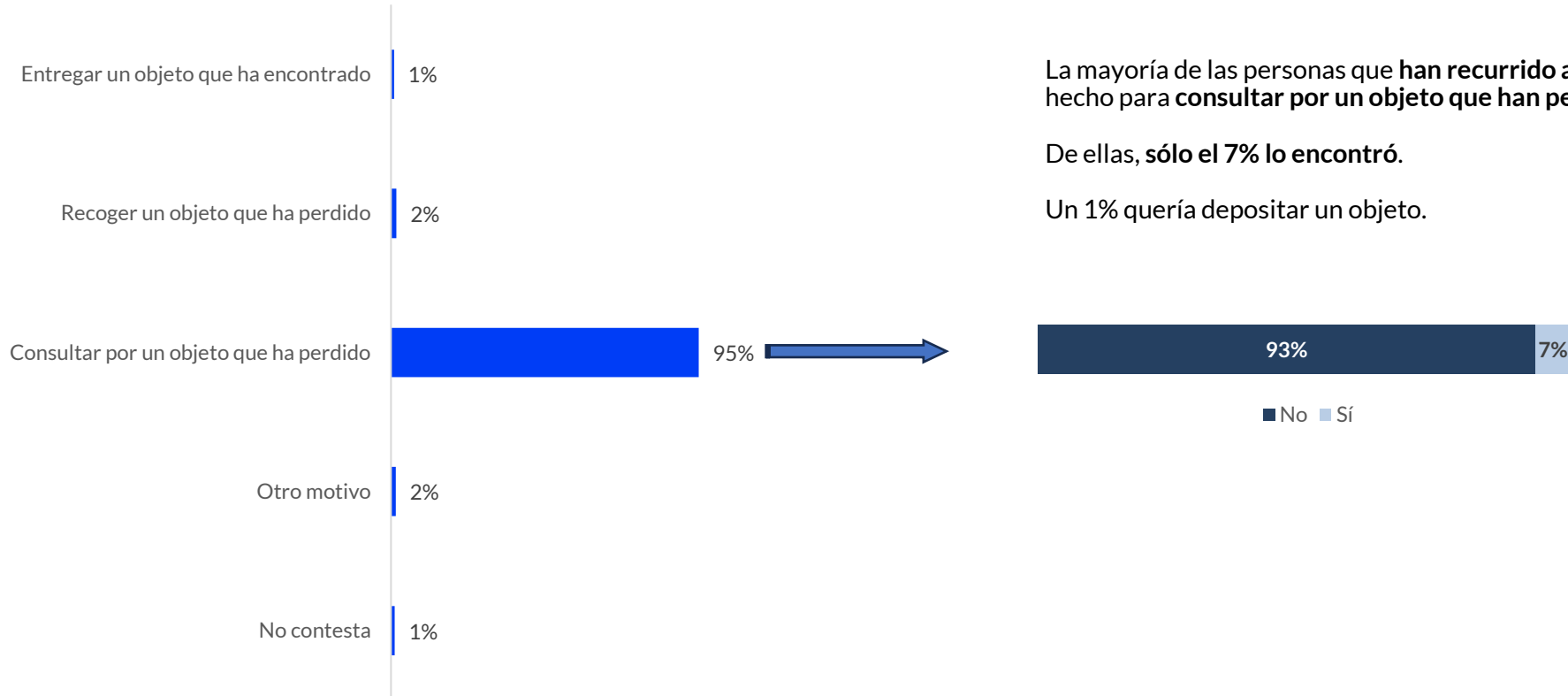
Correos es el sistema menos referido (1%).

P.4. ANTES DE REALIZAR SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA WEB/CORREO ELECTRÓNICO/LLAMANDO AL 010 ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A...?

Base: Total de las personas entrevistadas online

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Motivo por el que consulta a la oficina



La mayoría de las personas que **han recurrido al servicio online** de la oficina, lo han hecho para **consultar por un objeto que han perdido (95%)**.

De ellas, **sólo el 7% lo encontró**.

Un 1% quería depositar un objeto.

