

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2019

Para:  | **MADRID**

Ref.: **19171-18214-21099**

Madrid, noviembre de 2019

Índice

1. Introducción	4
2. Características técnicas	5
2.1. Objetivos.....	5
2.2. Ficha técnica	7
3. Resultados	11
3.1. Perfil de la persona usuaria.....	14
3.2. La experiencia con el Sistema SyR.....	55
A) Conocimiento del servicio y los canales	55
B) Uso de los canales de acceso	60
C) Seguimiento	76
3.3. Valoración	83
A) Satisfacción global.....	84
B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio	94
B)1. Facilidad en la presentación.....	99
B)2. Tiempo de respuesta	100
B)3. Personalización de la respuesta.....	105
B)4. Claridad de la respuesta.....	105
B)5. Funcionamiento del Sistema	100
3.4. Expectativas	107
A) Con el servicio global.....	107
B) Con los aspectos del servicio.....	114
B)1. Facilidad de presentación	115
B)2. Tiempo de respuesta	117
B)3. Personalización de la respuesta.....	120

B)4. Claridad de la respuesta	121
B)5. Funcionamiento del Sistema	117
3.5. Otros aspectos del servicio.....	122
A) Fidelidad	122
B) Recomendación	134
C) Utilidad	146
3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones.....	173
3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora	177
A) Fortalezas y debilidades.....	180
B) Propuestas de mejora.....	184
4. Evolución de los indicadores.....	190
5. Conclusiones	195
6. Cuestionario.....	207

1. Introducción

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

El trabajo se corresponde con la ejecución del segundo año contratado en la adjudicación del servicio el 13 de noviembre de 2018 del Expediente N.º: 300/2018/01053 por parte de la Dirección General de Transparencia.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, las diferencias significativas existentes de ese dato entre los distintos segmentos de población, la evolución de los indicadores y todos los gráficos y tablas necesarias para visualizar este análisis.
- Las conclusiones generales.
- El cuestionario utilizado para obtener los datos del estudio.

2. Características técnicas

El presente capítulo contiene la descripción de las características técnicas del estudio elaborado por Simple Lógica Investigación, S.A.

2.1. Objetivos

El objetivo general del estudio era recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante Sistema SyR) sobre una serie de aspectos que se miden a través de otros tantos indicadores.

En el estudio se abordan una serie de parámetros relacionados con la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones, algunos de estos parámetros se miden con indicadores que están directamente relacionados con los compromisos adquiridos por parte del Ayuntamiento de Madrid y vinculados a la implantación de este servicio.

Relación de estos indicadores:

1. Porcentaje de personas usuarias que consideran el servicio de sugerencias y reclamaciones útil o muy útil.
2. Porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones.
3. Porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.
4. Porcentaje de personas usuarias del servicio de sugerencias y reclamaciones que manifiestan su fidelidad con el servicio.
5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático

(página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.

6. Valoración (media) otorgada por las personas usuarias a la facilidad para acceder al Sistema SyR.
7. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la claridad de la respuesta recibida.
8. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la personalización de la respuesta recibida.

Estos ocho indicadores forman parte de la encuesta junto con otros parámetros relacionados con la prestación del servicio y con otros indicadores como la valoración media global, la del tiempo de respuesta, o el funcionamiento del Sistema SyR, que están relacionados también con los compromisos adquiridos.

Los objetivos específicos de este estudio son los que se corresponden con la variabilidad que estos indicadores pueden tener en función de las características sociodemográficas de las personas usuarias y también de las solicitudes, según el carácter de las materias (que se desglosan en: Tributarias/Generales), el canal de entrada y el Tipo de solicitud de las SyR.

A partir de la oleada anterior (2018), se incluyó también el análisis específico y segmentado de los resultados según las 16 submaterias con mayor número de solicitudes, análisis que vuelve a realizarse en la presente.

Todo ello se atiende específicamente en el capítulo de resultados de este informe.

2.2. Ficha técnica

Las prescripciones técnicas que se han tenido en cuenta para la realización de la encuesta son las siguientes:

- **Ámbito poblacional y temporal:** Las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se ha realizado sobre el total de solicitudes tramitadas por el Sistema SyR que fueron presentas desde el 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2019.
- **Muestreo:** Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y Generales.
- **Procedimiento de recogida de información:** La recogida de información se ha realizado por dos canales.
 - **Encuestas por correo electrónico:** Entrevistas online auto administradas realizadas a quienes han accedido al Sistema SyR a través de formulario disponible en la página web municipal o aquellas personas usuarias que hayan accedido al Sistema SyR por otros canales y hayan dejado el correo electrónico de contacto. Los informantes se obtuvieron de los ficheros proporcionados por la Dirección General de Transparencia, debidamente depurados.
 - **Encuesta telefónica:** Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado, acudido de forma presencial o accedido por otros canales y han proporcionado su teléfono de contacto. Se utilizaron los ficheros entregados por la Dirección General de Transparencia, tras su depuración.

- **Diseño de la muestra:** En la oleada actual, se ha procedido a diseñar la muestra conforme a los siguientes criterios:
 - 1) Establecer una cuota mínima por materias y
 - 2) Establecer una parte proporcional, utilizando la raíz cuadrada del peso de cada materia.

Con ello, se ha conseguido mantener la jerarquía según el peso que cada materia tiene en el conjunto de solicitudes, reduciendo de forma ponderada las diferencias.

Esta medida permite, por un lado, aumentar la base muestral de aquellas materias con menos peso en el conjunto (especialmente las tributarias) aumentando la precisión de los resultados específicos de cada una de ellas; y por otro lado, neutralizar cualquier posible sobredimensión que pueda producirse en alguna de las materias, originada por un comportamiento social puntual-coyuntural que movilice la utilización de un servicio de este tipo.

- **Tamaño de la muestra:** Finalmente, se han realizado un total de 6.202 encuestas mediante los dos canales:
 - 5.673 entrevistas auto administradas online.
 - 529 entrevistas telefónicas.

La distribución de la muestra, según las distintas materias, ha sido la que se muestra en la siguiente tabla (datos reales, sin ponderar):

MATERIAS		Total
TRIBUTARIAS	Atención contribuyente	79
	I.B.I.	66
	I.I.V.T.N.U.	64
	IVTM	67
	Recaudación	85
	Tasas y precios públicos	118
	Otras (Asuntos generales; I.A.E.; I.C.I.O...)	68
GENERALES	Administración de la Ciudad y Hacienda	186
	Atención a la Ciudadanía	318
	Cultura	297
	Deportes	676
	Medio Ambiente	1.331
	Movilidad, Transportes y Multas	940
	Salud	238
	Seguridad y Emergencias	219
	Servicios Sociales	208
	Urbanismo	154
	Vías y Espacios Públicos	897
	Otras (Economía y desarrollo, Educación y Juventud, Empleo, Vivienda, Cohesión social, Turismo, Relaciones Internacionales y Construcción e infraestructuras)	191
	TOTAL	6.202

- **Supervisión:** Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Se supervisaron el 100% de los encuestadores participantes y el 8,4% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.

Control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación en el caso de entrevistas online.

- **Equilibraje:** Para devolver a cada entrevista el peso real que tiene cada SyR sobre la que se ha hecho la encuesta, a partir de sus características, se realizó el procedimiento de equilibraje y ponderación, tomando como variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de solicitud.
- **Error muestral:** Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%:
 - Para datos globales: $\pm 1,27\%$
 - Para muestra online: $\pm 1,33\%$
 - Para muestra telefónica: $\pm 4,35\%$

3. Resultados

Con el propósito de atender todos los objetivos del estudio, se trató y analizó toda la información recabada que se presenta en este capítulo.

En cada apartado se aborda en primer lugar el análisis descriptivo del dato global y su comparación con el año anterior. Además, se ha incluido el análisis de la evolución de los indicadores más relevantes, para lo cual se ha recabado toda la información disponible en informes anteriores. Examinar el comportamiento histórico de cada indicador enriquece el análisis y permite comprobar el modo en el que evoluciona tanto la satisfacción global como la percepción de cada uno de los aspectos evaluados en el estudio.

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

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

En cuanto a la presentación en el informe de los resultados segmentados, al tratarse de un número elevado (de segmentos), se han marcado en los gráficos

aquellos segmentos entre los que existan diferencias significativas y/o reseñables que se explican en el texto. Con el propósito de que este informe sea más operativo, se han seleccionado predominantemente los resultados de un solo test de significación cuando las conclusiones apuntan en el mismo sentido, e incluido el análisis del otro siempre que se ha considerado oportuno técnicamente para completar o enriquecer la información.

Así, los resultados se presentan a través de la siguiente estructura de contenidos:

Perfil de la persona usuaria:

- Sexo.
- Edad.
- Nacionalidad.
- Estudios.
- Situación laboral.
- Distrito/lugar de residencia.
- Discapacidad.

Experiencia con el servicio:

- Canales conocidos del servicio.
- Canales de entrada al Sistema SyR.
- Seguimiento de la SyR.

Valoración:

- De la satisfacción global del servicio en su conjunto.
- De algunos parámetros específicos:
 - Facilidad de presentación.
 - Tiempo de respuesta.

- Personalización de la respuesta.
- Claridad de la respuesta.
- Funcionamiento del Sistema.

Expectativas:

- En general.
- Con algunos parámetros específicos del servicio:
 - Facilidad de presentación.
 - Tiempo de respuesta.
 - Personalización de la respuesta.
 - Claridad de la respuesta.
 - Funcionamiento del Sistema.

Otros aspectos del servicio:

- Intención de volver a usarlo.
- Intención de recomendarlo.
- Utilidad del servicio.

Comparación con el servicio de otras Administraciones:

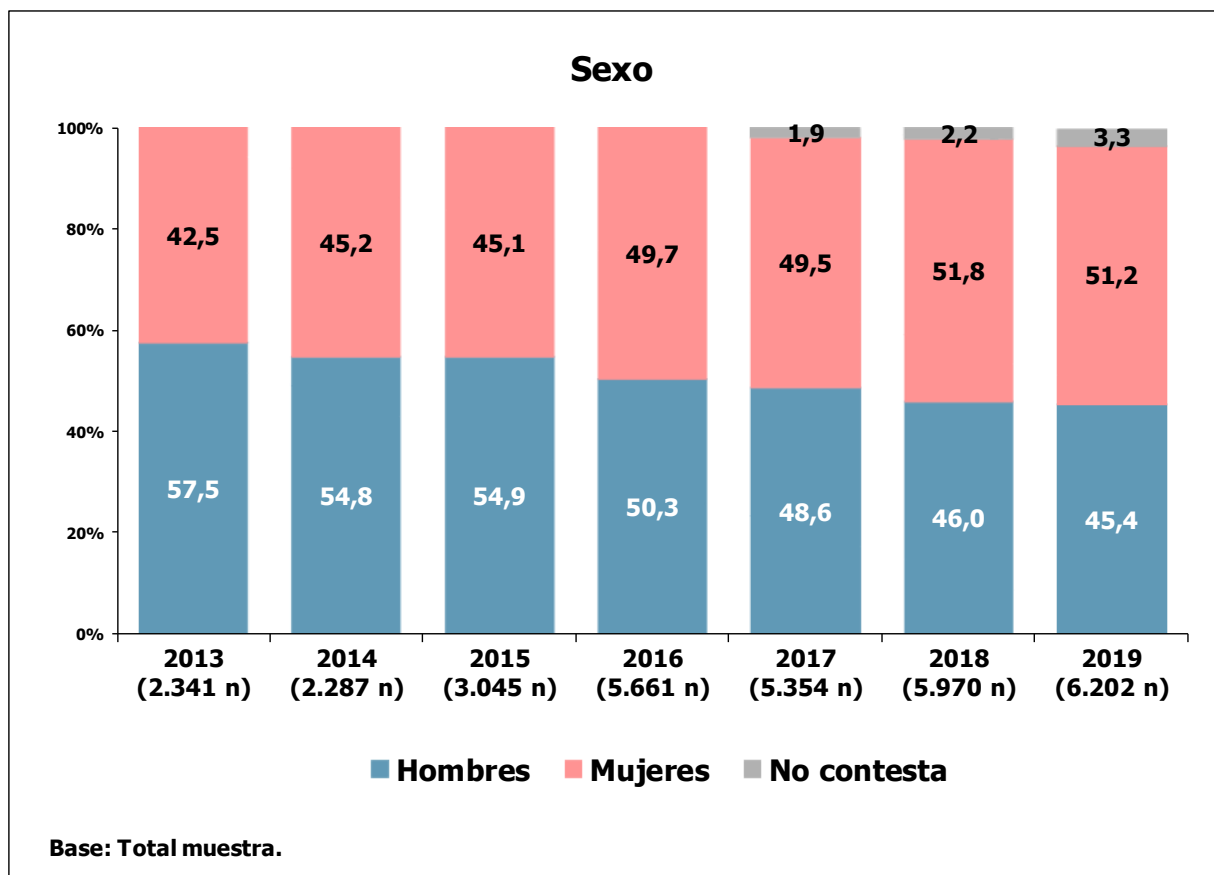
- Uso e identificación de otros servicios similares.
- Comparación.

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

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

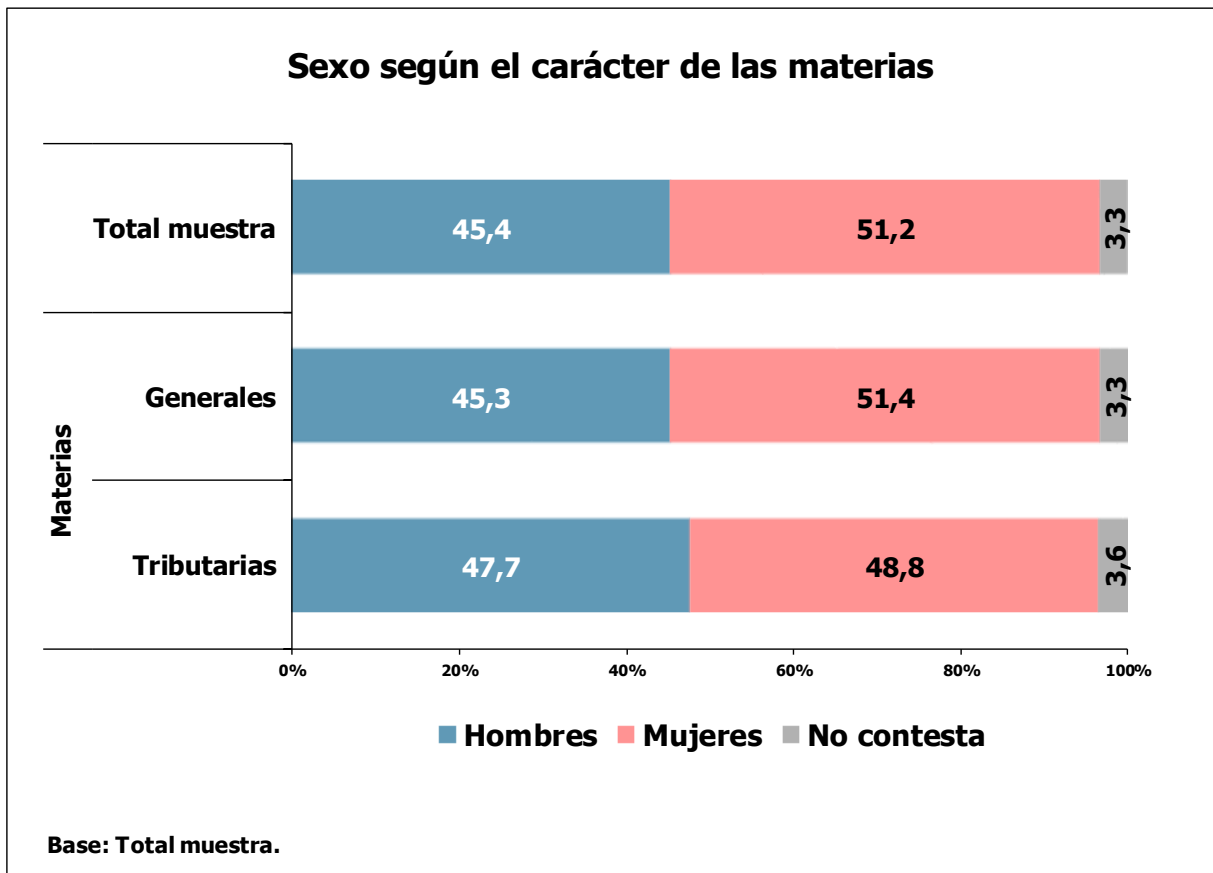
3.1. Perfil de la persona usuaria

Los primeros resultados que se analizan son los que tienen que ver con las características sociodemográficas de las personas usuarias entrevistadas. En primer lugar, comprobamos la evolución de los datos y en segundo la segmentación en función de las características de las SyR.



Más de la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son mujeres (51,2%) mientras que el porcentaje de hombres se sitúa en el 45,4%, el 3,3% de personas usuarias participantes no identificaron su género en el cuestionario recabado.

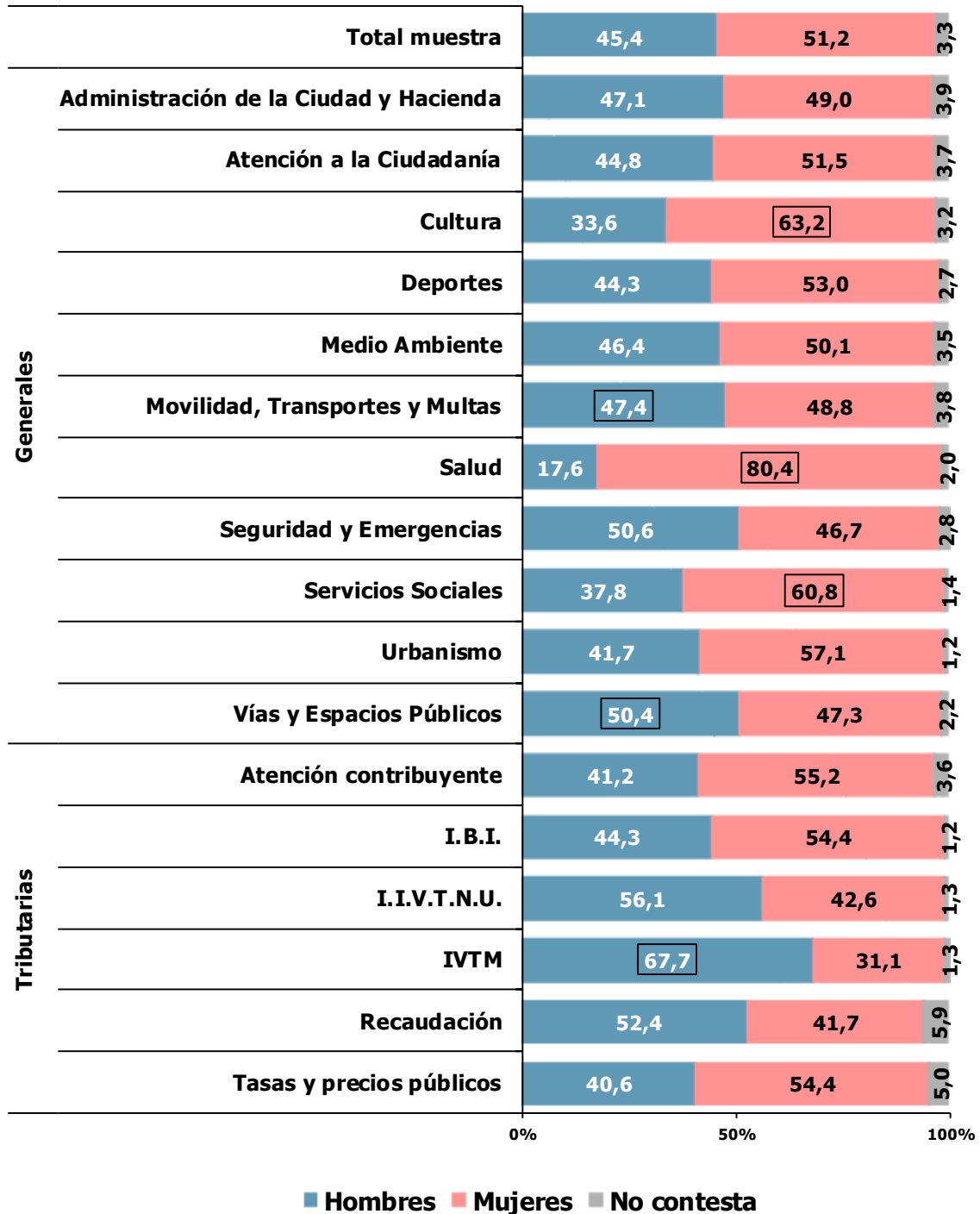
En la secuencia histórica se puede observar cómo sigue disminuyendo el peso de los hombres, que evoluciona desde el 57,5% que representaban en 2013 al 45,4% actual, menor registro de toda la serie.



Atendiendo al carácter de las materias, el porcentaje de solicitudes realizadas por mujeres sobre materias Generales (51,4%) y Tributarias (48,8%) es levemente superior a las realizadas por hombres (45,3% y 47,7% respectivamente).

No obstante, hay que señalar que estas diferencias no son significativas.

Sexo según materias



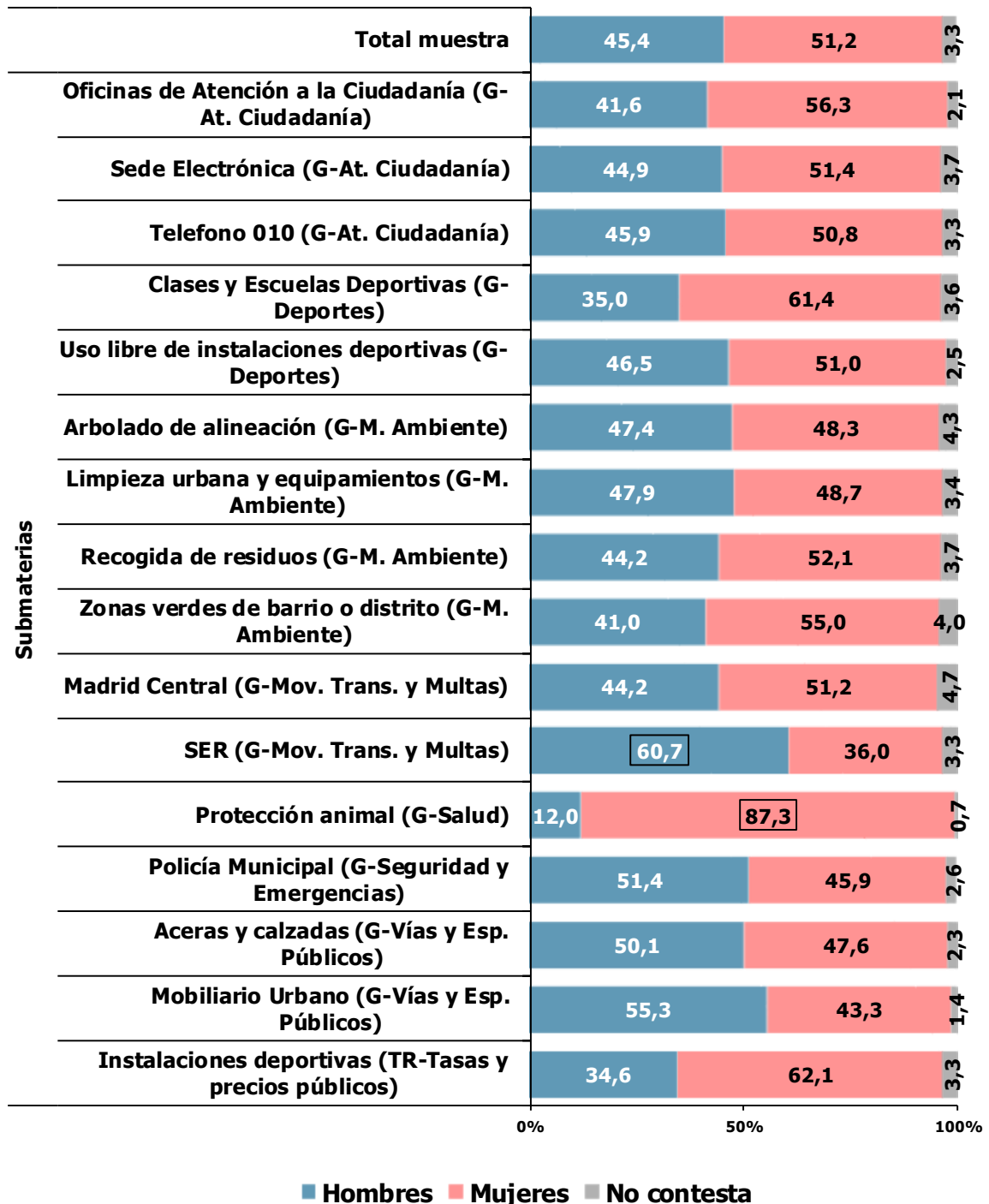
Base: Total muestra.

Si profundizamos tomando la distribución por sexo en cada materia y tomando como referencia el porcentaje que es significativamente superior al porcentaje total registrado, se pueden comprobar que el mayor peso femenino no se produce de forma generalizada, identificándose temas específicos que destacan entre los hombres y otros entre las mujeres.

Así, las materias entre las que más destaca el porcentaje de solicitudes realizadas por hombres son dos Generales: Movilidad, Transportes y Multas (47,4%) y Vías y Espacios Públicos (50,4%) y una Tributaria: el I.V.T.M. (67,7%). Estos tres porcentajes son significativamente superiores al 45,4% total de solicitudes interpuestas por hombres.

Las materias entre las cuales destaca más el porcentaje de mujeres son todas Generales: Cultura (63,2%), Salud (80,4%) y Servicios Sociales (60,8%), los tres significativamente superiores al 51,2% del total de solicitudes que realizaron las mujeres.

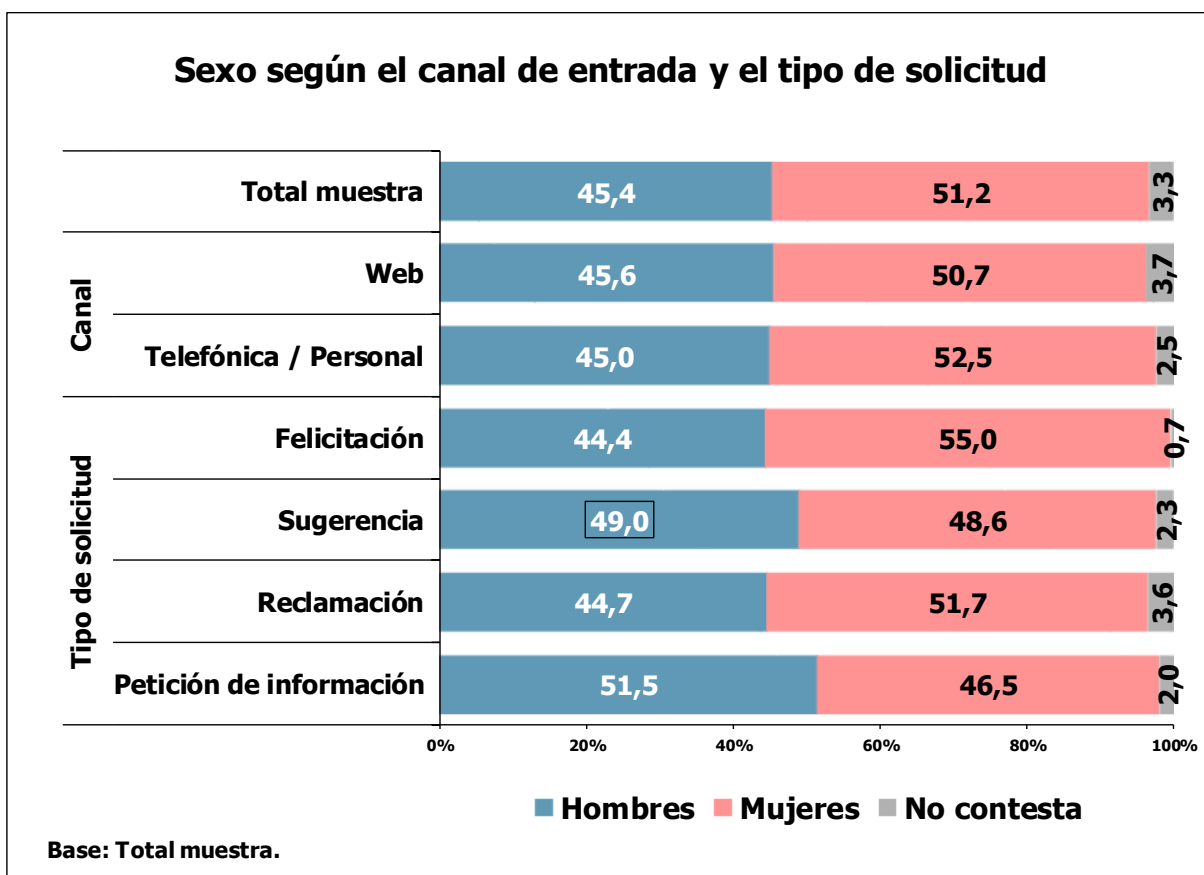
Sexo según submaterias



Base: Total muestra.

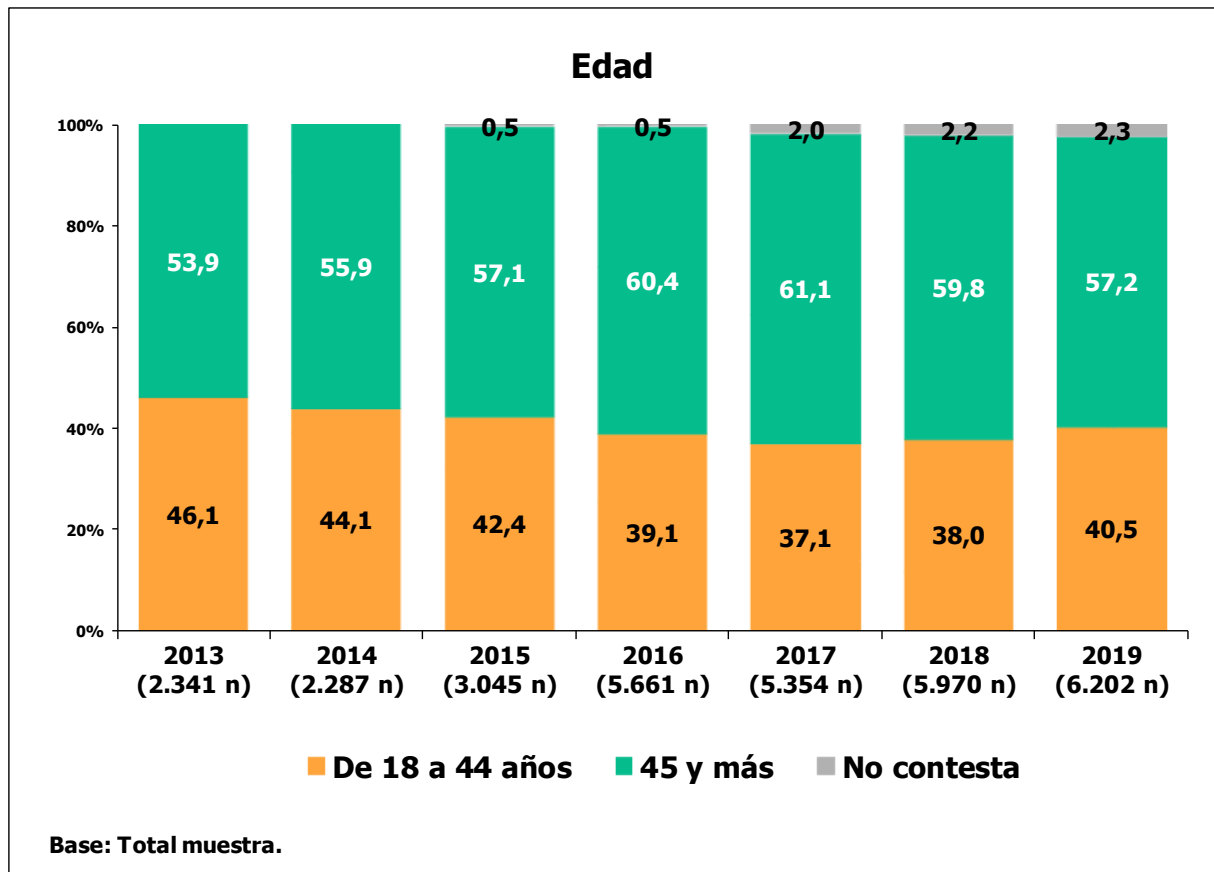
Si descendemos al nivel de la submaterias, se identifica el tema más señalado entre hombres y mujeres. Así, se puede comprobar que la submateria que más destaca entre los hombres pertenece a una de las materias en la que también destacaban, la General: Movilidad, Transportes y Multas, concretamente el porcentaje de solicitudes interpuestas por hombres al tratarse del S.E.R. (60,7%) con un porcentaje significativamente superior al 45,4% del total realizadas por hombres.

Por su parte, el porcentaje de solicitudes que realizaron las mujeres sobre la materia de Salud: Protección animal (87,3%) es significativamente superior al 51,2% total, submateria sobre las que más mujeres han usado el Sistema SyR de las 16 analizadas.

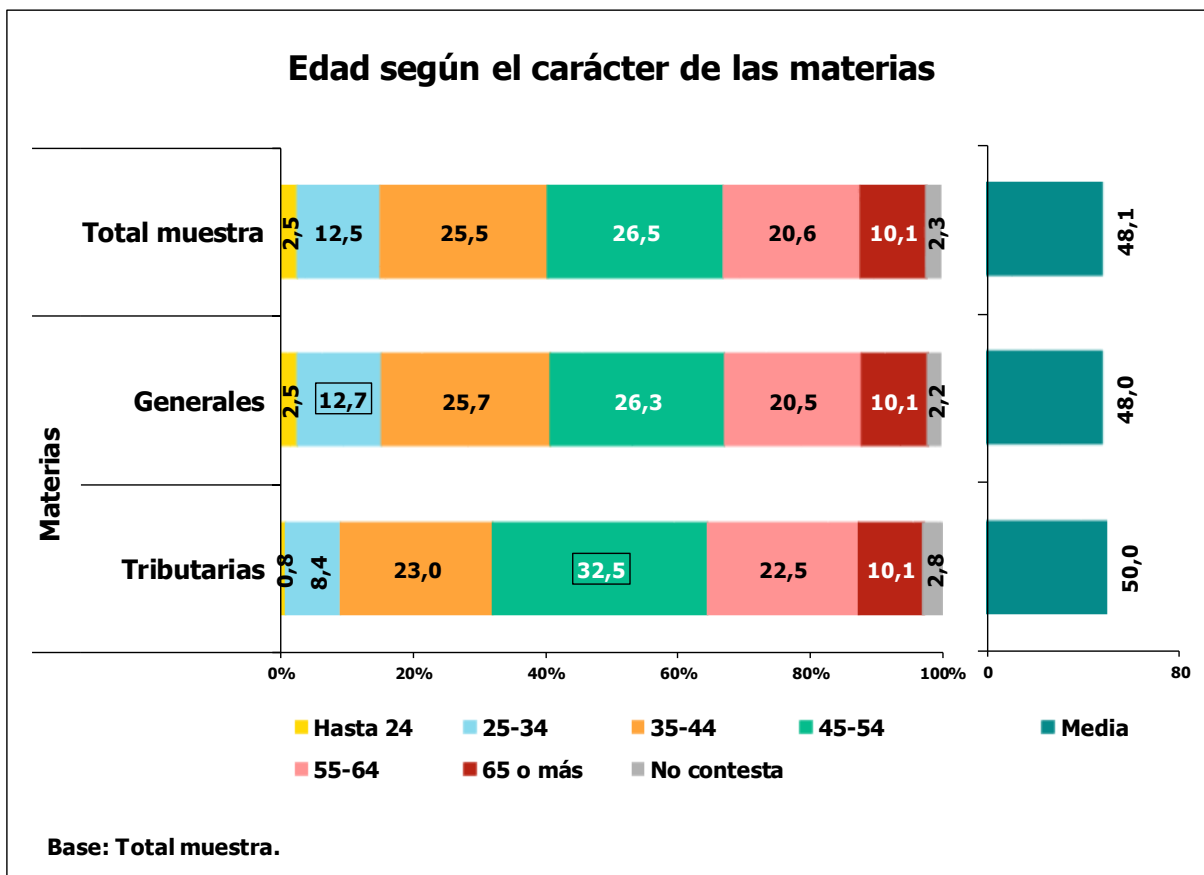


Atendiendo al canal de entrada, no se observan diferencias significativas.

Según el tipo de solicitud, entre quienes realizaron sugerencias se registra un porcentaje de hombres (49,0%) que es significativamente superior al registrado entre quienes hicieron reclamaciones (44,7%) y al 45,4% total. De hecho, ese 44,7% de hombres que hacen reclamaciones es un porcentaje significativamente inferior al 45,4% total.



En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR y observando los datos de evolución desde el año 2013, tras varios años en los que ha ido creciendo el peso de los más mayores y disminuyendo el de los más jóvenes, en la actualidad esa tendencia se detiene, pues el porcentaje de quienes tienen 45 y más se sitúa en el 57,2% (2,2 puntos porcentuales menos que en la oleada anterior) y el de quienes tienen de 18 a 44 años aumenta 2,5 puntos y se sitúa en el 40,5%.

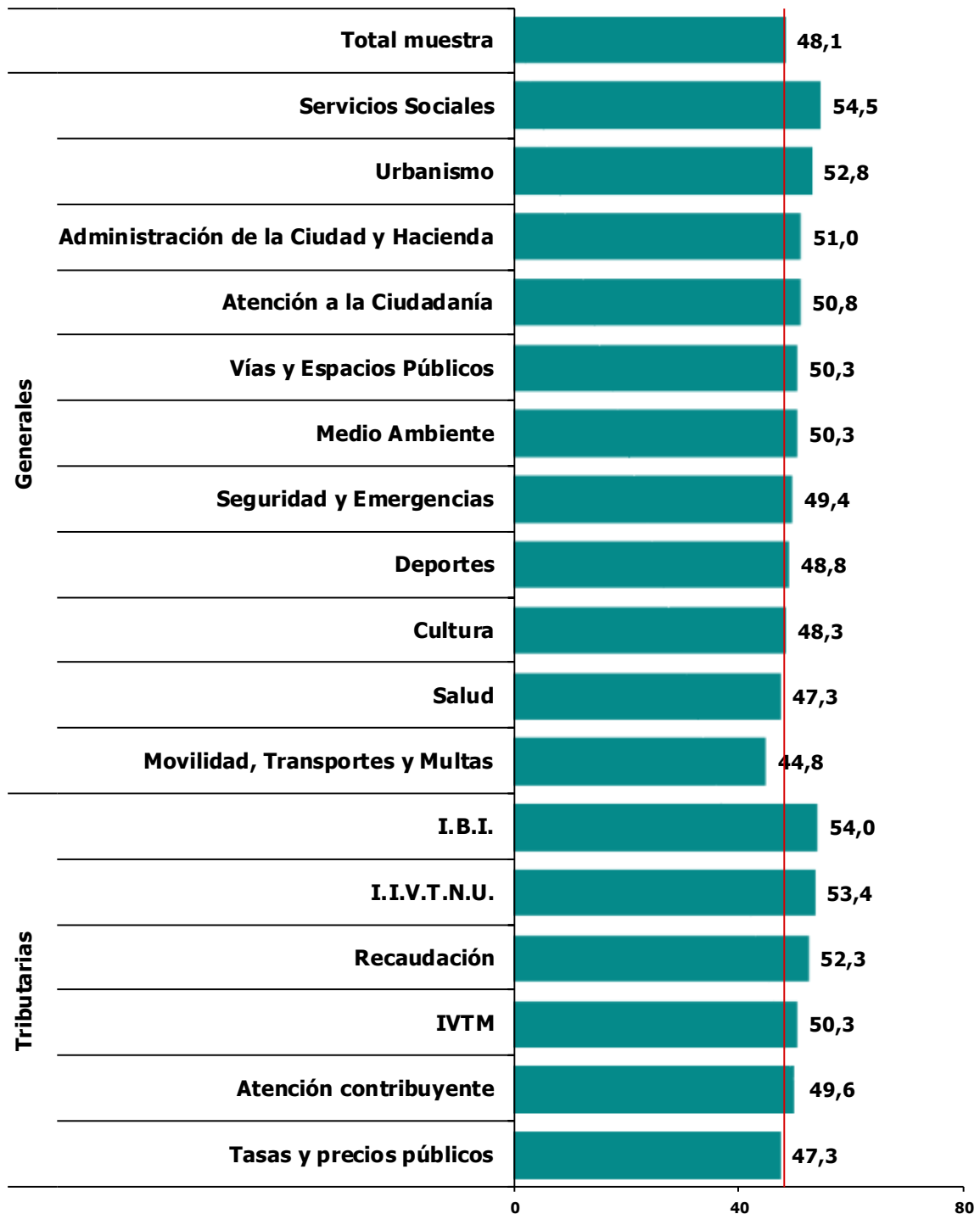


La media de edad registrada entre las personas usuarias del servicio es de 48 años (un año menos que la registrada en 2018). Entre quienes usaron el Sistema SyR en materias Tributarias, la media alcanzada (50 años) es significativamente superior a la que se registra entre quienes lo usaron para materias Generales (48 años).

El porcentaje de quienes tienen de 45 a 54 años registrado en el bloque de Tributarias (32,5%) es significativamente superior al registrado en el bloque de materias Generales (26,3%) y entre el total (26,5%) con esa misma edad.

Por su parte, el porcentaje de quienes tienen de 25 a 34 años que usaron el servicio para materias Generales (12,7%) destaca significativamente con respecto al registrado por quienes realizaron solicitudes sobre materias Tributarias (8,4%) y también entre el total (12,5%).

Edad según materias (Media)

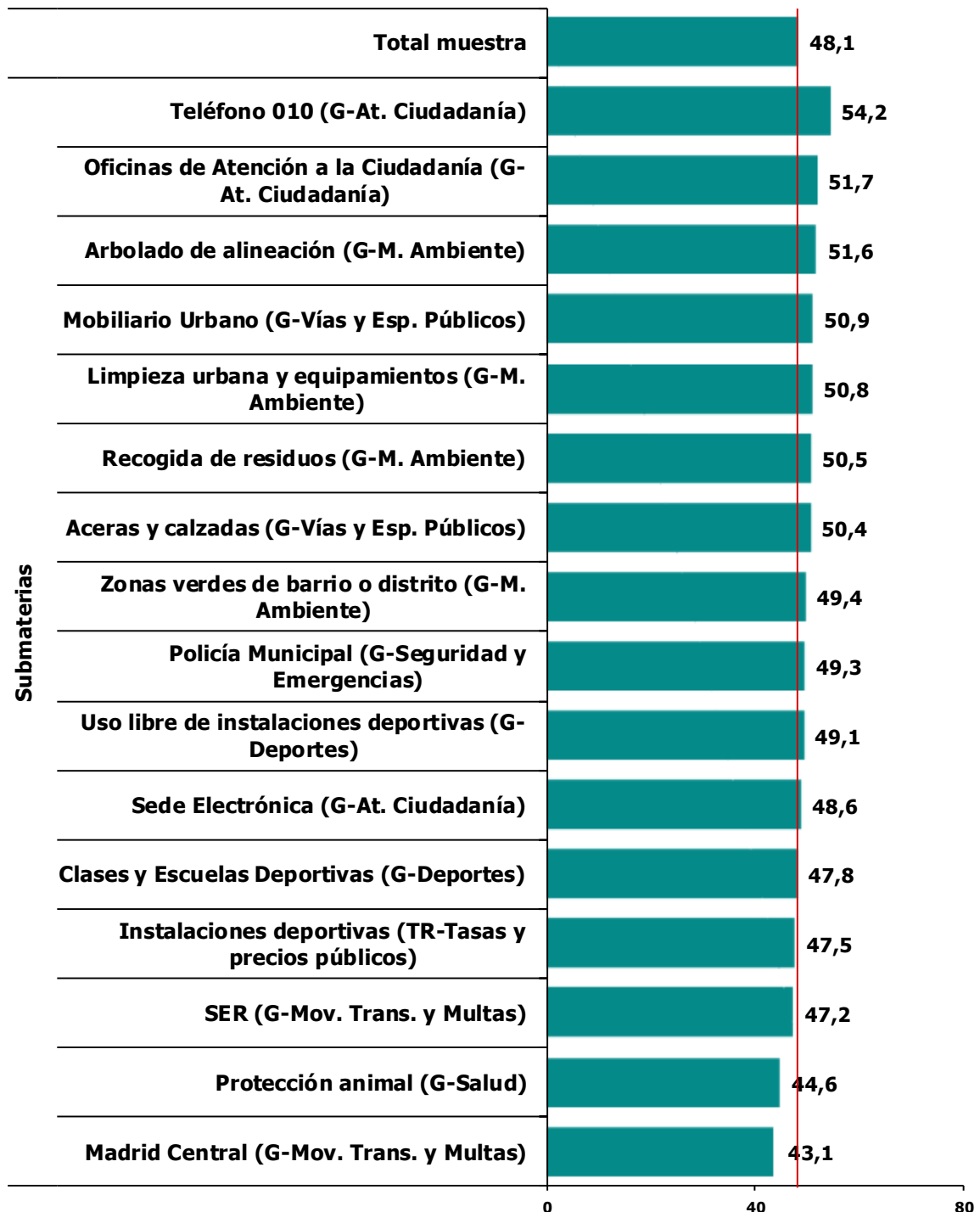


Base: Total muestra.

Si profundizamos en cada materia específica y centrándonos en la media, la mayor edad media registrada se observa entre las personas usuarias que han presentado SyR sobre la materia General de Servicios Sociales (54 años y medio) y también entre las personas que realizaron sus solicitudes sobre otras tres materias Tributarias: el I.B.I (54 años), el I.I.V.T.N.U. (53 años y medio) y Recaudación (más de 52 años).

Mientras que entre quienes la han presentado sobre la General Movilidad, Transportes y Multas (casi 45 años), se registra la menor media de edad.

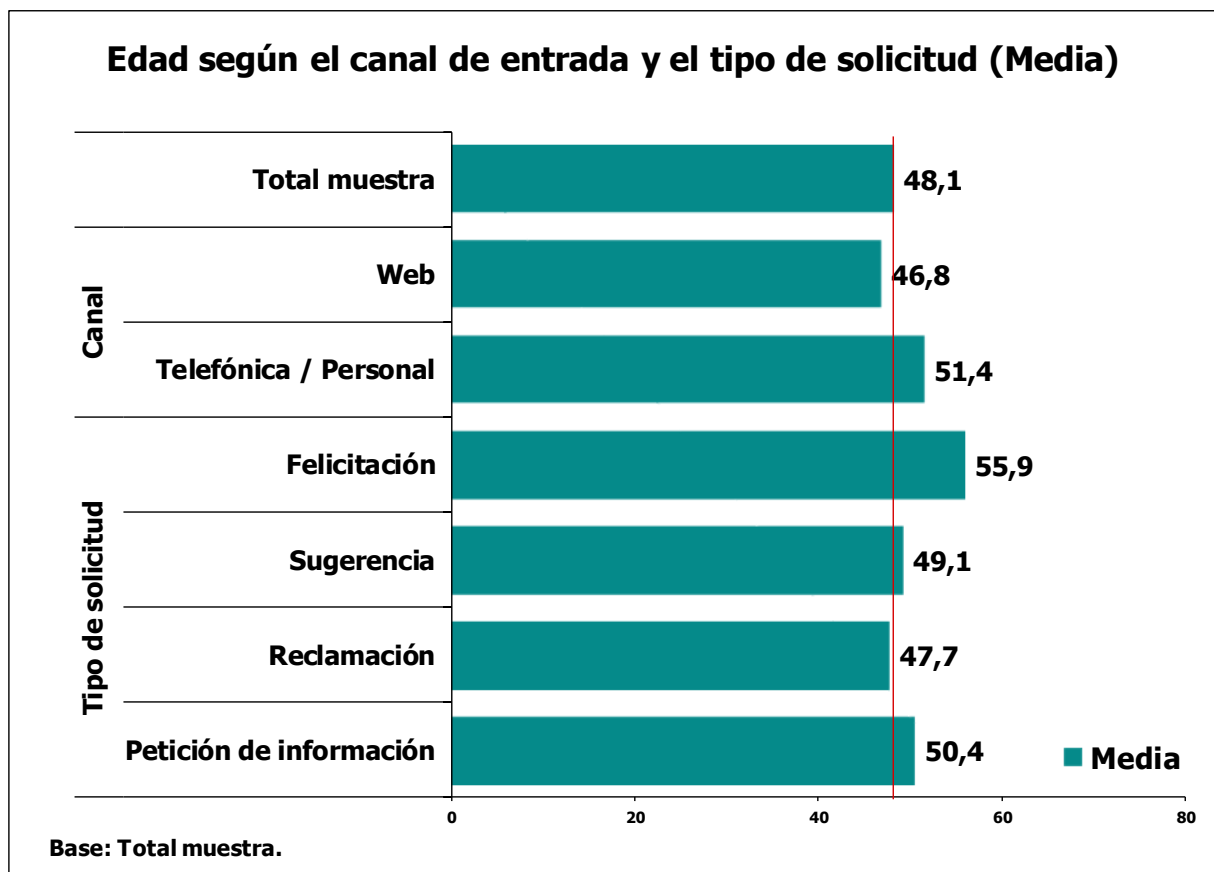
Edad según submaterias (Media)



Base: Total muestra.

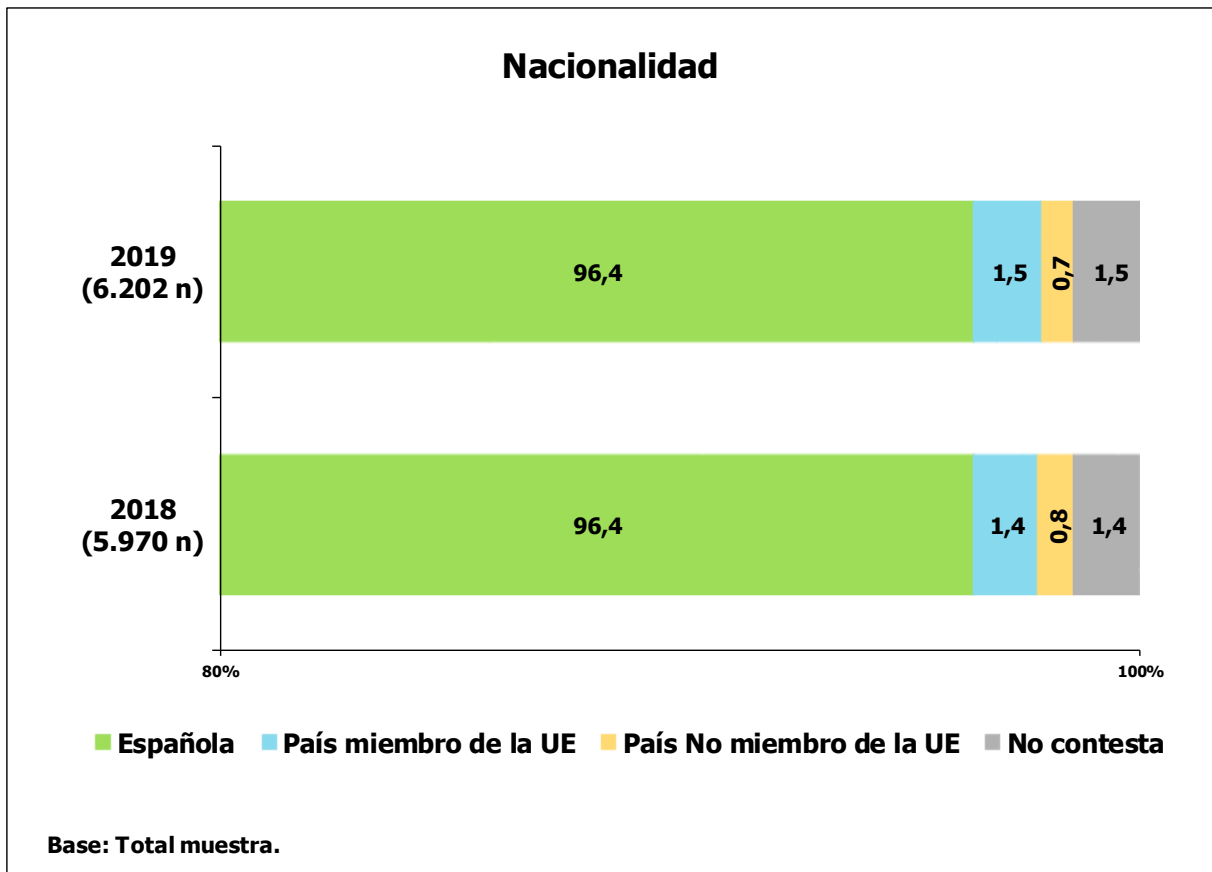
Entre las 16 submaterias analizadas, la media de edad más alta se registra entre las personas usuarias que interpusieron solicitudes sobre el Teléfono 010 (54 años) y Oficinas de Atención a la Ciudadanía (51 años y medio) de la materia Atención Ciudadana y sobre arbolado de alineación (51 años y medio) que pertenece a la materia de Medio Ambiente.