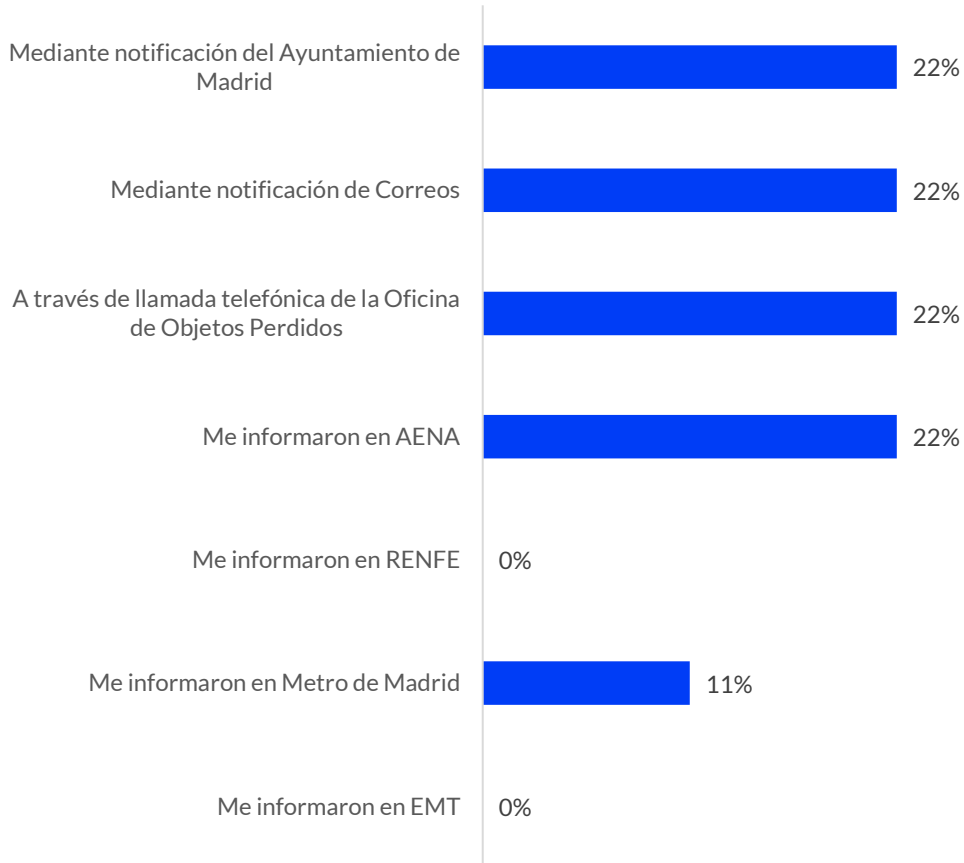
P.5. ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA...?

P.7. EN ESE CASO, ¿ESTABA EL OBJETO EN LA OFICINA?

Base: Total de las personas entrevistadas online. En P.7. sólo quienes indican consultar por un objeto (no recoger ni entregar).

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Cómo sabe que el objeto ha sido encontrado



El principal medio por el que las personas que han cumplimentado el cuestionario online **descubrieron que su objeto perdido está en la oficina** se distribuye de igual manera (**22%** en casa caso) entre **notificación del ayuntamiento, notificación de correos, llamada de la oficina e información de Aena.**

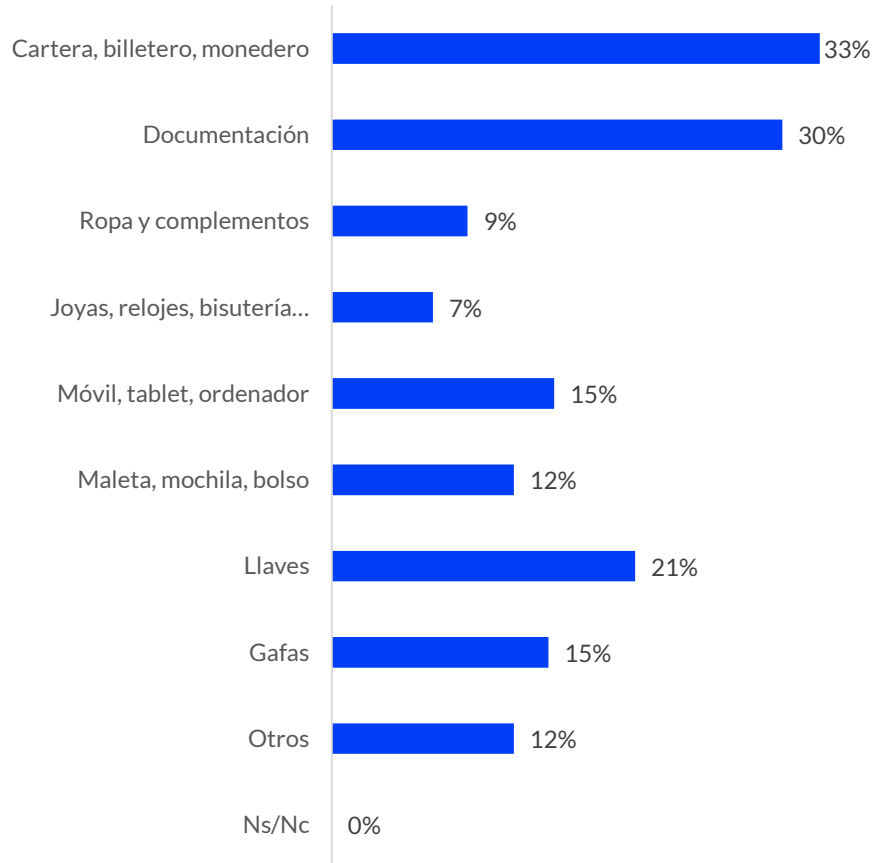
44% recibieron alguna notificación.
22% a través de una llamada de la oficina.
33% se informaron en otra entidad. (RENFE y EMT no se han referido)

P.6. ¿CÓMO HA SABIDO QUE SE ENCONTRABA AQUÍ SU OBJETO PERDIDO?

Base: De las personas entrevistadas online, quienes han recurrido al servicio para recoger un objeto (no consultar ni entregar)

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Tipo de objeto perdido



La cartera, billetero, monedero, es el principal tipo de objeto por el que se ha recurrido al servicio (33%)

Seguido muy de cerca de la documentación (30%).

De quienes han indicado haber perdido al menos uno de estos objetos, el 47% los han perdido juntos.

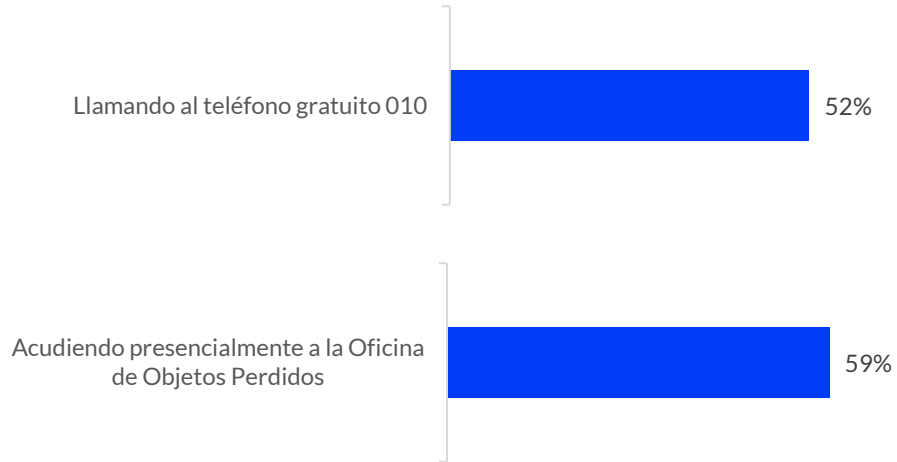
El tipo de objeto por el que menos se ha acudido son **joyas, relojes, bisutería...**

P.8. ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO POR EL QUE HA REALIZADO LA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS? (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas online

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Conocimiento de los métodos de contacto