La menor edad media se registra entre quienes utilizaron el Sistema SyR sobre aspectos de Madrid Central (43 años) y Protección animal (44 años y medio), la primera de la materia Movilidad, Transportes y Multas y la segunda de Salud, ambas Generales.

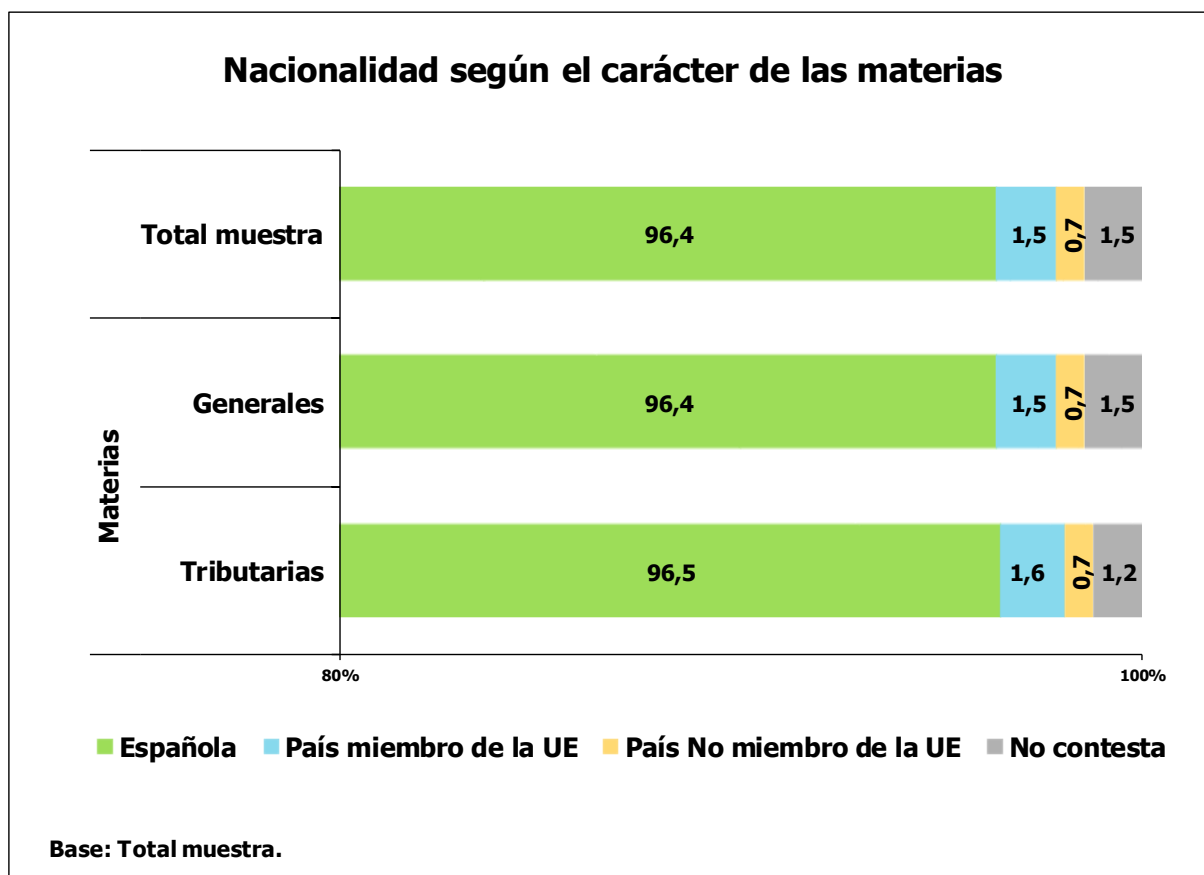


En función del canal de entrada al Sistema SyR, la edad media registrada entre quienes entran telefónica o presencialmente (51 años y medio) es significativamente superior a la edad media de quienes entran por el canal digital (46 años y medio).

Atendiendo al tipo de solicitud, entre quienes realizan felicitaciones se registra una edad media de casi 56 años, media significativamente superior a los 49 años registrados entre quienes hacen sugerencias y a los 47 y medio de quienes realizan reclamaciones, que además es significativamente inferior a las dos anteriores.



La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,4%), el 1,5% son de un país miembro de la UE y el 0,7% de un país no miembro de la UE. Estos porcentajes son muy similares a los registrados en las consultas anteriores, lo que refleja una estabilidad del perfil de la persona usuaria en función de su nacionalidad.



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

% Verticales	Total	Materias Generales										
Nacionalidad por materias		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
Total Muestra real	6202 6202	99 186	242 318	174 297	335 676	1583 1331	2241 940	174 238	130 219	174 208	62 154	571 897
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	92,7	95,4	96,9	95,4	96,6	96,1	97,2	97,3	95,8	98,0	98,1
Extranjero de país miembro de la UE	1,5	4,5	1,5	0,8	2,0	1,6	1,6	0,4	1,0	0,5	2,0	0,8
Extranjero de país No miembro de la UE	0,7	2,3	1,5	0,6	0,7	0,2	0,6	2,0	0,8	2,1	0,0	0,4
No contesta	1,5	0,5	1,5	1,7	1,9	1,6	1,7	0,4	0,8	1,5	0,0	0,7

% Verticales	Total	Materias tributarias					
Nacionalidad por materias		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos
Total Muestra real	6202 6202	50 79	25 66	19 64	31 67	62 85	81 118
	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	95,8	92,9	100,0	100,0	96,8	94,9
Extranjero de país miembro de la UE	1,5	1,6	4,1	0,0	0,0	0,9	2,6
Extranjero de país No miembro de la UE	0,7	1,6	1,7	0,0	0,0	1,3	0,0
No contesta	1,5	1,0	1,2	0,0	0,0	1,0	2,6

Si tomamos a las personas usuarias de cada materia específica, quienes utilizan el servicio sobre la materia de Vías y Espacios Públicos que son españoles (98,1%) representan un porcentaje significativamente superior al 96,4% registrado entre el total.

Por su parte, el porcentaje de personas cuyo origen es un país miembro de la UE entre quienes usaron el servicio en materia de Administración de la Ciudad y Hacienda (4,5%) es significativamente superior al 1,5% registrado entre el total.

Mientras que el porcentaje de personas de un país no miembro de la UE cuando las materias fueron Administración de Ciudad y Hacienda (2,3%), Salud (2,0%) y Servicios Sociales. (2,1%), es significativamente superior al 0,7% registrado entre el total.

% Verticales	Total	Submaterias								
Nacionalidad por submaterias		Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-At. Ciudadana)	Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Clases y Escuelas Deportivas (G-Deportes)	Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)
Total Muestra real	6202 6202	85 97	67 100	47 61	76 150	252 510	264 219	445 374	405 325	214 183
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	91,4	99,0	98,7	95,5	95,3	96,2	97,3	95,7	96,5
Extranjero de país miembro de la UE	1,5	4,2	0,0	0,0	1,5	2,2	2,0	1,6	1,4	1,7
Extranjero de país No miembro de la UE	0,7	3,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,2	0,5	0,0
No contesta	1,5	1,1	1,0	1,3	3,0	1,6	1,8	0,8	2,3	1,7

% Verticales	Total	Submaterias						
Nacionalidad por submaterias		Madrid Central (G-Mov. Trans. Y Multas)	SER (G-Mov. Trans. Y Multas)	Protección animal (G-Salud)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)	Mobiliario Urbano (G-Vías y Esp. Públicos)	Instalaciones deportivas (TR-Tasas y precios públicos)
Total Muestra real	6202 6202	1302 557	212 77	102 148	120 200	341 533	86 135	54 79
	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	95,4	98,9	97,0	97,1	98,3	99,3	95,0
Extranjero de país miembro de la UE	1,5	2,1	1,1	0,7	1,1	0,7	0,7	3,8
Extranjero de país No miembro de la UE	0,7	0,5	0,0	2,3	0,9	0,3	0,0	0,0
No contesta	1,5	1,9	0,0	0,0	0,9	0,7	0,0	1,1

Si profundizamos en las 16 submaterias y tomando como referencia el porcentaje que destaca significativamente por encima del total, no destaca en ninguna de las submaterias el porcentaje de personas usuarias que son de un país miembro de la UE.

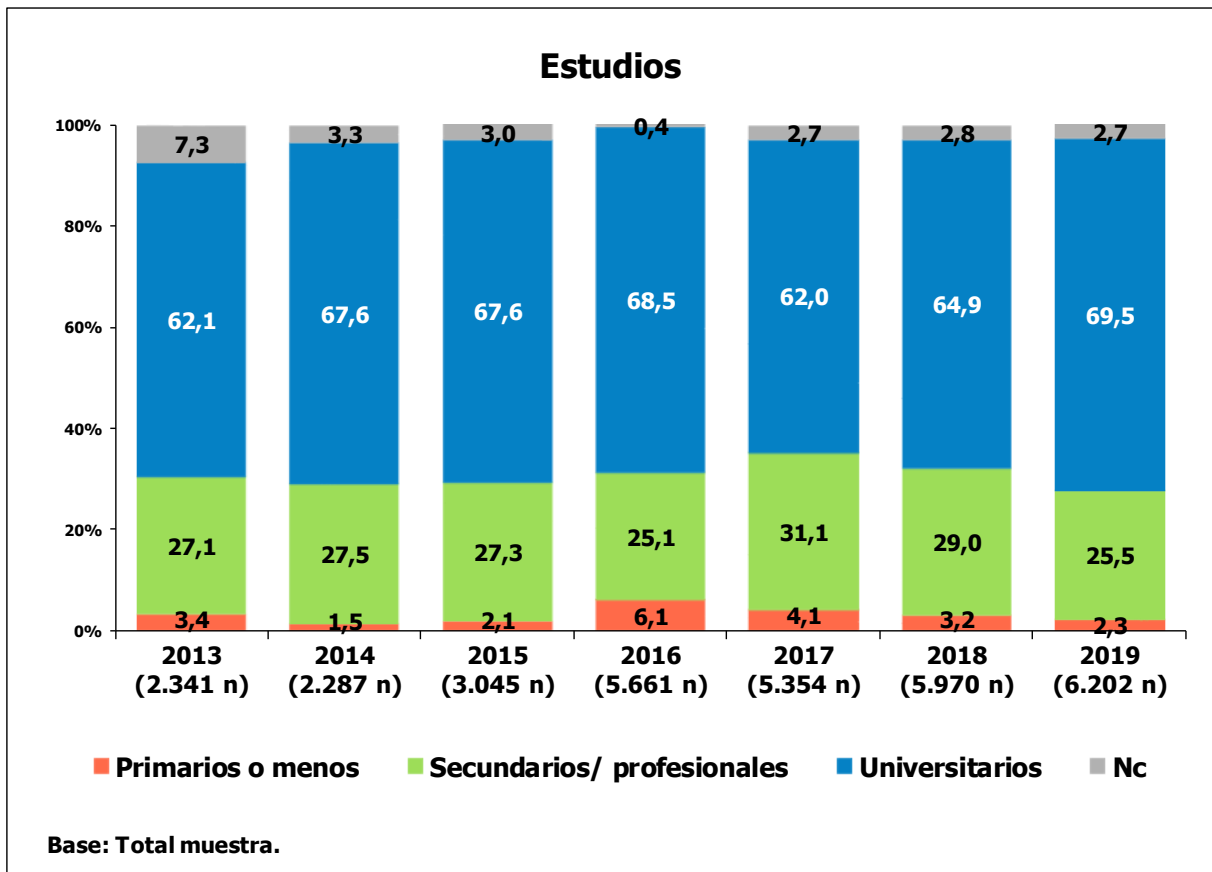
Sin embargo, el porcentaje de españoles entre las personas que realizaron solicitudes sobre el S.E.R. (98,9%) de la materia Movilidad, Transportes y Multas y Aceras y Calzadas (98,3%) de la materia Vías y Espacios Públicos, es significativamente superior al 96,4% registrado entre todas las solicitudes.

Por su parte, las personas extranjeras de país no miembro de la UE que realizaron solicitudes sobre Oficinas de Atención a la Ciudadanía (3,3%) de la materia de Atención Ciudadana; y Protección animal (2,3%) de la materia de Salud, representan porcentajes significativamente superiores al 0.8% registrado entre todas, ambas pertenecen al bloque de materias Generales.

% Verticales	Total	Canal		Tipo de solicitud			
		Web	Telefónica / Personal	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Nacionalidad por canal de entrada y tipo de solicitud							
Total	6202	4422	1780	136	999	5030	37
Muestra real	6202	4651	1551	179	1062	4889	72
	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	96,3	96,6	96,3	97,0	96,2	97,9
Extranjero de país miembro de la UE	1,5	1,5	1,4	2,3	1,6	1,5	0,0
Extranjero de país No miembro de la UE	0,7	0,6	1,0	0,3	0,6	0,7	2,1
No contesta	1,5	1,6	1,0	1,1	0,8	1,6	0,0

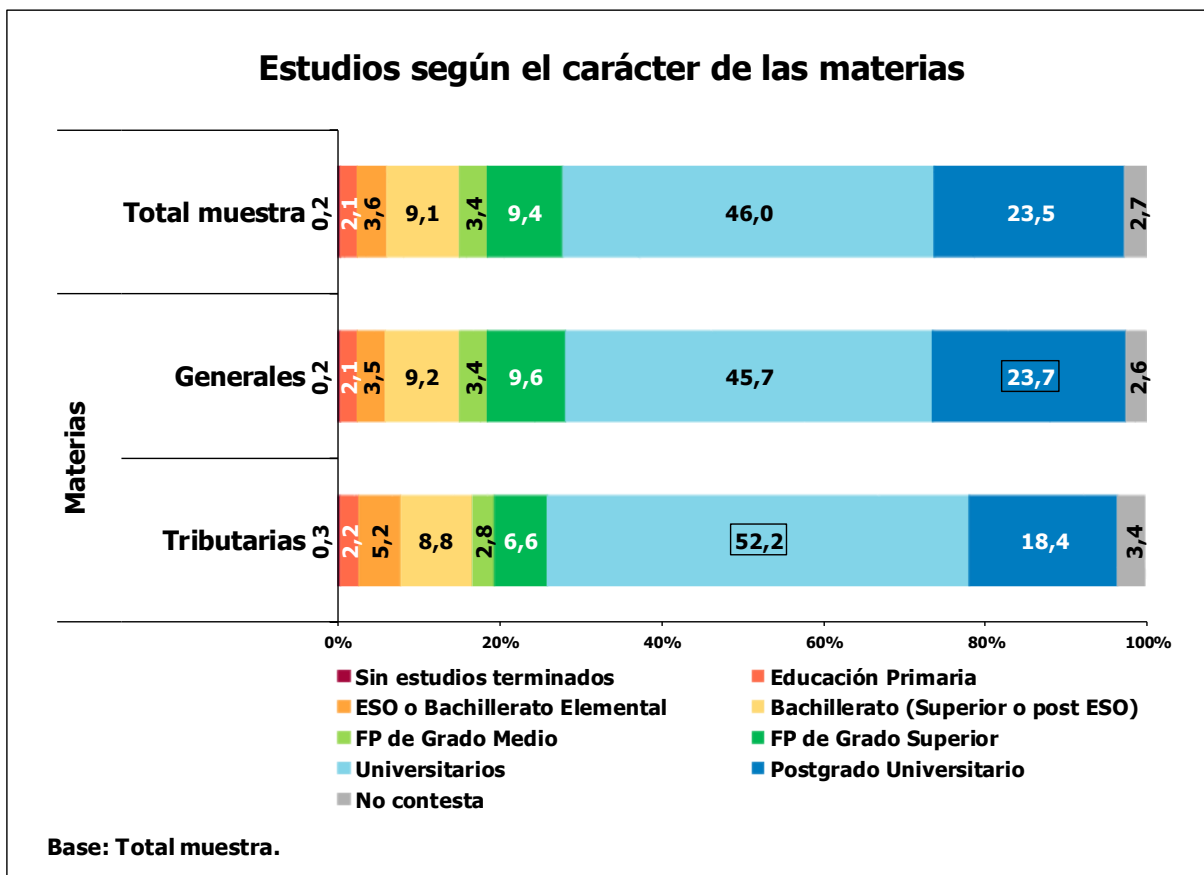
No existen diferencias significativas en función del canal de entrada al Sistema SyR.

Atendiendo al tipo de solicitud, el porcentaje de personas usuarias de un país miembro de la UE, destaca también entre los que hacen sugerencias (1,6%) y reclamaciones (1,5%) con respecto al que se registran entre quienes hacen peticiones de información (0,0%).



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

Con respecto a la oleada actual, el alto nivel educativo predominante se acentúa un poco más, ya que se registra un 69,5% de personas usuarias con estudios universitarios, mayor registro de toda la serie que es 4,6 puntos superior al registro del año anterior.



Si se atiende al carácter de las materias, los resultados son bastante similares, el único contraste que presenta diferencias significativas se produce entre los segmentos de mayor nivel formativo.

De manera que el porcentaje registrado entre quienes tienen un postgrado universitario entre quienes utilizaron el servicio para materias Generales (23,7%) es significativamente superior al registrado entre quienes lo utilizaron para materias Tributarias (18,4%) y también al 23,5% registrado entre todas las solicitudes. Mientras que entre quienes utilizaron el servicio para materias Tributarias destaca el porcentaje de universitarios -sin postgrado- (52,2%) con respecto a quienes lo utilizaron para materias Generales (45,7%) y al 46,0% total.

% Verticales	Total	Materias Generales										
Nivel de estudios por materias		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
Total	6202	99	242	174	335	1583	2241	174	130	174	62	571
Muestra real	6202	186	318	297	676	1331	940	238	219	208	154	897
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,2	1,8	0,0	0,3	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	2,3	0,0	0,2
Educación primaria	2,1	4,4	2,7	0,8	1,0	2,1	1,2	2,7	5,3	12,7	5,4	1,7
ESO o bachillerato elemental	3,6	6,8	4,9	1,7	5,2	4,6	1,5	5,3	4,8	8,6	4,3	4,2
Bachillerato (superior o post ESO)	9,1	9,6	7,1	9,7	9,7	10,5	6,8	15,0	11,9	11,1	9,4	11,9
FP de grado medio	3,4	1,9	2,2	1,4	3,1	4,0	2,7	8,0	2,5	5,8	5,3	4,3
FP de grado superior	9,4	6,1	7,0	8,3	8,7	10,5	9,4	15,4	10,1	6,6	6,5	9,7
Universitarios	46,0	43,2	50,0	51,1	48,6	45,8	46,2	34,3	38,7	32,7	54,4	45,5
Postgrado universitario	23,5	23,4	23,8	24,0	22,1	18,4	30,1	17,6	24,3	17,5	14,6	20,2
No contesta	2,7	2,9	2,2	2,6	1,6	4,0	2,0	1,8	2,4	2,8	0,0	2,4

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
Nivel de estudios por materias		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos
Total	6202	50	25	19	31	62	81
Muestra real	6202	79	66	64	67	85	118
	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,2	0,0	1,9	0,0	0,0	0,9	0,0
Educación primaria	2,1	4,0	3,0	2,0	5,4	1,0	1,1
ESO o bachillerato elemental	3,6	2,5	9,3	4,9	4,3	9,4	4,1
Bachillerato (superior o post ESO)	9,1	8,4	10,2	8,3	9,6	9,9	6,9
FP de grado medio	3,4	1,6	0,0	1,3	6,4	3,1	2,6
FP de grado superior	9,4	6,6	8,5	1,8	6,1	4,5	7,1
Universitarios	46,0	51,2	48,6	63,1	46,4	55,2	52,3
Postgrado universitario	23,5	22,1	17,2	16,7	17,1	12,3	21,1
No contesta	2,7	3,5	1,2	1,8	4,7	3,7	4,7

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

Así, por ejemplo, entre quienes usaron el servicio en la materia de Servicios Sociales se registra un porcentaje de personas sin estudios (2,3%), con educación primaria (12,7%) y con la ESO o el Bachillerato elemental (8,6%) significativamente superior al que se registra entre el total de personas usuarias (0,2%, 2,1% y 3,6%) respectivamente. Lo mismo pasa con el porcentaje de quienes tienen educación primaria entre las personas usuarias de Seguridad y Emergencias (5,3% frente al 2,1% total). Por tanto, estas dos materias son las que se relacionan en mayor medida con el menor nivel formativo.

Las personas usuarias con un nivel formativo intermedio, destacan entre quienes presentan materias como Medio ambiente: el 4,6% tienen la ESO o el bachillerato elemental y el 10,5% el bachillerato superior, significativamente superiores al 3,6% y 9,1% registrados respectivamente entre el total; Salud: el 15,0% tienen Bachillerato, el 8,0% FP de grado medio y el 15,4% FP de grado superior, porcentajes significativamente superiores a los que se registran entre el total (9,1%, 3,4% y 9,4% respectivamente); Vías y Espacios Públicos: el 11,9% tienen Bachillerato, porcentaje significativamente superior al 9,1% registrado entre el total; y quienes gestionaron sobre la materia Tributaria Recaudación, entre los cuales destaca un 9,4% con la ESO o el bachillerato elemental, frente al 3,6% registrado entre el total.

Por último, quienes tienen el nivel educativo más alto, un postgrado universitario, representan un 30,1% entre quienes gestionaron solicitudes para la materia de Movilidad, Transportes y Multas, porcentaje significativamente superior al que se registra entre el total (23,5%).

% Verticales	Total	Submaterias								
		Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-At. Ciudadana)	Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Clases y Escuelas Deportivas (G-Deportes)	Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)
Total	6202	85	67	47	76	252	264	445	405	214
Muestra real	6202	97	100	61	150	510	219	374	325	183
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Educación primaria	2,1	1,1	0,8	7,2	0,9	1,1	2,4	1,7	2,9	3,5
ESO o bachillerato elemental	3,6	5,4	5,2	0,0	3,3	5,9	6,8	3,9	5,4	3,8
Bachillerato (superior o post ESO)	9,1	11,4	2,9	7,6	8,0	10,1	10,5	10,5	10,1	10,9
FP de grado medio	3,4	2,2	1,9	3,1	3,2	3,0	3,6	5,3	1,7	3,5
FP de grado superior	9,4	7,6	9,0	1,3	10,2	8,1	8,4	10,3	9,6	14,9
Universitarios	46,0	50,8	50,8	55,7	48,9	48,1	46,9	46,1	47,8	43,2
Postgrado universitario	23,5	20,4	26,2	21,8	25,0	21,7	16,3	18,7	17,9	16,3
No contesta	2,7	1,1	3,1	3,2	0,5	2,0	5,3	3,3	4,7	4,0

% Verticales	Total	Submaterias						
		Madrid Central (G-Mov. Trans. y Multas)	SER (G-Mov. Trans. y Multas)	Protección animal (G-Salud)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)	Mobiliario Urbano (G-Vías y Esp. Públicos)	Instalaciones deportivas (TR-Tasas y precios públicos)
Total	6202	1302	212	102	120	341	86	54
Muestra real	6202	557	77	148	200	533	135	79
	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
Educación primaria	2,1	0,6	0,0	2,6	5,7	1,7	3,0	1,7
ESO o bachillerato elemental	3,6	1,4	0,0	4,0	4,6	4,2	5,5	6,1
Bachillerato (superior o post ESO)	9,1	7,3	3,6	15,1	11,6	11,5	13,1	6,7
FP de grado medio	3,4	2,1	3,1	9,4	2,7	4,0	8,3	1,6
FP de grado superior	9,4	9,2	15,9	17,5	10,2	9,6	8,9	8,4
Universitarios	46,0	44,4	46,4	34,2	39,0	47,0	43,3	56,4
Postgrado universitario	23,5	33,4	31,0	16,5	23,5	19,4	14,7	17,3
No contesta	2,7	1,6	0,0	0,7	2,7	2,5	3,1	1,7

En cuanto al nivel formativo que destaca significativamente con respecto al total entre las 16 submaterias analizadas, se observan las siguientes diferencias:

- Las personas usuarias sin estudios terminados entre las que usaron el Sistema SyR para aceras y calzadas (0,2%) representan porcentajes significativamente superiores al registrado entre el total.
- El porcentaje de quienes tienen educación primaria entre quienes realizaron solicitudes sobre zonas verdes de barrio o distrito (3,5%) y Policía Municipal (5,7%) destacan significativamente con respecto al 2,1% registrado entre el total.
- Las personas usuarias con ESO o bachillerato elemental representan un 5,9% entre quienes usaron el servicio para uso libre de instalaciones deportivas, un 6,8% entre quienes lo usaron para arbolado de alineación y un 5,4% para recogida de residuos, todos significativamente superiores al 3,6% registrado entre el total.
- Quienes tienen Bachillerato representan un 15,1% entre las personas que interpusieron solicitudes sobre protección animal, significativamente superior al 9,1% registrado entre el total.
- El FP de grado medio es un nivel formativo que destaca entre las personas usuarias que realizaron su gestión sobre limpieza urbana y equipamientos (5,3%) y protección animal (9,4%) con respecto al porcentaje que se registra entre el total (3,4%).
- Por su parte, el FP de grado superior destaca entre las personas usuarias que realizaron su gestión sobre zonas verdes de barrio o distrito (14,9%), el S.E.R. (15,9%) y protección animal (17,5%), con porcentajes significativamente superiores al 9,4% registrado entre el total.

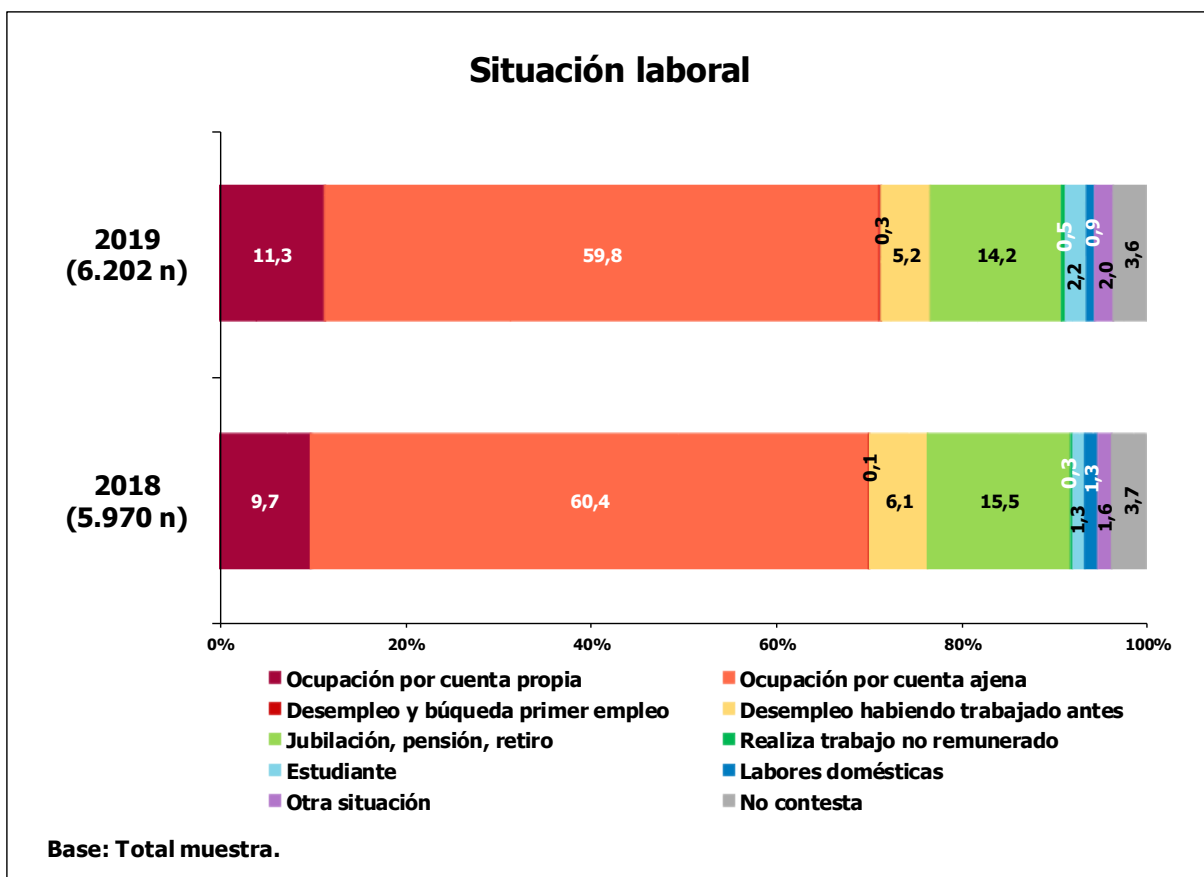
- Por último, quienes tienen un postgrado universitario entre las personas usuarias que sugirieron o reclamaron sobre Madrid Central (33,4%) y el S.E.R. (31,0%) representan también porcentajes significativamente superiores al 23,5% registrado entre el total.

% Verticales	Total	Canal		Tipo de solicitud			
		Web	Telefónica / Personal	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Nivel de estudios por canal de entrada y tipo de solicitud							
Total	6202	4422	1780	136	999	5030	37
Muestra real	6202	4651	1551	179	1062	4889	72
	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,2	0,1	0,4	0,0	0,5	0,2	0,0
Educación primaria	2,1	1,1	4,6	5,8	1,5	2,2	0,0
ESO o bachillerato elemental	3,6	2,9	5,3	5,9	3,3	3,5	8,1
Bachillerato (superior o post ESO)	9,1	8,7	10,3	9,4	8,2	9,3	10,1
FP de grado medio	3,4	3,2	3,9	6,6	4,1	3,2	0,0
FP de grado superior	9,4	10,1	7,7	3,5	7,6	10,0	6,3
Universitarios	46,0	46,6	44,4	46,2	49,4	45,3	48,2
Postgrado universitario	23,5	24,7	20,5	21,7	24,0	23,4	23,2
No contesta	2,7	2,6	2,8	0,8	1,6	2,9	4,1

Entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, el porcentaje de quienes tienen FP de grado superior (10,1%) y estudios de postgrado (24,7%) es significativamente superior al registrado entre el total (9,4% y 23,5% respectivamente). Mientras que entre los que entran por los canales telefónico y presencial el 4,6% tienen estudios primarios, el 5,3% ESO o Bachillerato Elemental y el 10,3% Bachillerato Superior, estos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre el conjunto (2,1%, 3,6% y 9,1% respectivamente).

Entre quienes realizan felicitaciones, destacan quienes tienen educación primaria (5,8%) y FP de grado medio (6,6%) con respecto al porcentaje

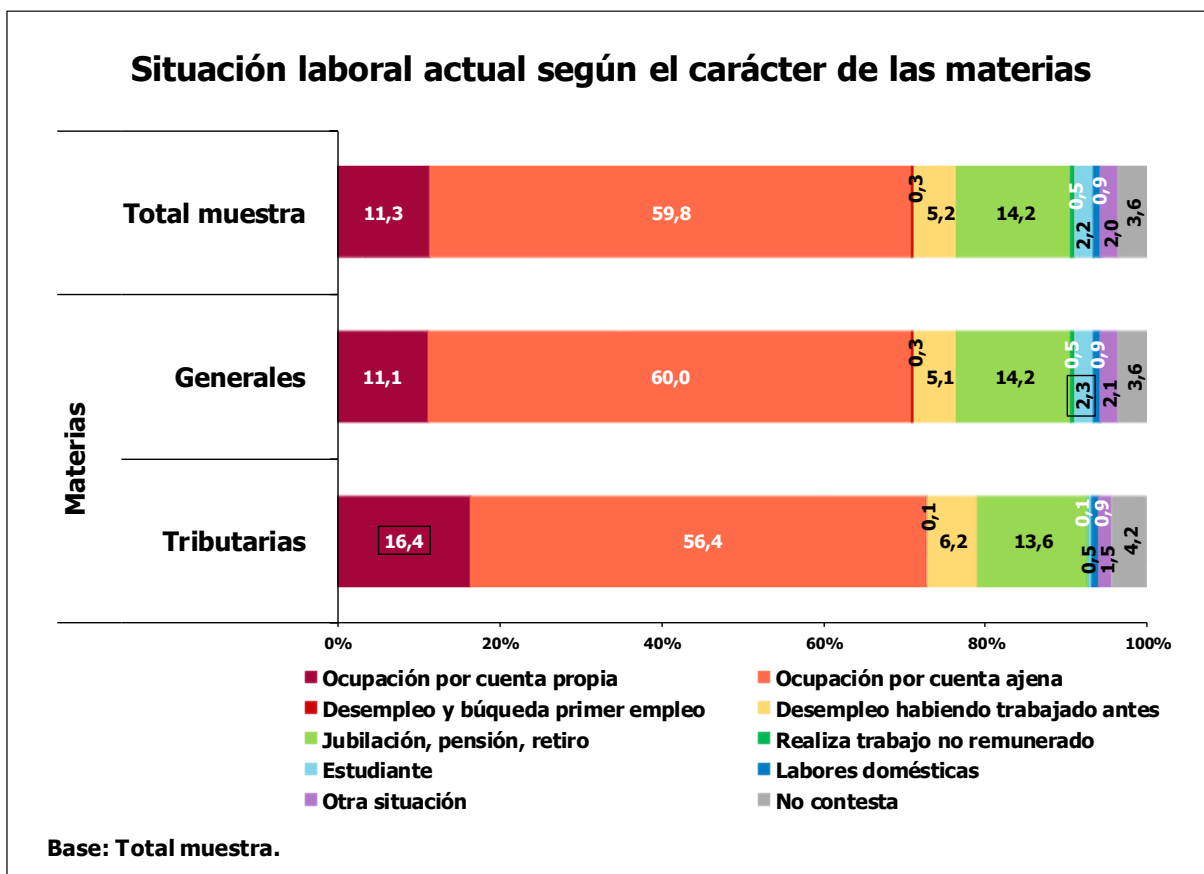
registrado entre el total (2,1% y 3,4% respectivamente). Por su parte, entre quienes realizan sugerencias, el 49,4% tienen estudios universitarios, porcentaje significativamente superiores al porcentaje registrados entre el total (46,0%). Por último, entre quienes realizan reclamaciones el 10,0% tienen FP de grado superior, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre el total (9,4%).



Siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (71,1%), seis por cuenta ajena (59,8%) y uno por cuenta propia (11,3%), situación laboral claramente mayoritaria.

El 14,2% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 5,5% están desempleadas, el 2,2% son estudiantes, el 0,9% realizan labores domésticas, el 0,5% realizan trabajo no remunerado y el 2,0% están en otro tipo de situación.

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



Las únicas diferencias reseñables entre el bloque de materias Generales y el de Tributarias se producen a propósito de los ocupados por cuenta propia y de los estudiantes.

De manera que entre quienes realizaron solicitudes sobre materias Tributarias el porcentaje de ocupados por cuenta propia (16,4%) es significativamente superior al registrado entre las personas usuarias de materias Generales (11,1%) y también al registrado entre el total (11,3%). Mientras que entre quienes realizaron solicitudes sobre materias Generales se registra un porcentaje de estudiantes (2,3%) que es significativamente superior al que se registra entre las personas usuarias de materias Tributarias (0,5%) y al 2,2% que se registra entre el total.

% Verticales	Total	Materias Generales										
		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
Situación laboral actual por materias												
Total Muestra real	6202 6202	99 186	242 318	174 297	335 676	1583 1331	2241 940	174 238	130 219	174 208	62 154	571 897
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	11,3	11,0	15,9	8,1	7,5	13,0	10,8	7,4	15,7	4,5	14,3	9,9
Ocupado por cuenta ajena	59,8	60,7	53,2	56,8	63,2	56,5	64,6	58,3	57,1	43,9	54,2	59,4
Desempleado y busca su primer empleo	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,7	0,0	0,4	1,1	0,0	0,0	0,2
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,2	4,4	4,9	5,9	5,1	5,3	3,7	10,7	6,4	9,3	6,5	4,7
Jubilado, pensionista, retirado	14,2	20,0	18,0	14,2	15,9	15,4	11,0	13,4	11,6	30,6	22,2	16,8
Realiza trabajo no remunerado	0,5	0,0	0,4	0,6	0,7	0,5	0,5	0,8	1,0	0,4	0,0	0,8
Estudiante	2,2	0,4	0,9	5,3	0,9	0,7	4,3	3,0	0,8	0,7	0,0	0,6
Labores domésticas	0,9	0,7	0,3	0,3	1,6	1,1	0,5	2,3	0,4	4,2	0,6	0,8
Otra situación	2,0	0,5	2,8	4,6	1,5	2,2	1,7	1,2	1,2	3,5	1,3	2,9
No contesta	3,6	2,4	3,5	4,2	3,5	4,5	2,9	2,6	4,8	2,9	0,9	3,9

% Verticales	Total	Materias Tributarias					
		Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos
Situación laboral actual por materias							
Total	6202	50	25	19	31	62	81
Muestra real	6202	79	66	64	67	85	118
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	11,3	21,2	10,5	24,8	15,9	10,1	17,0
Ocupado por cuenta ajena	59,8	51,4	39,5	42,8	67,3	61,9	61,2
Desempleado y busca su primer empleo	0,3	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,2	7,0	14,9	7,3	0,0	4,7	5,3
Jubilado, pensionista, retirado	14,2	12,4	30,9	21,4	12,0	16,2	6,1
Realiza trabajo no remunerado	0,5	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiante	2,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Labores domésticas	0,9	1,5	0,0	0,0	1,8	0,9	0,8
Otra situación	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,5	2,3
No contesta	3,6	4,6	1,2	3,7	3,0	3,7	6,2

Para profundizar en las distintas materias, señalamos a continuación el porcentaje de cada situación laboral en cada materia cuando es significativamente superior al registrado entre el total.

Así, las personas ocupadas por cuenta propia destacan entre quienes utilizan el servicio para tramitar sugerencias o reclamaciones en materia de Atención Ciudadana (15,9%), Medio Ambiente (13,0%) y la Tributaria Atención al contribuyente (21,2%).

Entre las personas usuarias que tramitaron solicitudes sobre Movilidad, Transportes y Multas destaca también el porcentaje de personas ocupadas por cuenta ajena (64,6%).

Los desempleados que buscan su primer empleo, destacan significativamente entre quienes usaron el servicio en materia de Medio Ambiente (0,7%). Mientras que los desempleados que ya han trabajado

antes, lo hacen cuando se trata de materias como la Salud (10,7%), los Servicios Sociales (9,3%) y la Tributaria sobre el I.B.I. (14,9%).

El porcentaje de jubilados destaca significativamente cuando las materias son Servicios Sociales (30,6%) y el I.B.I. (30,9%).

Las personas usuarias que son estudiantes destacan en las materias de Cultura (5,3%) y Movilidad, Transportes y Multas (4,3%).

Por último, las personas que se dedican a labores domésticas tienen más presencia entre quienes utilizan el servicio para la materias de Servicios Sociales (4,6%) y quienes tienen otra situación destacan cuando se trata de la materia Cultura (4,6%).

% Verticales	Total	Submaterias								
		Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-At. Ciudadana)	Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Clases y Escuelas Deportivas (G-Deportes)	Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)
Total	6202	85	67	47	76	252	264	445	405	214
Muestra real	6202	97	100	61	150	510	219	374	325	183
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	11,3	10,9	19,4	14,1	8,4	7,0	17,4	12,5	13,7	8,2
Ocupado por cuenta ajena	59,8	57,2	56,7	45,8	64,0	63,8	48,6	55,6	56,9	65,3
Desempleado y busca su primer empleo	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,8	0,5	0,4	1,9
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,2	8,3	3,2	3,1	2,0	5,8	4,6	6,4	5,5	3,6
Jubilado, pensionista, retirado	14,2	20,4	12,8	22,2	14,7	15,9	18,9	15,3	15,2	16,1
Realiza trabajo no remunerado	0,5	0,0	0,0	1,9	0,6	0,7	0,4	0,8	0,6	0,0
Estudiante	2,2	0,0	0,0	2,0	0,0	0,8	0,6	0,2	0,9	0,0
Labores domésticas	0,9	0,0	0,0	1,8	3,7	1,0	1,7	0,5	1,4	0,7
Otra situación	2,0	2,1	3,2	4,6	3,6	0,9	1,4	3,5	2,0	0,0
No contesta	3,6	1,1	4,7	4,6	2,9	3,7	5,6	4,7	3,5	4,2

% Verticales	Total	Submaterias						
		Madrid Central (G-Mov. Trans. y Multas)	SER (G-Mov. Trans. y Multas)	Protección animal (G-Salud)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)	Mobiliario Urbano (G-Vías y Esp. Públicos)	Instalaciones deportivas (TR-Tasas y precios públicos)
Situación laboral actual por submaterias								
Total	6202	1302	212	102	120	341	86	54
Muestra real	6202	557	77	148	200	533	135	79
	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	11,3	10,6	14,2	7,7	16,7	9,0	11,6	14,0
Ocupado por cuenta ajena	59,8	62,1	72,5	62,8	56,8	60,4	56,6	67,0
Desempleado y busca su primer empleo	0,3	0,0	0,0	0,6	1,2	0,4	0,0	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,2	4,5	0,0	12,8	6,0	3,6	7,7	5,5
Jubilado, pensionista, retirado	14,2	10,9	12,2	6,7	11,9	16,7	17,5	6,8
Realiza trabajo no remunerado	0,5	0,6	0,0	0,7	0,4	0,8	0,0	0,0
Estudiante	2,2	6,5	0,0	3,4	0,4	0,5	0,7	1,7
Labores domésticas	0,9	0,0	1,1	1,9	0,5	1,0	1,2	1,1
Otra situación	2,0	1,5	0,0	0,6	0,9	3,2	2,2	1,1
No contesta	3,6	3,3	0,0	2,8	5,2	4,5	2,4	2,8

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

Así, la ocupación por cuenta propia destaca entre las personas usuarias que utilizaron el servicio para Sede Electrónica (19,4%) y arbolado de alineación (17,4%). Mientras que la ocupación por cuenta ajena tiene una mayor presencia entre las personas usuarias que tramitaron quejas o reclamaciones sobre el S.E.R. (72,5%).

Por su parte, los desempleados que buscan su primer empleo destacan entre las personas que usaron el servicio para zonas verdes de barrio o distrito (1,9%) y los desempleados que ya han trabajado antes, en protección animal (12,8%).

Los jubilados o pensionistas representan un porcentaje significativamente alto entre las personas que usaron el servicio para la submateria de arbolado de alineación (18,9%).

Por último, los estudiantes destacan entre quienes reclamaron o sugirieron sobre Madrid Central (6,5%). Quienes se dedican a labores domésticas entre aquellas personas que usaron el servicio para clases y escuelas deportivas (3,7%). Y quienes tienen otra situación entre las personas usuarias de la submateria limpieza urbana y equipamientos (3,5%).

% Verticales	Total	Canal		Tipo de solicitud			
		Web	Telefónica / Personal	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Situación laboral actual por canal de entrada y tipo de solicitud							
Total Muestra real	6202 6202	4422 4651	1780 1551	136 179	999 1062	5030 4889	37 72
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	11,3	9,8	15,2	9,7	9,1	11,8	12,9
Ocupado por cuenta ajena	59,8	63,9	49,6	40,5	63,3	59,6	61,9
Desempleado y busca su primer empleo	0,3	0,2	0,4	0,0	0,2	0,3	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	5,2	4,8	6,1	11,5	3,2	5,4	7,0
Jubilado, pensionista, retirado	14,2	11,7	20,2	28,2	15,3	13,6	14,0
Realiza trabajo no remunerado	0,5	0,4	0,8	0,4	0,4	0,6	0,0
Estudiante	2,2	2,8	0,6	0,8	2,3	2,2	0,0
Labores domésticas	0,9	0,7	1,5	1,5	0,8	0,9	0,0
Otra situación	2,0	2,0	2,1	4,9	2,5	1,9	0,0
No contesta	3,6	3,7	3,4	2,6	2,9	3,8	4,1

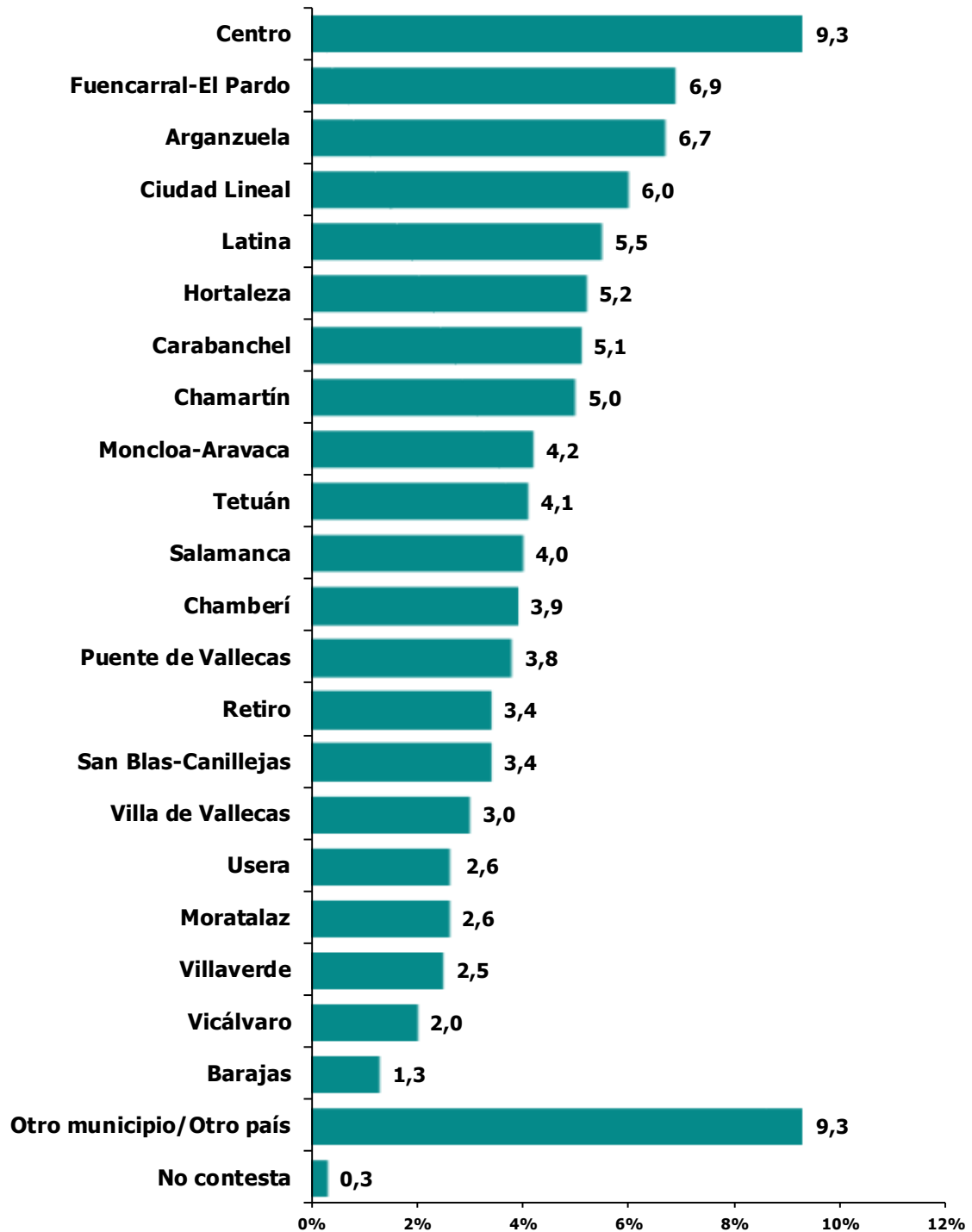
Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, representan un 63,9% las personas ocupadas por cuenta ajena y un 2,8% los estudiantes, ambos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre quienes entran por los canales telefónico

y presencial (49,6% y 0,6% respectivamente) y entre el total (59,8% y 2,2% respectivamente). Sin embargo, entre quienes entran por los canales telefónico y presencial destaca, con respecto a quienes lo hacen por el canal digital y al total, el porcentaje de personas ocupadas por cuenta propia (15,2%), desempleados que ya han trabajado antes (6,1%) jubilados o pensionistas (20,2%) y de quienes se dedican a las labores domésticas (1,5%).

Atendiendo al tipo de solicitud, entre quienes realizan felicitaciones destaca el porcentaje de desempleados que ya han trabajado antes (11,5%), jubilados o pensionistas (28,2%) y quienes están en otra situación (4,9%) con respecto al registrado entre el total (5,2%, 14,2% y 2,0% respectivamente). Por su parte, destaca el porcentaje de ocupación por cuenta ajena entre quienes realizan sugerencias (63,3%) con respecto al que se registra entre quienes realizan felicitaciones (40,5%), reclamaciones (59,6%) y entre el total (59,8%).

Por último, entre quienes realizaron reclamaciones, se registra un porcentaje de ocupados por cuenta propia (11,8%) significativamente superior al 11,3% registrado entre el total y al 9,1% registrado entre quienes realizaron sugerencias.

Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.

Los distritos de residencia en los que más se usa el servicio son Centro (9,3%), Fuencarral-El Pardo (6,9%), Arganzuela (6,7%) y Ciudad Lineal (6,0%). Mientras que los que menos tienen son Barajas (1,3%), Vicálvaro (2,0%), Villaverde (2,5%), Moratalaz (2,6%) y Usera (2,6%), distritos que, excepto Villaverde, coinciden con los de menor uso del Sistema los dos años pasados. Cabe señalar también que el porcentaje de residen en otros municipios distintos de Madrid se mantiene en torno al 10% en las tres consultas consecutivas.

% Verticales	Distritos de residencia por materias	Materias Generales												Materias Tributarias						
		Total	Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención a la Ciudadanía	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Otras	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	IVTM	Recaudación	Tasas y precios públicos
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	Centro	9,3	9,9	11,4	6,2	4,1	6,2	14,7	5,9	1,1	8,3	7,3	5,6	5,5	3,7	4,5	3,2	4,1	10,8	8,0
	Fuencarral-El Pardo	6,9	5,0	8,3	6,6	8,7	6,4	6,1	6,3	7,4	3,6	13,7	11,7	8,3	5,4	5,2	4,5	6,3	5,9	6,8
	Arganzuela	6,7	5,7	5,9	6,5	9,1	6,4	8,3	3,1	2,7	7,1	4,7	5,9	3,9	9,3	5,9	1,3	6,2	2,9	6,7
	Ciudad Lineal	6,0	4,4	4,6	6,5	8,8	8,5	3,5	3,2	9,8	7,9	6,0	6,1	6,3	3,1	8,8	2,6	9,9	8,0	9,6
	Latina	5,5	5,0	3,8	6,2	8,8	6,5	4,5	4,9	6,6	3,7	5,0	7,6	6,0	2,4	7,7	1,3	4,8	6,3	2,6
	Hortaleza	5,2	4,4	4,5	8,5	5,5	7,1	3,4	4,1	6,6	3,8	5,0	6,8	6,5	7,1	6,9	5,4	0,0	4,5	5,6
	Carabanchel	5,1	6,4	2,9	7,1	5,7	6,4	3,9	5,9	6,0	7,3	2,3	5,1	6,6	0,0	5,0	1,3	7,6	5,0	2,9
	Chamartín	5,0	4,4	4,9	4,3	4,7	5,3	4,8	5,9	2,1	6,4	6,2	4,8	5,1	4,6	1,2	8,1	5,9	3,5	6,7
	Moncloa-Aravaca	4,2	4,1	3,5	5,2	2,6	3,6	5,1	0,9	2,4	2,1	3,6	9,8	4,9	3,6	4,7	3,2	8,5	2,0	3,8
	Tetuán	4,1	3,4	4,6	2,8	4,3	4,1	4,1	2,3	3,0	3,3	3,6	2,2	6,2	2,5	1,5	3,5	3,0	2,0	5,6
	Salamanca	4,0	6,4	5,7	2,2	3,3	3,7	4,0	3,1	2,6	3,2	3,4	3,6	4,2	9,2	9,6	4,2	4,6	3,5	8,4
	Chamberí	3,9	5,4	4,2	2,2	1,6	3,4	5,2	1,8	1,7	3,3	2,6	2,8	3,6	6,4	5,9	5,6	0,0	2,3	3,2
	Puente de Vallecas	3,8	4,8	3,9	3,5	4,6	3,8	2,9	4,9	6,6	5,9	3,9	4,2	5,7	1,5	1,9	3,6	1,3	0,0	6,3
	Retiro	3,4	2,6	4,4	5,1	3,6	3,0	3,4	3,9	3,4	2,9	2,4	5,6	3,6	1,5	0,0	0,0	4,1	5,1	2,7
	San Blas-Canillejas	3,4	3,3	1,6	3,5	3,3	3,8	3,3	3,6	4,8	4,3	2,5	1,2	3,5	5,5	3,3	6,2	6,1	5,8	2,7
	Villa de Vallecas	3,0	2,6	2,6	0,9	3,1	4,8	1,8	6,7	5,3	2,5	2,3	2,2	3,4	1,5	2,6	1,3	3,0	0,0	1,5
	Usera	2,6	1,9	2,1	3,9	3,3	3,3	2,1	2,8	2,8	3,1	6,3	4,0	1,7	1,5	1,6	0,0	2,7	1,3	0,8
	Moratalaz	2,6	1,3	2,7	4,5	2,0	2,1	2,6	2,5	3,3	2,8	3,2	1,9	3,8	3,9	0,0	1,3	3,2	2,7	1,1
	Villaverde	2,5	2,5	3,1	1,7	3,0	3,1	1,7	5,7	1,9	3,4	1,7	2,8	2,6	4,2	6,8	3,3	1,8	3,5	0,8
	Vicálvaro	2,0	1,8	0,9	2,5	4,8	2,2	1,4	4,1	2,2	3,1	2,1	0,6	1,9	1,5	1,2	0,0	0,0	2,0	3,3
	Barajas	1,3	2,7	1,5	2,8	1,8	1,3	0,9	2,6	0,4	1,2	1,2	1,9	1,0	1,5	4,2	0,0	4,6	0,0	1,7
	Otro municipio	9,3	11,3	12,1	7,3	3,0	4,8	12,2	15,1	17,0	10,3	8,6	3,7	5,4	20,7	11,4	34,8	10,6	22,9	9,3

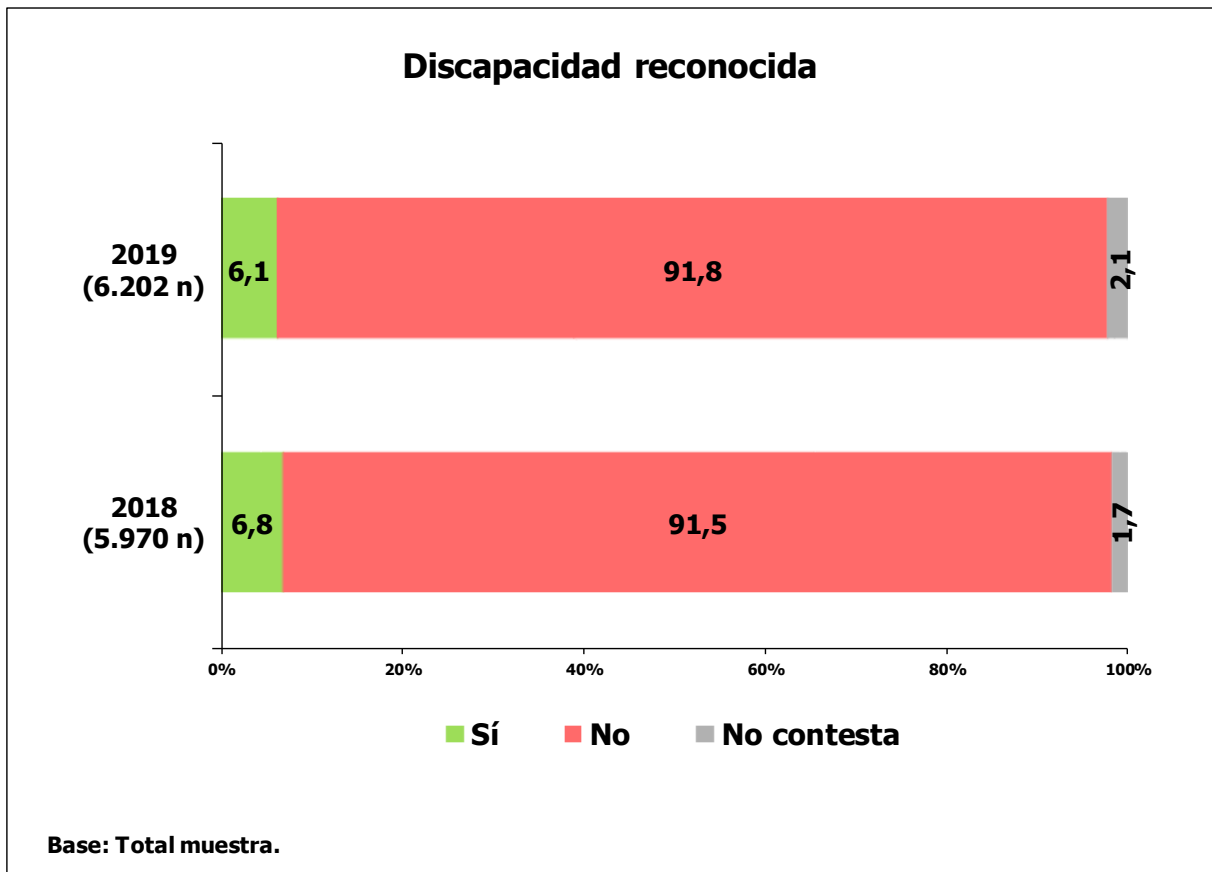
Significativamente > al registrado entre el total de personas usuarias.

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

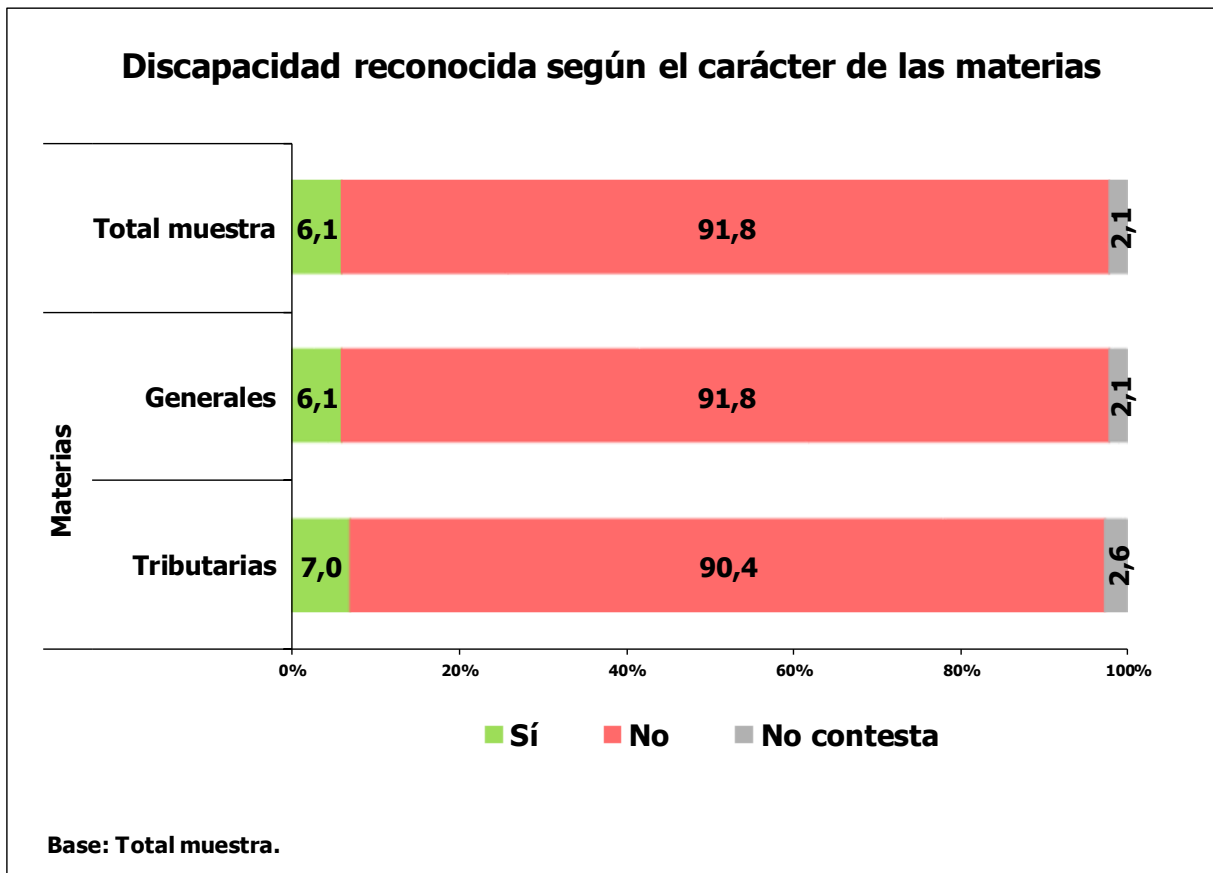
% Verticales	Total	Submaterias															
		Oficinas de Atención a la Ciudadanía (G-At. Ciudadana)	Sede Electrónica (G-At. Ciudadana)	Teléfono 010 (G-At. Ciudadana)	Clases y Escuelas Deportivas (G-Deportes)	Uso libre de instalaciones deportivas (G-Deportes)	Arbolado de alineación (G-M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (G-M. Ambiente)	Recogida de residuos (G-M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (G-M. Ambiente)	Madrid Central (G-Mov. Trans. y Multas)	SER (G-Mov. Trans. y Multas)	Protección animal (G-Salud)	Policía Municipal (G-Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (G-Vías y Esp. Públicos)	Mobiliario Urbano (G-Vías y Esp. Públicos)	Instalaciones deportivas (TR-Tasas y precios públicos)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	9,3	9,5	10,4	16,8	2,4	4,5	3,2	9,4	7,5	2,8	21,0	7,3	1,9	8,2	4,6	9,4	7,8
Fuencarral-El Pardo	6,9	7,0	13,6	3,2	9,9	8,5	2,7	7,0	7,0	8,8	5,1	9,3	5,9	4,0	9,8	5,7	7,8
Arganzuela	6,7	6,1	4,7	6,0	13,6	7,8	4,6	6,8	6,1	7,4	9,6	11,1	1,3	7,2	4,1	4,4	7,4
Ciudad Lineal	6,0	3,4	5,2	6,8	7,3	9,6	12,2	7,0	9,4	7,8	3,4	2,1	7,4	8,6	7,2	5,6	14,4
Latina	5,5	4,0	2,9	4,9	9,7	8,6	5,5	7,7	5,9	8,4	4,4	1,5	6,6	3,3	5,8	4,7	2,7
Hortaleza	5,2	5,2	2,9	8,1	7,3	5,2	8,9	5,5	6,1	11,1	1,7	1,1	4,6	4,2	7,1	4,5	6,1
Carabanchel	5,1	2,8	1,9	3,2	6,5	5,5	7,3	6,3	6,4	5,4	3,9	3,1	7,3	6,0	5,9	9,5	4,3
Chamartín	5,0	4,8	3,8	5,6	4,6	4,6	5,8	6,1	5,0	3,3	3,5	6,3	2,0	7,0	5,9	1,2	3,3
Moncloa-Aravaca	4,2	5,4	1,9	3,1	3,1	2,4	4,2	2,1	4,3	1,7	5,3	5,2	1,4	2,3	5,8	3,5	5,7
Tetuán	4,1	1,7	7,3	5,0	2,9	4,5	0,8	5,0	6,4	1,2	4,2	5,2	3,4	2,7	6,4	6,4	3,4
Salamanca	4,0	4,3	3,8	8,3	5,5	2,5	5,0	2,6	4,4	4,4	2,7	2,2	3,4	3,5	4,3	3,4	6,1
Chamberí	3,9	6,2	2,9	2,7	1,2	1,8	2,5	3,5	4,9	0,8	5,6	8,3	0,7	2,4	3,6	3,3	2,3
Puente de Vallecas	3,8	4,3	1,4	6,4	3,3	5,0	5,5	3,9	3,8	4,0	3,1	1,1	4,7	6,4	4,9	12,8	6,0
Retiro	3,4	6,5	4,7	1,9	3,7	3,7	6,1	1,9	2,4	3,2	2,9	5,3	2,1	3,2	3,3	0,6	4,0
San Blas-Canillejas	3,4	3,3	1,0	0,0	1,9	3,8	7,3	3,6	2,5	5,0	2,8	2,6	6,1	4,2	3,6	1,3	2,3
Villa de Vallecas	3,0	5,2	1,9	0,0	1,8	3,4	5,3	2,4	2,5	7,3	1,6	0,0	6,6	2,7	1,2	8,4	2,3
Usera	2,6	3,2	0,0	2,0	1,9	3,5	0,8	4,8	3,3	4,5	2,5	2,6	2,8	3,4	1,5	3,0	1,1
Moratalaz	2,6	2,2	4,2	1,3	2,2	2,1	1,2	2,7	1,6	4,8	1,6	3,6	3,9	3,0	3,4	2,8	1,7
Villaverde	2,5	5,5	2,7	0,0	2,1	3,2	4,8	3,0	3,0	3,0	1,2	0,0	2,0	3,7	2,9	3,1	1,1
Vicálvaro	2,0	1,9	1,0	0,0	6,7	4,0	2,0	2,8	2,3	1,8	1,1	1,5	1,4	3,3	1,5	2,8	5,0
Barajas	1,3	2,2	1,9	0,0	2,1	1,8	2,0	1,5	1,0	0,7	0,5	0,0	0,7	1,4	1,5	0,7	1,1
Otro municipio	9,3	4,4	19,2	14,6	0,6	3,8	2,2	4,0	3,8	2,8	12,1	19,5	23,2	8,7	5,3	2,7	3,9

Significativamente > al registrado entre el total de personas usuarias.

De igual manera y profundizando en las 16 submaterias de análisis, la tabla anterior permite identificar los asuntos más destacados en cada zona de Madrid con un nivel más detallado, aunque hay que tener en cuenta que estas 16 submaterias pertenecen sólo a cinco materias Generales.

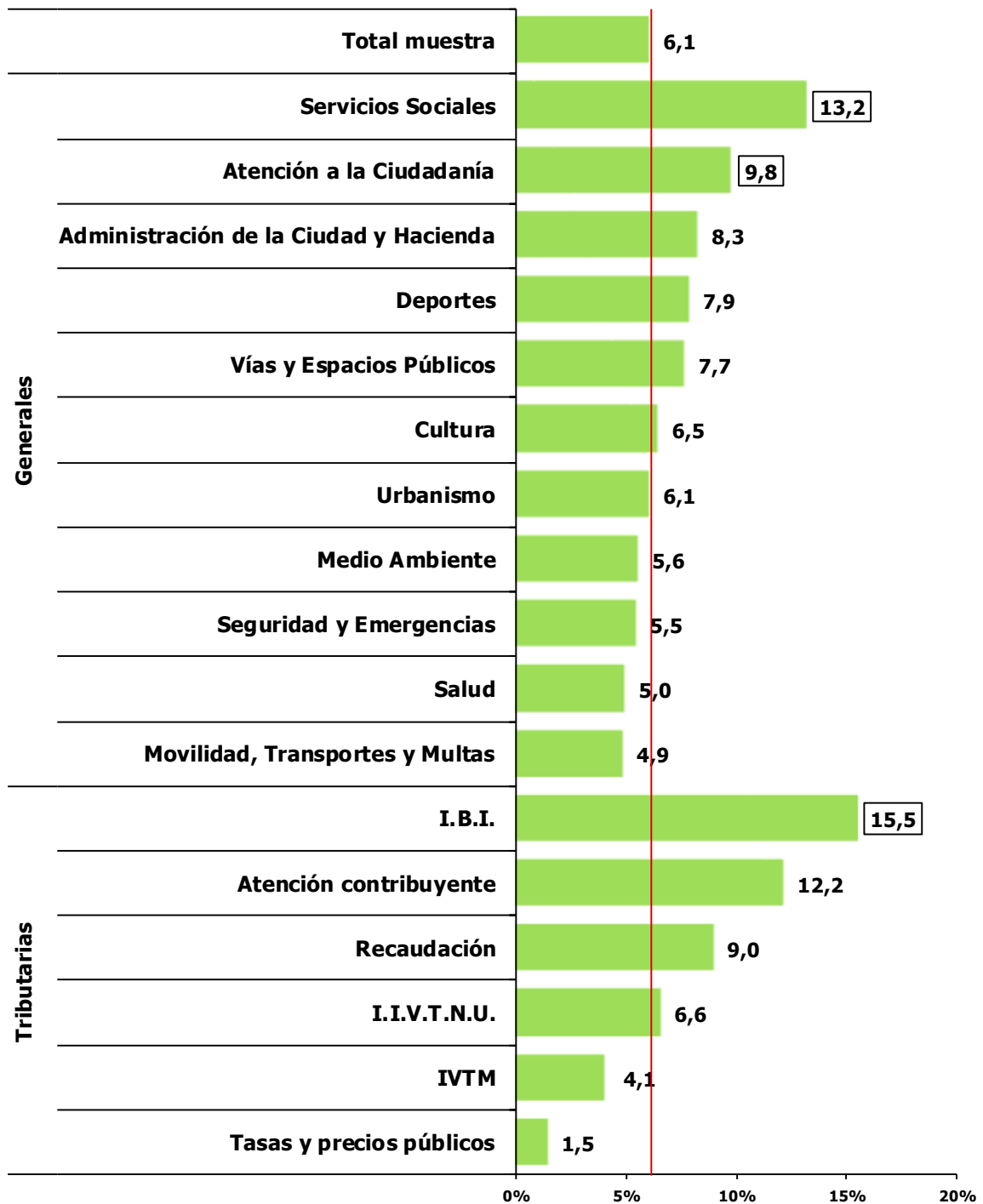


El 6,1% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada), porcentaje siete décimas inferior al registrado el año pasado, aunque hay que señalar que la variación con el último año es muy leve.



El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida representa un 6,1% entre quienes trataron materias Generales y un 7,0% entre quienes trataron materias Tributarias, aunque esta diferencia no es estadísticamente significativa.

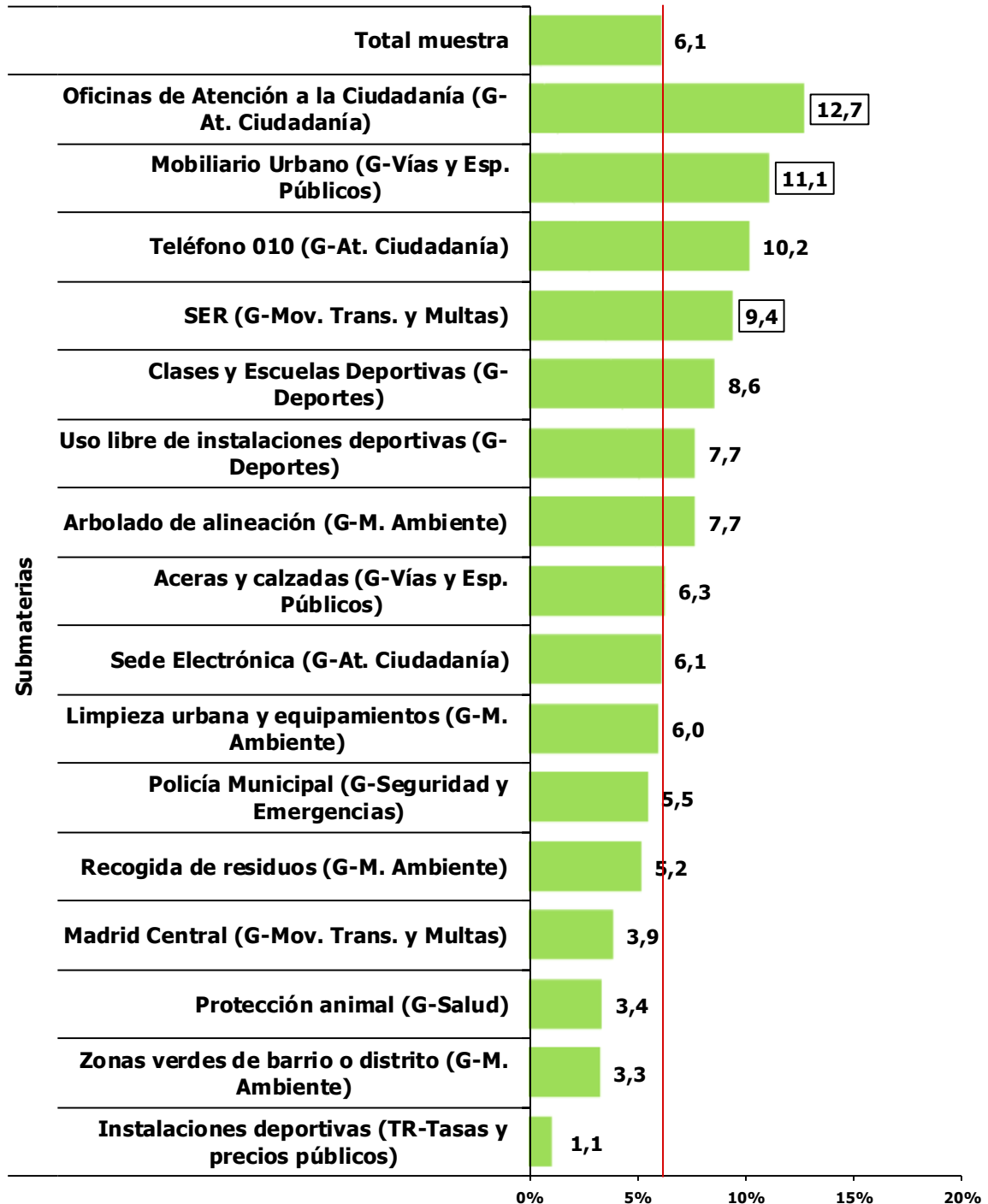
Discapacidad reconocida según materias (% Sí)



Base: Total muestra.

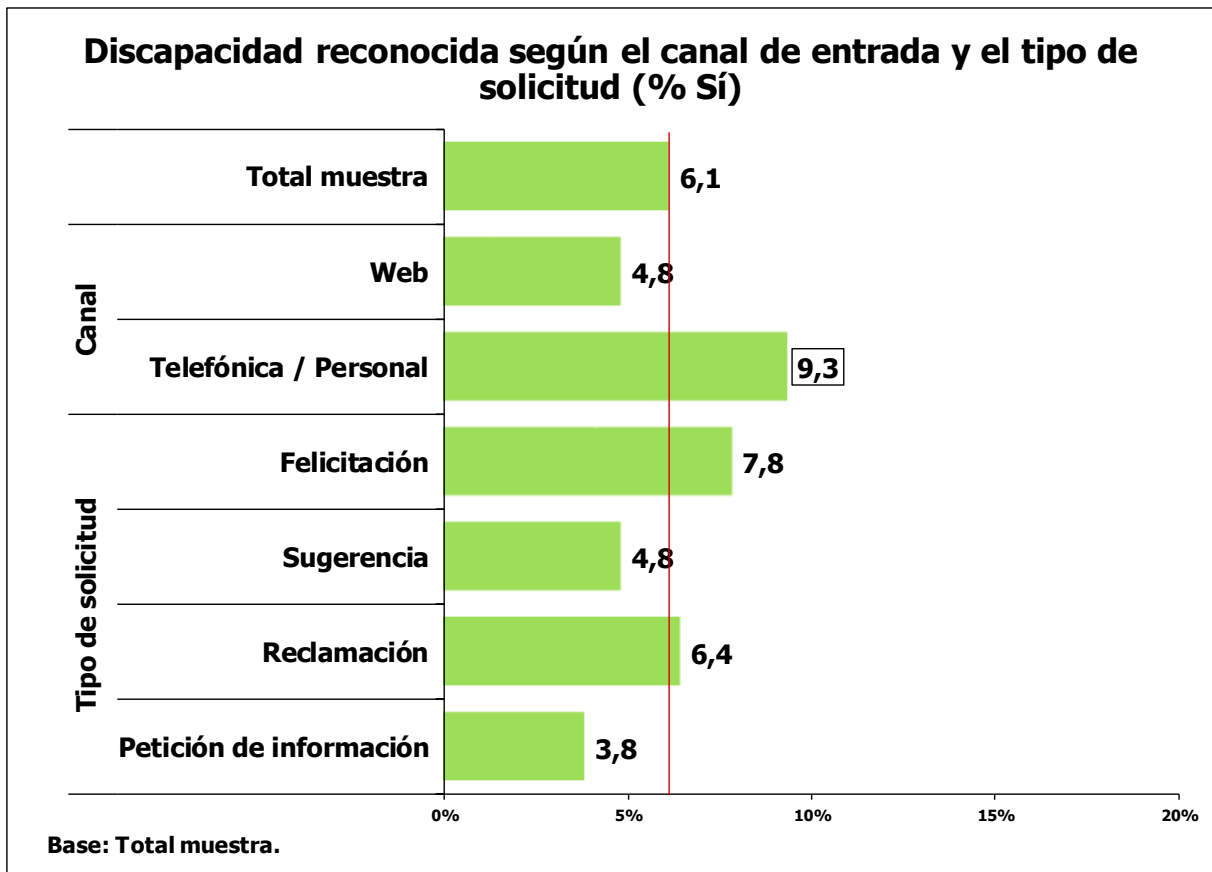
Si atendemos específicamente al grupo de personas que usaron el servicio para cada materia, se puede comprobar cómo el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida destaca significativamente cuando se gestionaron solicitudes sobre Servicios Sociales (13,2%), Atención ciudadana (9,8%) y el I.B.I. (15,5%) con respecto al registrado entre el total (6,1%), las dos primeras materias son Generales y la última Tributaria.

Discapacidad reconocida según submaterias (% Sí)



Base: Total muestra.

El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida es significativamente superior al 6,1% total entre quienes interpusieron solicitudes sobre las submaterias: Oficinas de Atención a la Ciudadanía (12,7%), mobiliario urbano (11,1%) y el S.E.R. (9,4%).



Si atendemos al canal de entrada, se observa que entre quienes accedieron al Sistema SyR por canal presencial o telefónico, el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida (9,3%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (4,8%) y al registrado entre el total (6,1%).

Atendiendo al tipo de solicitud, tan sólo cabe señalar que el 6,4% registrado entre quienes realizaron reclamaciones es significativamente superior al 4,8% registrado entre quienes realizaron sugerencias.

3.2. La experiencia con el Sistema SyR

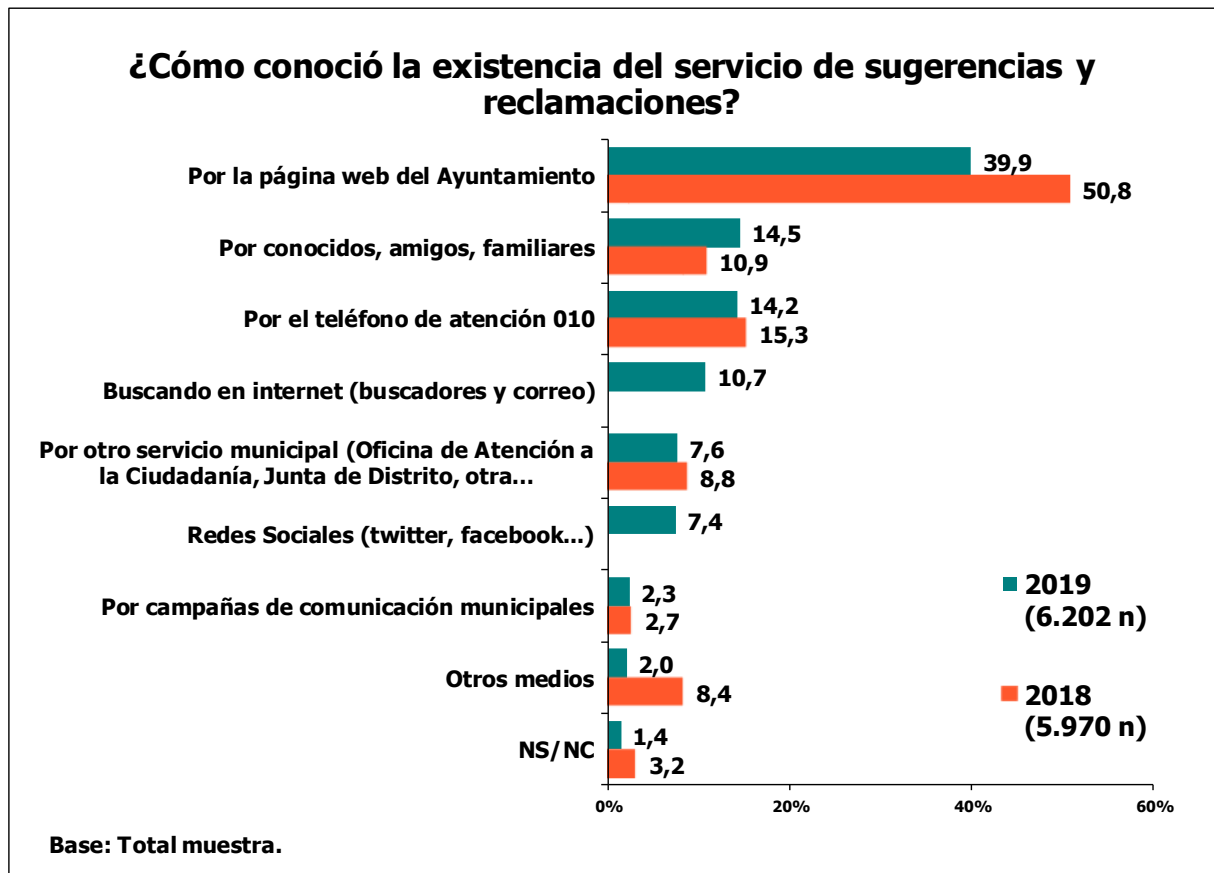
En este capítulo se atiende a las principales características de la experiencia de las personas usuarias con el Sistema SyR y con los canales de acceso de los que éste dispone.

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

A) Conocimiento del servicio y los canales

El Ayuntamiento de Madrid tiene abiertos varios canales de acceso al Sistema SyR, tales como su página web, el teléfono 010 Línea Madrid y de manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y las Juntas de Distrito.

En las consultas precedentes de este mismo estudio, entre quienes señalan otros medios se ha detectado un apreciable aumento de menciones que aluden principalmente a fuentes digitales relacionadas con las nuevas tecnologías, como distintas redes sociales o aplicaciones y los buscadores de internet. Por tanto, se han añadido al cuestionario de la presente oleada dos opciones de respuesta más, para recoger directamente la penetración de estos canales entre el conjunto de las personas usuarias.



Cuatro de cada diez personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (39,9%). Este porcentaje es el mayoritario, aunque disminuye más de diez puntos con respecto al año anterior (50,8%).

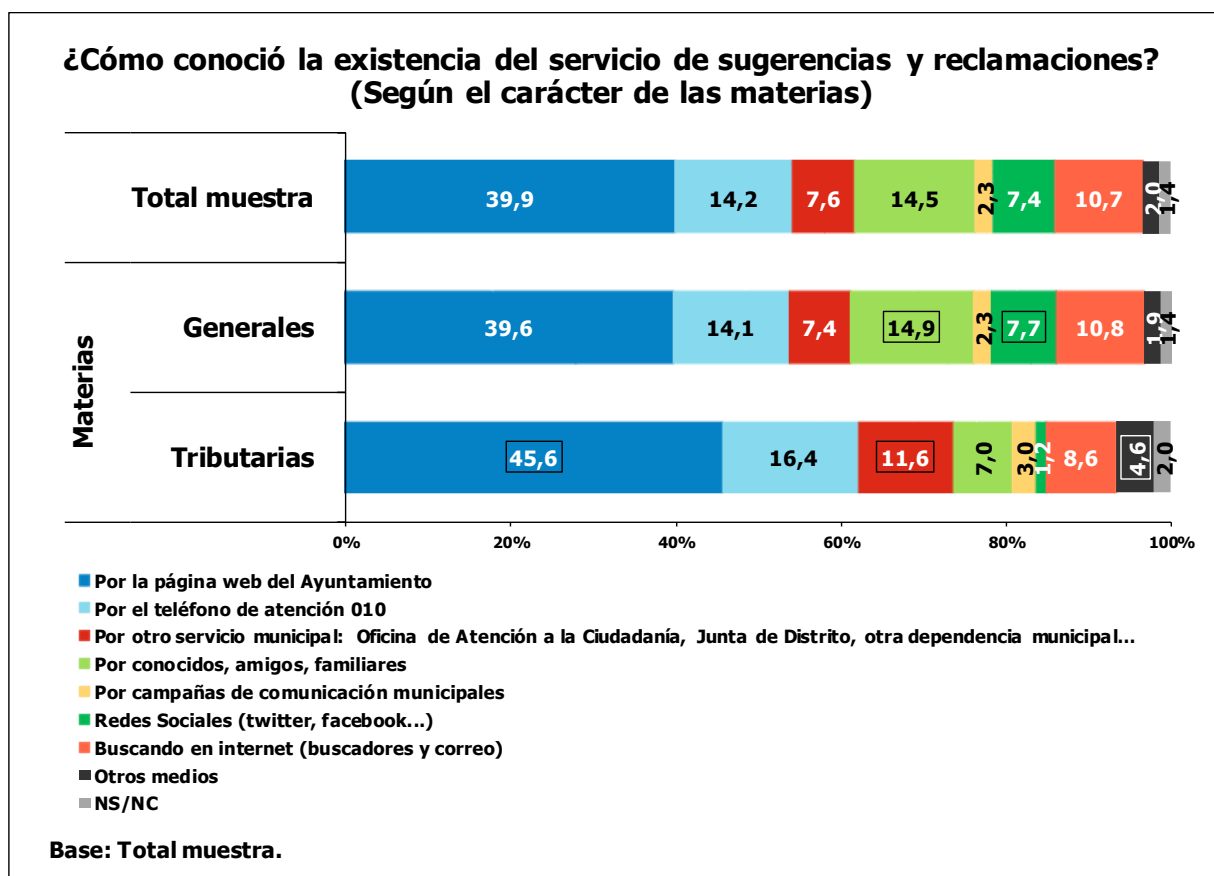
En segundo lugar, se sitúan las personas conocidas, amigas o familiares (14,5%), con un porcentaje muy similar al 14,2% que señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid. Con respecto al año anterior, el primero aumenta 3,6 puntos, lo que le permite desplazar al canal telefónico a la tercera plaza, canal que disminuye 1,1 puntos con respecto a 2018.

En cuarto lugar, aparece uno de los nuevos canales incorporados en la presente oleada, uno de cada diez usuarios asegura que conocieron la

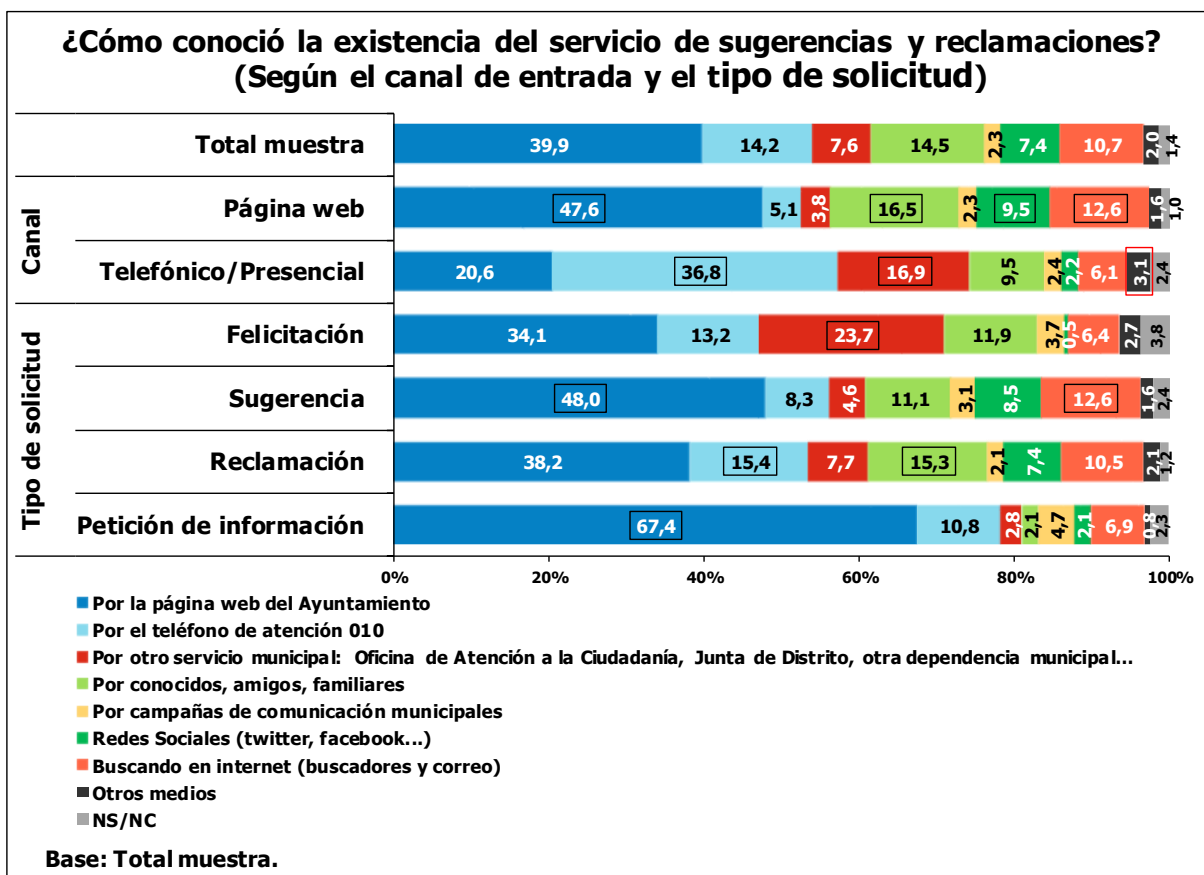
existencia del servicio a través de buscadores de internet o mediante los correos electrónicos (10,7%).

También se registra un 7,6% que conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), un 7,4% a través de distintas redes sociales y un 2,3% por campañas de comunicación municipales.

Por último, el porcentaje de aquellas personas que señalaron otros medios se sitúa en un 2,0%, porcentaje que desciende considerablemente con respecto al 8,4% registrado el año pasado. Aunque hay que tener en cuenta que ese porcentaje recogía buena parte de las menciones sobre los canales digitales que entonces no tenían una categoría propia y en la actualidad sí la tienen.

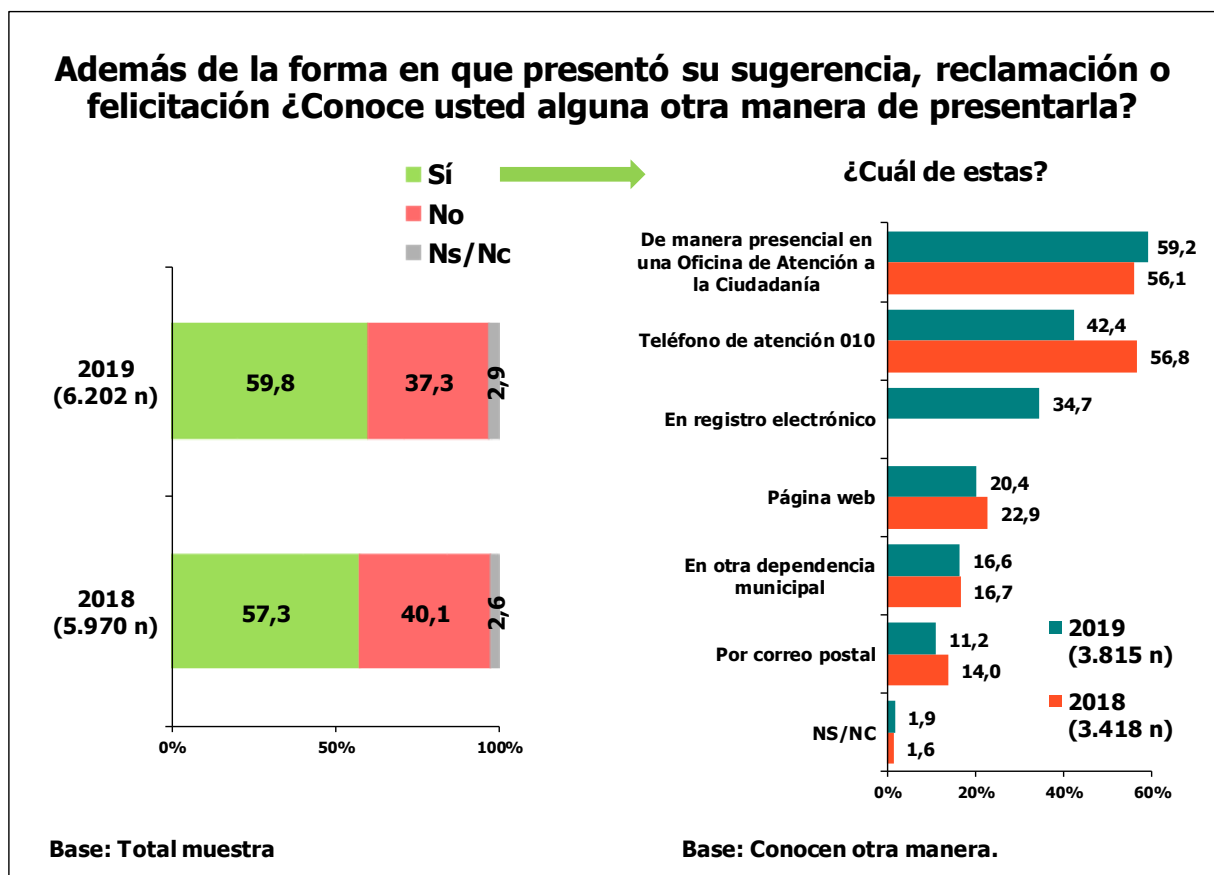


Si atendemos al carácter de las materias, se observa que entre quienes presentaron solicitudes de materias generales, el porcentaje de quienes conocieron el Sistema SyR por personas conocidas, amistades o familiares (14,9%) y por las redes sociales (7,7%) es significativamente superior al registrado entre quienes trataron materias Tributarias (7,0% y 1,2% respectivamente) y también a los registrados entre el total (14,5% y 7,4% respectivamente). Mientras que entre los usuarios de materias de carácter tributario destacan significativamente quienes conocieron el servicio por la página web (45,6%) y los servicios de atención presencial (11,6%) frente al registrado entre las personas usuarias de materias Generales (39,6% y 7,4% respectivamente) y también frente a registrado entre el total (39,9% y 7,6% respectivamente).



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

Entre quienes entraron al Sistema SyR por la página web, el 47,6% habían conocido el servicio a través de la página del Ayuntamiento, el 9,5% por redes sociales y el 12,6% buscando por internet, mientras que el porcentaje de quienes lo conocieron por esas vías entre quienes entraron telefónica y presencialmente es significativamente inferior (20,6%, 2,2% y 6,1% respectivamente). Y a la inversa, entre estos últimos el 36,8% conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid y el 16,9% por los servicios municipales presenciales, porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes entraron por la página web (5,1% y 3,8% respectivamente).



El 59,8% de las personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación, 2,5 puntos porcentuales más que el porcentaje registrado un año antes, mientras que el 37,3% aseguran que no, porcentaje que disminuye 3,8 puntos en el último año.

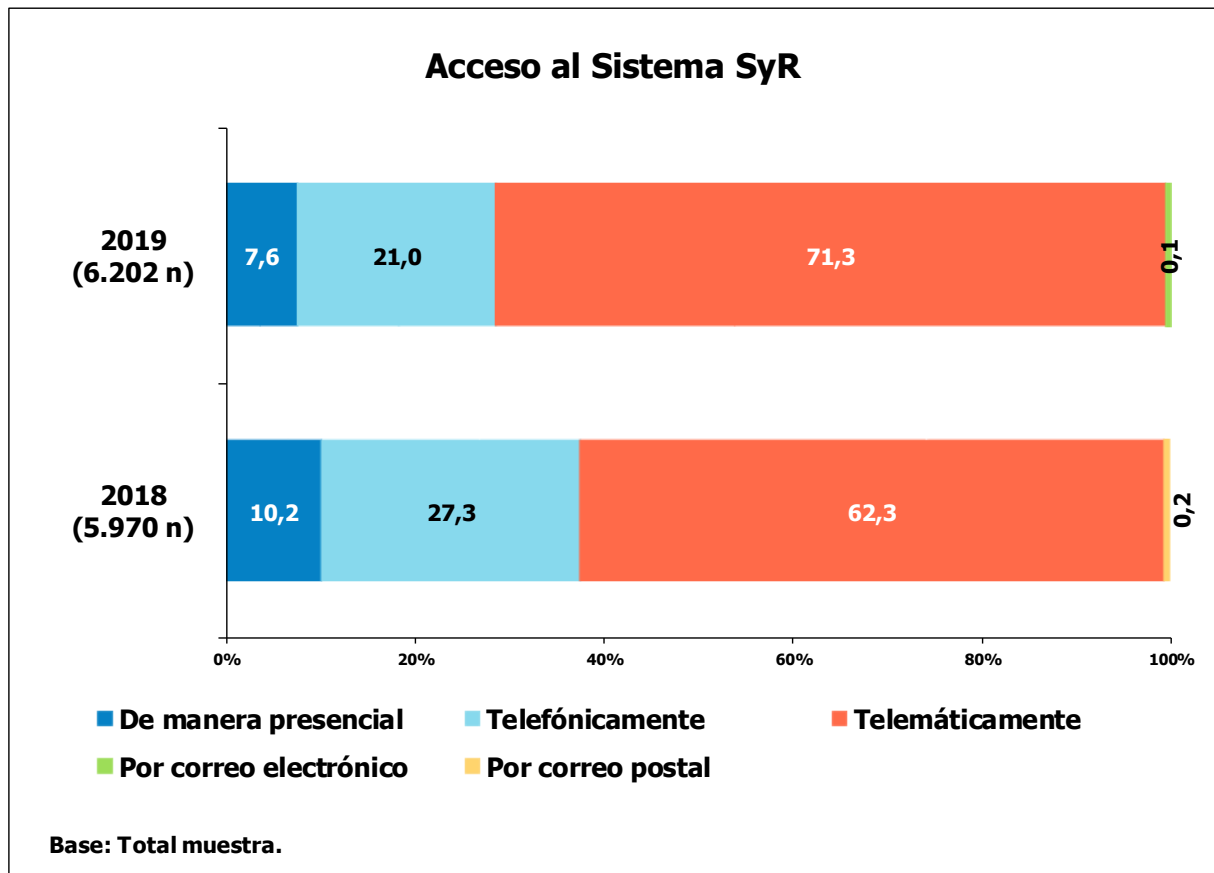
Entre quienes respondieron que sí conocen otra forma de realizarla, seis de cada diez señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (59,2%) y cuatro de cada diez el teléfono 010 Línea Madrid (42,4%), el 34,7% indicaron un registro electrónico, el 20,2% señaló la página web, el 16,6% en otra dependencia municipal y por correo postal el 11,2%.

B) Uso de los canales de acceso

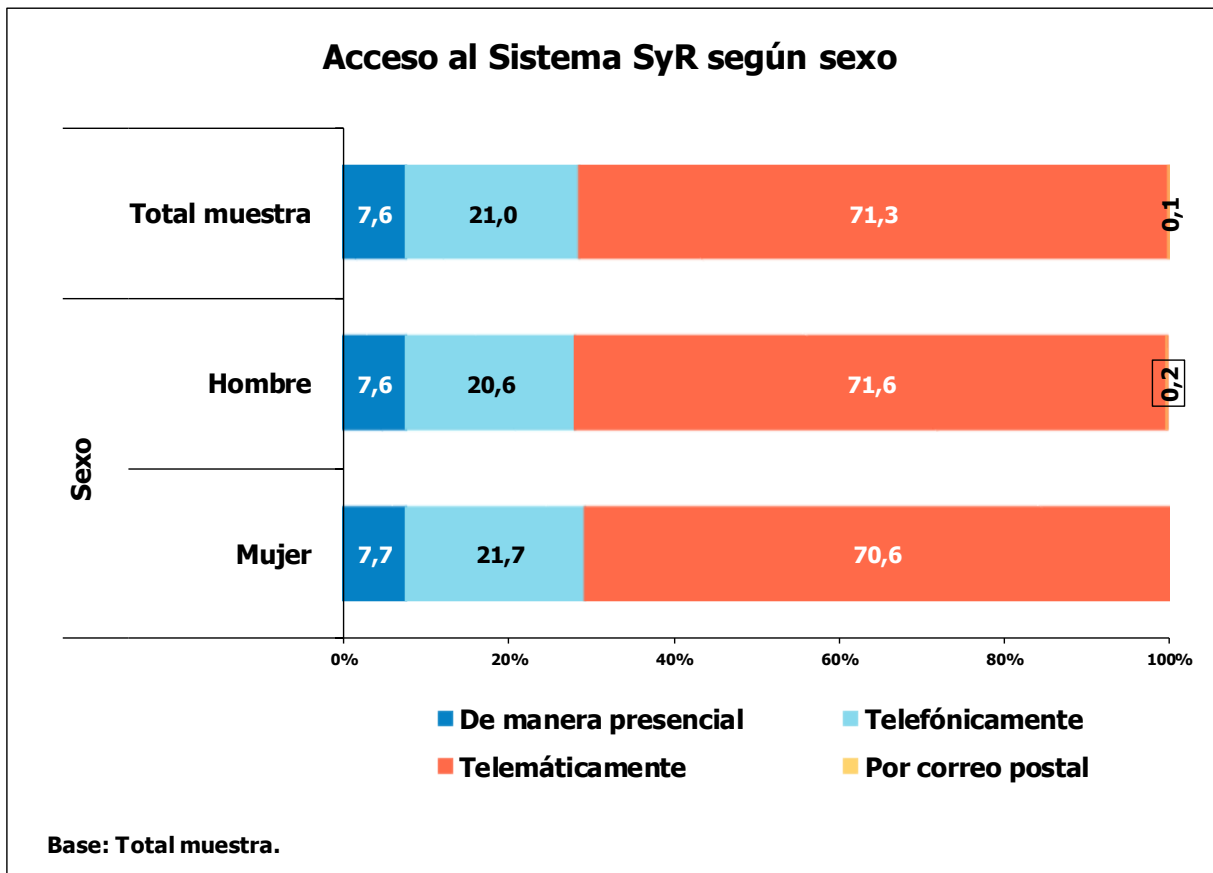
Hasta aquí hemos realizado un acercamiento al conocimiento de los canales de acceso por parte de las personas usuarias. Una vez conocido, el siguiente paso en el "viaje de la persona usuaria" del servicio de sugerencias y reclamaciones, es la entrada efectiva al Sistema SyR.