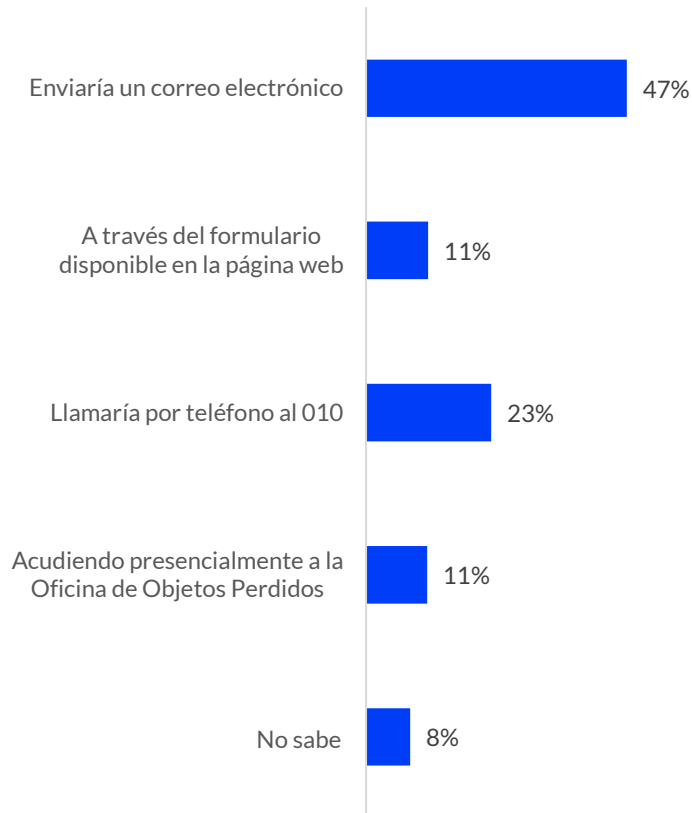
Entre quienes cumplimentan el formulario online, un **52% sabe que puede llamar al 010** para realizar las consultas, frente a un **59%** que sabe que se puede consultar **acudiendo presencialmente a la Oficina de Objetos Perdidos**.

P.10. APARTE DE POR CORREO ELECTRÓNICO / FORMULARIO WEB ¿SABÍA USTED QUE PODÍA HABER REALIZADO SU CONSULTA A TRAVÉS DE...?

Base: Total de las personas entrevistadas online

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Método de consulta que utilizaría en el futuro



De entre los medios disponibles **para realizar una hipotética consulta futura**, la mayoría de las personas que han cumplimentado el formulario online optarían por **enviar un correo electrónico (47%)**.

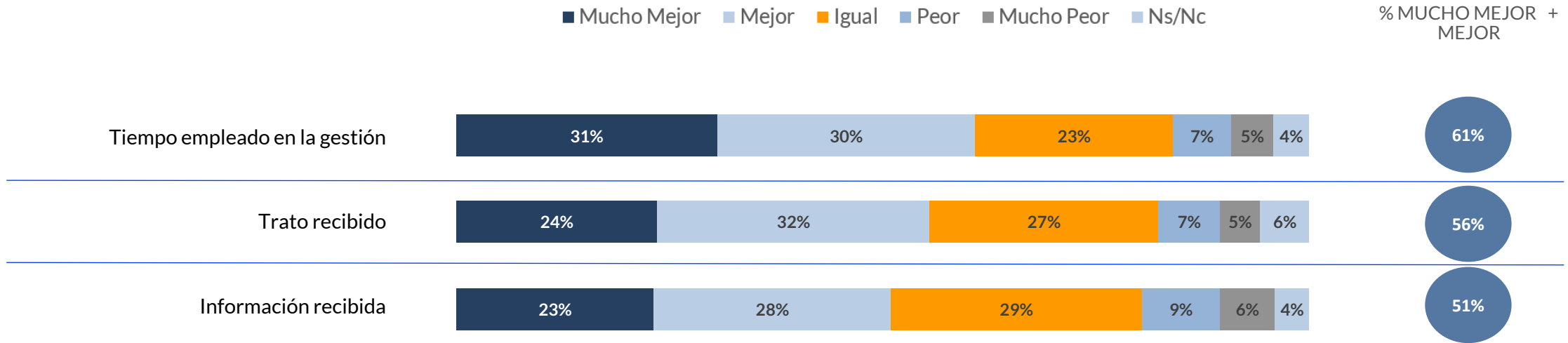
El 11% repetiría cumplimentando el formulario online.

P.11. SI TUVIERA QUE REALIZAR OTRA CONSULTA SIMILAR ¿QUÉ MEDIO UTILIZARÍA? (Respuesta única)

Base: Total de las personas entrevistadas online

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Percepción de los aspectos de la atención recibida



El servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos **se considera mejor o mucho mejor de lo esperado en todos de los aspectos analizados**, ya que superan el 50% de personas que han encontrado un servicio mejor o mucho mejor al que esperaban. Principalmente en lo relativo al **tiempo empleado en la gestión (61%)**.