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

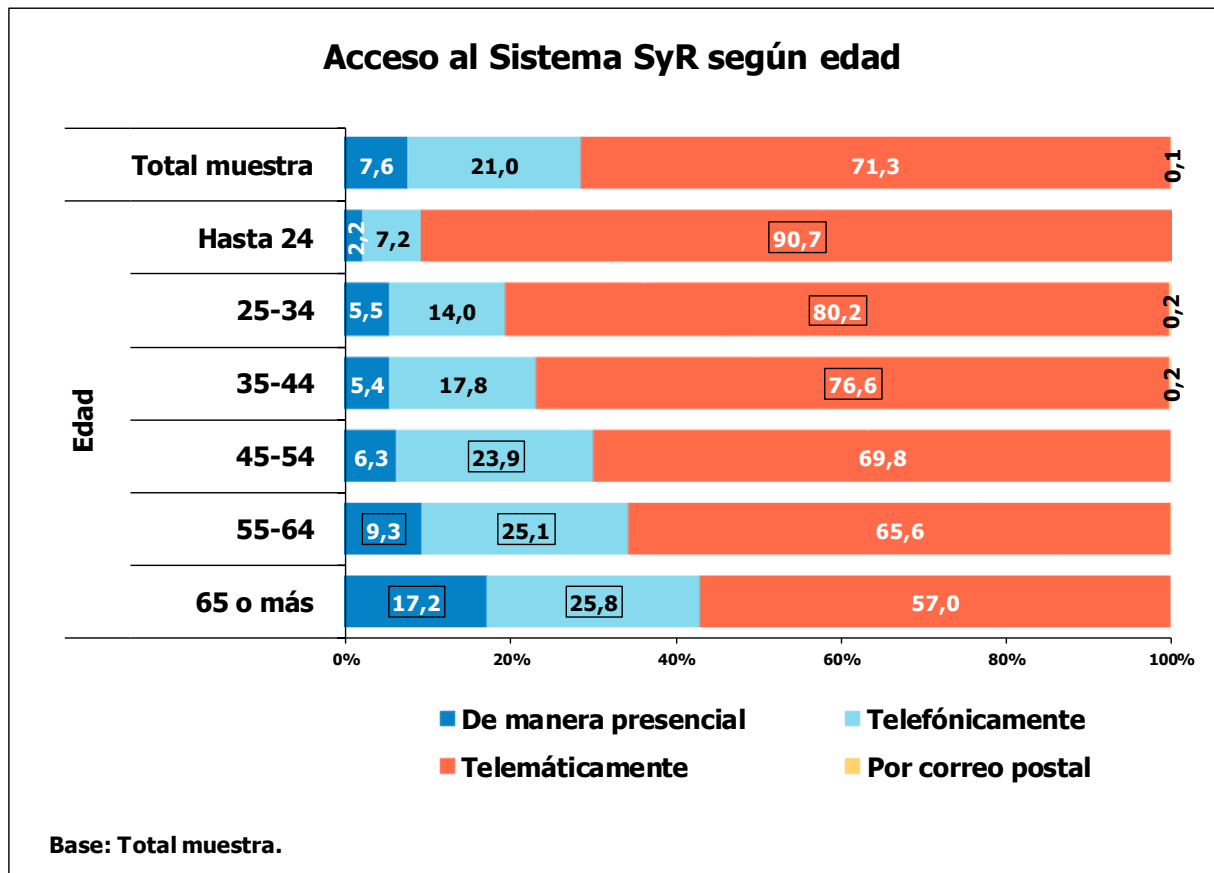
La base de datos que sirvió para conseguir la muestra de esta encuesta nos permitía conocer de antemano el canal de entrada utilizado por las personas usuarias sin necesidad de preguntarlo.



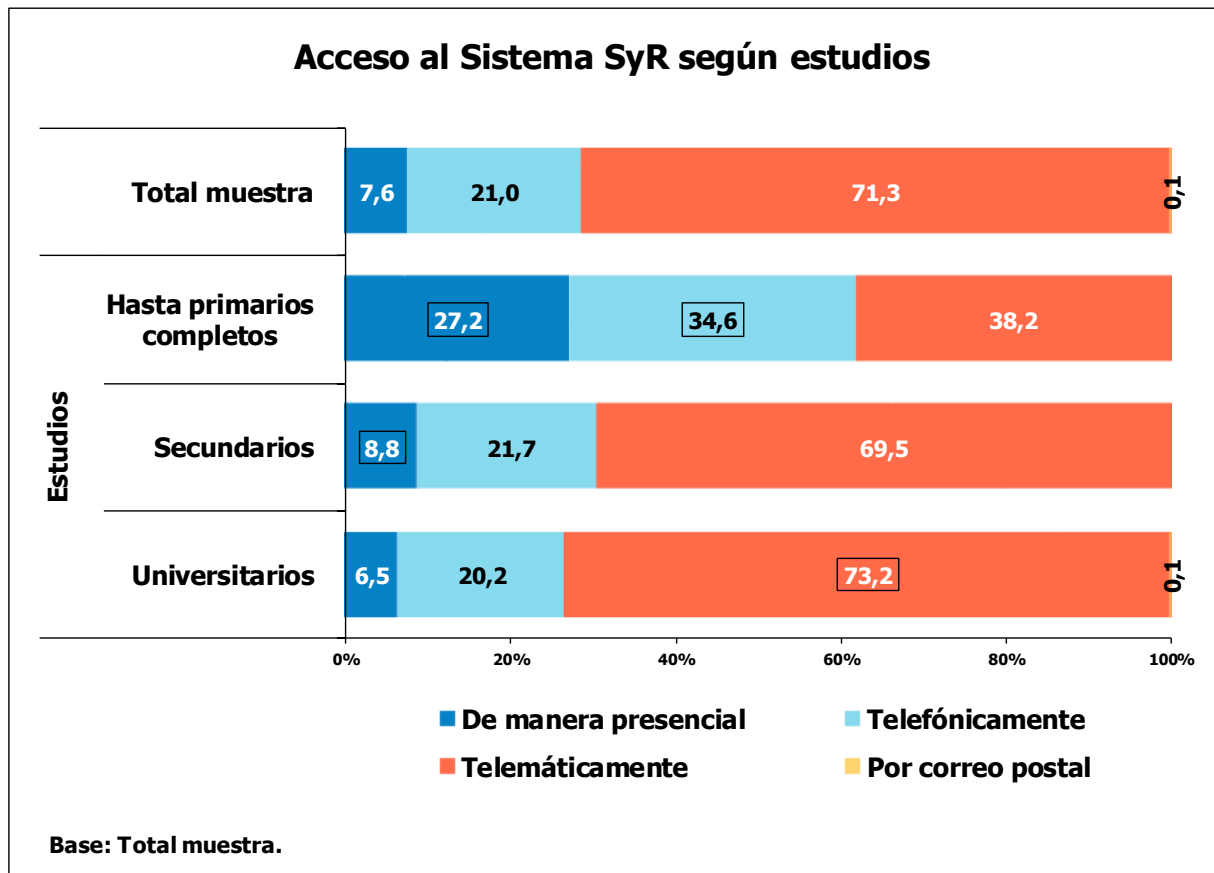
Siete de cada diez personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (71,3%) canal mayoritario que vuelve a crecer con respecto al registrado el año anterior, en esta caso 9 puntos (en 2018 había crecido 8). Por su parte, una de cada dos accede telefónicamente (21,0%) –porcentaje que desciende 6,3 puntos- y el 7,6% de manera presencial, 2,6 puntos porcentuales por debajo del registrado en 2018. Tan sólo 0,1% accedieron por correo postal.



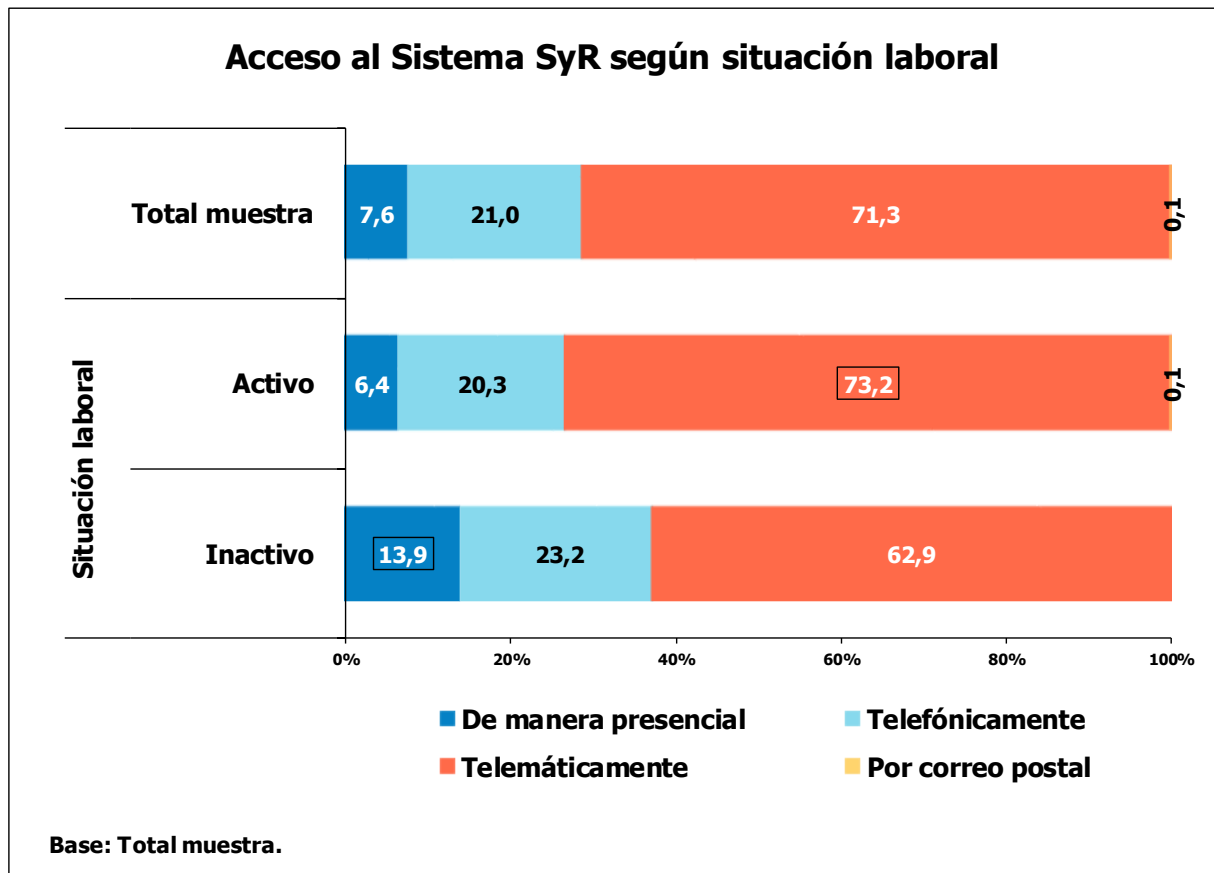
No existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en los canales por los que entraron al Sistema SyR, salvo a propósito del canal minoritario: el correo postal. Así, el 0,2% registrado entre los hombres es significativamente superior al porcentaje registrado entre las mujeres (0%).



Si atendemos a la edad, existe una clara y significativa relación con el canal de entrada al Sistema SyR, aumentando significativamente el porcentaje de quienes usan los canales telefónico y presencial a partir de los 45 años en adelante y el de los que usan el canal digital entre quienes tienen menos de 45 años, aumentando también a medida que la edad es menor.



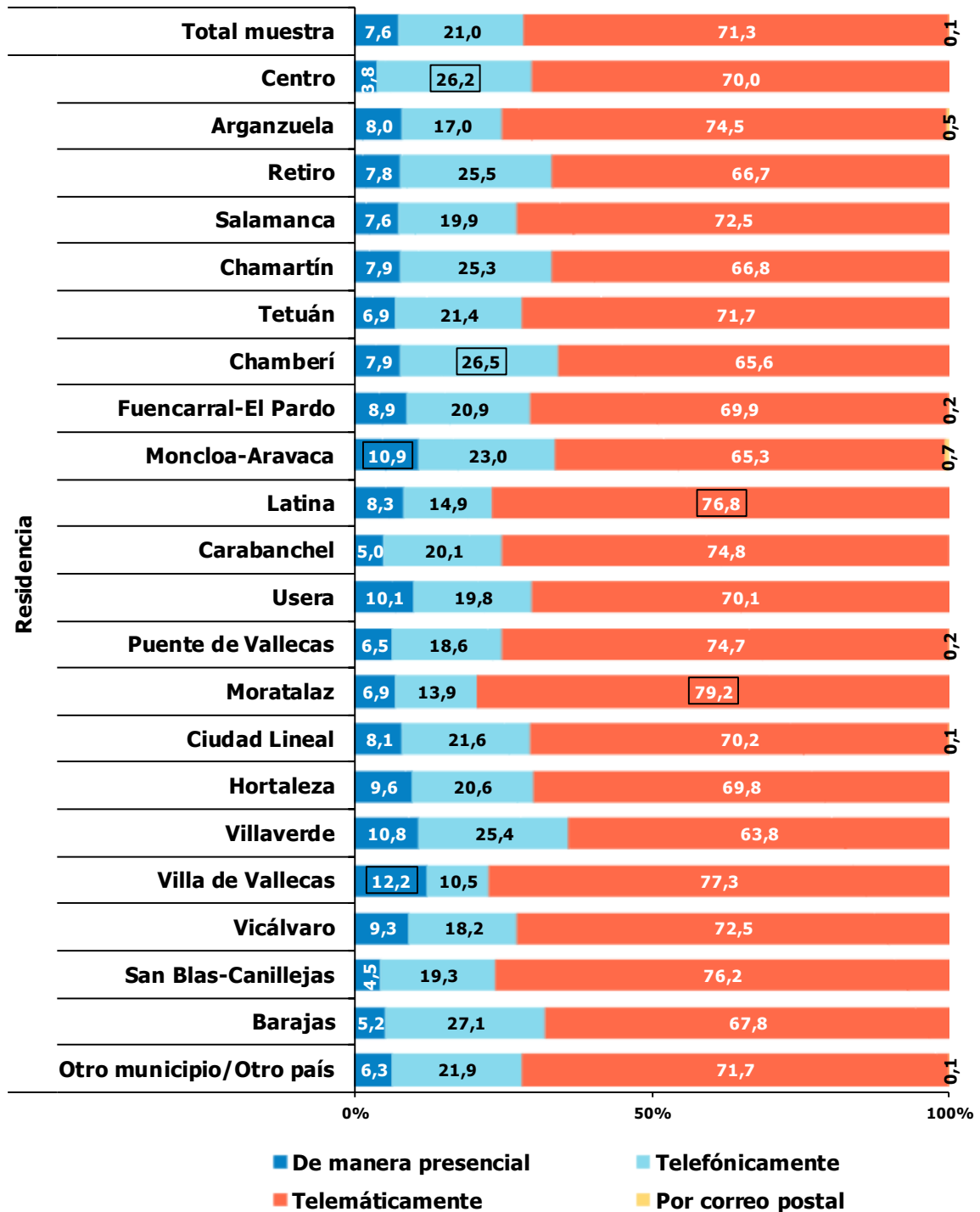
El mayor nivel de estudios también está relacionado con el uso del canal digital o más tecnológico, llegando a representar el 73,2% quienes entran a través de la página web entre quienes tienen estudios universitarios. De igual forma, quienes usan los canales telefónico y presencial son más a medida que el nivel de estudios disminuye, registrándose entre quienes tienen estudios hasta primarios un 27,2% quienes accedieron presencialmente y un 34,6% quienes lo hicieron telefónicamente.



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

Así, entre los activos, el 73,2% accedieron telemáticamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre el total (71,3%) y entre los inactivos (62,9%). Mientras que entre estos últimos el 13,9% accedieron presencialmente, porcentaje significativamente superior al registrado entre los activos (6,4%) y también al registrado entre el total de personas usuarias (7,6%).

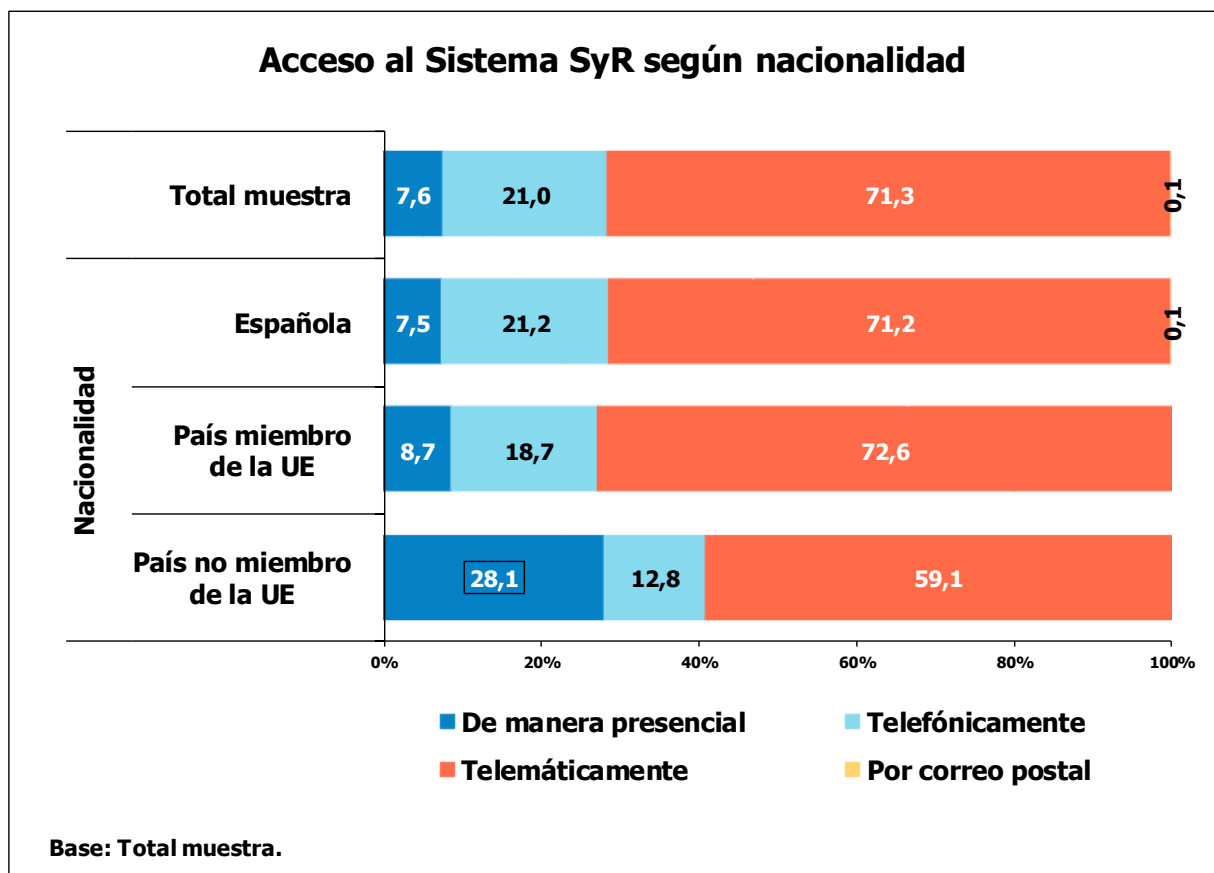
Acceso al Sistema SyR según residencia



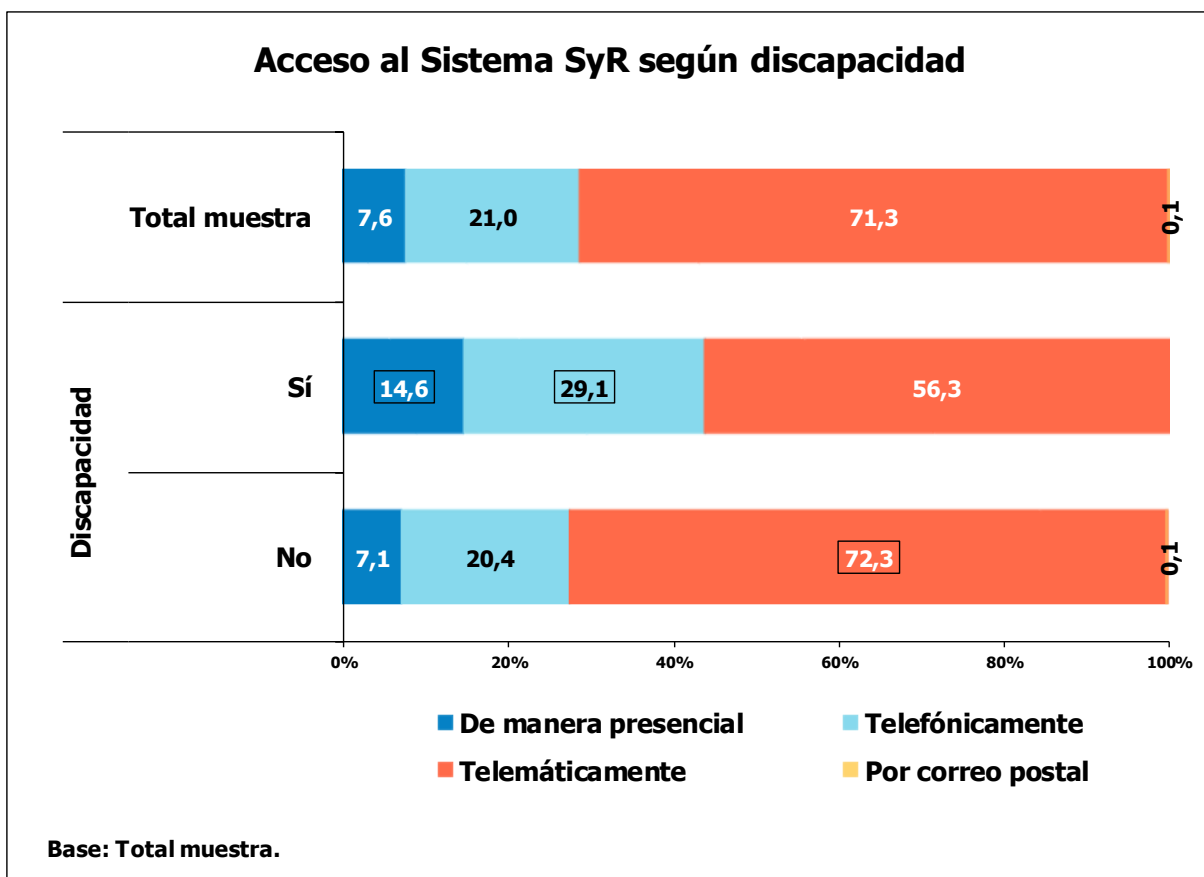
Base: Total muestra.

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

- Entre los residentes en Moncloa-Aravaca (10,9%) y Villa de Vallecas (12,2%) destaca el porcentaje de quienes accedieron al sistema presencialmente.
- El canal telefónico destaca entre quienes residen en los distritos de Centro (26,2%) y Chamberí (26,5%).
- Telemáticamente entraron al Sistema SyR el 76,8% de los residentes en Latina y el 79,2% de Moratalaz, destacando significativamente todos con respecto al total.
- Por último, el 0,5% de quienes viven en Arganzuela y el 0,7% en Moncloa-Aravaca entraron por correo postal.

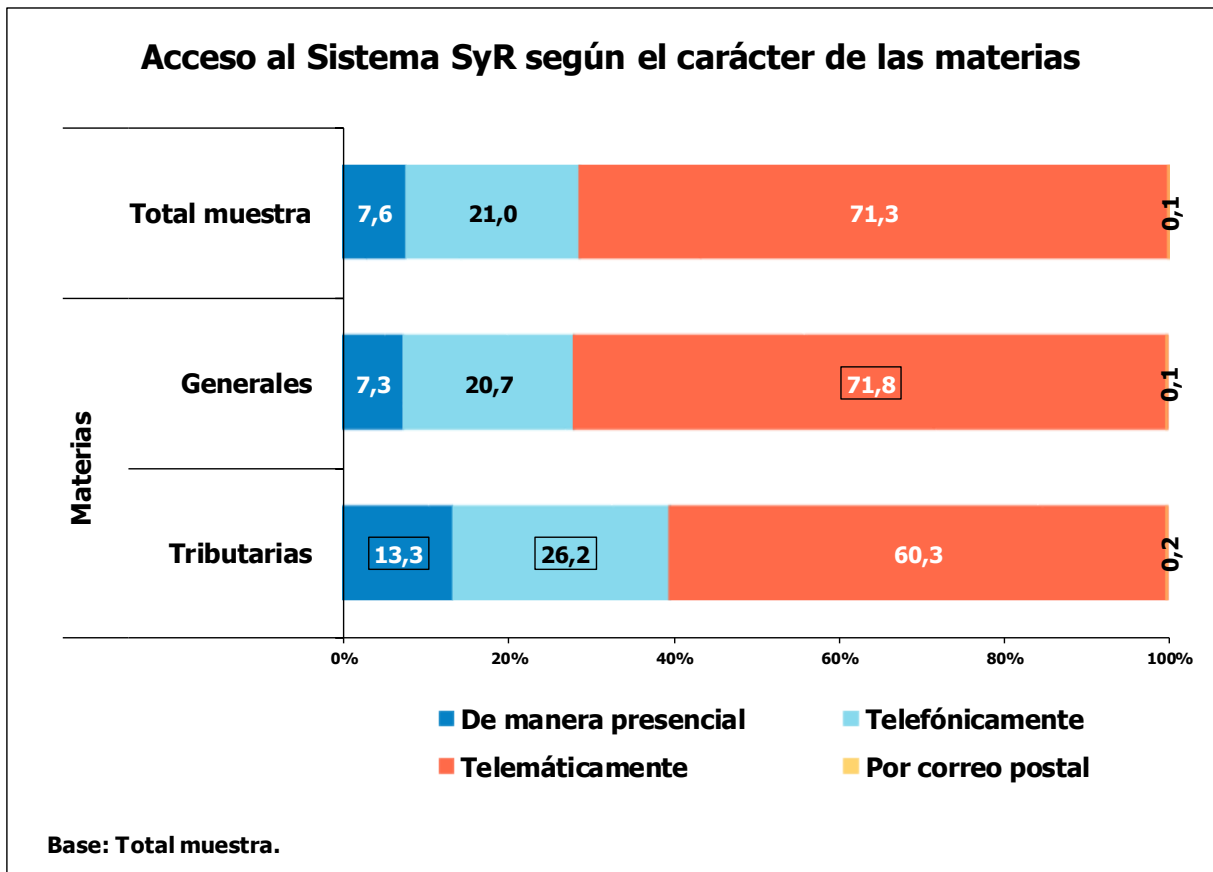


Atendiendo a la nacionalidad, cabe destacar el porcentaje de quienes entraron de manera presencial entre las personas usuarias de un país no miembro de la UE (28,1%), que es significativamente superior al registrados entre el conjunto de personas usuarias (7,6%) y también al que se registra entre los españoles (7,5%) y los extranjeros de un país miembro de la UE (8,7%).



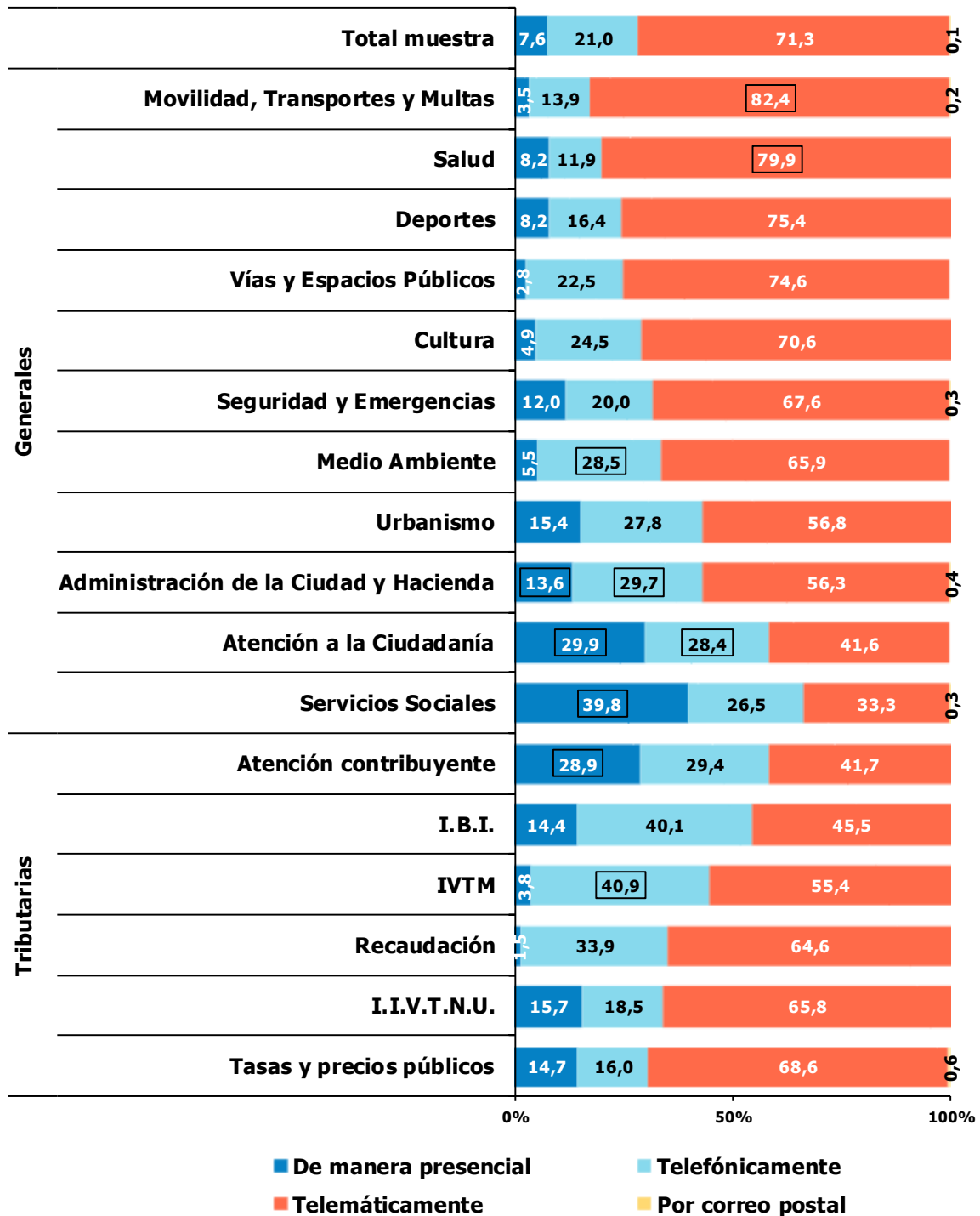
El 29,1% de las personas usuarias que tienen alguna discapacidad entraron al Sistema SyR telefónicamente y el 14,6% de manera presencial, ambos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre quienes no tienen discapacidad (20,4% y 7,1% respectivamente) y entre el conjunto de personas usuarias (21,0% y 7,6% respectivamente).

Sin embargo, el canal telemático es menos usado entre este colectivo, ya que representan un 56,3% entre quienes tienen alguna discapacidad, porcentaje significativamente inferior al registrado entre el total (71,3%) y entre quienes no la tienen (72,3%).



Si atendemos al carácter de las materias, entre quienes acceden para presentar solicitudes de carácter general, el porcentaje de quienes lo hacen telemáticamente (71,8%) es significativamente superior al registrado entre el total (71,3%) y entre las de carácter tributario (60,3%). Sin embargo, entre estos últimos destacan quienes acceden telefónica (26,2%) y presencialmente (13,3%), con porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes interpusieron solicitudes de materias Generales (20,7% y 7,3% respectivamente) y entre el total (21,0% y 7,6% respectivamente).

Acceso al Sistema SyR según materias



Base: Total muestra.

Del análisis entre materias generales y tributarias anterior, se refleja una relación entre la naturaleza de los asuntos a tratar que vincula a los aspectos de carácter general con el canal digital y a los de carácter tributario con los canales telefónico y presencial.

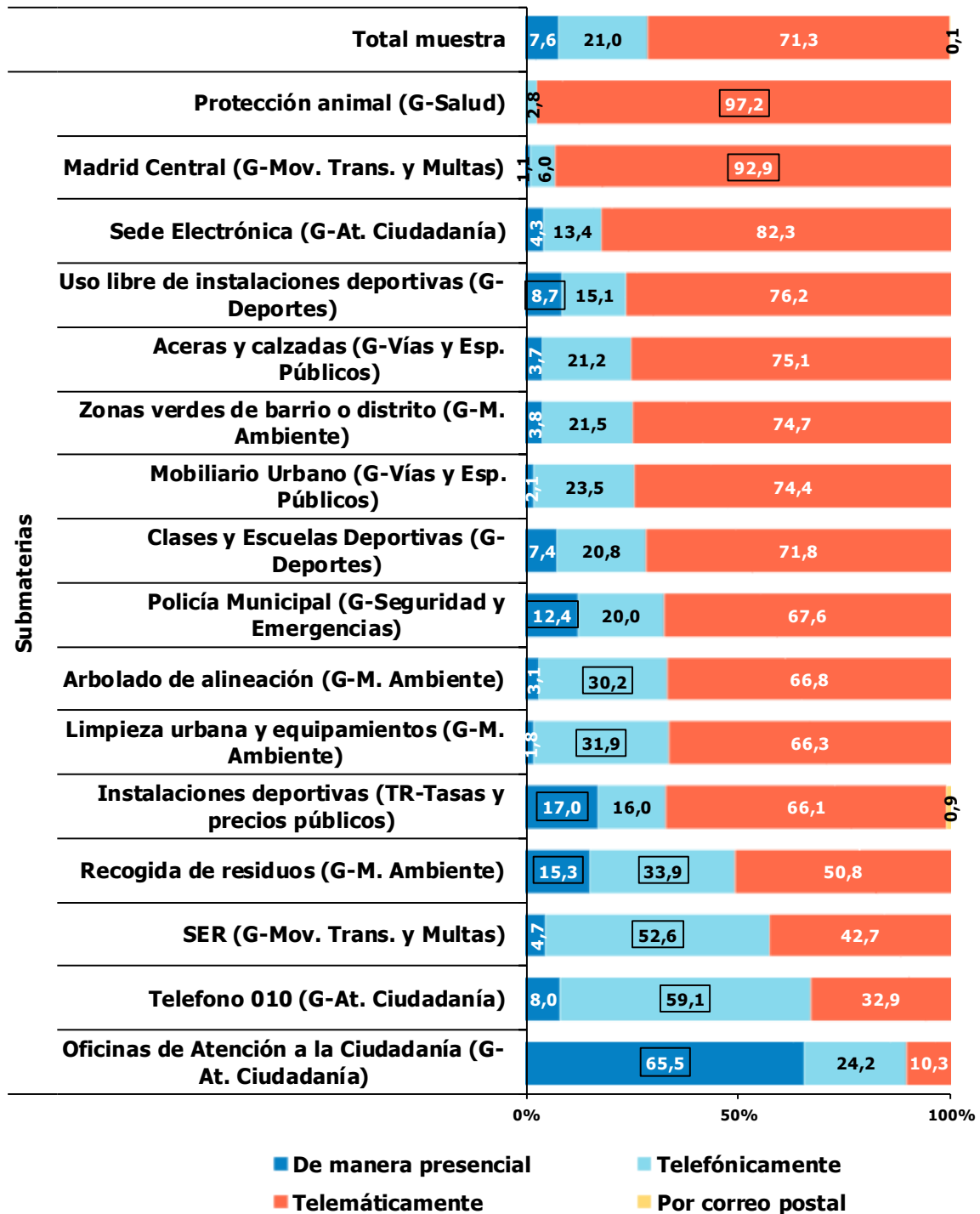
Sin embargo, esa vinculación no se produce de forma global en todas las materias, si profundizamos en el análisis específico se puede comprobar en qué materias se sustenta esa vinculación y en cuáles se producen excepciones.

Así, las materias Generales entre las cuales más personas accedieron telemáticamente son Movilidad, Transportes y Multas (82,4%) y Salud (79,9%), porcentajes que son significativamente superiores al 71,3% registrado entre el total y los que más contribuyen a que destaque el canal digital entre las materias Generales.

Por su parte, en una de las seis materias Tributarias destaca el canal presencial y en otra el telefónico con respecto al total, lo cual explica la citada vinculación de estos canales con ese bloque. Se trata de Atención al Contribuyente (el 28,9% de las solicitudes se realizaron de manera presencial) y el I.V.T.M. (el 40,9% accedieron por telefónico), ambos son superiores a los registrado entre el total (7,6% y 21,0% respectivamente).

Sin embargo, hay cuatro materias Generales en las que destacan otros canales de acceso: para Administración de la Ciudad y Hacienda el 13,6% de las personas usuarias entraron de manera presencial y el 29,7% telefónicamente, para Atención Ciudadana el 29,9% entraron de forma presencial y el 28,4% telefónicamente, para Medio Ambiente el 28,5% accedieron telefónicamente y para Servicios Sociales el 39,8% lo hicieron de forma presencial, porcentaje más elevado de quienes accedieron al sistema personalmente entre todas las materias.

Acceso al Sistema SyR según submaterias



Base: Total muestra.

La posibilidad en el presente año de descender al nivel de análisis de algunas submaterias permite comprobar otros matices y excepciones.

Con respecto al canal presencial, destaca significativamente el 17,0% registrado entre quienes gestionaron la submateria de Instalaciones deportivas, que sin embargo pertenece a la materia Tasas y Precios Públicos, en la que no destacaba ese mismo canal. Además, es un canal usado por el 65,5% de quienes gestionaron la submateria de Oficinas de Atención a la Ciudadanía, el 8,7% entre quienes gestionaron uso libre de instalaciones, el 15,3% de quienes trataron recogida de residuos y el 12,4% policía municipal. De estas cuatro, sólo dos coinciden con su materia en cuanto al uso destacado del canal presencial, las OAC de la materia de Atención Ciudadana y la recogida de residuos de la materia Medio Ambiente, las otras dos reflejan excepciones dentro de una materia en la que no destaca ese canal.

A propósito del canal telefónico, el destacado porcentaje registrado en las submaterias de arbolado de situación (30,2%), limpieza urbana y equipamientos (31,9%) y recogida de residuos (33,9%) contribuyen a que ese mismo canal destaque en la materia a la que pertenecen, Medio Ambiente. Sin embargo, también destaca el porcentaje registrado cuando la submaterias son el teléfono 010 (59,1%) y el S.E.R. (52,6%), cuando en las materias a las que pertenecen no destaca este canal.

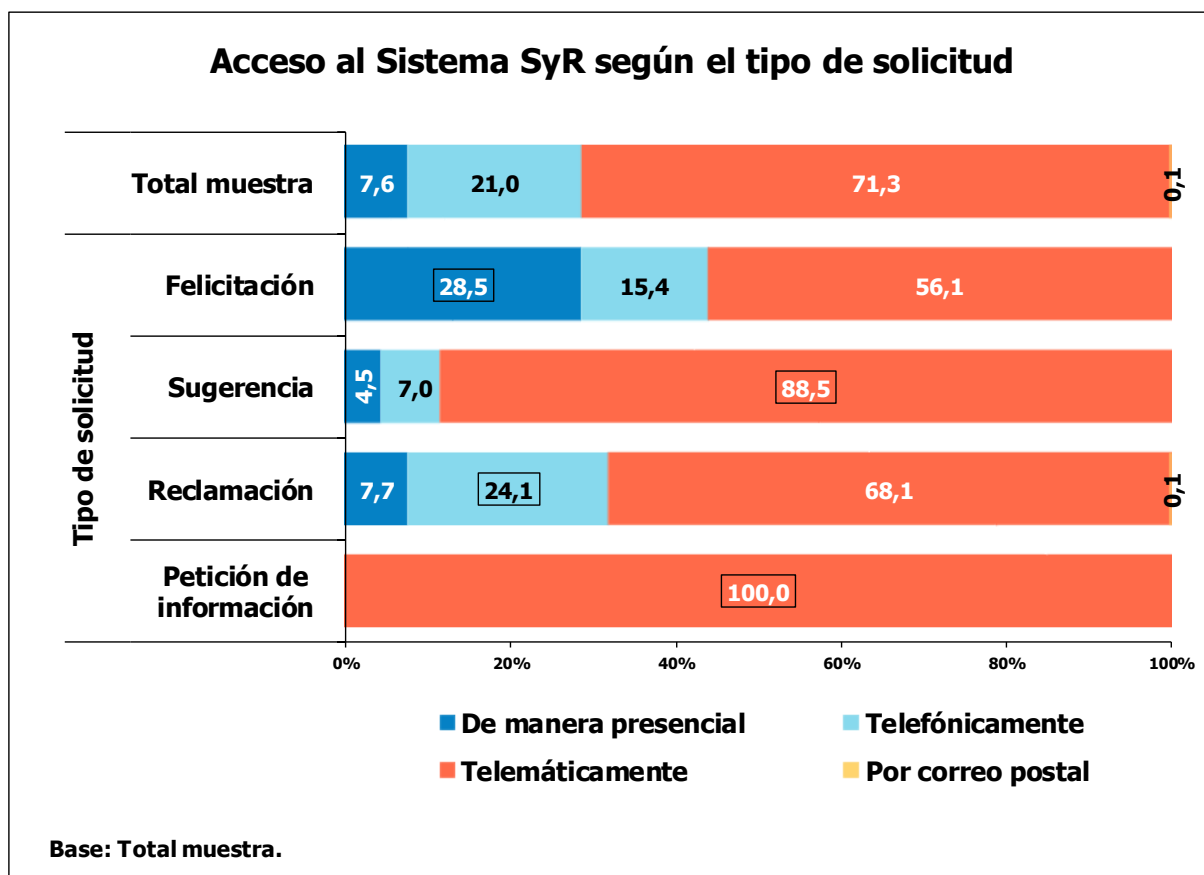
En cuanto al canal digital, vimos cómo era un canal destacado entre los usuarios de las materias de Movilidad Transportes y Multas y Salud. Entre las 16 submaterias que se analizan este año contamos con dos de la primera materia (Madrid Central y el S.E.R.) y una de la segunda (Protección animal). Con respecto a las dos de Movilidad, Transportes y Multas, el porcentaje registrado de quienes entraron telemáticamente para gestionar aspectos de Madrid Central (92,9%) que destaca significativamente superior al 71,3% total, contribuye en mayor medida

que el que se registra para el S.E.R. (42,7%), que es significativamente inferior. En cuanto al que se registra para protección animal (97,2%) también destaca significativamente, lo que refleja que también contribuye a que ese mismo canal destaque en la materia de Salud.

De manera que, la vinculación que se señaló anteriormente de determinados canales de acceso con las materias según sean Generales o Tributarias, la profundización del análisis según las materias y submaterias aporta una considerable matización:

El canal de acceso al Sistema SyR está vinculado con la naturaleza de algunos de los temas a tratar:

- Cuando los temas requieren la participación directa de la ciudadanía es más frecuente el uso de los canales considerados más cercanos o directos: presencial y telefónico, esto ocurre especialmente con muchas de las materias Tributarias, pero también con algunas generales o incluso algunas submaterias que no necesariamente coinciden con la materia a la que pertenecen.
- Mientras que cuando no se requiere esa participación directa, prolifera el uso del canal digital, ya sean las materias Generales o algunas Tributarias.



En función del tipo de solicitud, entre quienes realizaron sugerencias, el 88,5% lo hicieron telemáticamente, porcentaje claramente mayoritario y significativamente superior al registrado entre quienes realizaron felicitaciones (56,1%) y reclamaciones (68,1%).

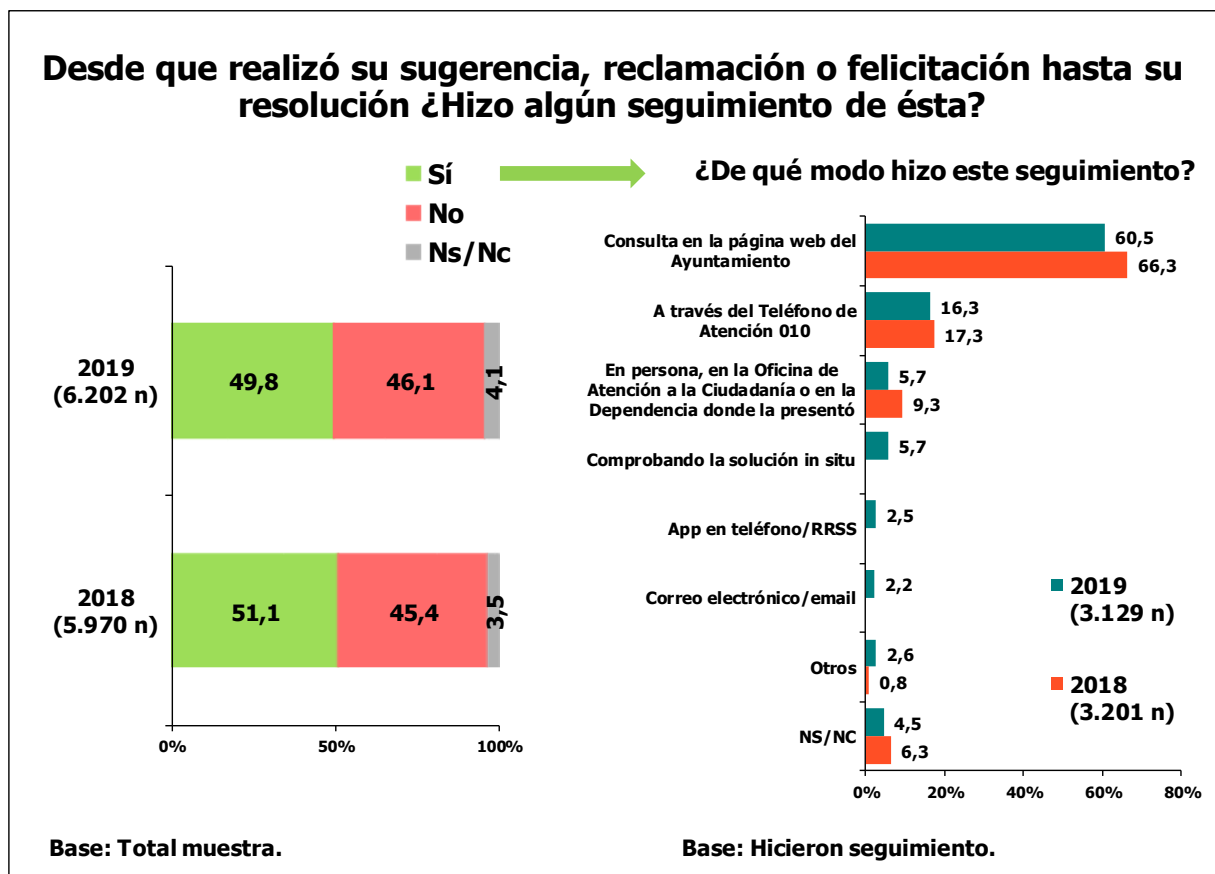
Entre quienes realizaron felicitaciones destaca el 28,5% de quienes lo hicieron de manera presencial con respecto al total (7,6%) y también con respecto al que se registra en los otros tipos de gestión ($\leq 7,7\%$).

Mientras que entre quienes realizaron reclamaciones, el 24,1% lo hicieron telefónicamente, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro Tipo de solicitud ($\leq 15,4\%$) y también al registrado entre el total (21,0%).

Todas las peticiones de información se realizaron telemáticamente (100%), representando un porcentaje significativamente superior al 71,3% registrado entre el total y también al porcentaje registrado entre el resto de gestiones ($\leq 88,5\%$).

C) Seguimiento

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



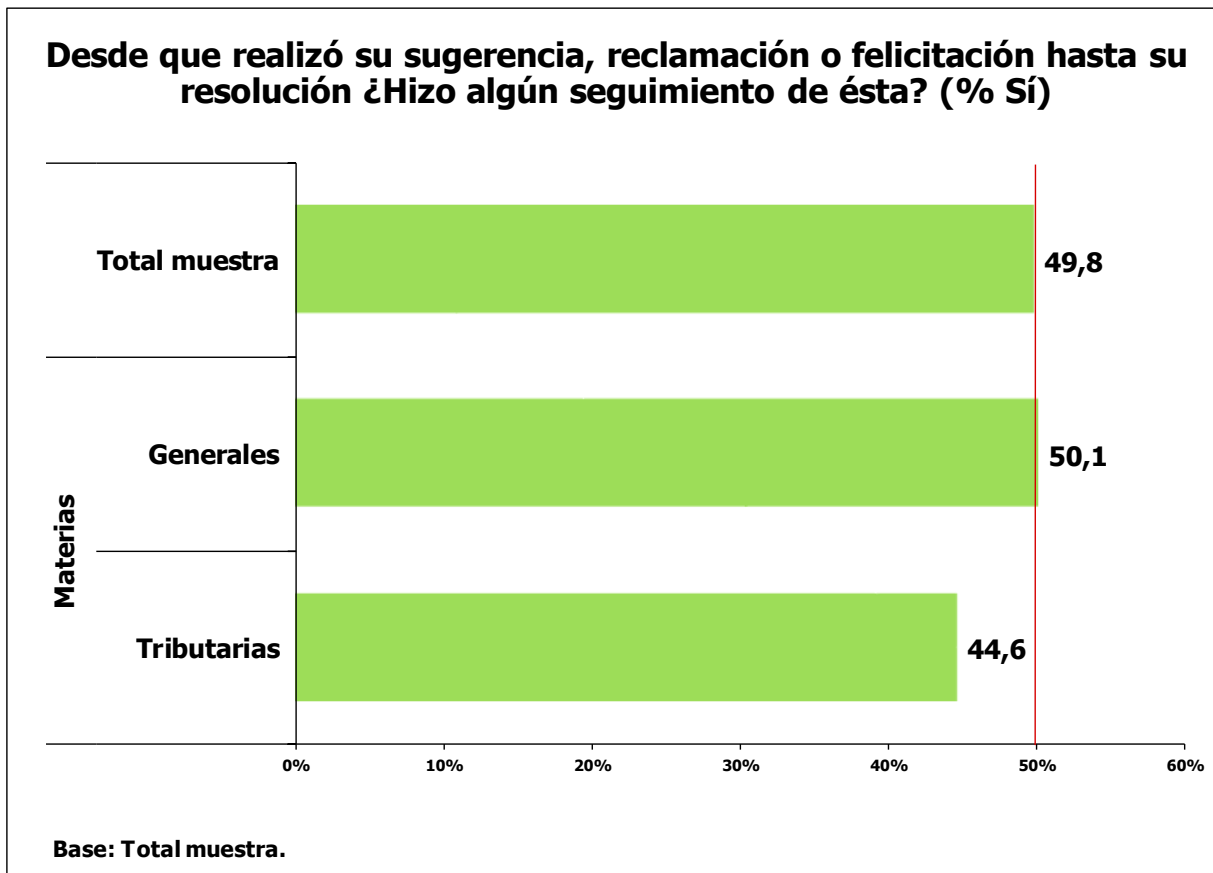
La mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o

felicitación hasta su resolución (49,8%), mientras que el 46,1% aseguran que no. Estos porcentajes son similares a los registrados al año anterior.

En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el 60,5% de quienes hicieron seguimiento afirman que usaron la página web del Ayuntamiento, este porcentaje es claramente mayoritario, aunque disminuye 5,8 puntos con respecto al año anterior.

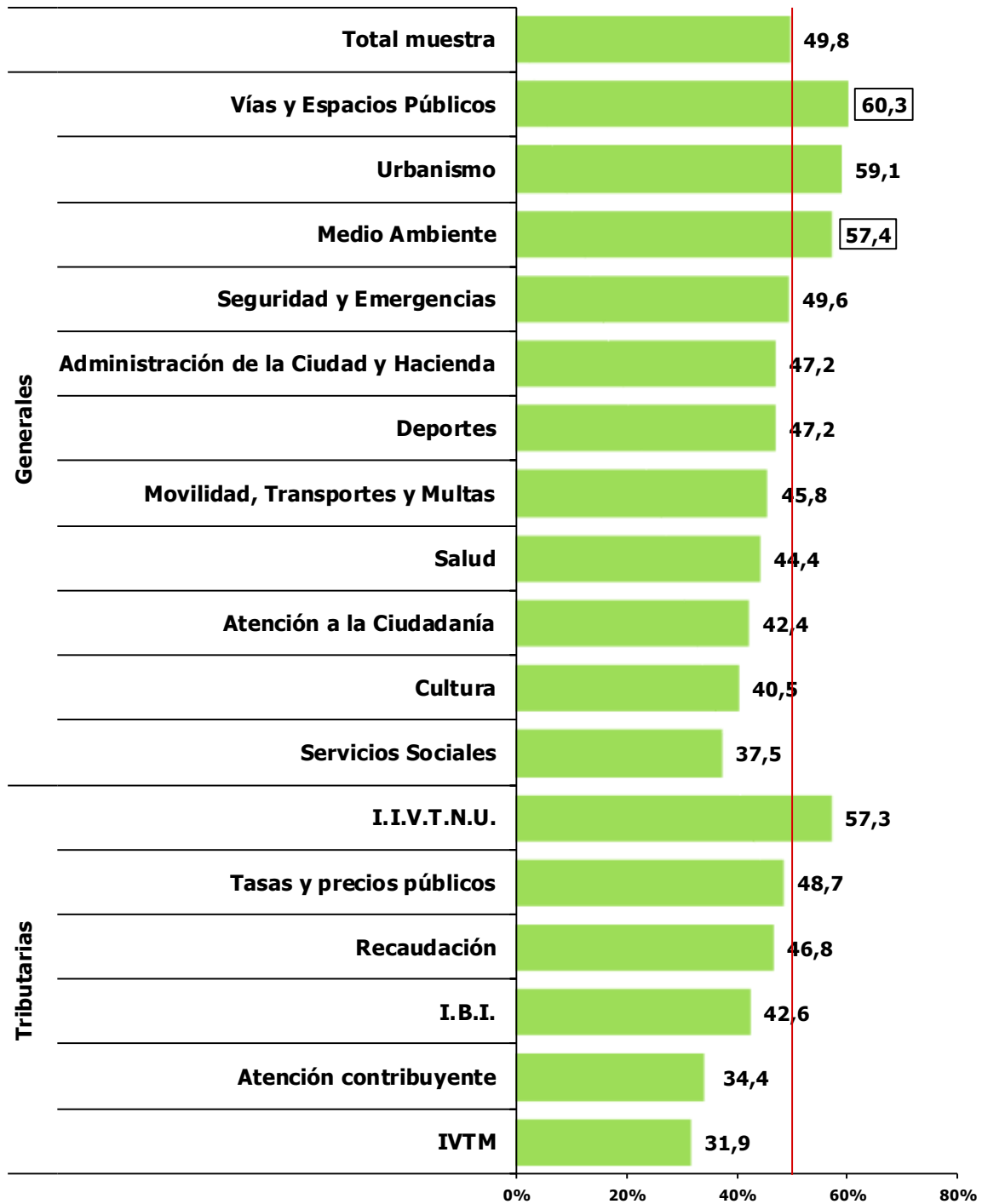
Por otra parte, el 16,3 hicieron el seguimiento a través del teléfono 010 Línea Madrid, porcentaje un punto inferior al registrado el año pasado y el 5,7% en persona (9,3% en 2018).

El descenso de quienes han señalado los canales tradicionales coincide con el aumento de quienes señalan otros. Por lo tanto, se ha procedido en la presente oleada a codificar los procedimientos más mencionados de forma espontánea entre esos otros para realizar el seguimiento. El 5,7% señalan que el seguimiento lo realizó comprobando "in situ" la solución (o no) por parte del Ayuntamiento y el 2,5% que lo hicieron a través de alguna aplicación telefónica o alguna red social.



Según el carácter de las materias, el porcentaje de personas usuarias que realizaron seguimiento de su solicitud entre quienes tramitaron materias Generales (50,1%) es levemente superior al registrado entre quienes las tramitaron Tributarias (44,6%), aunque hay que señalar que esa diferencia no es estadísticamente significativa.

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

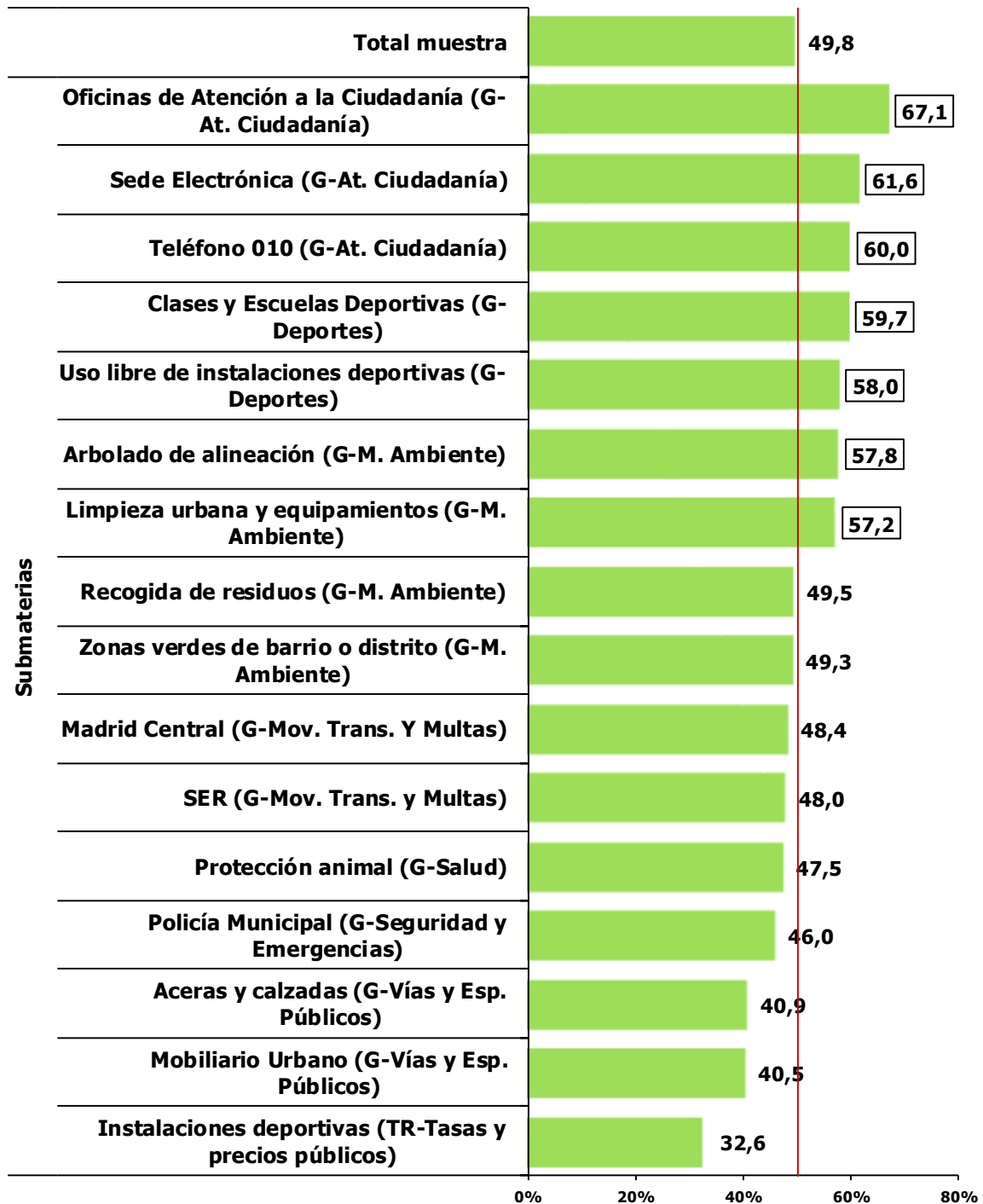


Base: Total muestra.

Si profundizamos específicamente en cada materia y centrándonos en quienes representan un porcentaje significativamente distinto al 49,8% registrado entre el total, se pueden diferenciar dos materias específicas que contribuyen a esa leve diferencia que existe en función del carácter de las materias:

Quienes realizaron seguimiento destacan significativamente cuando las materias fueron Medio Ambiente (57,4%%) y Vías y Espacios Públicos (60,3%), ambas Generales.

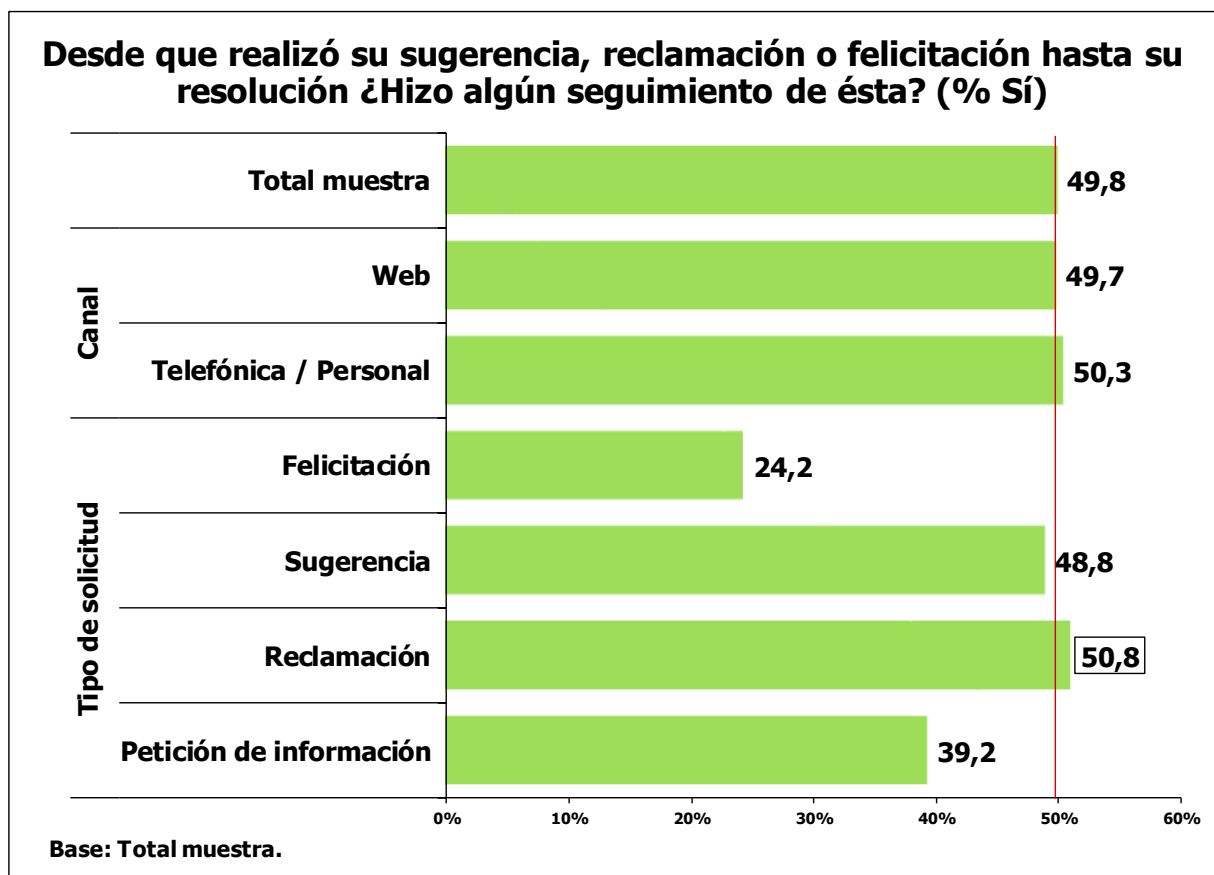
Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)



Base: Total muestra.

El porcentaje de quienes realizaron seguimiento es significativamente superior al 49,8% registrado entre el total cuando las submaterias sobre las que se realizó la solicitud fueron: oficinas de atención a la ciudadanía (67,1%), sede electrónica (61,6%), teléfono 010 (60,0%), clases y escuelas deportivas (59,7%), uso libre de instalaciones deportivas (58,0%), arbolado de alineación (57,8%) y limpieza urbana y equipamientos (57,2%).

Las dos últimas pertenecen a la materia Medio Ambiente, por lo que contribuyen a que esa materia también destacara, como vimos. En cuanto a las dos submaterias de Vías y Espacios Públicos (que también destacaba): aceras y calzadas y mobiliario urbano, no ocurre lo mismo, ya que en ambos casos se registran porcentajes considerablemente inferiores ($\leq 40,9\%$).



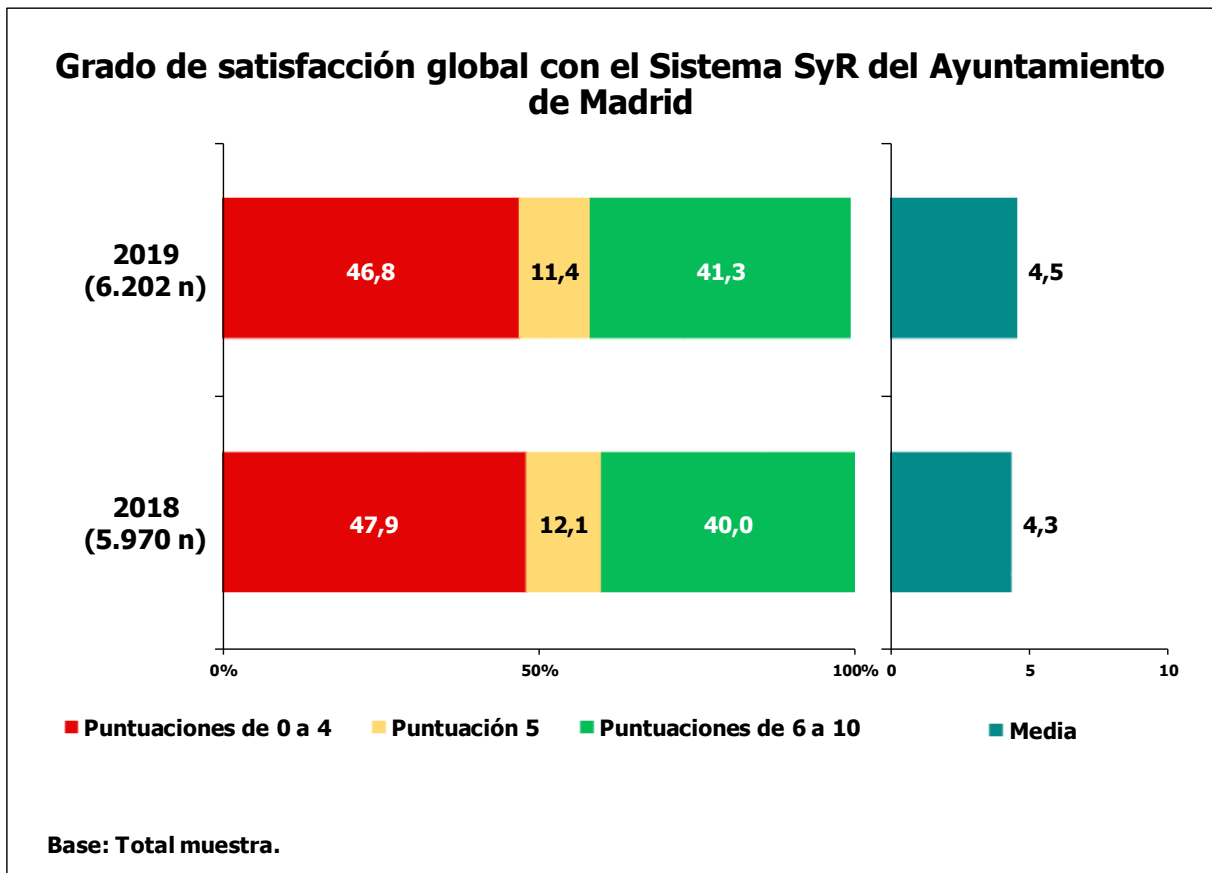
Atendiendo al canal de entrada, no se aprecian diferencias significativas. Según el tipo de solicitud, el porcentaje de quienes hacen seguimiento entre aquellas personas usuarias que realizan reclamaciones (50,8%) es significativamente superior al registrado entre quienes realizan felicitaciones (24,2%) y entre el conjunto de las personas usuarias (49,8%).

3.3. Valoración

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

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

A) Satisfacción global

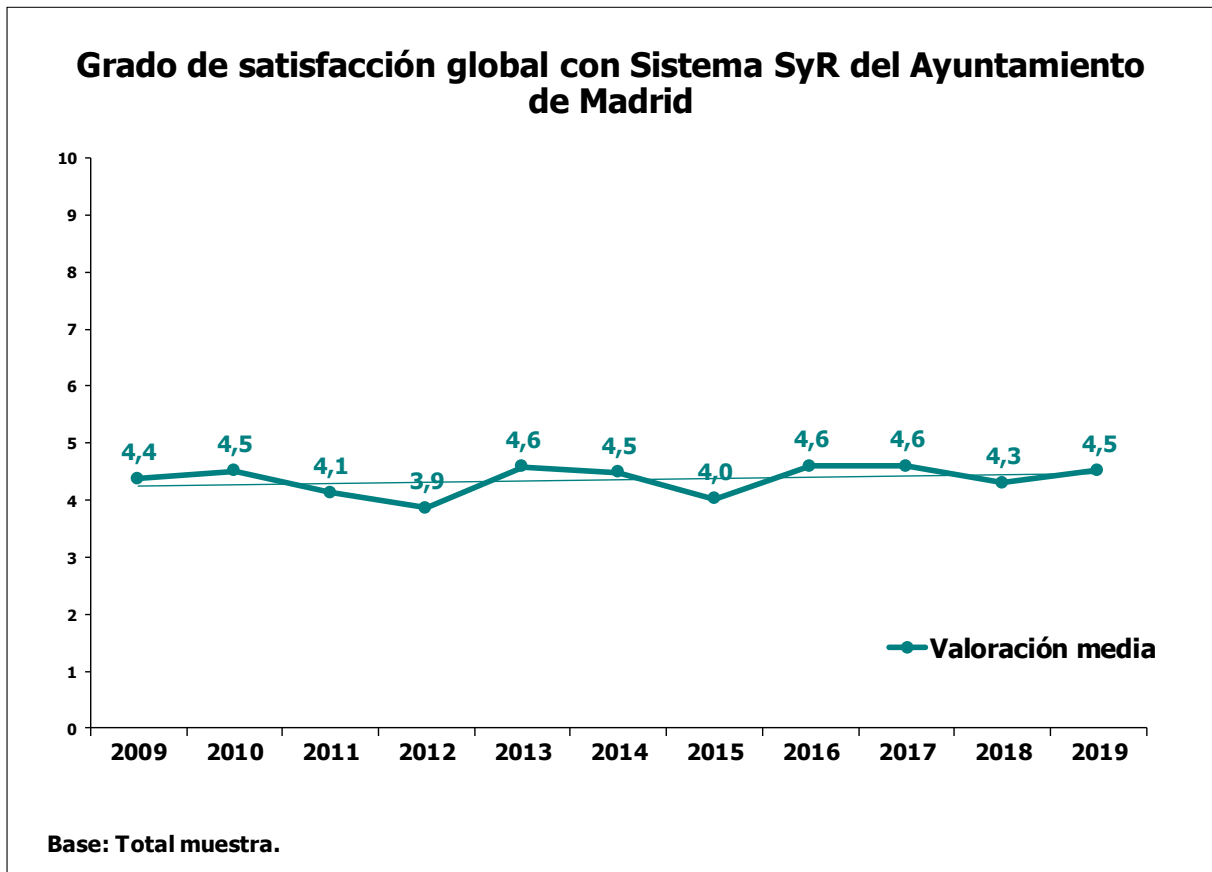


La puntuación media registrada es de $X=4,5$ sobre 10, dos décimas por encima de la registrada justo un año antes ($X=4,3$).

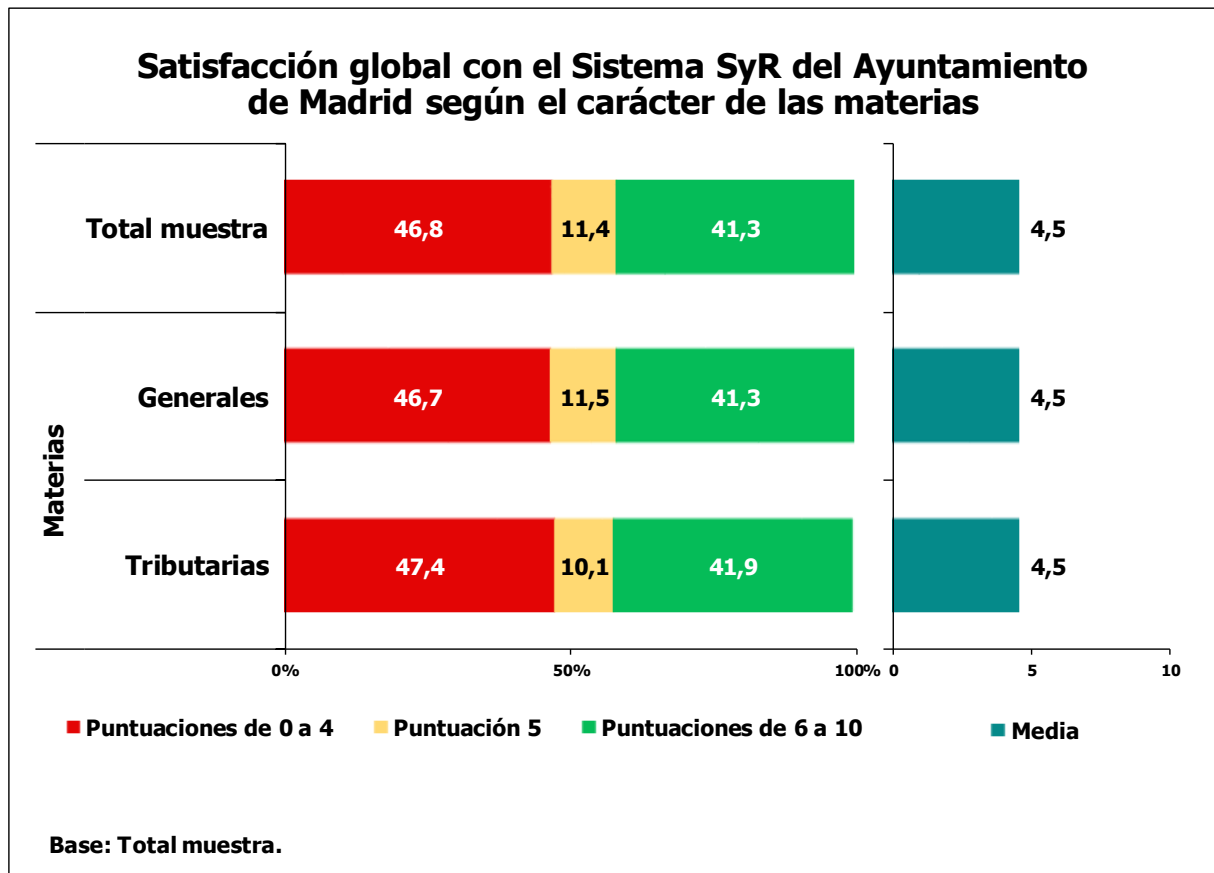
Este leve aumento se debe a que el porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas o muy insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (46,8%) es 1,1 punto inferior al que se registró el año pasado (47,9%), mientras que el de personas usuarias que se muestran satisfechas o muy satisfechas valorando el servicio con puntuaciones de 6 a 10 (41,3%) aumenta 1,3 puntos con respecto al 40,0% registrado en 2018.

De manera que actualmente se reduce levemente la diferencia entre ambos bloques, satisfechos e insatisfechos. No obstante, para

comprobar la evolución del indicador de satisfacción global con el Sistema SyR, se ha recabado el histórico acumulado desde el año 2009.

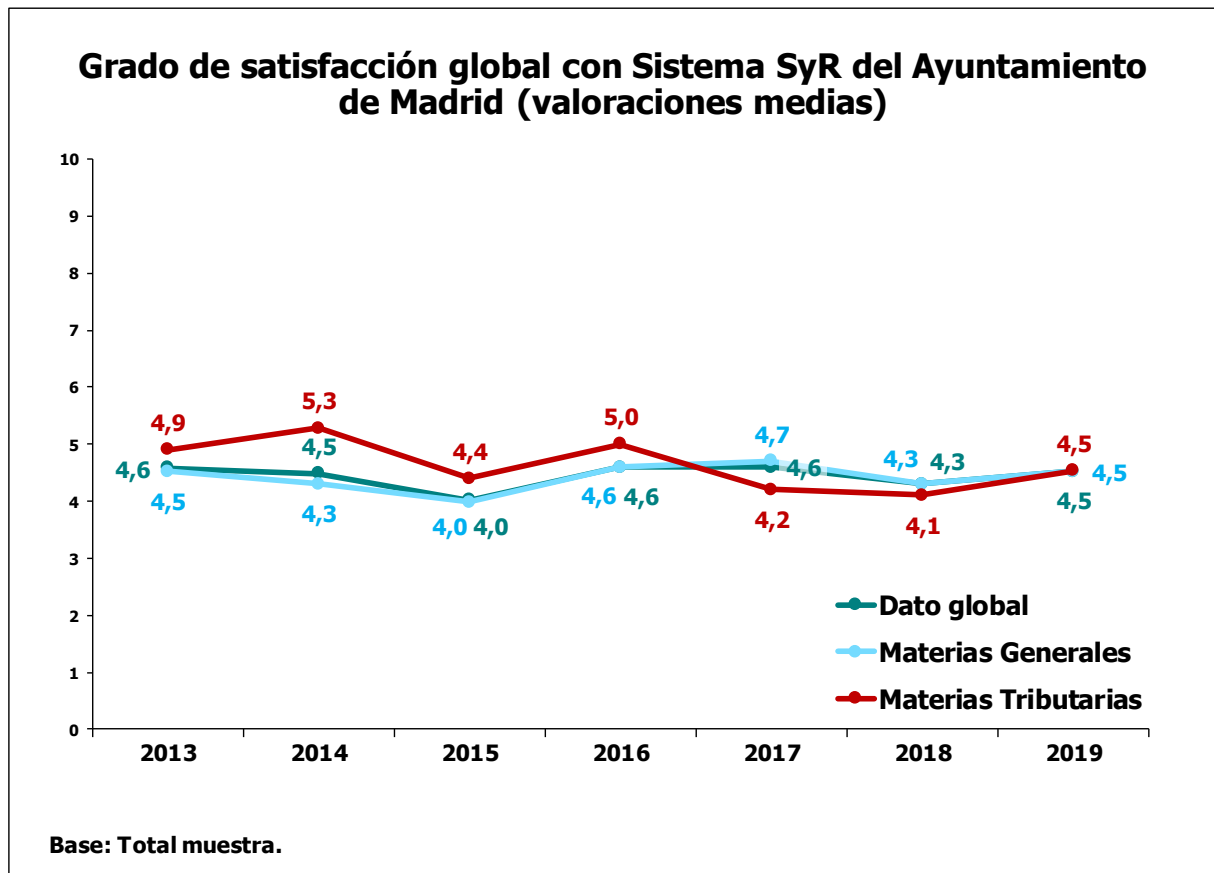


El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante, en la que se percibe una leve evolución positiva, el valor actual supone una aproximación de una décima a la puntuación más alta de la serie.



La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Tributarias es en la actualidad idéntica a la que se registra entre quienes tramitaron materias Generales y a la valoración global ($X=4,5$).

Por tanto, no existen diferencias significativas ni en la media ni tampoco las que se producen entre los porcentajes recabados entre las personas usuarias de unas materias y otras.

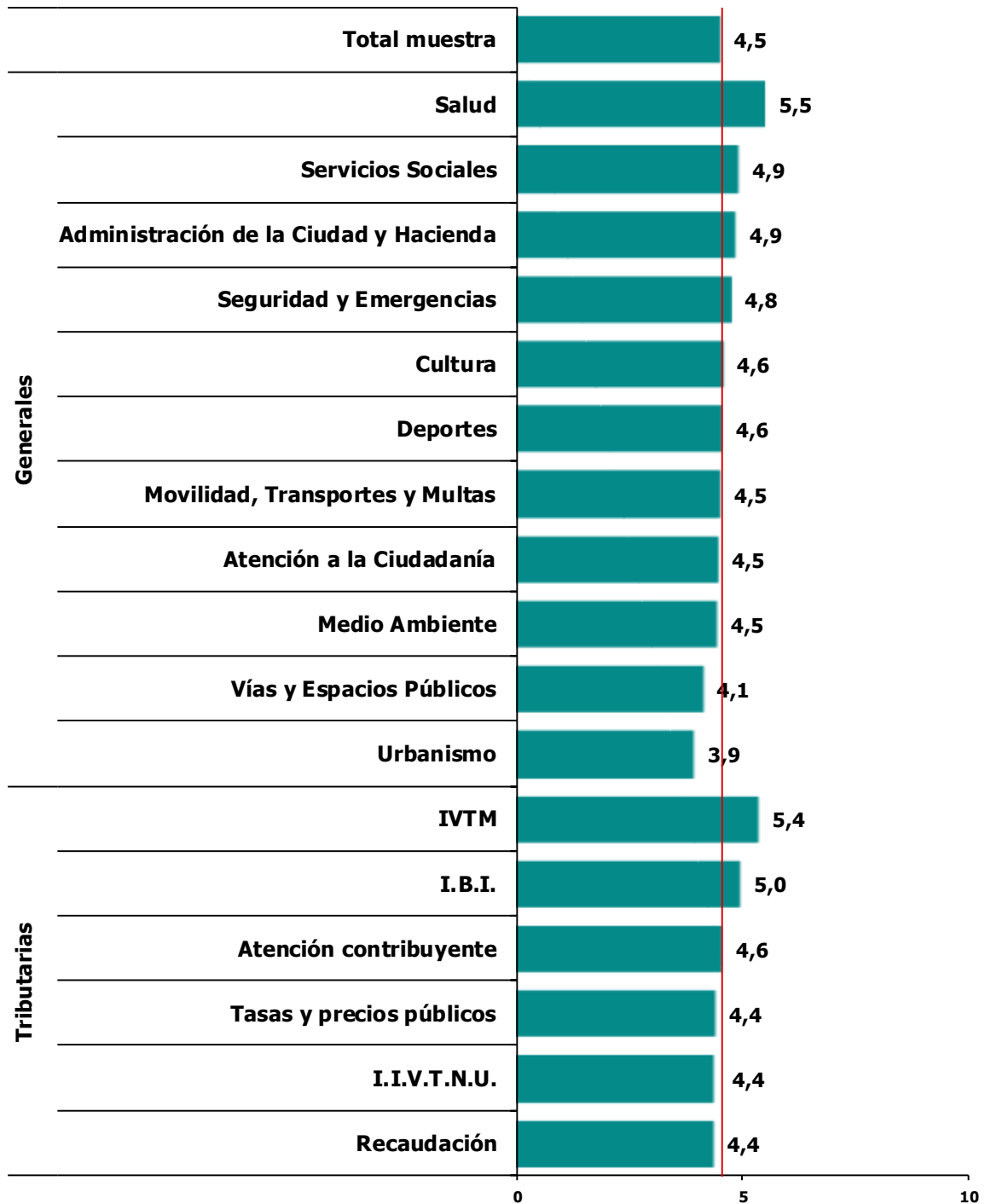


Si observamos la evolución de los indicadores según el carácter de las materias, se comprueba cierta recuperación en las materias Tributarias.

Aunque tan sólo se dispone del indicador diferenciado desde el año 2013, se puede observar que la evolución del indicador de materias Generales se comporta de forma muy similar al del dato global, lo cual es lógico por el peso que suponen éstas entre el conjunto.

Sin embargo, la evolución de la media que refleja la satisfacción global del servicio entre las personas usuarios de materias Tributarias refleja que la tendencia que hasta el año pasado había evolucionado de forma decreciente desde el año 2013 se interrumpe, ya que la valoración media actual ($X=4,5$) refleja una recuperación de cuatro décimas con respecto al suelo alcanzado en la consulta precedente.

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



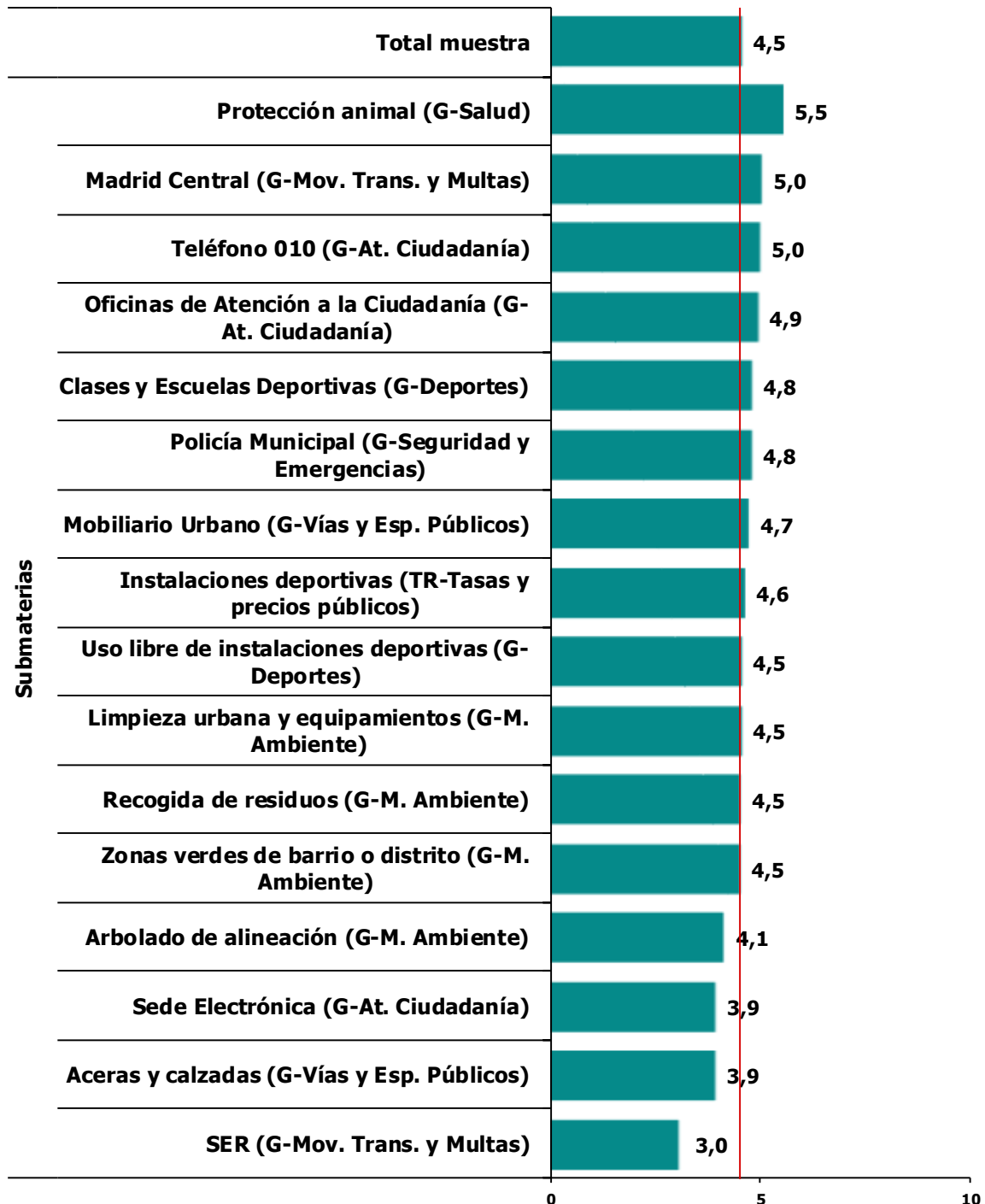
Base: Total muestra.

Si atendemos a la valoración media obtenida en cada materia específica, se pueden comprobar algunas diferencias internas de cada bloque.

Por un lado, las valoraciones medias más altas entre las personas usuarias de materias Generales se registra a propósito de Salud ($X=5,5$), Servicios Sociales ($X=4,9$), Administración de la Ciudad y Hacienda ($X=4,9$) y Seguridad y Emergencias ($X=4,8$), mientras que las más bajas se obtienen entre quienes usaron el servicio para Urbanismo ($X=3,9$) y Vías y Espacios Públicos ($X=4,1$), las mismas dos materias que el año pasado.

Por otro lado, la valoración media más alta es la que se obtiene entre los usuarios de materias Tributarias se corresponde con la de dos impuestos, el I.V.T.M ($X=5,4$) y el I.B.I ($X=5,0$), mientras que las más bajas se dan entre las personas usuarias de Recaudación ($X=4,4$), el I.I.V.T.N.U. ($X=4,4$) y Atención al Contribuyente ($X=4,4$).

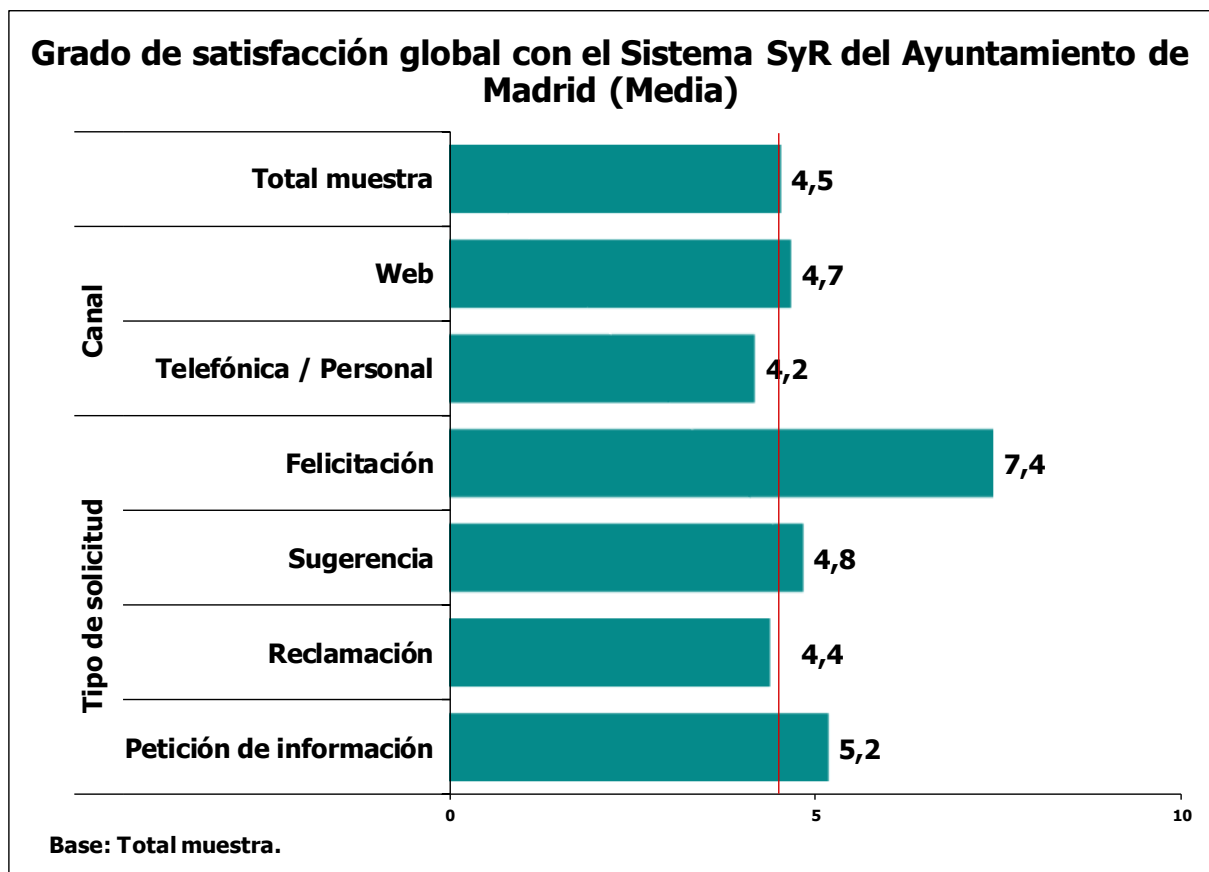
Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (Media)



Base: Total muestra.

Con respecto a la valoración global media en función de las 16 submaterias, cabe señalar que las personas que dieron las valoraciones más altas son las que presentaron solicitudes sobre Protección animal ($X=5,5$), Madrid Central ($X=5,0$) y el teléfono 010 ($X=5,0$), todas ellas Generales.

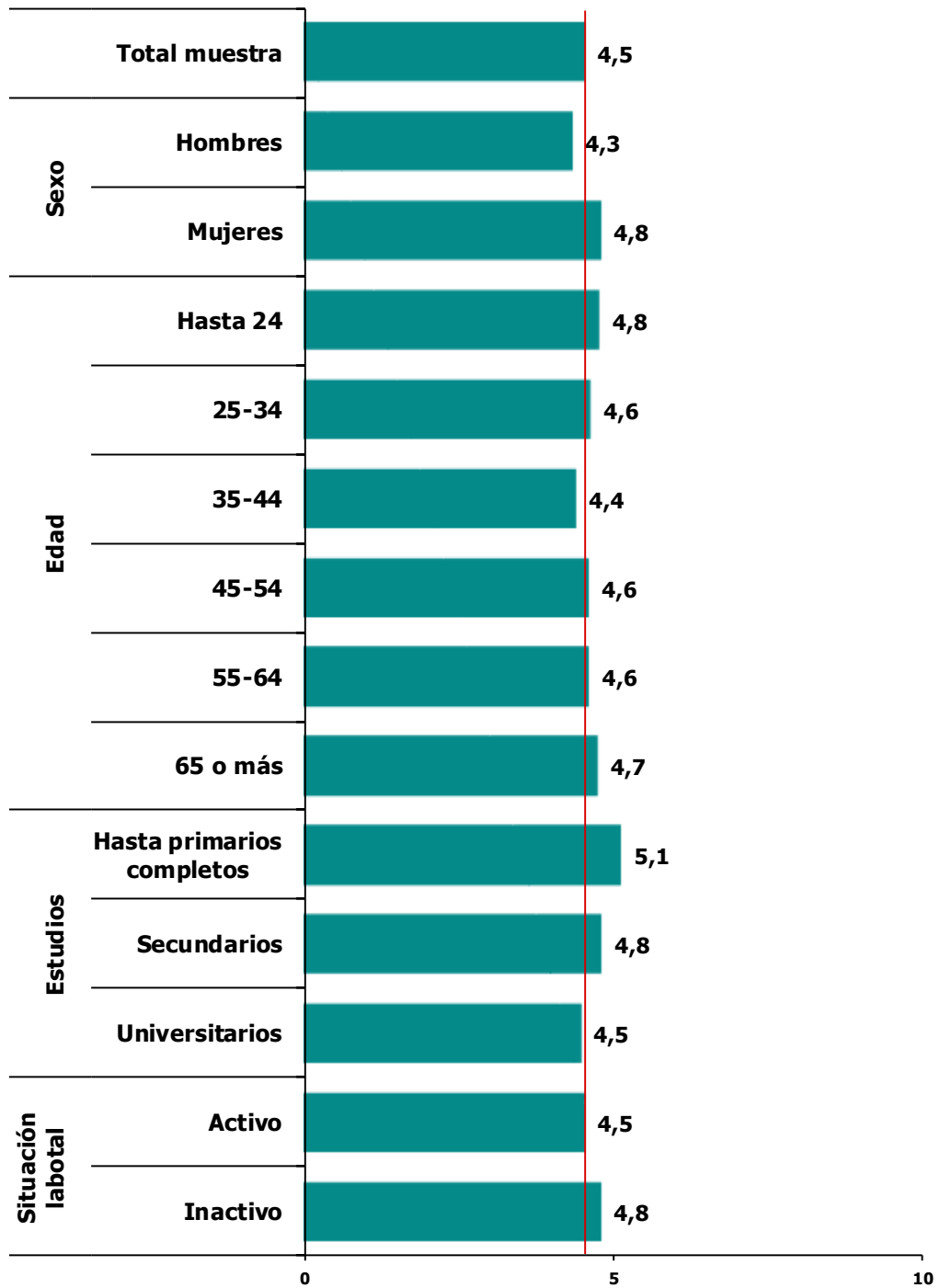
Mientras que las valoraciones más bajas se registraron entre quienes usaron el servicio para submaterias como el S.E.R. ($X=3,0$), aceras y calzadas ($X=3,9$), Sede electrónica ($X=3,9$) y arbolado de alineación ($X=4,1$), todos ellos aspectos de distintas materias Generales.



En función del canal de entrada, hay que señalar que la valoración global media del servicio entre las personas usuarias que accedieron vía web ($X=4,7$) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica ($X=4,2$).

Si atendemos al tipo de solicitud, la valoración media entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,4$) es significativamente inferior a la registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,8$) y todas lo son con respecto a la que se registra entre quienes hicieron felicitaciones, que llega a ser de $X=7,4$.

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



Base: Total muestra.

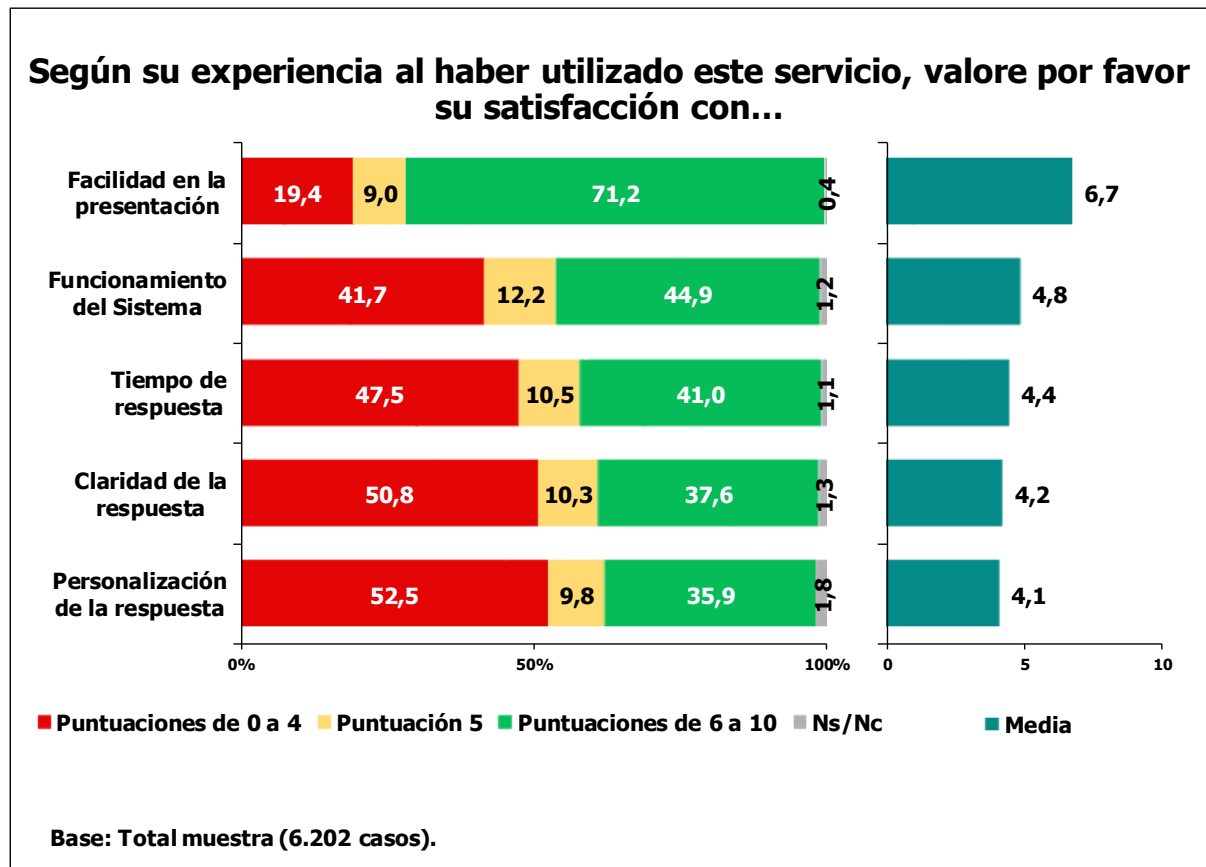
Atendiendo a las distintas características sociodemográficas se observan los siguientes contrastes:

- Sexo: La media registrada entre las mujeres ($X=4,8$) es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,3$).
- Edad: La media registrada entre quienes tienen más de 65 años ($X=4,7$) es significativamente superior a la registrada entre quienes tienen entre de 35 y 44 años ($X=4,4$).
- Estudios: La mejor valoración media del servicio la otorgan quienes tienen estudios hasta primarios ($X=5,1$) y la peor por quienes los tienen universitarios ($X=4,5$), siendo esta última significativamente inferior a la de las personas usuarias con otro nivel de estudios ($X \geq 4,8$).
- Ocupación: La media registrada entre las personas usuarias que están inactivas ($X=4,8$) es significativamente superior a la registrada entre las que están activas ($X=4,5$).

B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio

De los aspectos del servicio que se miden a continuación, tres de ellos tienen que ver con la respuesta obtenida: el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta; los otros dos están más relacionados con la interacción con el Sistema SyR en sí, se trata de la facilidad de la presentación de reclamaciones o sugerencias y el funcionamiento del Sistema.