El aspecto más crítico es la **información recibida**, con un 15% de usuarios que esperaban un servicio mejor.

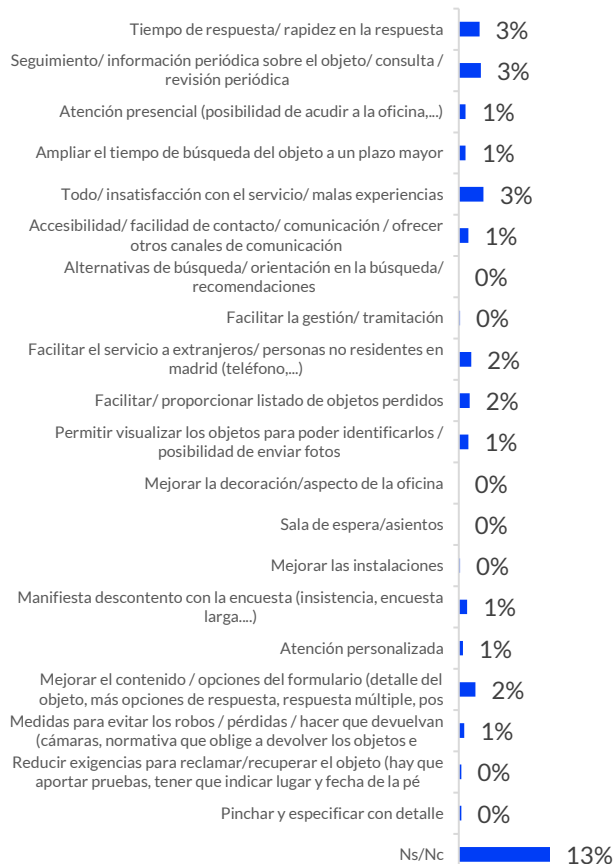
P.12. ¿PODRÍA DECIRME SI LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA HAN SIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, IGUAL, PEOR, MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA?

Base: Total de las personas entrevistadas online

B.3. RESULTADOS DEL CANAL ONLINE

Identificación de las necesidades de mejora

Responde sobre necesidades de mejora



El 87% responden sobre las necesidades de mejora

El 38% indica que no es necesaria ninguna mejora.

En contraposición, el 3% indica que hay que mejorar todo el servicio.

En cuanto a mejoras concretas, la mejora de los avisos periódicos y la atención recibida son las más demandadas. Seguidas de cerca por la eficacia en encontrar el objeto.

P.13. PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?

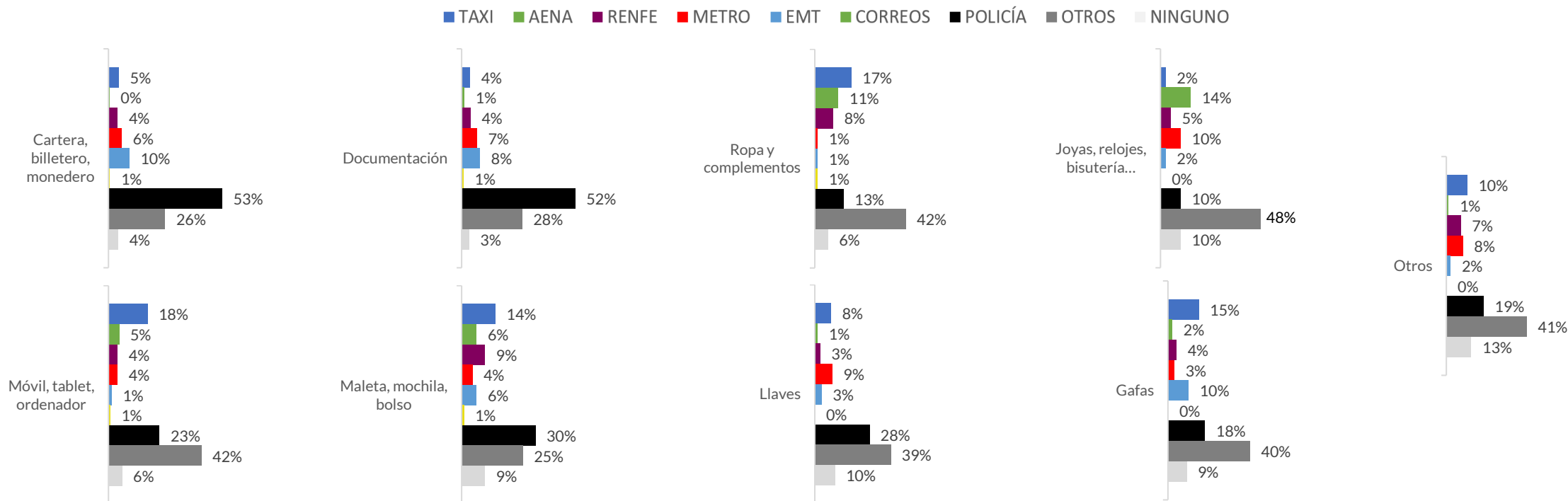
Base: Total de las personas entrevistadas online