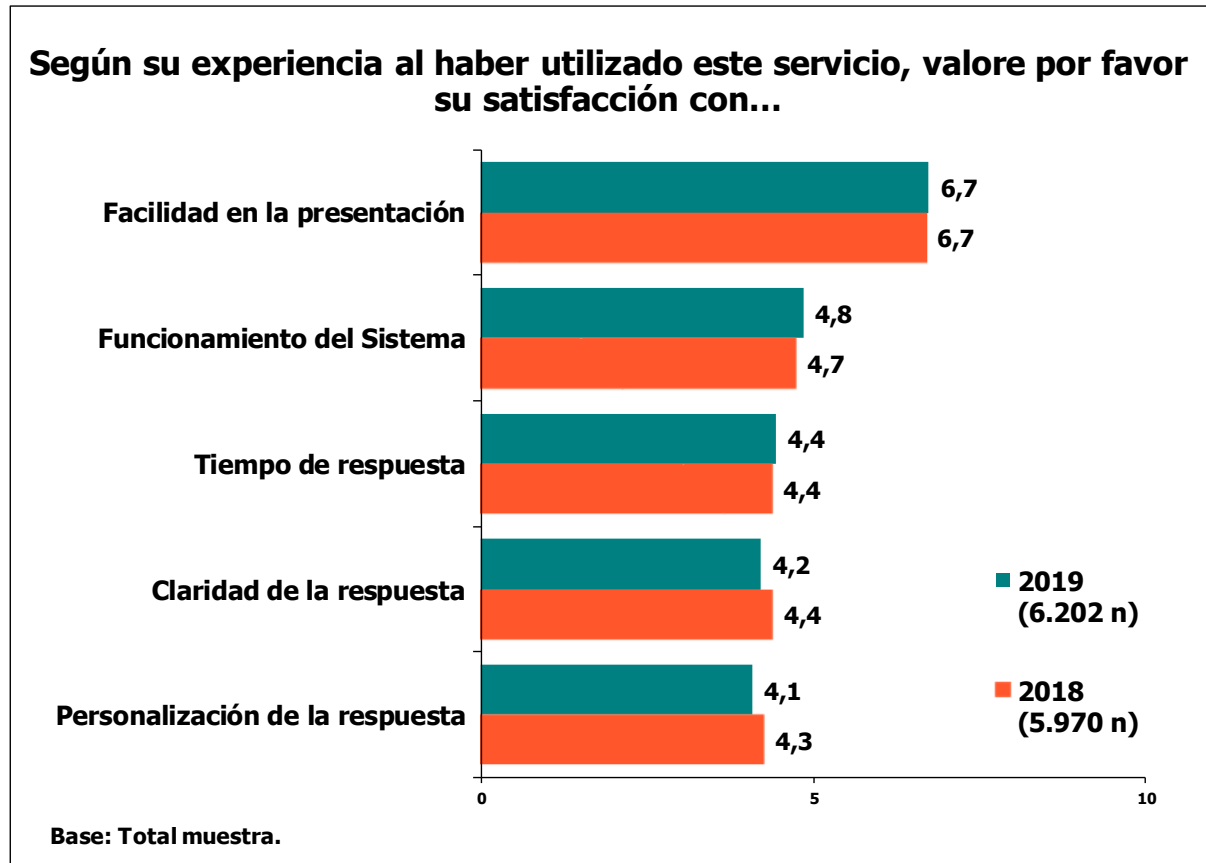
Hay que señalar, además, que la valoración de **la facilidad de la presentación**, la **personalización de la respuesta** y la **claridad de la respuesta** son tres de los indicadores preestablecidos en el compromiso del servicio.



Si observamos el porcentaje registrado según las agrupaciones de valoraciones (puntuaciones de 0 a 4, puntuación 5 y puntuaciones de 6 a 10), el de las personas satisfechas con la facilidad en la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con puntuaciones de 6 a 10 (71,2%) es mucho mayor al porcentaje de insatisfechos (19,4%), lo que le convierte en el único aspecto "aprobado" ($X=6,7$) de los cinco.

Esa diferencia tan pronunciada no se observa cuando las personas usuarias valoran el funcionamiento del sistema. De hecho, la brecha entre ambos porcentajes es mucho menor (44,9% y 41,7% respectivamente), lo que hace que la media esté cercana al 5, aunque no llega ($X=4,8$).

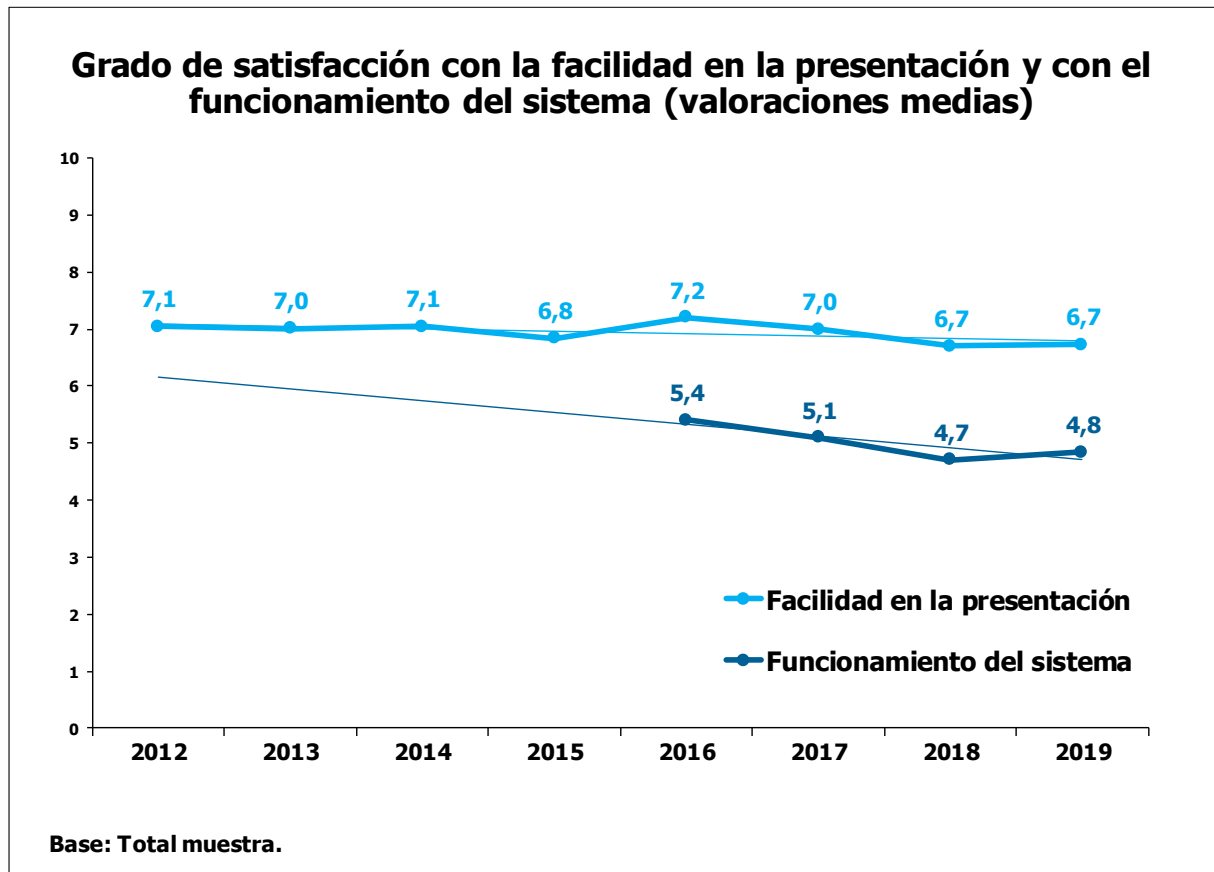
En cuanto a los otros tres aspectos, en todos los casos el porcentaje de personas insatisfechas ($\geq 47,0\%$) es superior al de satisfechas ($\leq 41,0\%$), por lo que registran las menores valoraciones ($X \leq 4,4$).



Con respecto al año anterior, la media registrada es muy similar a propósito de los 5 aspectos. En el caso de la facilidad de presentación y del tiempo de respuesta, las valoraciones son idénticas. La valoración aumenta una décima en el último año cuando se trata del funcionamiento del sistema y desciende dos cuando se valora la claridad y la personalización de la respuesta.

No obstante, para observar de una forma más detallada la evolución se han tomado todos los valores de cada indicador disponibles en años anteriores, que presentamos a continuación diferenciando un gráfico

para los aspectos relacionados con la interacción con el sistema y otro para los relacionados con la respuesta recibida.



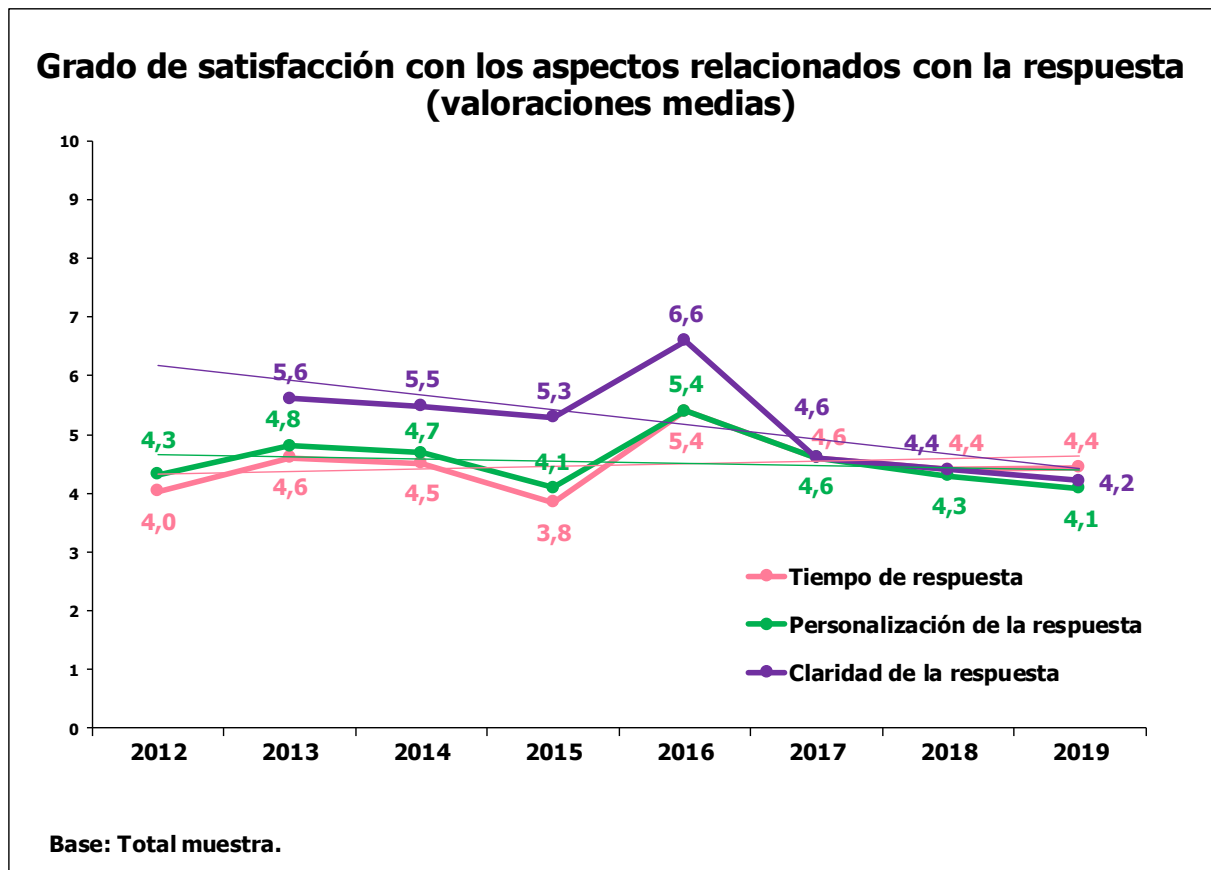
En el caso de los dos aspectos relacionados con la interacción con el sistema –que son los mejor valorados por las personas usuarias- se dispone de datos desde 2012 sobre facilidad y desde 2016 sobre funcionamiento.

En los tres cuatro últimos años se observa una evolución paralela, en la que la valoración actual se interrumpe el descenso experimentado en los tres años anteriores.

Al referirse a la facilidad en la presentación, la línea de tendencia se mantiene constante si ampliamos el abanico histórico.

Sin embargo, al referirse al funcionamiento del Sistema, la recuperación actual no impide observar una leve tendencia negativa, pues se viene de registros previos claramente superiores.

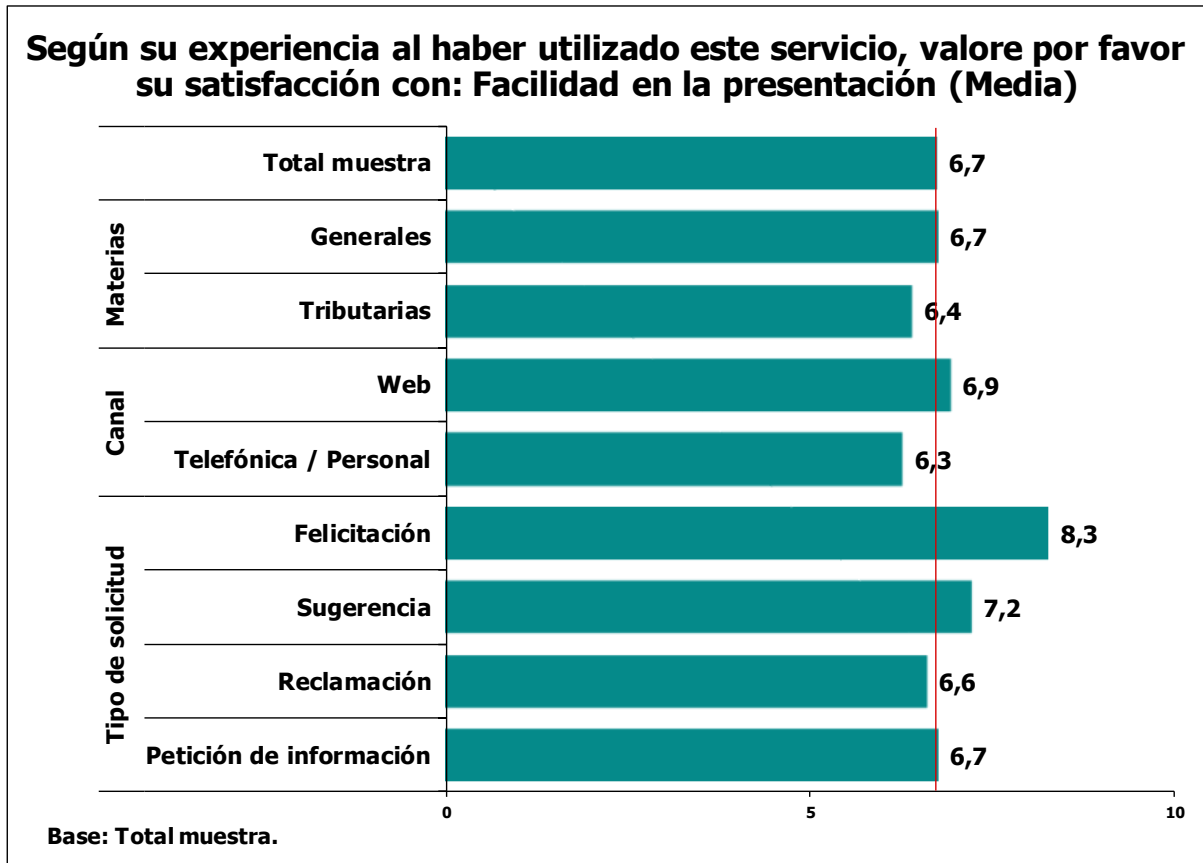
Aunque no contamos con datos anteriores (este aspecto se comenzó a preguntar de forma específica en 2016) el paralelismo en la evolución de este indicador con el de facilidad, podría ser un indicio de la evolución que se observa responde a un ciclo similar, aunque no tenemos elementos suficientes para concluirlo de forma taxativa.



Con respecto a los aspectos relacionados con la respuesta, 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.

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.

B)1. Facilidad en la presentación

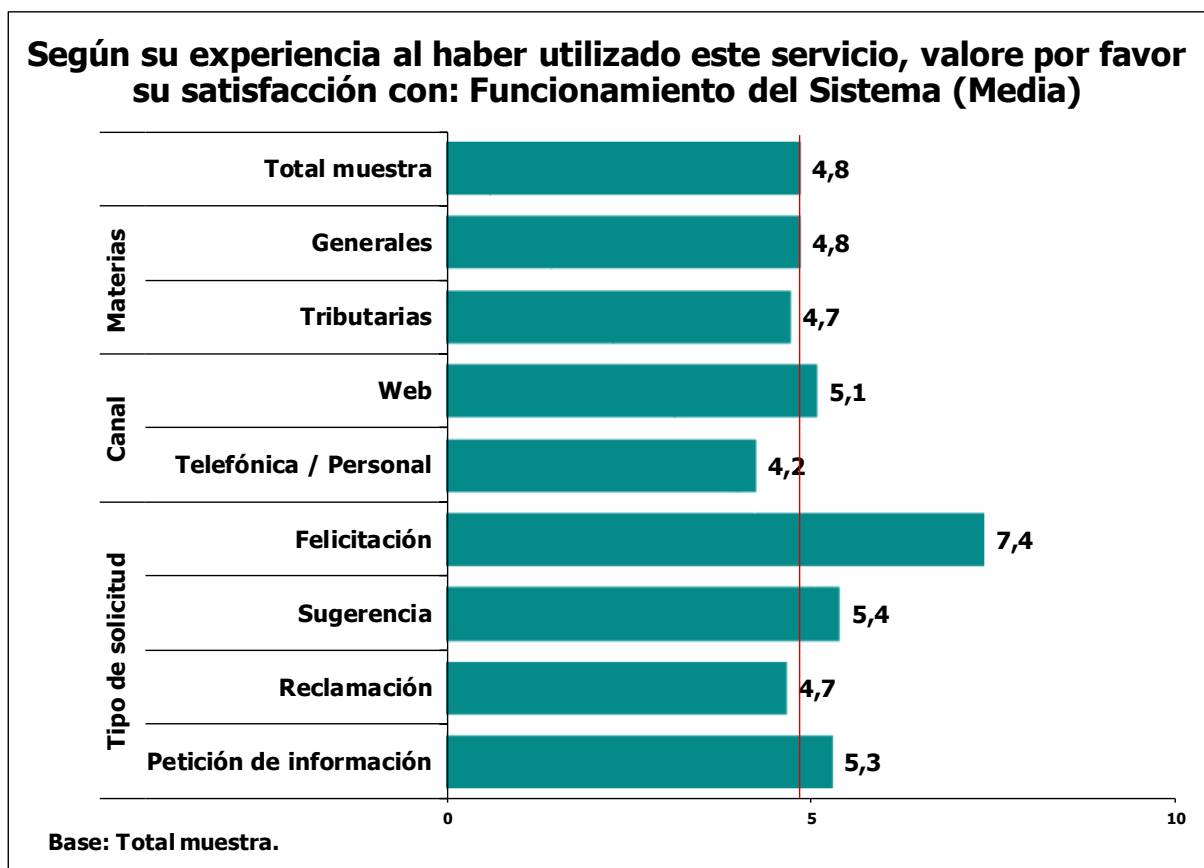


Al valorar la facilidad en la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la media registrada entre las materias de carácter general ($X=6,7$) es significativamente superior a la registrada entre las de carácter tributario ($X=6,4$).

Entre quienes entraron al Sistema por el canal digital la valoración ($X=6,9$) es significativamente superior a la registrada entre los que entraron por los canales telefónico y presencial ($X=6,3$).

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

B)2. Funcionamiento del Sistema



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

En función del canal de entrada, sin embargo, la media registrada entre quienes entraron al sistema vía web ($X=5,1$) es

significativamente superior a la registrada entre quienes entraron de forma presencial o telefónica ($X=4,2$).

Atendiendo al tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones la valoración media ($X=7,4$) es significativamente superior a la registrada entre el resto ($X\leq 5,4$) y la registrada entre los que realizaron sugerencias ($X=5,4$) significativamente superior a la registrada entre los que realizaron reclamaciones ($X=4,7$).

B)3. Tiempo de respuesta



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

En función del canal de entrada, la media registrada entre las personas usuarias que accedieron por la web ($X=4,5$) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica ($X=4,2$).

Por último, atendiendo al tipo de solicitud, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,0$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron el resto de trámites ($X\leq 4,8$). Y la registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,8$) significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,3$).

Tiempo de respuesta real entre el bloque de materias Generales y el de Tributarias

Como se ha explicado anteriormente, se registra una media idéntica en la valoración del tiempo de respuesta en las materias de carácter general y tributario ($X=4,4$).

Sin embargo, los parámetros objetivos en el tiempo de respuesta de las solicitudes, registrados en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, reflejan que el tiempo de respuesta cuando las materias son Tributarias (16 días naturales) es la mitad del tiempo de respuesta cuando las materias son Generales (32 días naturales) en el mismo periodo de referencia de esta encuesta¹. Por lo tanto, sería razonable esperar que la valoración de aquellas fuera mejor que la de estas, pero la media, como hemos dicho, no refleja tal cosa.

¹ Datos facilitados por la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid.

Si consultamos el resto de estadísticos que pueden darnos más luz sobre la diferencia entre la valoración de las personas usuarios de un bloque de materias u otras, tampoco se perciben diferencias destacables:

Valoración del tiempo de espera		Generales	Tributarias	Total
Estadísticos de tendencia central	Media	4,4	4,4	4,4
	Mediana	5,0	5,0	5,0
	Moda	0,0	0,0	0,0
Estadísticos de dispersión	Amplitud	10,00	10,00	10,00
	Varianza	10,29	10,96	10,32
	Desv. típ.	3,21	3,31	3,21
	C.V.	0,72	0,75	0,72
Estadísticos de forma	Asimetría	0,03	0,03	0,03
	Curtosis	-1,29	-1,32	-1,29

De hecho, los tres estadísticos de tendencia central son idénticos entre sí y también al del total. En ambos casos el valor más común es el 0 (moda) y también el valor que deja a la mitad de los casos a un lado y la otra mitad al otro: 5 (mediana).

En cuanto a la dispersión, si bien se percibe que es algo mayor en el caso de las valoraciones de las personas usuarias de materias Tributarias, el hecho de que el coeficiente de variación (C.V.) se sitúe en el mismo rango (0,5-1,0) y además con un valor muy similar, muestra claramente que la representatividad de la media es prácticamente la misma en los dos casos.

Por último, en relación a la forma de la curva, el estadístico de asimetría es también el mismo y muy cercano a 0 (0,03), lo que

indica que la curva es muy simétrica en ambos casos. Mientras que el estadístico de curtosis, con valor negativo, refleja una mayor acumulación de valores en el lado derecho de la curva, el de los valores cercanos al 10, que se agudiza levemente en el caso de las valoraciones de materias Tributarias, único indicio de una mayor valoración de éstas, aunque la diferencia es tan leve (+0,03) que no puede tomarse en consideración de forma contundente.

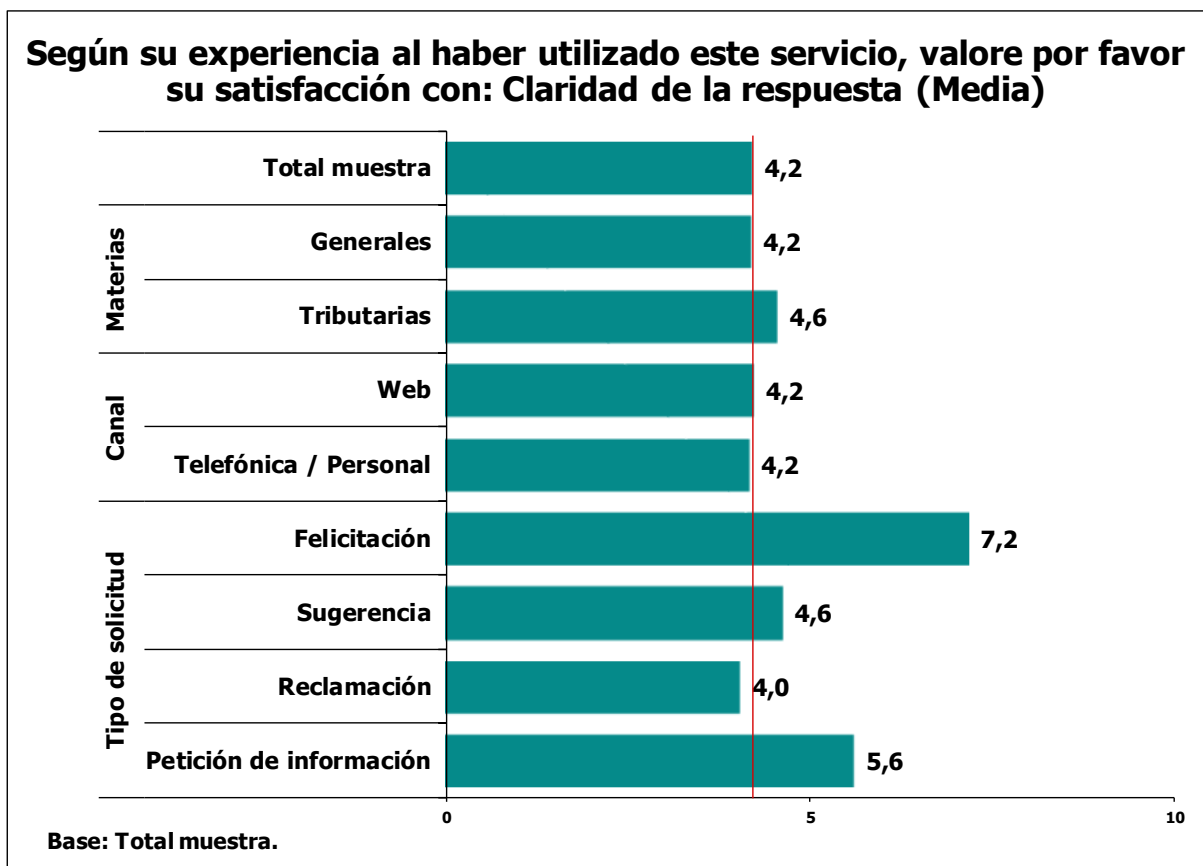
Por lo tanto, desde el punto de vista cuantitativo, **la valoración del tiempo de respuesta para los 16 días naturales en los que se contestan las solicitudes de materias Tributarias, es la misma que para los 32 que se tardan en contestar las Generales.**

Así, la única explicación que cabe, ha de ser cualitativa. Del análisis cualitativo realizado por Simple lógica en otros estudios entre personas usuarias de servicios públicos del Ayuntamiento de Madrid, se sabe que algunas valoraciones *se derivan de la percepción subjetiva de los individuos en torno a unas expectativas que se generan a partir de sus necesidades puntuales y de sus preferencias*². Por lo tanto, **algunas valoraciones pueden estar basadas en aspectos psicológicos relacionados con las expectativas** y la percepción subjetiva que genera la importancia del tema en cuestión. Dicho de otra manera, cuando el asunto es sensible, las expectativas son mayores y por tanto aumenta el nivel de exigencia, aspecto que puede aplicarse en el caso de las materias Tributarias. Por otro lado, esa mayor sensibilidad de

² Informe del estudio “Análisis de los Servicios Sociales para personas mayores” Capítulo 5.2.A)2.

algunas materias, hace que otros elementos en el proceso, como la resolución o la percepción global, se pretendan también ver reflejados cuando se valoran atributos independientes, como es el caso del tiempo de respuesta.

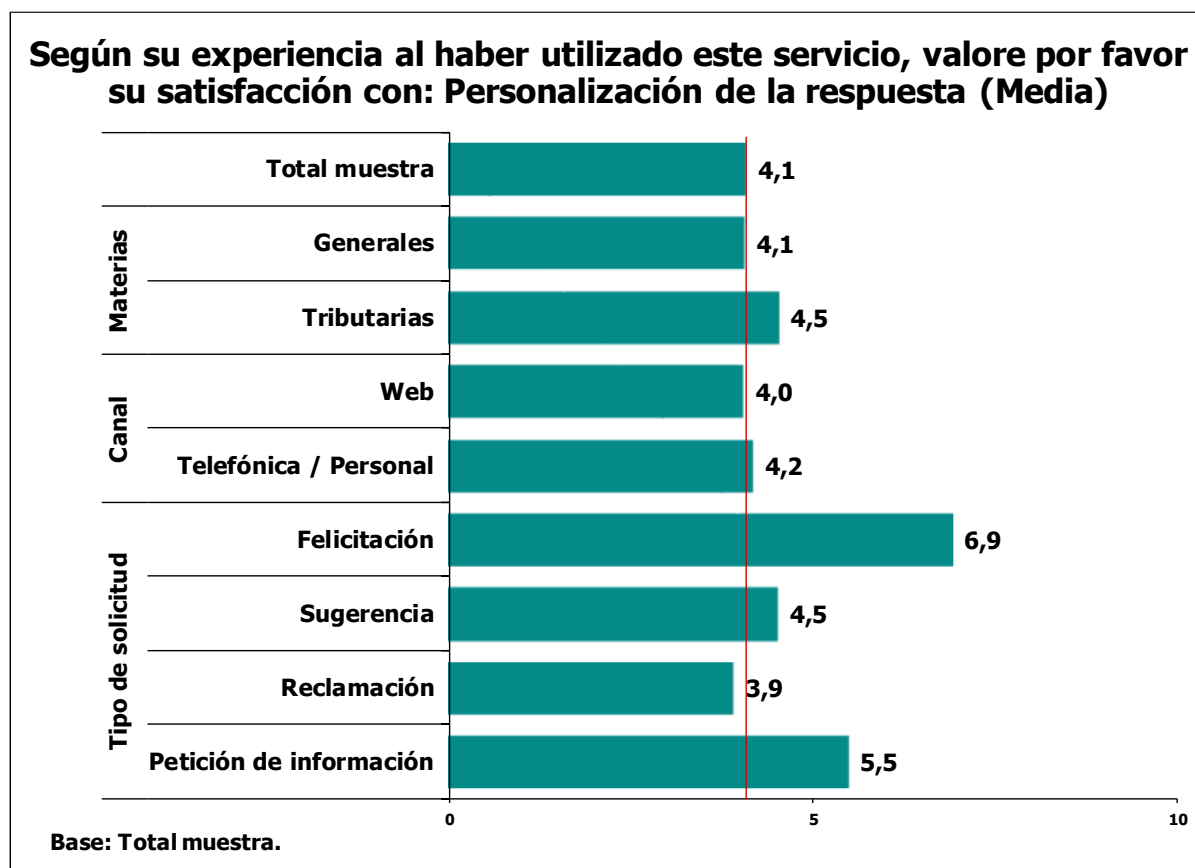
B)4. Claridad de la respuesta



A propósito de la claridad de la respuesta, tan sólo se observan diferencias significativas en función del tipo de solicitud.

Así, quienes felicitaron otorgan una valoración media a la claridad de la respuesta ($X=7,2$), significativamente superior a la valoración del resto de personas usuarias ($X \leq 5,6$) y la registrada entre quienes sugirieron ($X=4,7$) o pidieron información ($X=5,6$) es significativamente superior a la que se registra entre quienes reclamaron ($X=4,0$).

B)5. Personalización de la respuesta



Al valorar la personalización de la respuesta y en función del carácter de las materias, la valoración media registrada entre quienes realizaron solicitudes de materias Tributarias ($X=4,5$) es significativamente superior a la registrada entre quienes las realizaron Generales ($X=4,1$).

No se observan diferencias significativas atendiendo al canal de entrada.

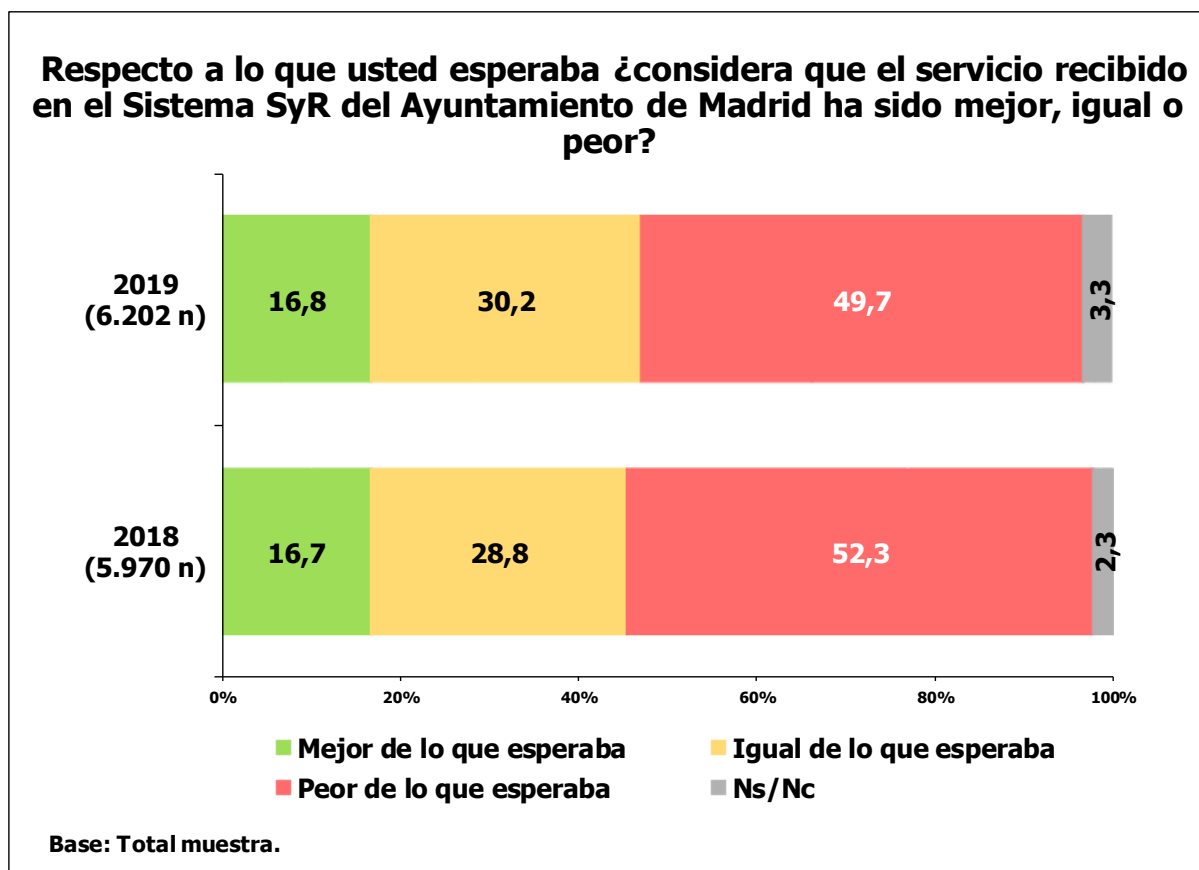
Si atendemos al tipo de solicitud, entre quienes realizaron felicitaciones, la valoración media de la personalización de la respuesta ($X=6,9$) es significativamente superior a la valoración de quienes realizaron cualquier otro tipo de solicitud ($X \leq 5,5$). Y la media registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,5$) o

peticiones de información ($X=5,5$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=3,9$).

3.4. Expectativas

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

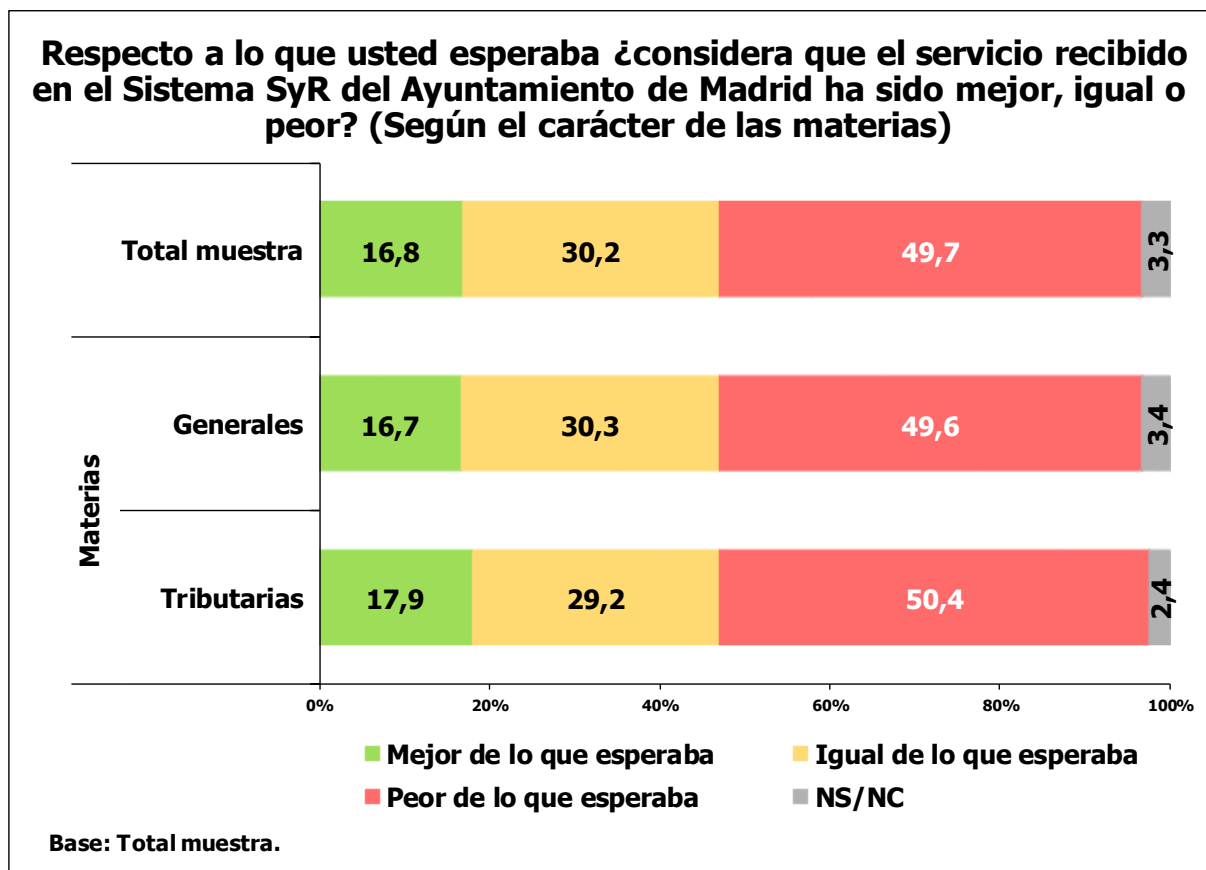
A) Con el servicio global



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 (49,7%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (30,2%) y el

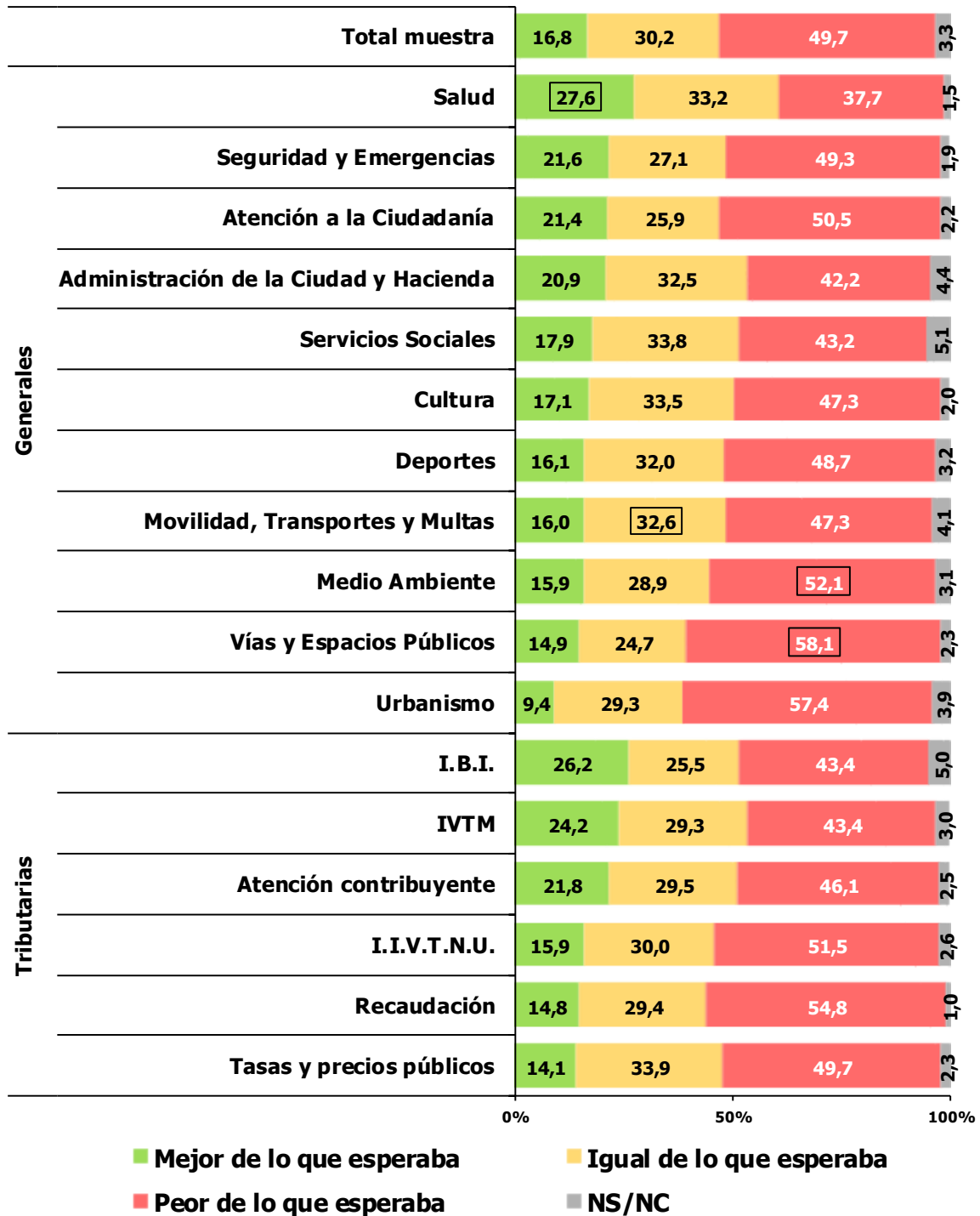
16,8% que ha sido mejor. Por tanto, la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria.

Si observamos la evolución con respecto al año pasado, se puede comprobar una leve mejora en la percepción de este parámetro. Así, se mantiene prácticamente igual el porcentaje de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio, aumenta 1,4 puntos el de quienes consideran que ha sido como esperaban (de 31,9% a 28,8%) y disminuye 2,6 puntos el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado, pasando del 52,3% al 49,7%.



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

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



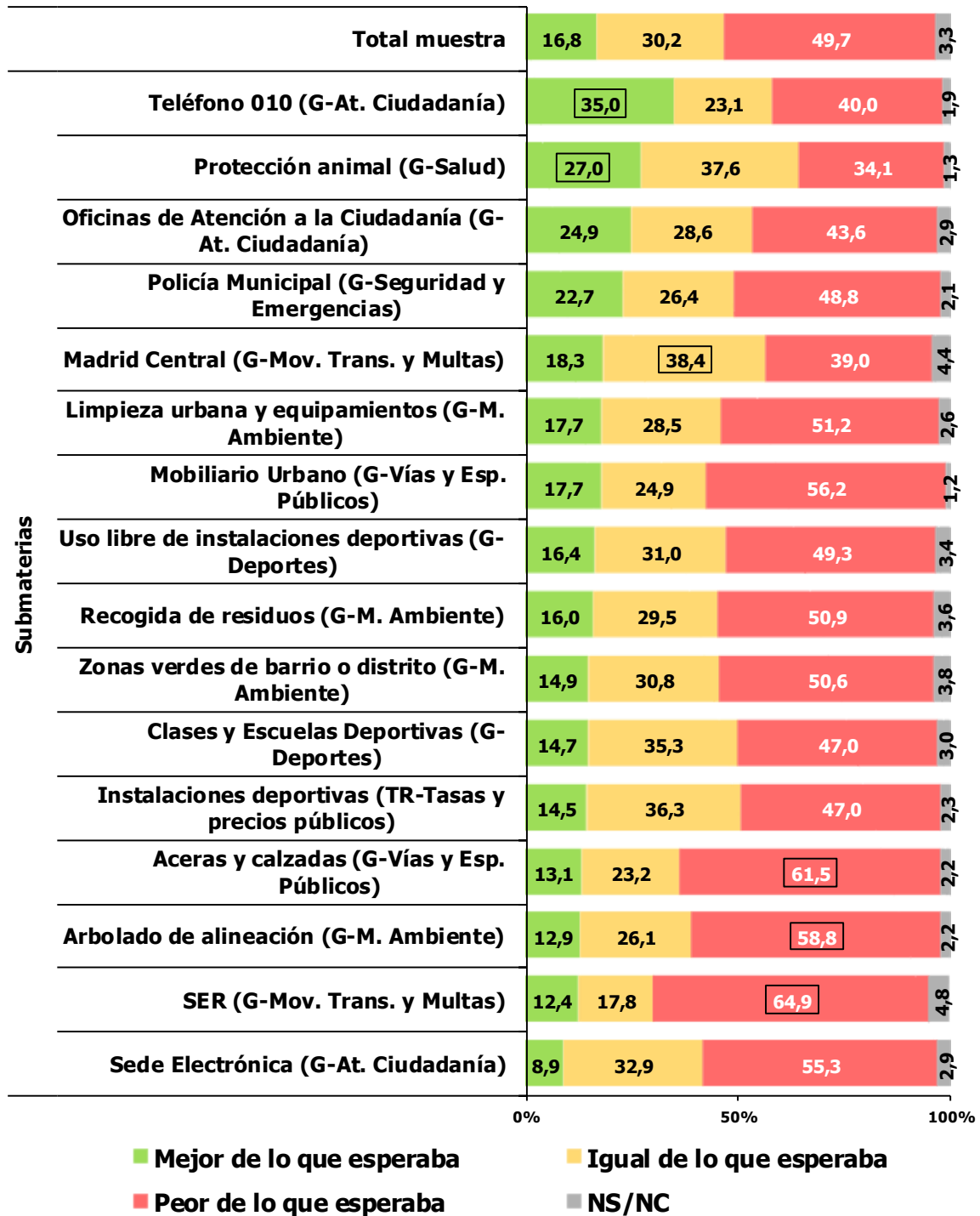
Base: Total muestra.

El porcentaje de quienes consideran que el servicio fue mejor de lo que esperaba cuando se trata de la materia General de Salud (27,6%) es significativamente superior al 16,8% registrado entre el total.

Por su parte, las personas que usaron el servicio para Movilidad, Transportes y Multas que afirman que el servicio fue como lo esperaban (32,6%) es significativamente superior al registrado entre el total (30,2%)

En cuanto a las personas usuarias que consideran que el servicio ha sido peor de lo que esperaban, éstas representan un porcentaje cuando se trata de las materias de Medio Ambiente (52,1%) y Vías y Espacios Públicos (58,1%) que destaca significativamente con respecto al 49,7% total registrado.

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

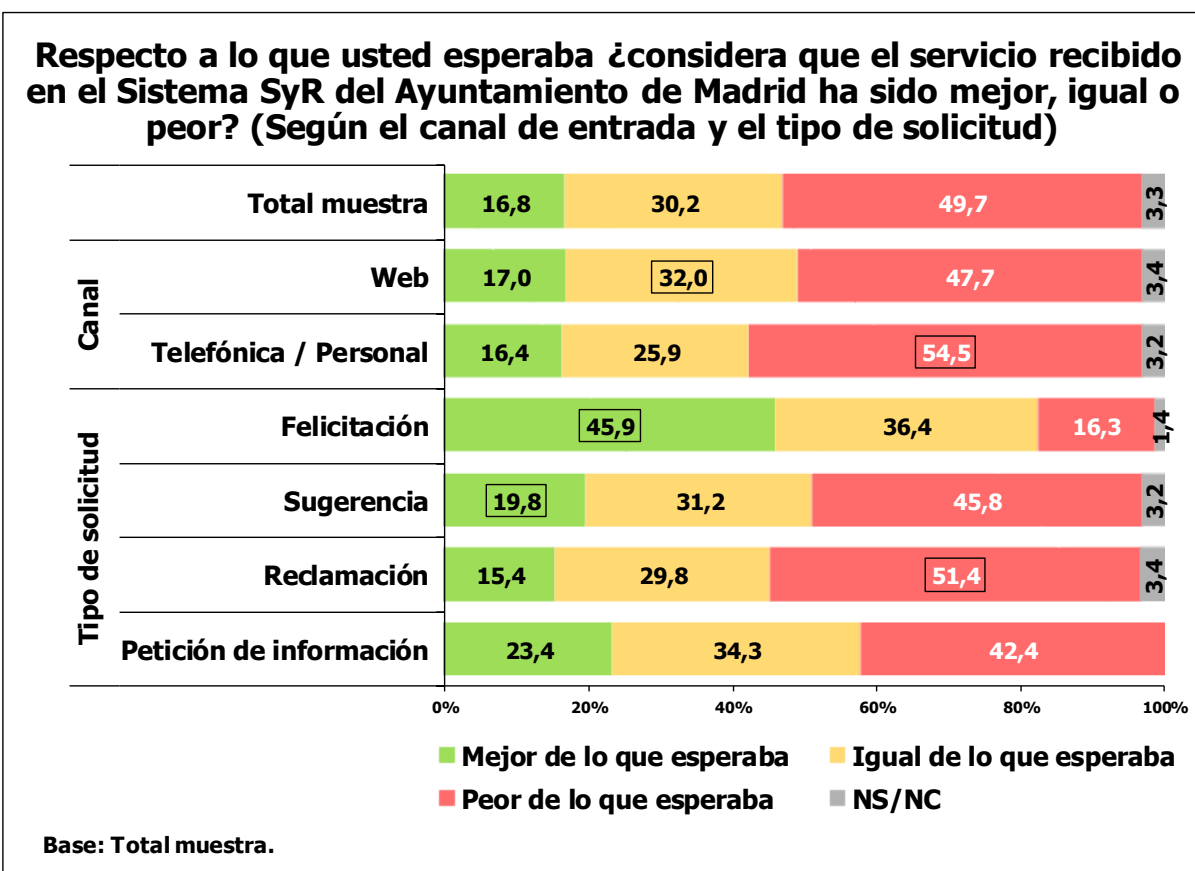


Base: Total muestra.

De las 16 submaterias analizadas, el porcentaje de quienes opinan que el servicio fue mejor de la que esperaban destaca significativamente con respecto al total registrado (16,8%) cuando las personas usuarias utilizaron el servicio para el teléfono 010 (35,0%) y protección animal (27,0%), sobre esta última, recordemos que también destacó en la materia a la que pertenece, Salud.

El porcentaje de quienes consideraron que el servicio fue igual de lo que esperaban destaca entre las personas usuarias de la submateria Madrid Central (38,4%), con respecto al 30,2% registrado entre el total.

Por su parte, el de quienes experimentaron un servicio peor de lo que esperaban cuando se trató de arbolado de alineación (58,8%), el S.E.R. (64,9%) y aceras y calzadas (61,5%) destaca significativamente con respecto al 49,7% registrado entre el total.

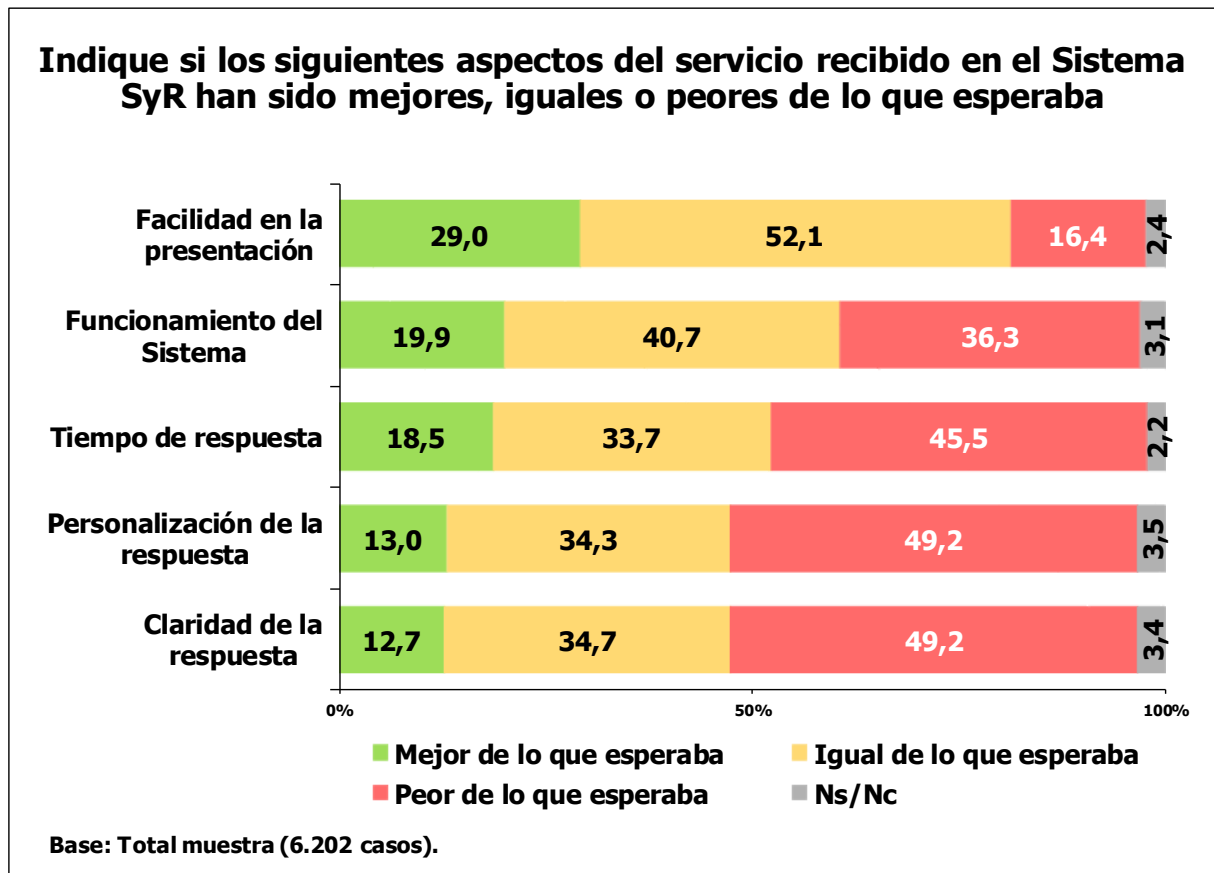


En función del canal de entrada, entre quienes accedieron al servicio a través de la web, se registra un porcentaje de aquellas personas que afirman que el servicio fue igual de los que esperaban (32,0%) significativamente superior al registrado entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica (25,9%) y también al registrado entre el total (30,2%). Por su parte, entre quienes accedieron telefónica o presencialmente se registra un porcentaje de quienes afirman que el servicio fue peor de lo esperado (54,5%) significativamente superior al registrado entre quienes accedieron vía web (47,7%) y al 49,7% registrado entre el total.

Si se atiende al Tipo de solicitud, el porcentaje de quienes afirman que el servicio fue mejor de lo esperado entre los que realizaron felicitaciones (45,9%) es significativamente superior al registrado entre los que realizaron otras gestiones ($\leq 19,8\%$) y también al registrado entre el total (16,8%). Entre quienes realizaron sugerencias el porcentaje (19,8%) es también significativamente superior al total (16,8%) y al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (15,4%).

Por su parte, la expectativa se vio defraudada entre quienes realizaron reclamaciones por un porcentaje (51,4%) significativamente superior al 49,7% registrado entre el total y al 45,8% de quienes realizaron sugerencias. Mientras que el porcentaje registrado entre quienes hicieron felicitaciones (16,3%) es significativamente inferior tanto al registrado entre el total (49,7%) como en el resto de gestiones ($\geq 42,4\%$).

B) Con los aspectos del servicio

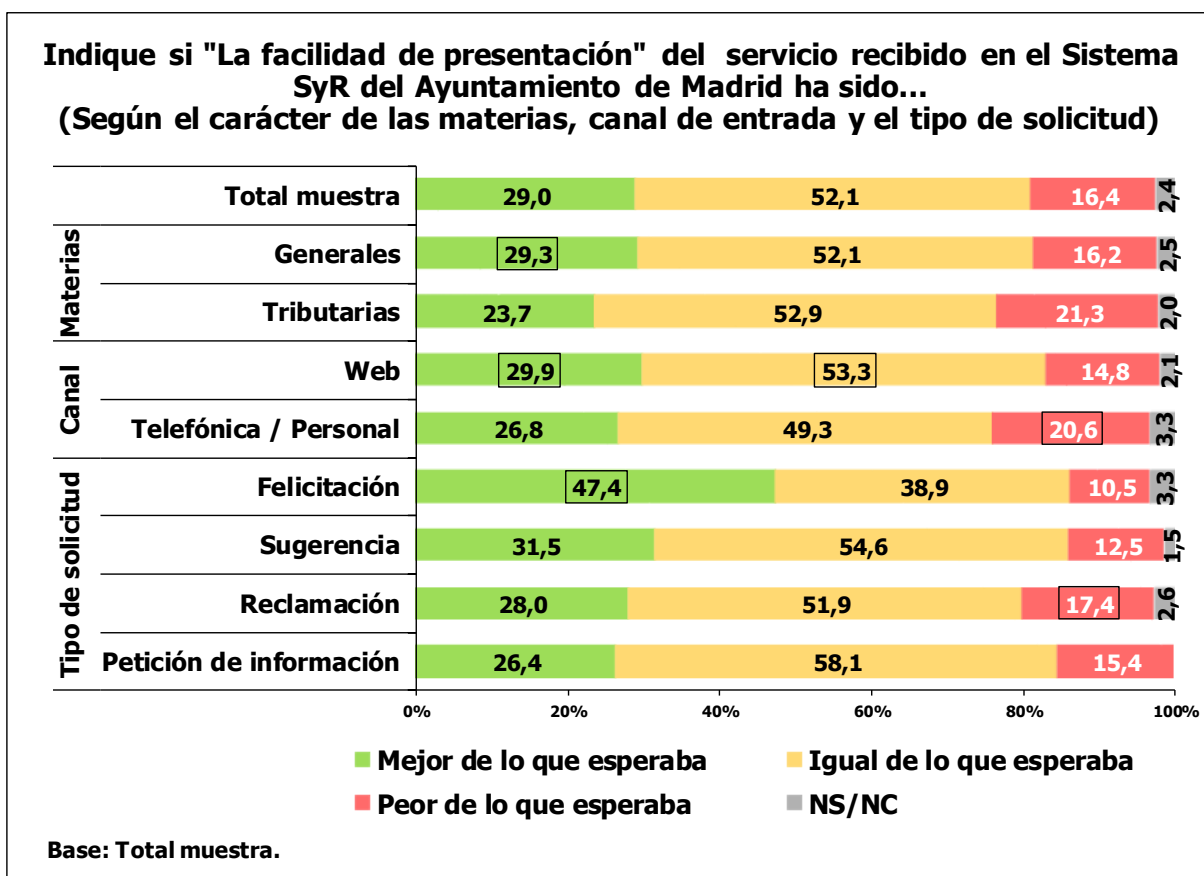


Al analizar las expectativas de las personas usuarias relacionadas con los cinco aspectos del servicio que venimos testando, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones -aspecto mejor valorado del servicio- es también el aspecto sobre el que más personas consideran que el servicio ha mejorado (29,0%) único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (16,4%).

Para el otro aspecto relacionado con la interacción con el Sistema, su funcionamiento, se registra un 19,9% de quienes consideran que ha mejorado, porcentaje minoritario con respecto al 40,7% que consideran que ha sido igual y al 36,3% que opinan que ha empeorado.

Por su parte, los otros tres aspectos, que son los que están relacionados con la respuesta recibida y los que fueron peor valorados, son también sobre los que se refleja el menor porcentaje de expectativas mejoradas: 18,5% cuando se refieren al tiempo de respuesta, 13,0% cuando se refieren a la personalización de la respuesta y 12,7% cuando se refieren a la claridad de la respuesta. Y también son los tres aspectos para los cuales se registran los porcentajes más elevados de quienes consideran que han empeorado: 45,5%, 49,2% y 49,2% respectivamente.

B)1. Facilidad de presentación



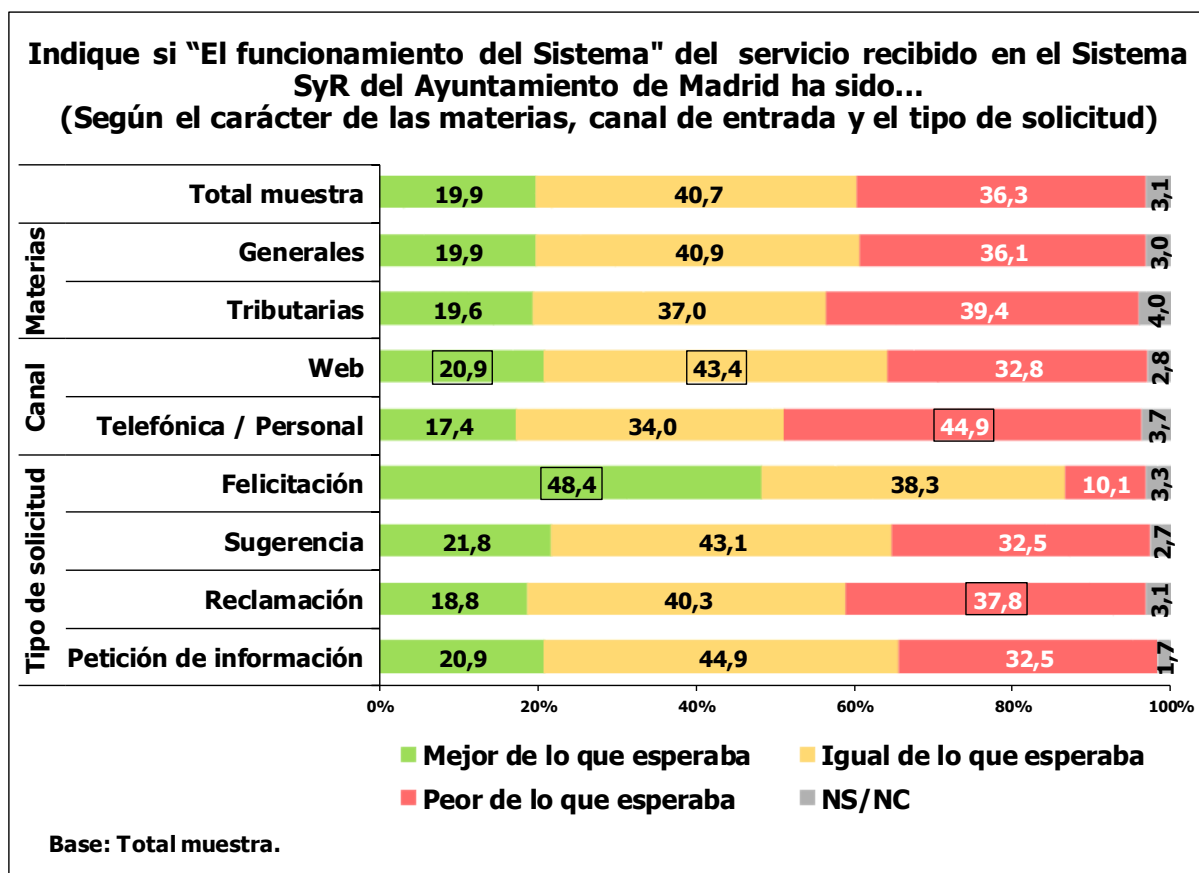
Al referirse a las expectativas con la facilidad de presentación de las peticiones, entre quienes trataron materias Generales se registra un porcentaje de quienes la consideraron mejor de lo esperado (29,3%), significativamente superior al 23,7% registrado

entre quienes las realizaron Tributarias y al 29,0% registrado entre el total. Mientras que entre las personas usuarias del servicio para el conjunto de materias Tributarias el 21,3% vieron defraudadas sus expectativas, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre los de Generales (16,2%) y también entre el total (16,4%).

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entraron por la página web, el porcentaje de aquellos que consideran que la facilidad de presentación del servicio ha sido mejor (29,9%) o igual que lo que esperaban (53,3%) es significativamente superior al registrado entre los que entraron por los canales telefónico y presencial (26,8% y 49,3% respectivamente) y al registrado entre el total (29,0% y 52,1% respectivamente). Mientras que entre los canales telefónico y presencial se registra un porcentaje de quienes opinan que la facilidad de presentación fue peor de lo que esperaban (20,6%) significativamente superior al registrado entre los "digitales" (14,8%) y entre el total (16,4%).

Si atendemos al Tipo de solicitud, destaca significativamente el porcentaje de quienes consideran que la facilidad de presentación ha sido mejor de lo esperado entre quienes realizaron felicitaciones (47,4%) con respecto al registrado entre quienes realizaron otro tipo de gestiones ($\leq 31,5\%$) y entre el total (29,0%). Mientras que el porcentaje de quienes consideran que ha sido peor, es entre quienes realizaron reclamaciones (17,4%) significativamente superior al registrado entre el total (16,4%) y entre quienes felicitaron o sugirieron ($\leq 12,5\%$).

B)2. Funcionamiento del Sistema

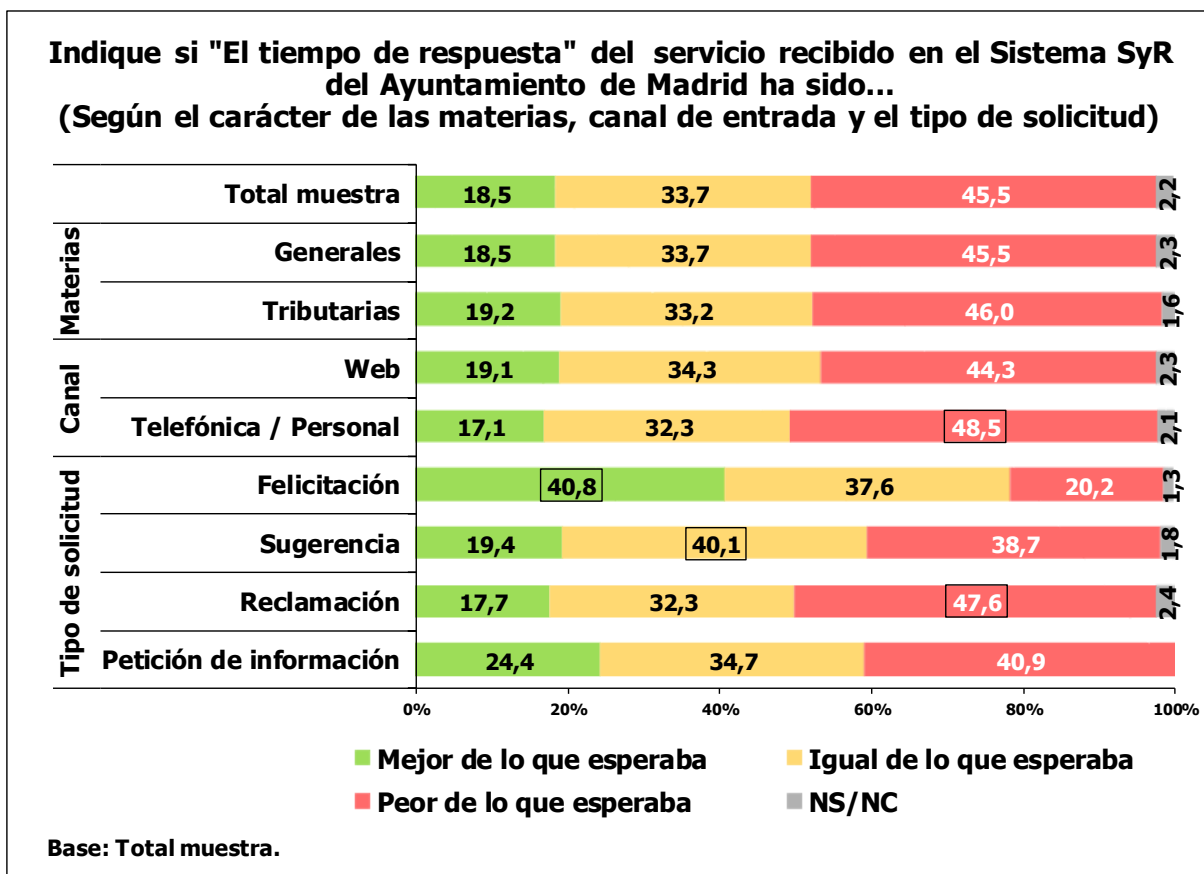


Por último, al referirse al funcionamiento del Sistema SyR y en función del canal, el fenómeno cambia sobre todo entre quienes entraron a él por vías telefónica y presencial, entre quienes el porcentaje de quienes vieron empeoradas sus expectativas (44,9%) es significativamente superior al 36,3% entre el total y al registrado entre los que entraron por la página web (32,8%). Mientras que entre estos últimos destaca el 20,9% de personas usuarias que aseguran que el funcionamiento del sistema fue mejor y el 43,4% que afirman que fue igual al esperado.

Por su parte, en función del Tipo de solicitud sí se reproducen los perfiles señalados en el resto de atributos, destacando significativamente el porcentaje de quienes creen que el

funcionamiento fue mejor entre quienes realizaron felicitaciones (48,4%) y el de quienes afirman que fue peor entre quienes realizaron reclamaciones (37,8%).

B)3. Tiempo de respuesta



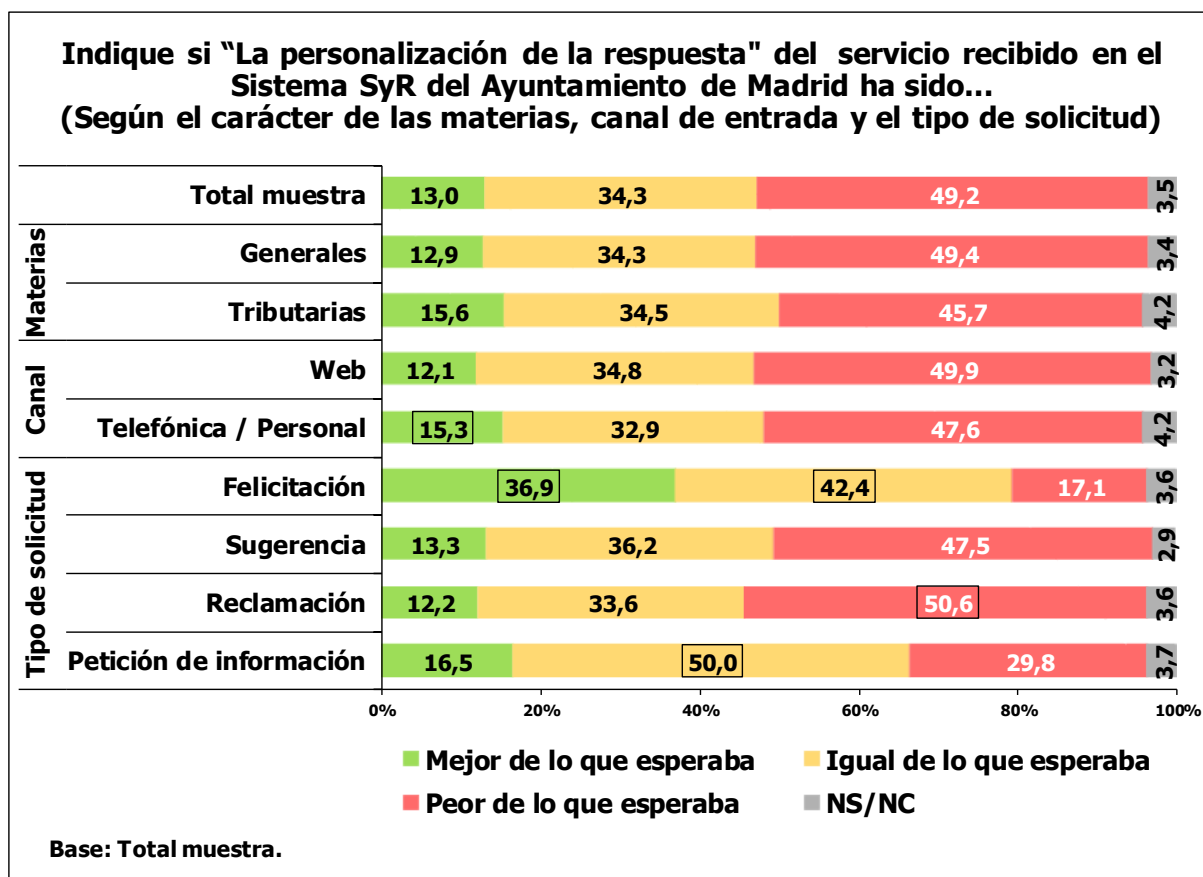
A propósito del tiempo de respuesta, no existen diferencias en función del carácter de las materias. Si tenemos en cuenta los datos reales del tiempo de respuesta que señalamos en el capítulo anterior, 16 días naturales en Tributarias y 32 en Generales, se puede comprobar la traslación subjetiva entre ambos. Es decir, al no haber diferencias significativas en las expectativas cuando objetivamente existe una notable diferencia, es porque dichas expectativas son claramente mayores entre quienes realizan solicitudes Tributarias. O dicho de otra manera: psicológicamente,

para la persona usuaria, tiene el mismo efecto esperar 32 días la respuesta sobre una materia General, que 16 sobre una Tributaria.

En función del canal de entrada, el porcentaje de quienes consideran que el tiempo de respuesta fue peor de lo esperado entre quienes entraron personal o telefónicamente (48,5%) destaca significativamente con respecto al 44,3% registrado entre quienes entraron por la web y entre el total (45,5%).

Atendiendo al Tipo de solicitud, el porcentaje de quienes vieron colmadas sus expectativas destaca entre quienes realizaron felicitaciones (40,8%) con respecto al registrado entre el total (18,5%) y quienes hicieron otro tipo de gestiones ($\leq 19,4\%$). Entre quienes realizaron sugerencias, el 40,1% aseguran que el tiempo de respuesta fue el esperado, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes reclamaron (32,3%) y entre el total. Por último, el porcentaje de quienes vieron sus expectativas empeoradas, destaca entre quienes reclamaron (47,6%) con respecto al 45,5% total y al que se registra entre quienes felicitaron o sugirieron ($\leq 38,7\%$).

B)4. Personalización de la respuesta



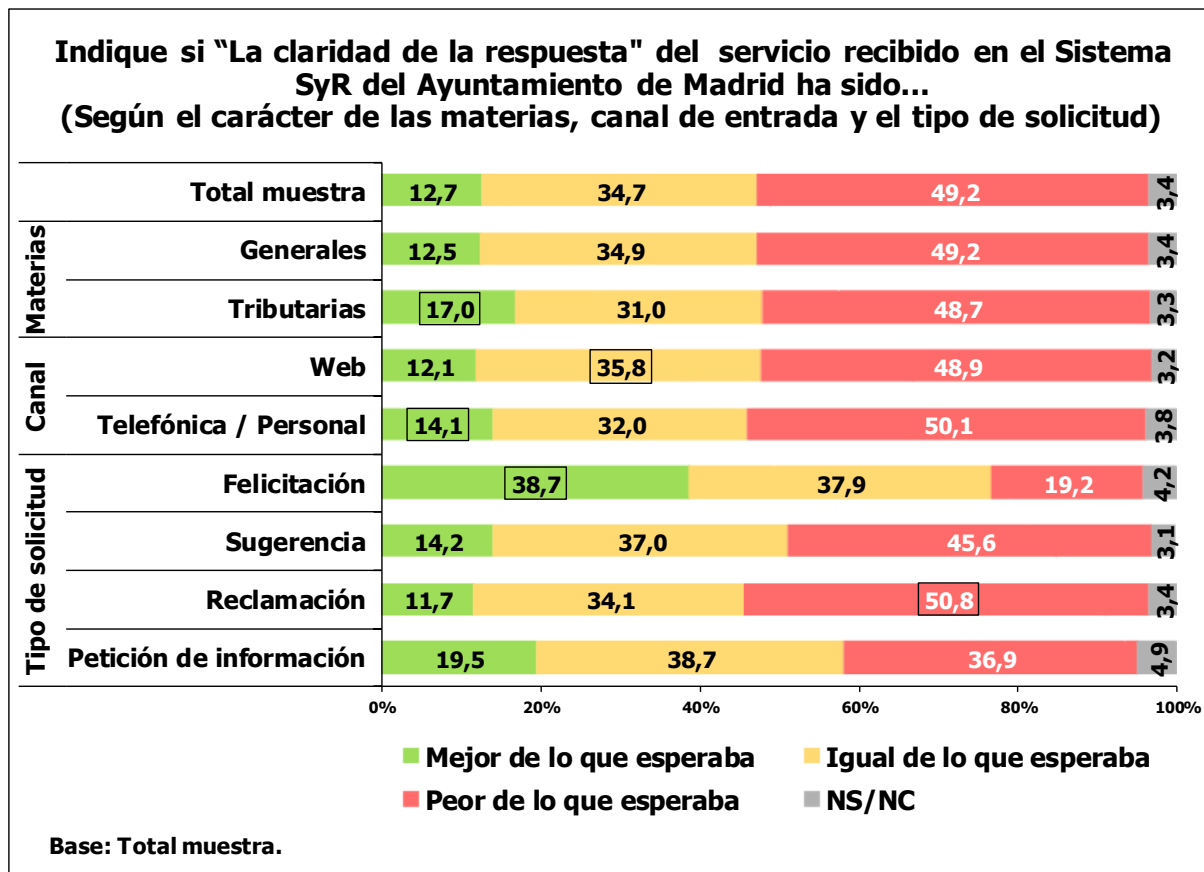
La personalización de la respuesta fue mejor que la esperada para el 15,3% de quienes entraron al Sistema SyR telefónica o presencialmente y el 36,9% de quienes realizaron felicitaciones, porcentajes significativamente superiores al total (13,0%) y a sus segmentos opuestos.

La personalización de la respuesta fue la esperada para el 42,4% de quienes realizaron felicitaciones y el 50,0% de quienes realizaron peticiones de información, porcentajes que destacan con respecto al 34,3% total.

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

(50,6%), destaca significativamente con respecto al 49,2% registrado entre el total.

B)5. Claridad de la respuesta



Al referirse a la claridad de la respuesta, se registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas entre las personas usuarias de materias Tributarias (17,0%) quienes entraron al Sistema SyR telefónica o presencialmente (14,1%) y quienes realizaron felicitaciones (38,7%) significativamente superior al registrado entre el conjunto (12,7%) y en sus perfiles opuestos.

Entre quienes entraron por la web el 35,8% afirman que la claridad fue igual a la esperada y entre quienes realizaron reclamaciones el

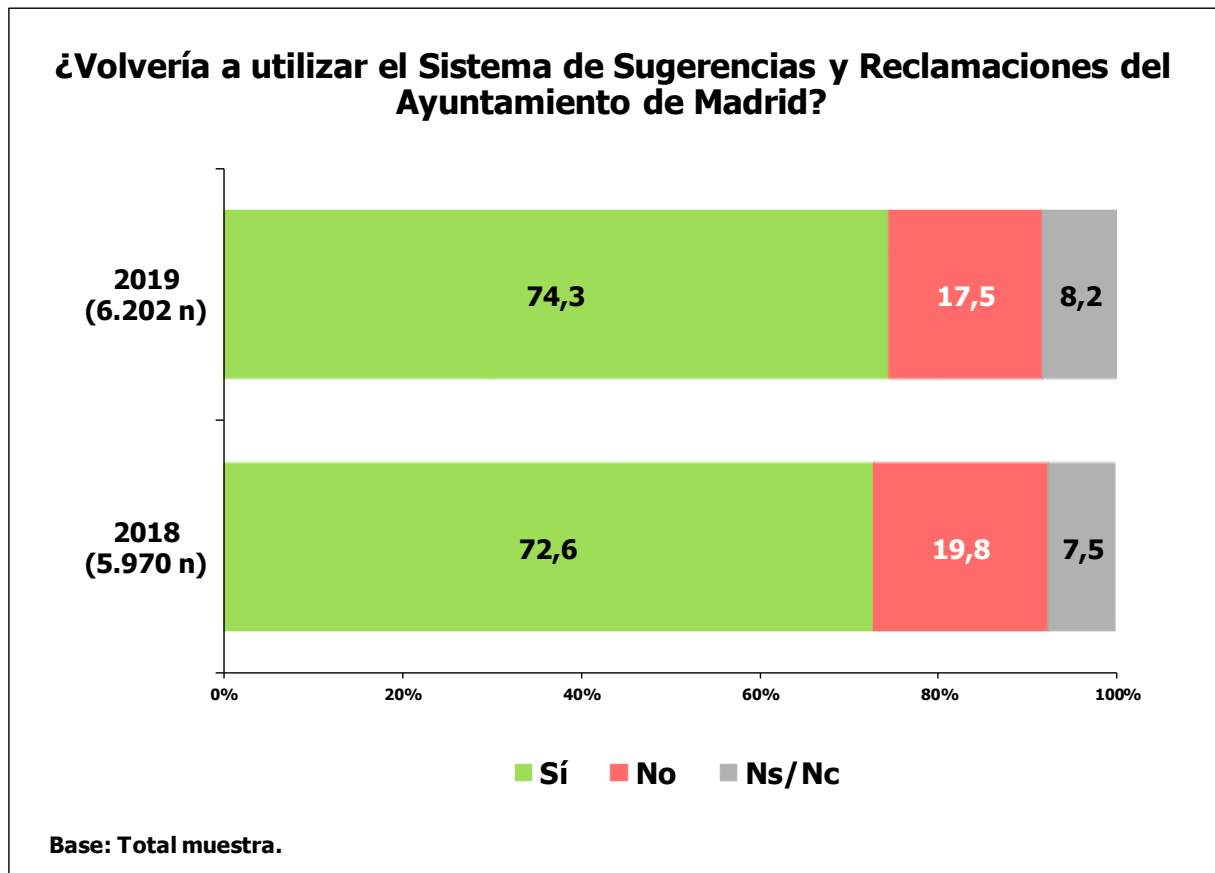
50,8% aseguran que fue peor, ambos destacan con respecto a los registrados entre el total (34,7% y 49,2% respectivamente).

3.5. Otros aspectos del servicio

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

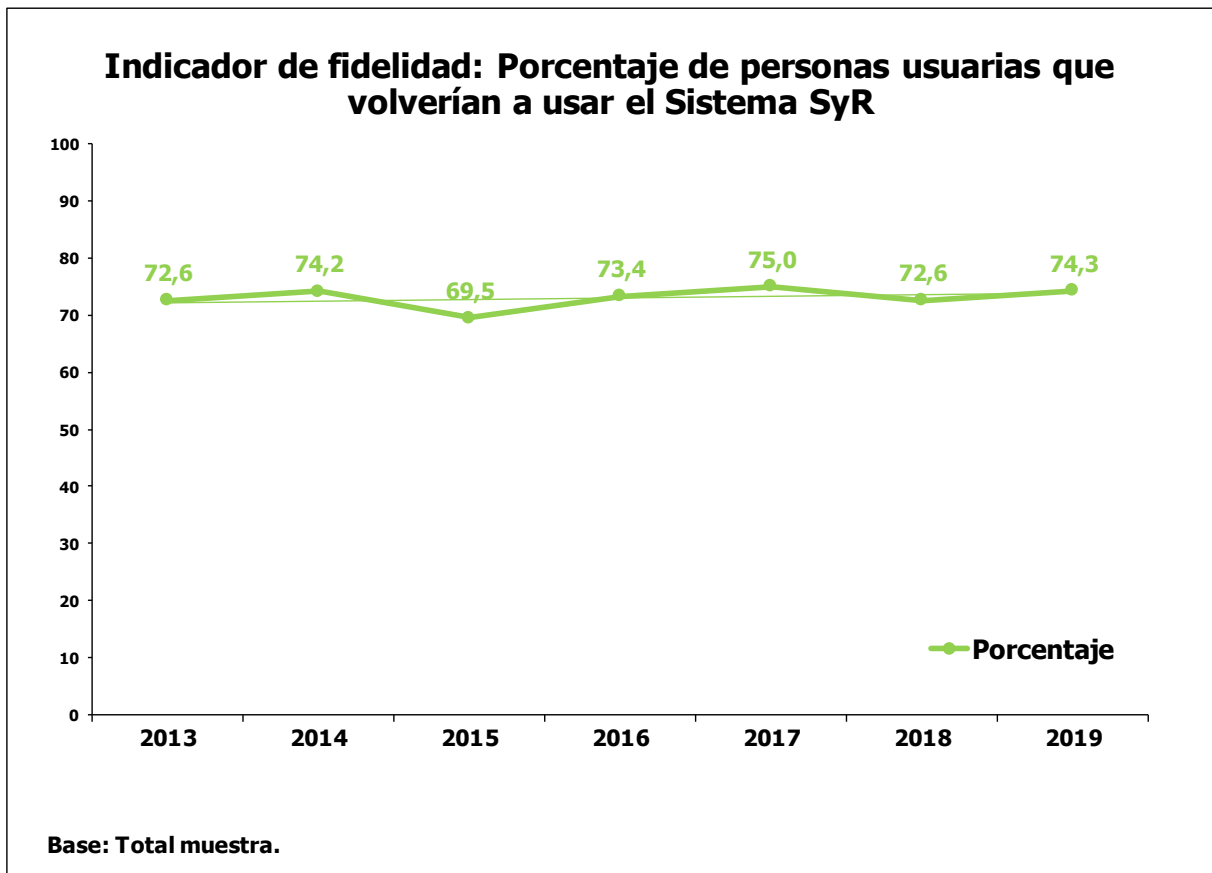
A) Fidelidad

Como hemos anunciado, **el porcentaje de personas usuarias del servicio que manifiestan su fidelidad con el mismo** es uno de los indicadores que están asociados al compromiso adquirido con la ciudadanía. Por tanto, preguntamos si volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.



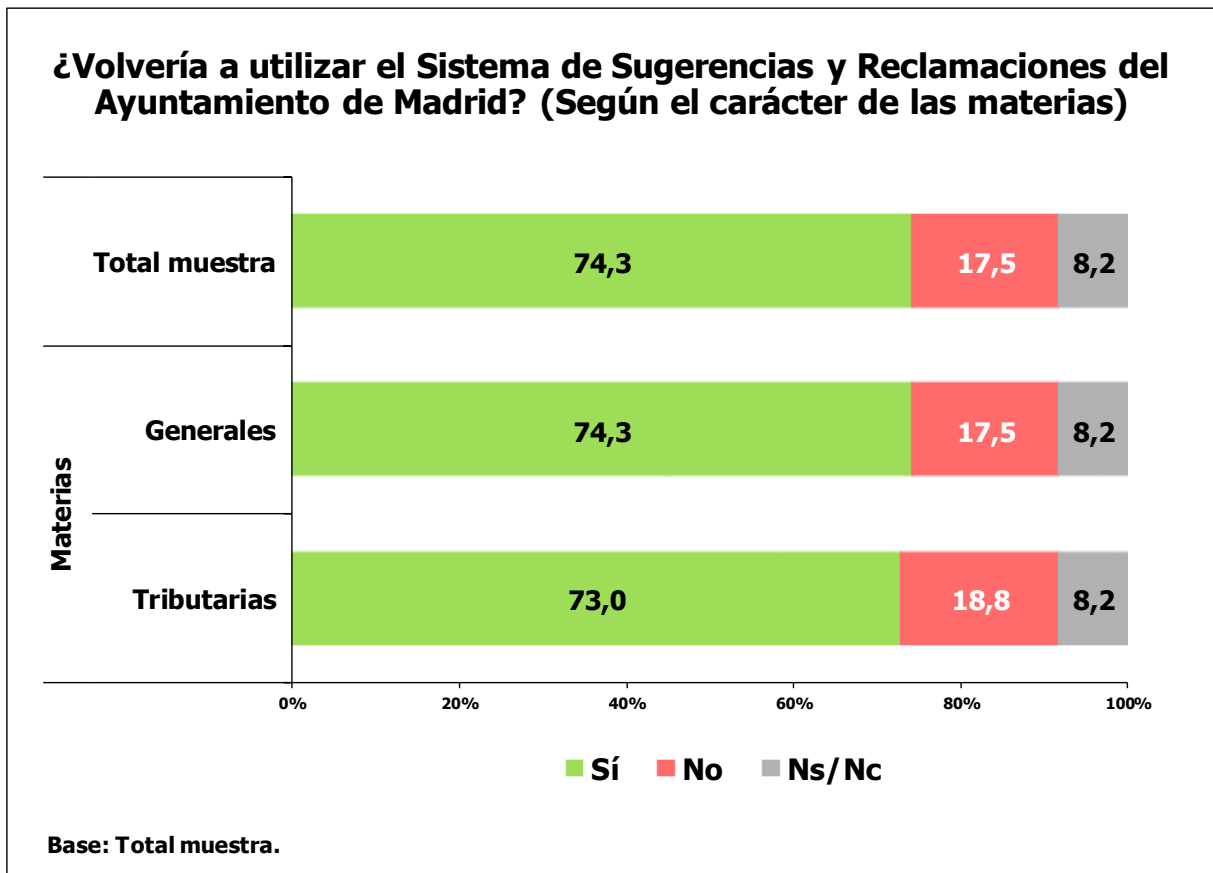
Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (74,3%) mientras que el 17,5% afirman que no.

El valor del indicador es 1,7 puntos superior al registrado el año anterior, veamos su evolución histórica.



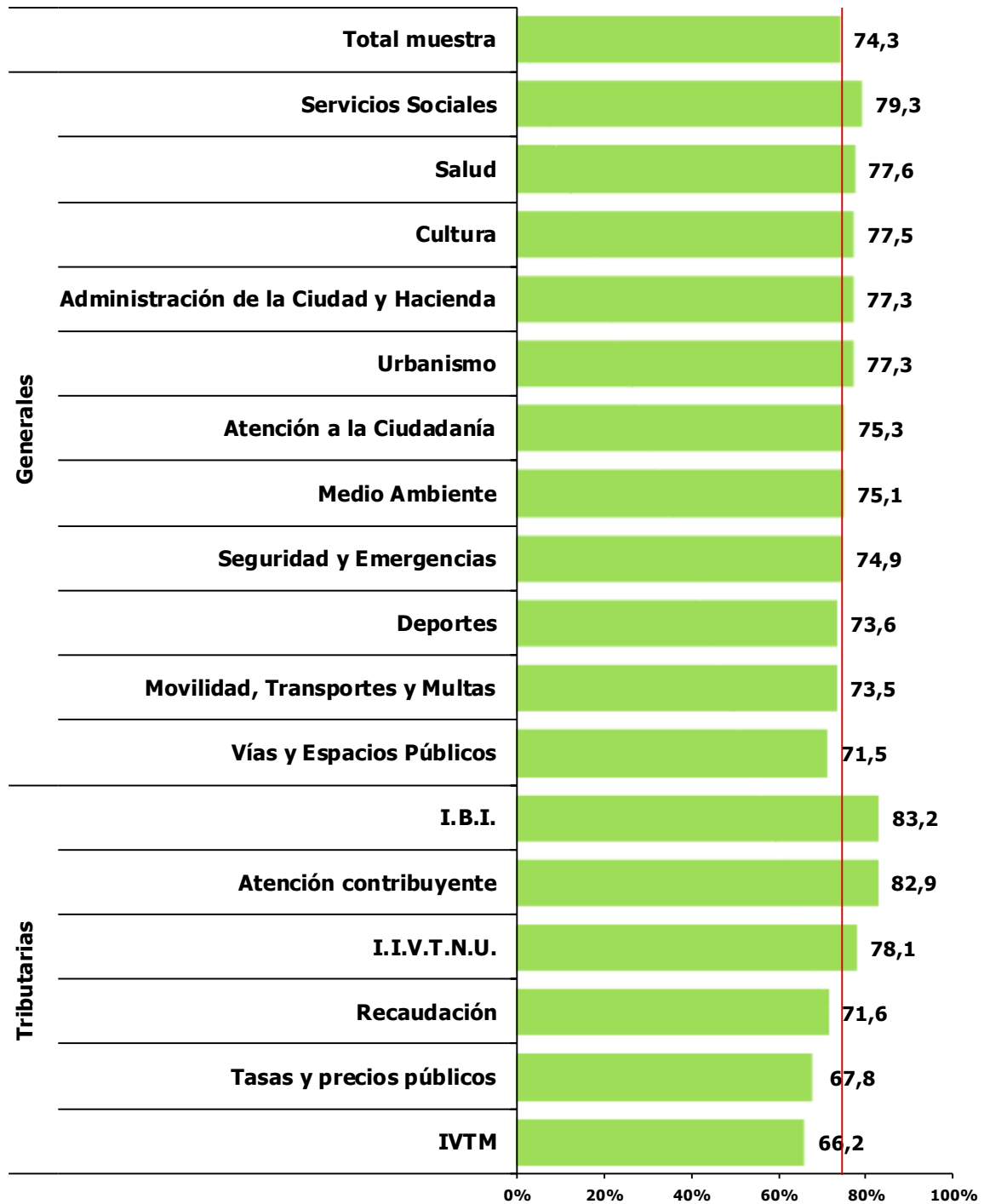
Si contextualizamos con el conjunto de toda la serie histórica, se observa que en realidad el indicador mantiene una tendencia constante desde el año 2013, con un valor que tan sólo quedó por debajo del 70% en 2015 y fue por medio punto.

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



Observando el indicador de fidelidad registrado en función del carácter de las materias, no se registran diferencias significativas.

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

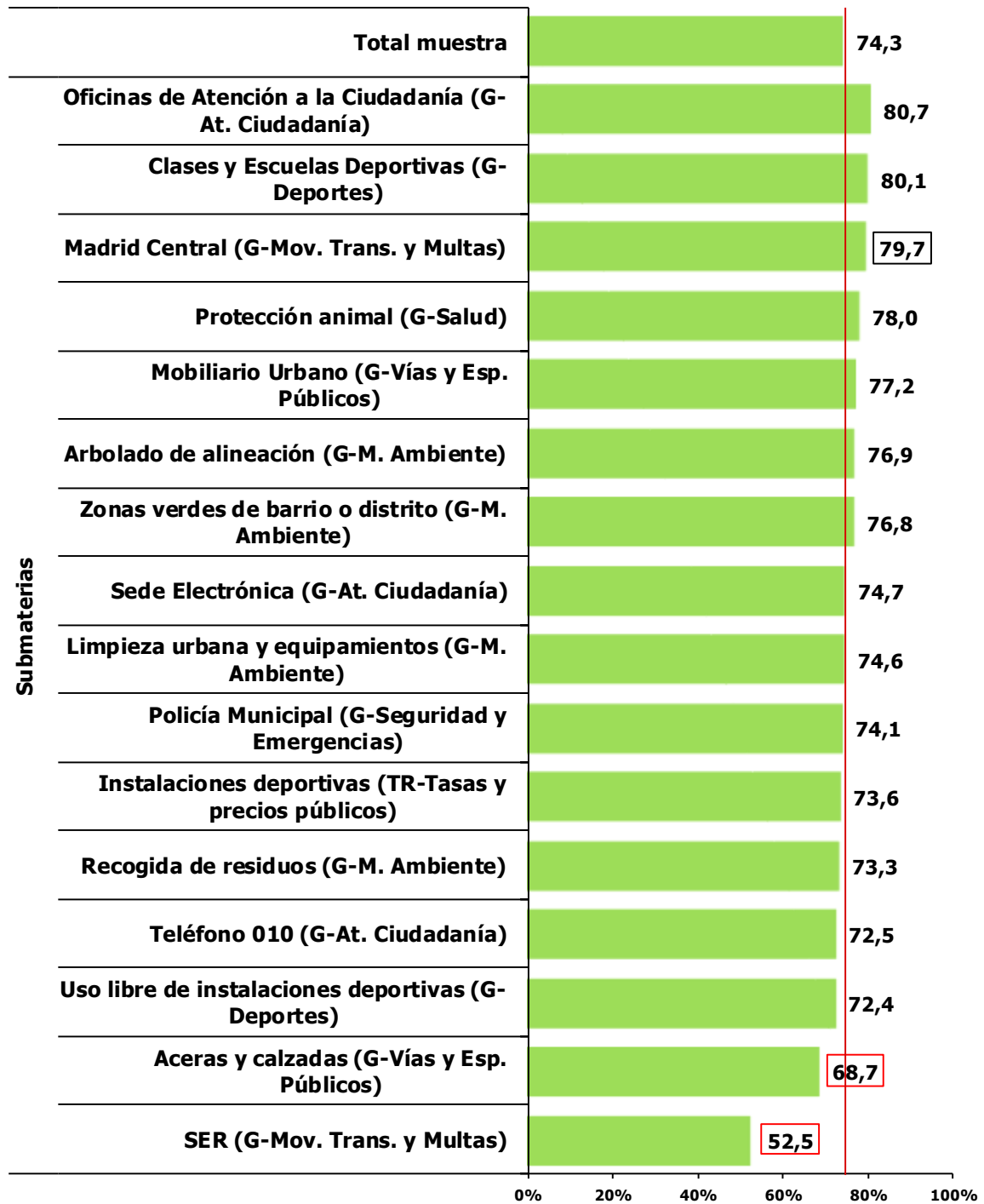


Base: Total muestra.

La homogeneidad del indicador entre las materias de carácter general y tributario, puede observarse también al analizar en el nivel de cada materia, ya que no existen diferencias significativas en ninguno de los valores registrados del indicador con respecto al registrado entre el conjunto.

No obstante, se observa que el valor del indicador más alto, superando el 80%, se registra en dos materias Tributarias: el I.B.I. (83,2%) y Atención al Contribuyente (82,9%). Mientras que también es una materia Tributaria la de menor valoración, el I.V.T.M. en el que sólo el 66,2% de personas usuarias aseguran que volverían a utilizar este servicio.

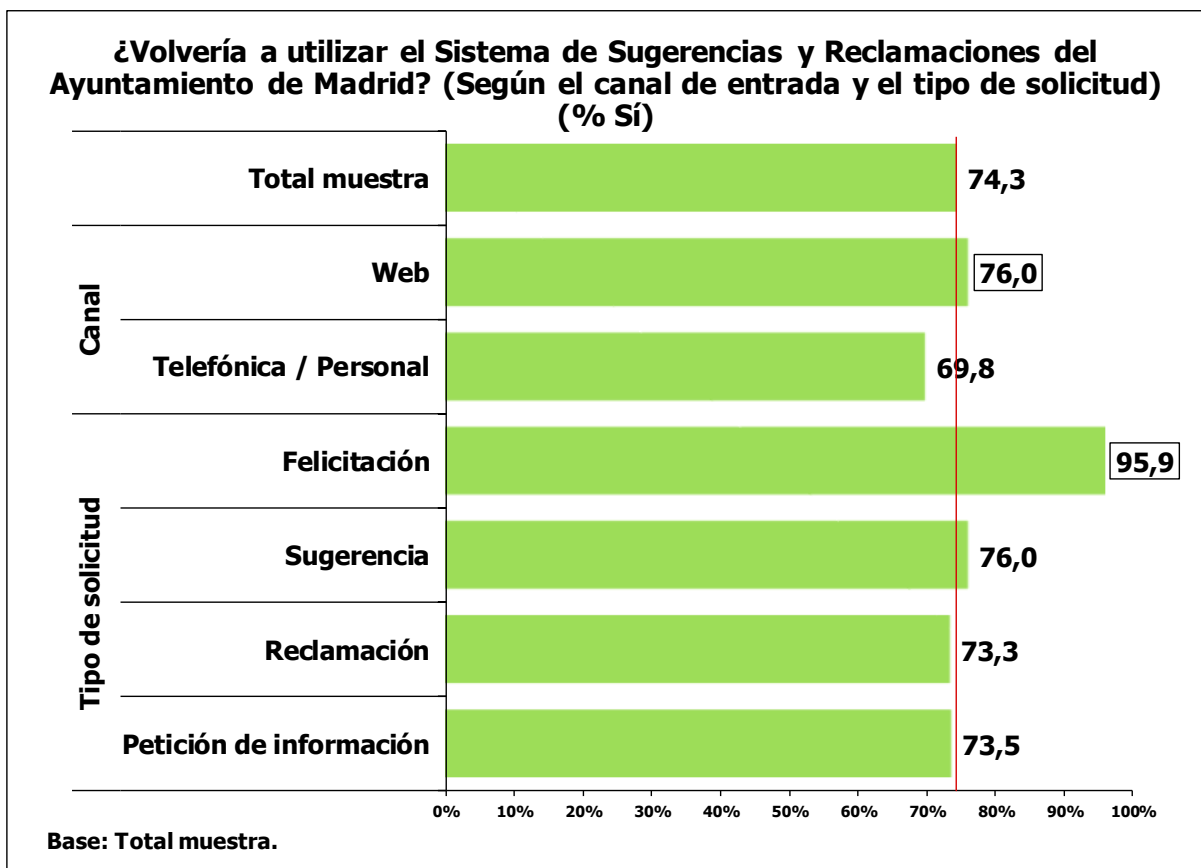
¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según submaterias) (% Sí)



Base: Total muestra.

Cuando profundizamos en el nivel de las submaterias, se puede comprobar que el 79,7% registrado sobre Madrid Central es un porcentaje significativamente superior al 74,3% registrado entre el total.

sin embargo, las dos submaterias sobre las que se registra un porcentaje significativamente inferior al 74,3% son aceras y calzadas (68,7%) y el S.E.R. (52,5%), porcentaje este último que supone una clara alerta al ser considerablemente inferior al total, igual que se pudo observar en los informes de los años precedentes.