C. - RESULTADOS CRUZADOS

C.1. RESULTADOS CRUZADOS

C.1. RESULTADOS CRUZADOS

Lugar al que acudió previamente en función del tipo de objeto perdido



La policía es de las alternativas que más se visitan antes de contactar con la oficina de correos, independientemente del tipo de objeto que se trate. Especialmente es la opción más empleada por quienes pierden la documentación o la cartera, billetero, monedero...

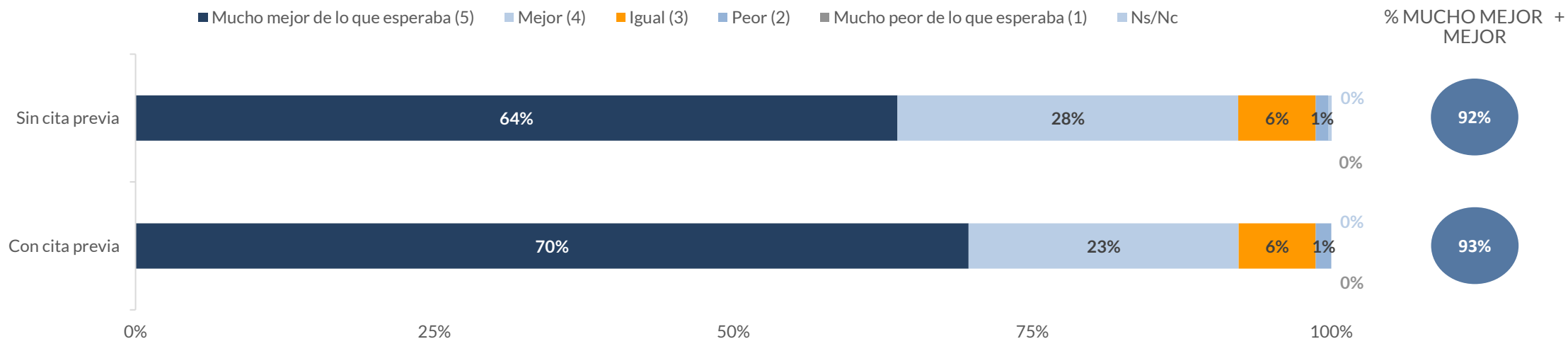
Sin embargo, el taxi es la segunda opción más referida, seguido por Aena.

TIPO DE OBJETO PERDIDO (Respuesta múltiple) X LUGAR AL QUE ACUDIÓ ANTES DE LA OFICINA (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

C.1. RESULTADOS CRUZADOS

Valoración del tiempo de espera en función de si acudió con cita previa o no



La valoración del tiempo de espera **no muestra diferencias significativas** entre quienes acuden con cita previa o sin ella (apenas 1% de diferencia en rango de excelencia).

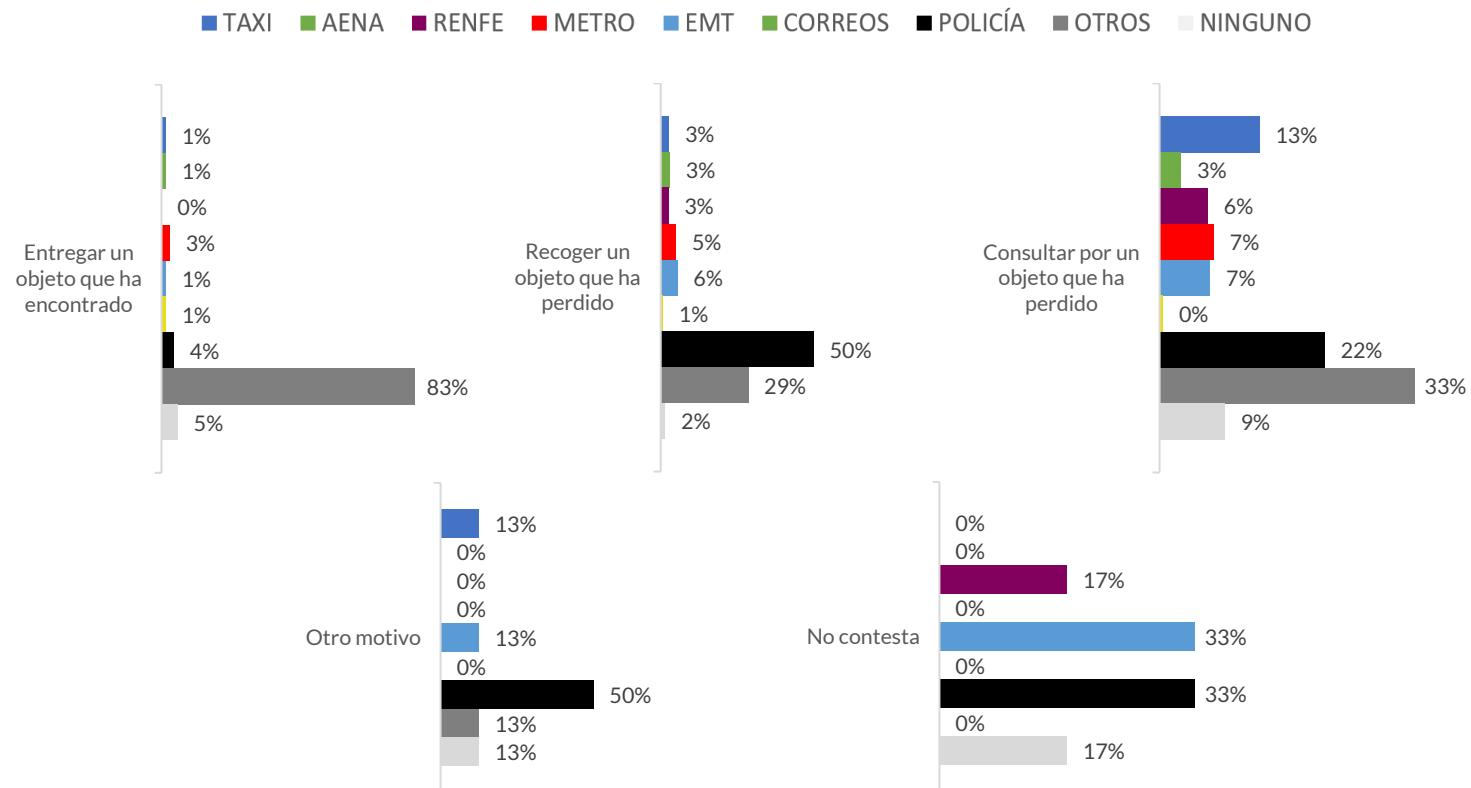
Sin embargo, si se observa **una mayor cantidad de personas que acuden con cita previa** y que valora que **ha sido mucho mejor de lo que esperaba**.

ACUDE CON CITA PREVIA X VALORACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)

C.1. RESULTADOS CRUZADOS

Lugar al que acudió previamente en función del motivo de su consulta



Se puede observar que a la hora de entregar algún objeto que se ha encontrado, la mayoría de las personas acuden directamente a la oficina de objetos perdidos (83%).

La policía se presenta como la visita previa más realizada por quienes acuden a recoger un objeto (50%)

Cuando se realiza la consulta, aparecen una mayor cantidad de puntos a los que se acudió previamente y el taxi gana importancia (13%).

MOTIVO POR EL QUE ACUDE X LUGAR AL QUE ACUDIÓ ANTES DE LA OFICINA (Respuesta múltiple)

Base: Total de las personas entrevistadas (ambos canales)



MADRID

SIGMADOS



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados

C/Velázquez, 50. 6ª Planta
28001 Madrid España



SIGMADOS