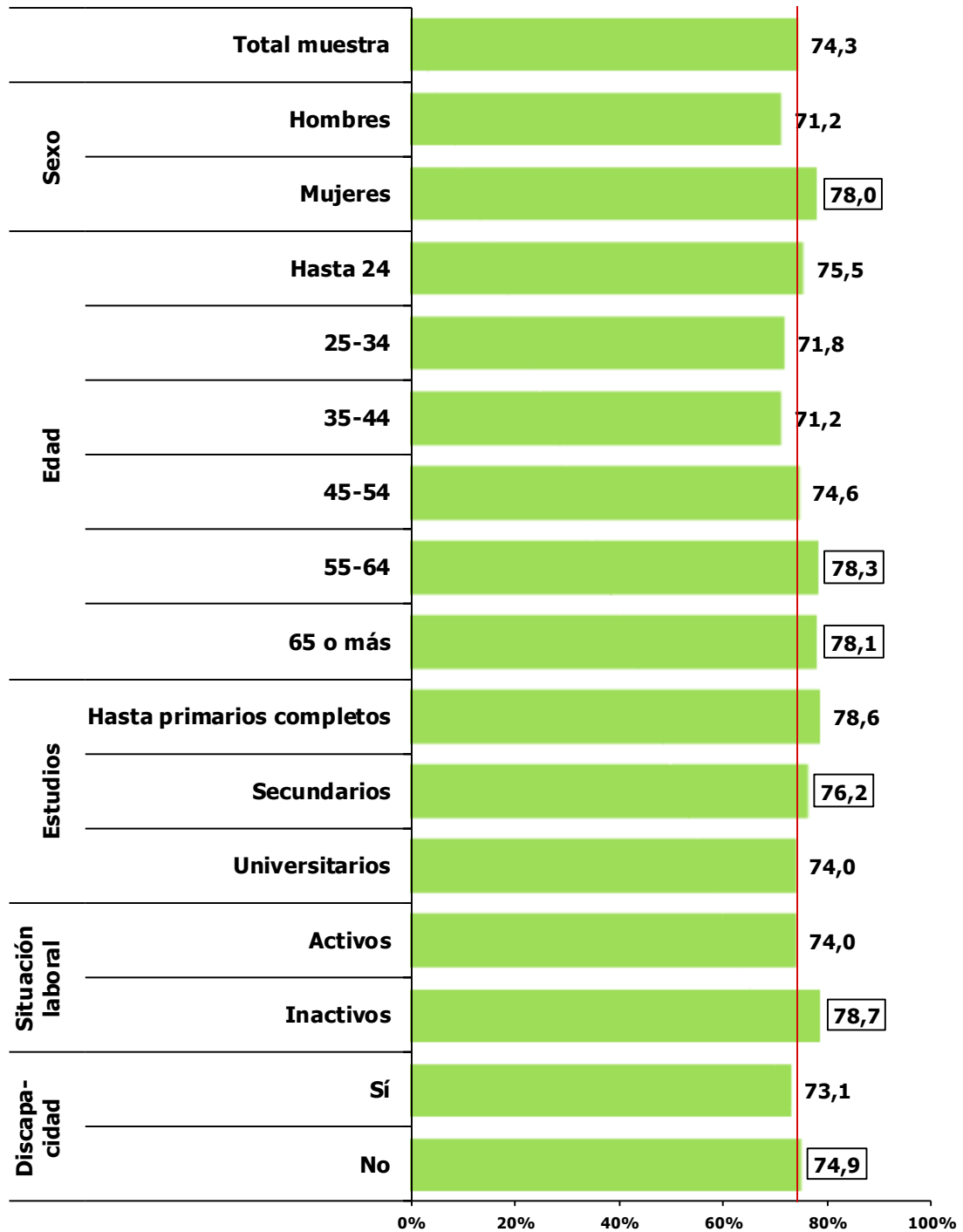


El porcentaje de quienes manifiestan su fidelidad con el servicio es, entre quienes accedieron por la página web (76,0%) significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por los canales

telefónico y presencial (69,8%) y también al 74,3% registrado entre el total.

Según el tipo de solicitud, el valor del indicador es 95,9% entre los que realizaron felicitaciones, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de gestiones ($\leq 73,5\%$) y también al registrado entre el total (74,3%).

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



Base: Total muestra.

Si atendemos a las características sociodemográficas, se observan diferencias destacables en el valor del indicador en función del sexo, la edad, los estudios, la situación laboral y la discapacidad de las personas usuarias.

El porcentaje de mujeres que manifiesta su fidelidad con el servicio de sugerencias y reclamaciones (78,0%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (71,2%) y también al registrado entre el conjunto (74,3%).

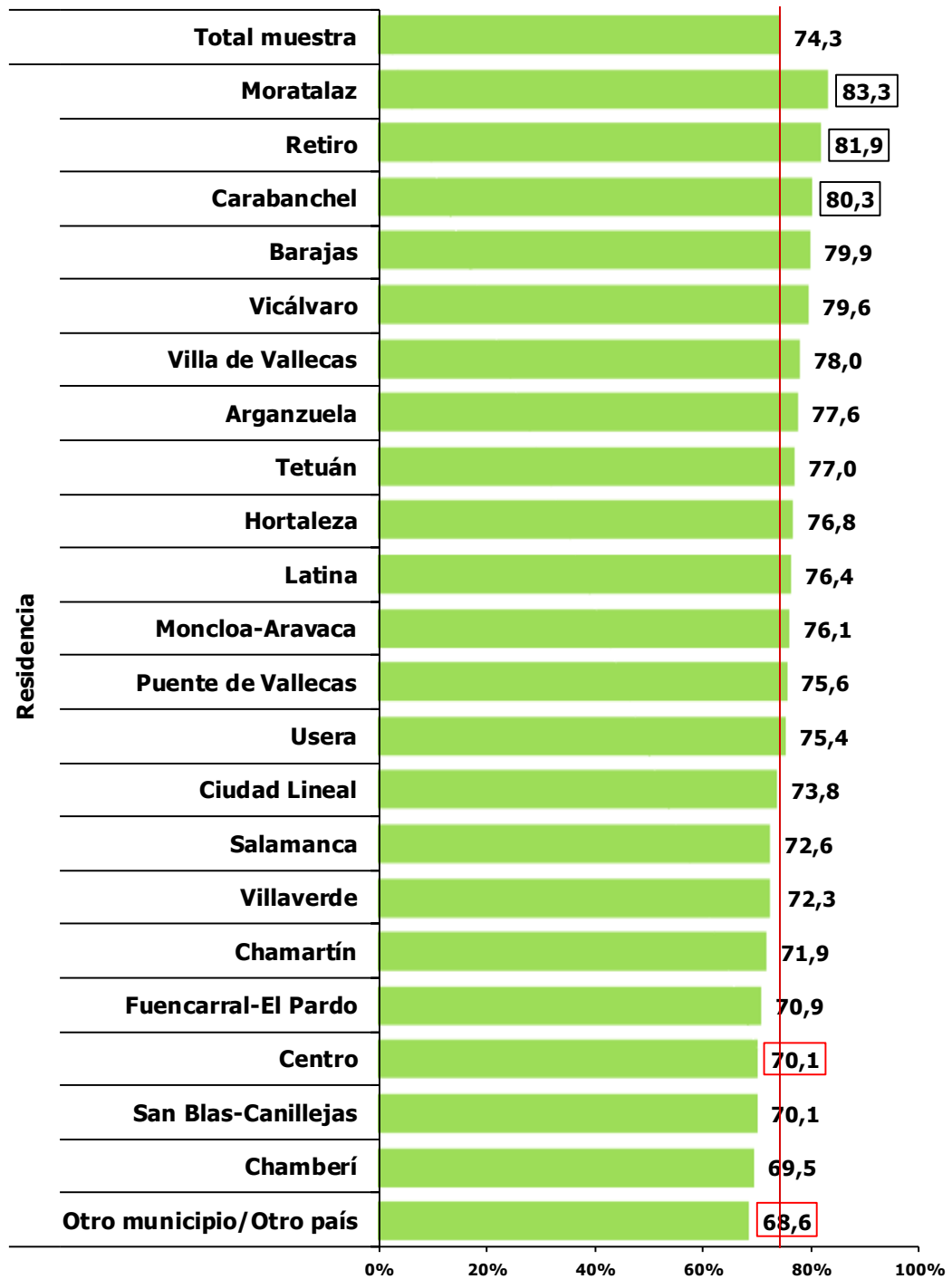
En función de la edad, el indicador de fidelidad aumenta en los segmentos con mayor edad, registrándose entre quienes tienen de 55 a 64 años (78,3%) y más de 65 (78,1%) porcentajes significativamente superiores al registrado entre el conjunto (74,3%) y al resto de segmentos con edades inferiores ($\leq 74,6\%$) -excepto los más jóvenes-.

Atendiendo a los estudios, entre quienes tienen estudios secundarios este porcentaje (76,2%) es significativamente superior al registrado entre el total (74,3%).

El valor del indicador también destaca significativamente entre los inactivos (78,7%) con respecto al total (74,3%) y también con respecto al 74,0% registrado entre los activos.

Por último, el porcentaje registrado entre las personas usuarias que no tienen reconocida ninguna discapacidad (74,9%) es significativamente superior al registrado entre el total (74,3%).

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



Base: Total muestra.

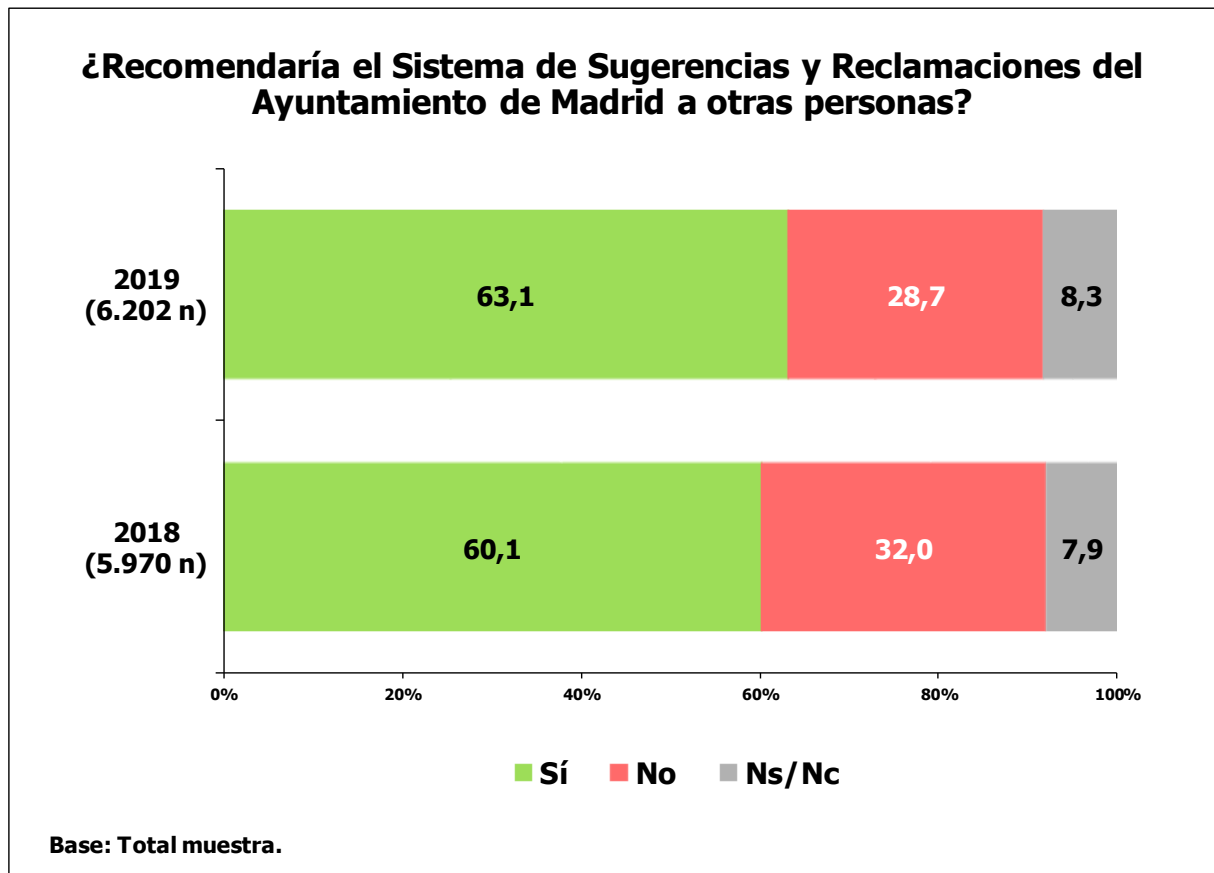
Con respecto al total, destaca el valor del indicador de fidelidad registrado en Moratalaz (83,3%), Retiro (81,9%) y Carabanchel (80,3%).

Los porcentajes registrados en el distrito Centro (70,1%) y entre quienes residen en otros municipios (68,6%) son significativamente inferiores al 74,3% total.

B) Recomendación

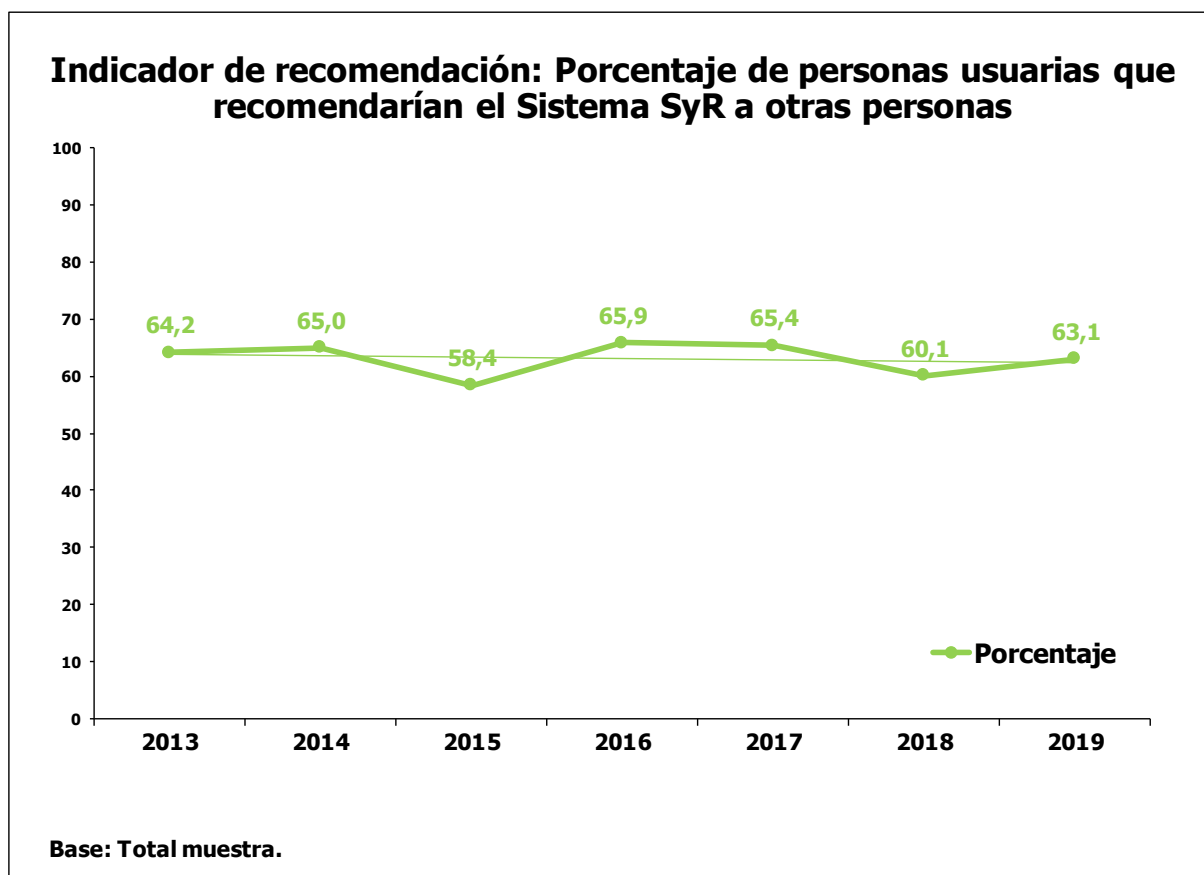
El **porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones** representa otro de los indicadores asociados al compromiso con la ciudadanía.

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

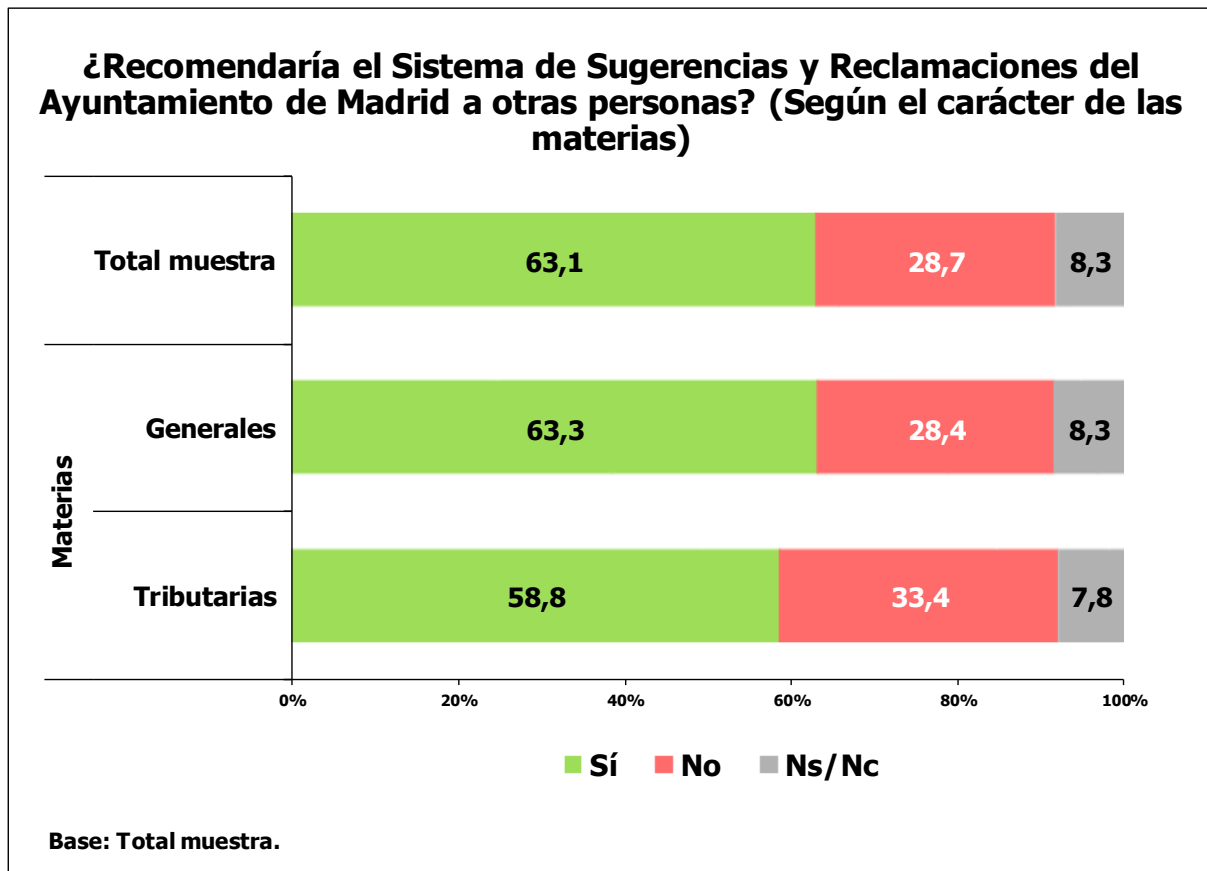


Más de seis de cada diez personas usuarias (63,1%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas, mientras que casi tres de cada diez afirman que no (28,9%).

El valor del indicador es tres puntos superior al registrado el año anterior (60,1%), lo cual conviene ponerlo en el contexto de la serie histórica para entender mejor su comportamiento.

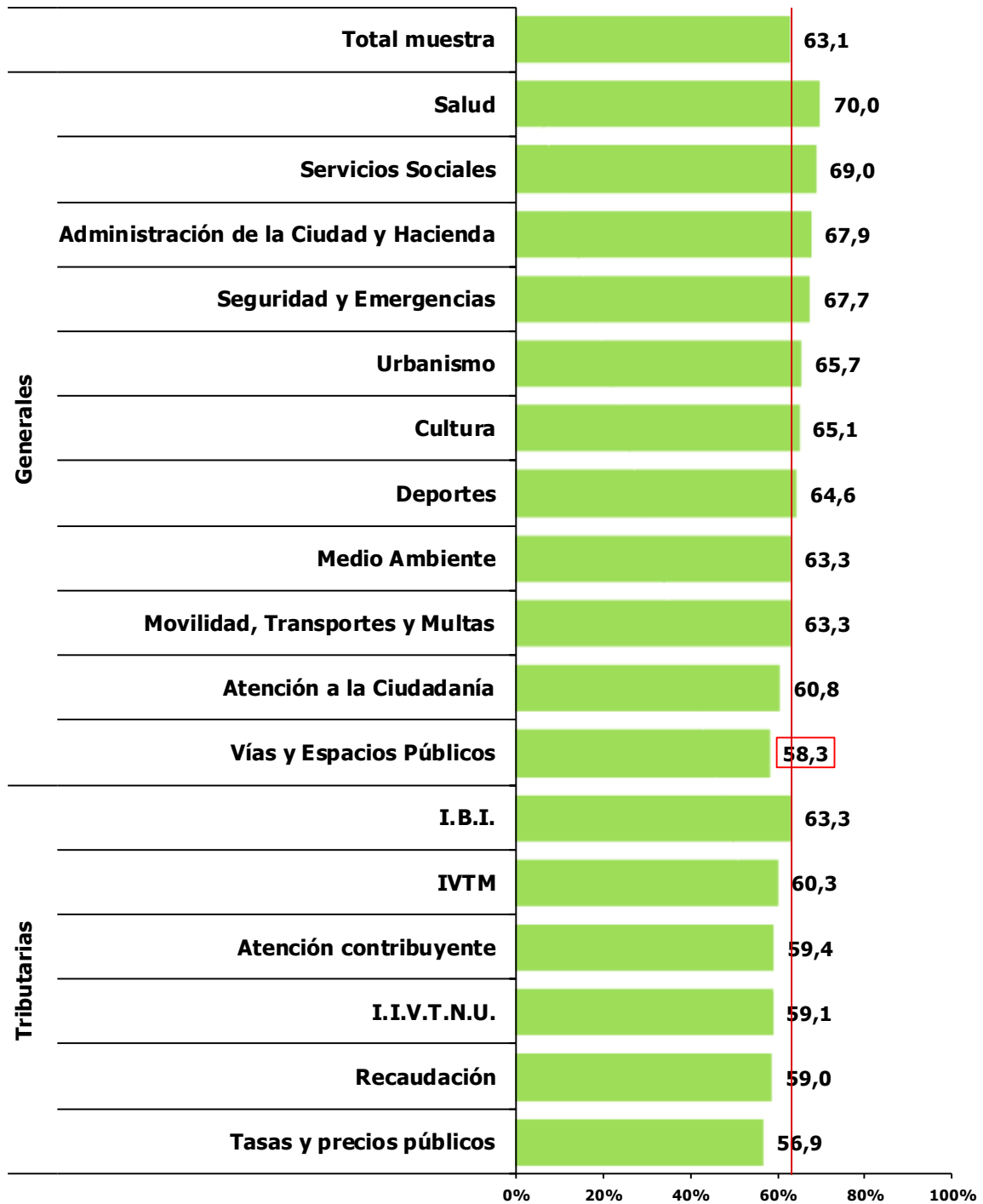


Tomando la serie histórica desde 2013 se observa una tendencia estable, el margen en el que oscila el valor del indicador en los 7 últimos años es de 7,5 puntos y la evolución es cíclica, lo que mantiene su tendencia de forma constante en la serie.



No existen diferencias significativas entre quienes usaron el servicio para el bloque de materias Generales o quienes lo hicieron sobre el de Tributarias.

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



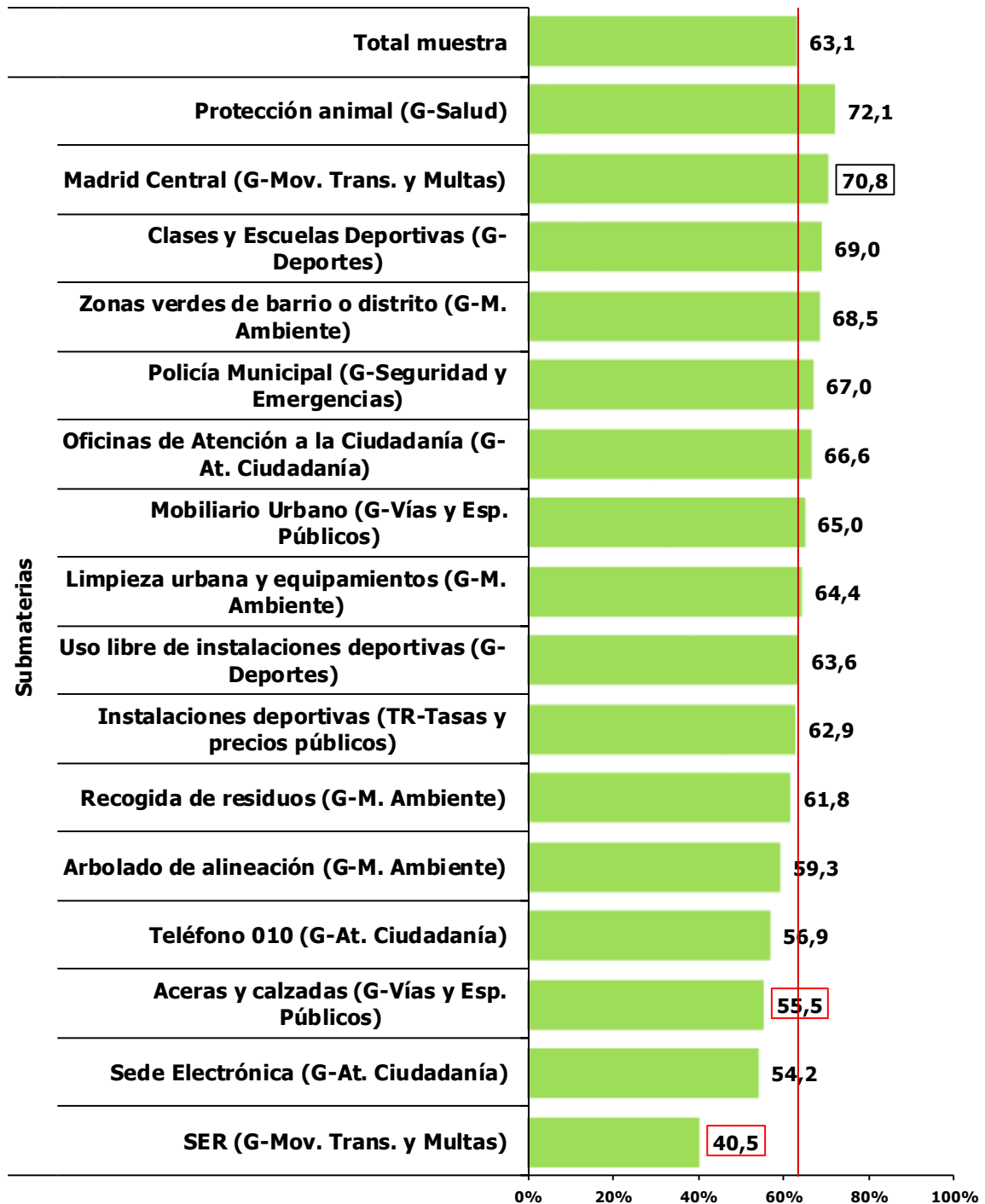
Base: Total muestra.

Al igual que ocurría en el indicador anterior, la homogeneidad entre las materias de carácter general y tributario puede también observarse cuando se atiende al valor obtenido en cada una de las materias.

Sin que este porcentaje sea significativo, las materias en las que los prescriptores del servicio representan un mayor peso son: Salud (70,0%) y Servicios Sociales (69,0%).

En este caso, tomando como referencia la diferencia del indicador con respecto al total, la única materia que se diferencia de forma significativa es Vías y Espacios Públicos, sobre la que se registra un porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio (58,3%) significativamente inferior al 63,1% registrado entre el total. No obstante, sin que las diferencias sean significativas, en las materias Tributarias sobre Tasas y precios públicos (56,9%) y Recaudación (59,0%) se registran valores del indicador también inferiores al 60%.

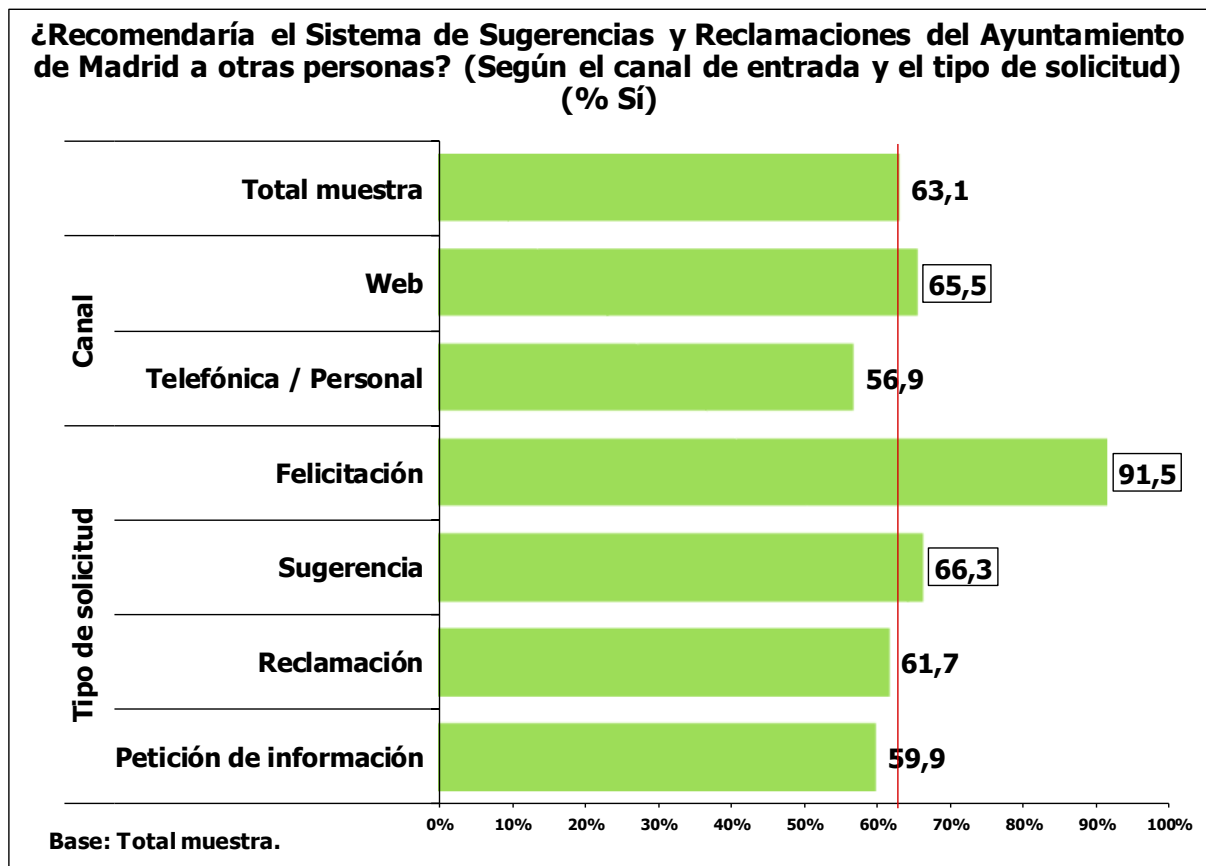
¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según submaterias) (% Sí)



Base: Total muestra.

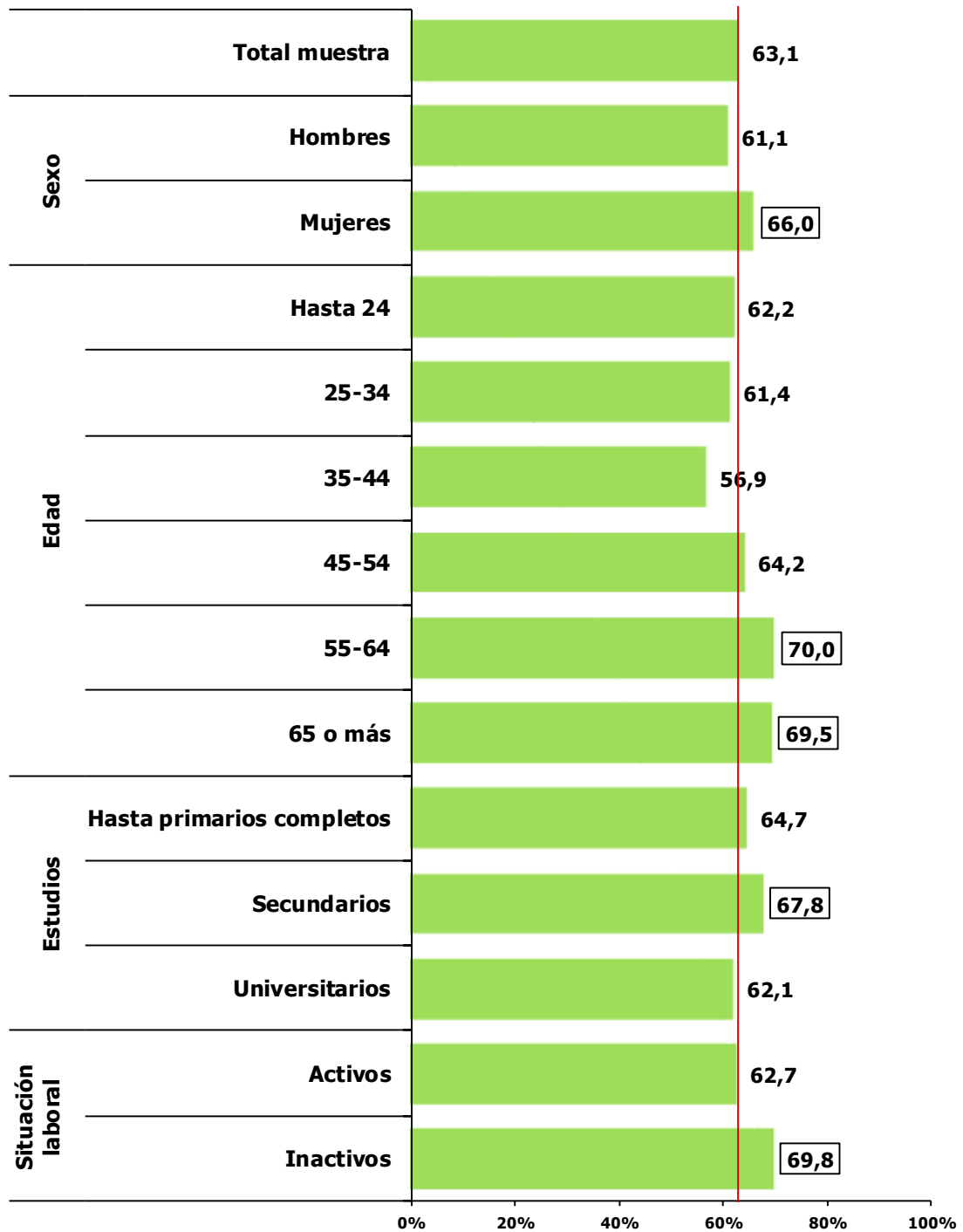
Al analizar según las submaterias, la alerta que se desprende del valor del indicador de recomendación cuando éste es significativamente inferior al registrado entre el total, se produce cuando se trata de las mismas materias que también lo es en el caso de la fidelidad: Aceras y calzadas (55,5%) y el S.E.R. (40,5%), correspondiéndose la primera con la alerta que se producía en la materia global: Vías y espacios públicos, lo que permite conocer más en profundidad uno de los temas que afectan en esa materia a la hora de volver a utilizar el servicio.

Por su parte, también coincidiendo con el indicador de fidelidad, el indicador de recomendación cuando las personas usuarias tramitaron solicitudes sobre Madrid Central (70,8%) es significativamente superior al 63,1 que se registra entre el total. Otra submateria con un valor alto es la de protección animal (72,1%) aunque en este caso la diferencia con respecto al total no es estadísticamente significativa.



Atendiendo al canal de entrada y tipo de solicitud, el indicador de recomendación aumenta significativamente entre quienes entran al sistema a través de la web (65,5%) con respecto a los que entran telefónica y presencialmente (56,9%) y al 63,1% total. También destaca entre los que acceden para realizar felicitaciones (91,5%) o sugerencias (66,3%) con respecto al registrado entre quienes realizan reclamaciones (61,7%) y con respecto al total (63,1%).

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



Base: Total muestra.

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

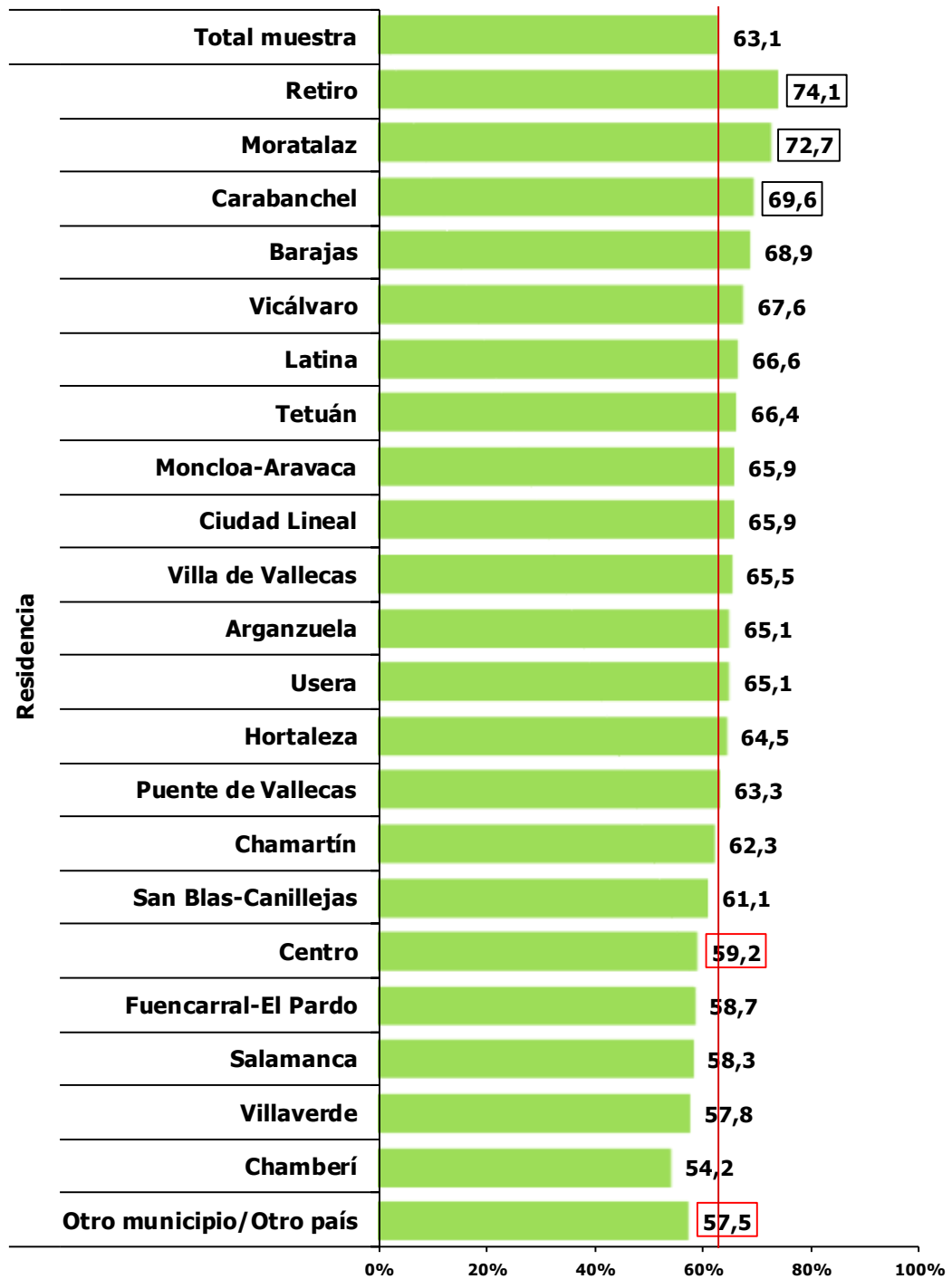
El 66,0 de las mujeres recomendarían el Sistema SyR a otras personas, porcentaje significativamente superior al registrado entre los hombres (61,1%) y entre el conjunto de personas usuarias (63,1%).

Según la edad se observa una clara relación, el indicador aumenta en los segmentos de mayor edad. El porcentaje registrado entre los grupos con una edad superior a los 55 años ($\geq 69,5\%$) destaca significativamente con respecto al total (63,1%) y al registrado entre el resto de segmentos ($\leq 64,2\%$) -excepto los más jóvenes-.

Atendiendo al nivel de estudios, el porcentaje registrado entre quienes tienen estudios secundarios (67,8%) es significativamente superior al registrado entre los que los tienen universitarios (62,1%) y también al 63,1% registrado entre el total.

En función de la actividad, entre los inactivos se registra un porcentaje de "prescriptores" (69,8%) significativamente superior al registrado entre los activos (62,7%) y con respecto al registrado entre el total (63,1%).

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



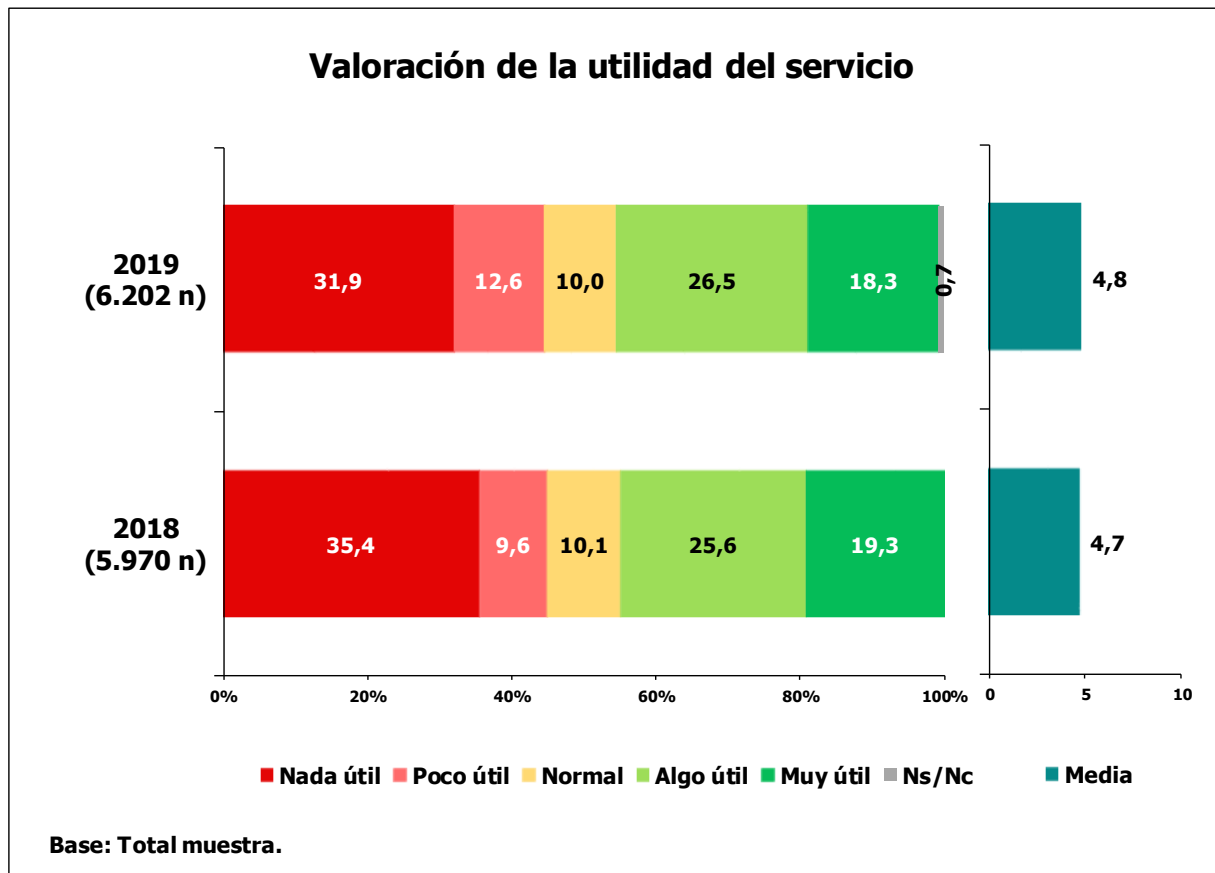
Base: Total muestra.

Si atendemos al lugar de residencia, destaca el porcentaje de quienes recomendarían el servicio en Retiro (74,1%), Moratalaz (72,2%) y Carabanchel (69,6%) con respecto al porcentaje registrado globalmente (63,1%) y en la mayoría del resto de distritos.

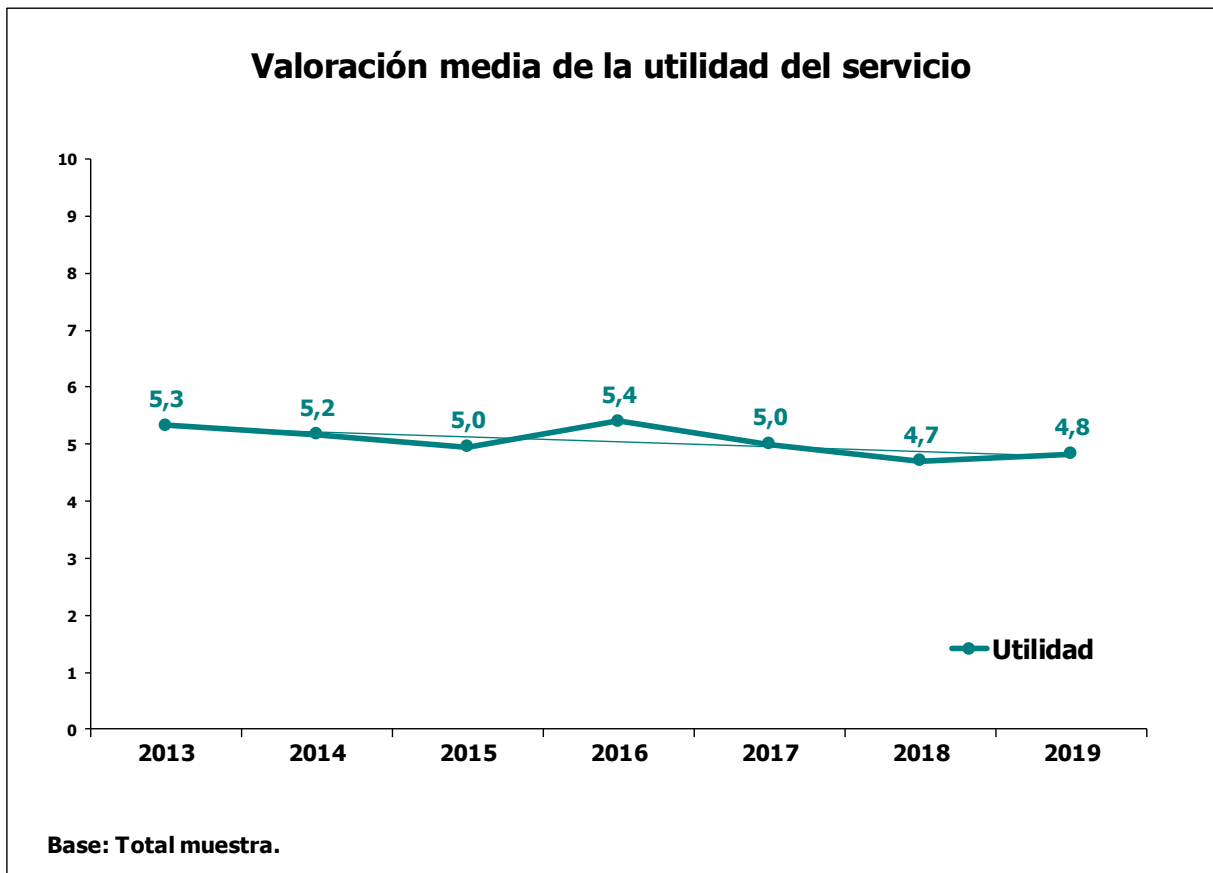
El valor del indicador que se registra en el distrito Centro (59,2%) y entre las personas usuarias que residen en otros municipios u otros países (57,5%) es significativamente inferior al 63,1% total, lo que indica que son las zonas en las que el sistema cuenta con una menor proporción de prescriptores.

C) Utilidad

El tercer y último aspecto del servicio tiene que ver con la utilidad que éste tiene para la ciudadanía. De hecho, **el porcentaje de personas que consideran el servicio útil o muy útil** es otro de los indicadores asociados al compromiso, así pues, para obtenerlo se preguntó por la valoración de la utilidad en una escala de 0 a 10, en la que las puntuaciones de 6 a 8 se agregarían representando a quienes lo consideran útil y de 9 a 10 muy útil.

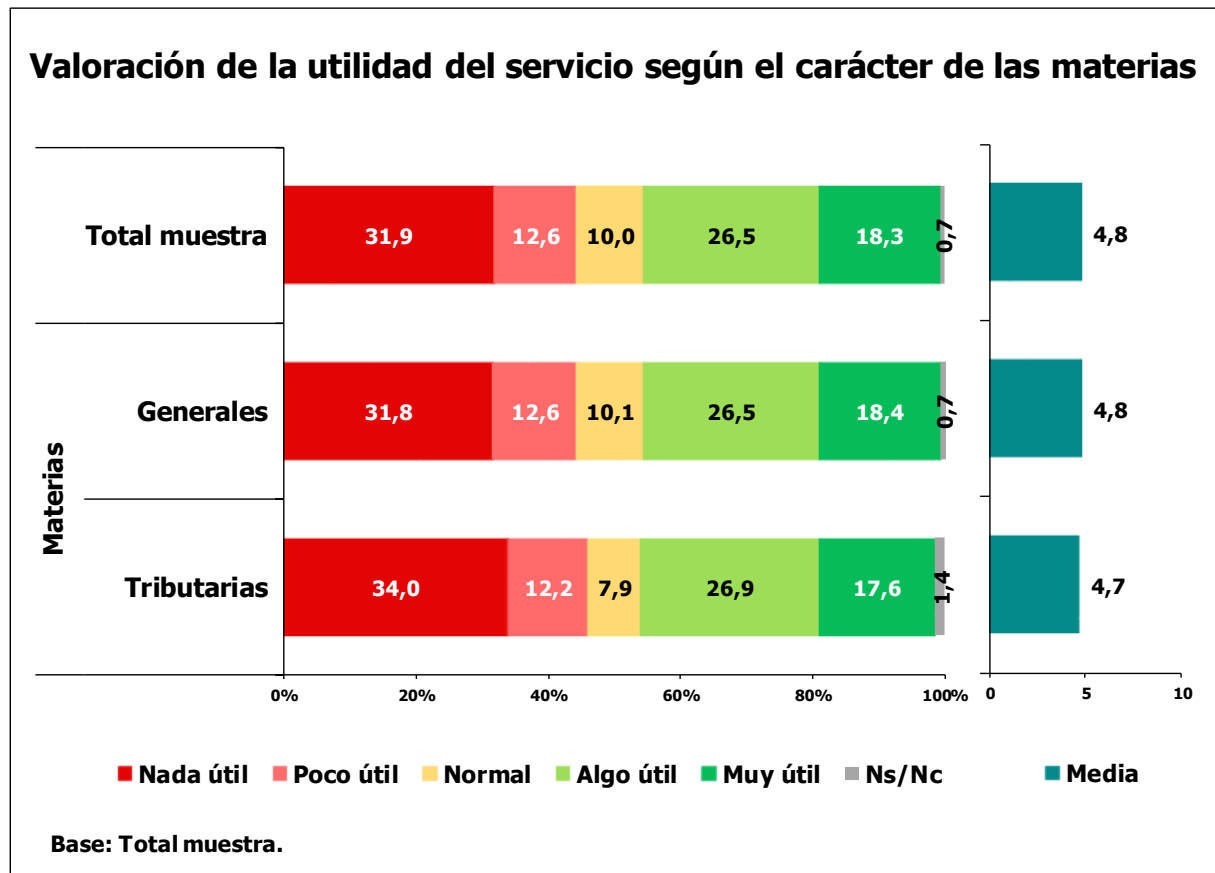


De manera que el valor del indicador es el 44,8% formado por quienes consideran útil (26,5%) o muy útil (18,3%) este servicio. Pero también se registra un 44,5% de quienes valoran la utilidad por debajo del 5 y un 12,6% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de $X=4,8$, una décima superior al registrado en 2018 ($X=4,7$).



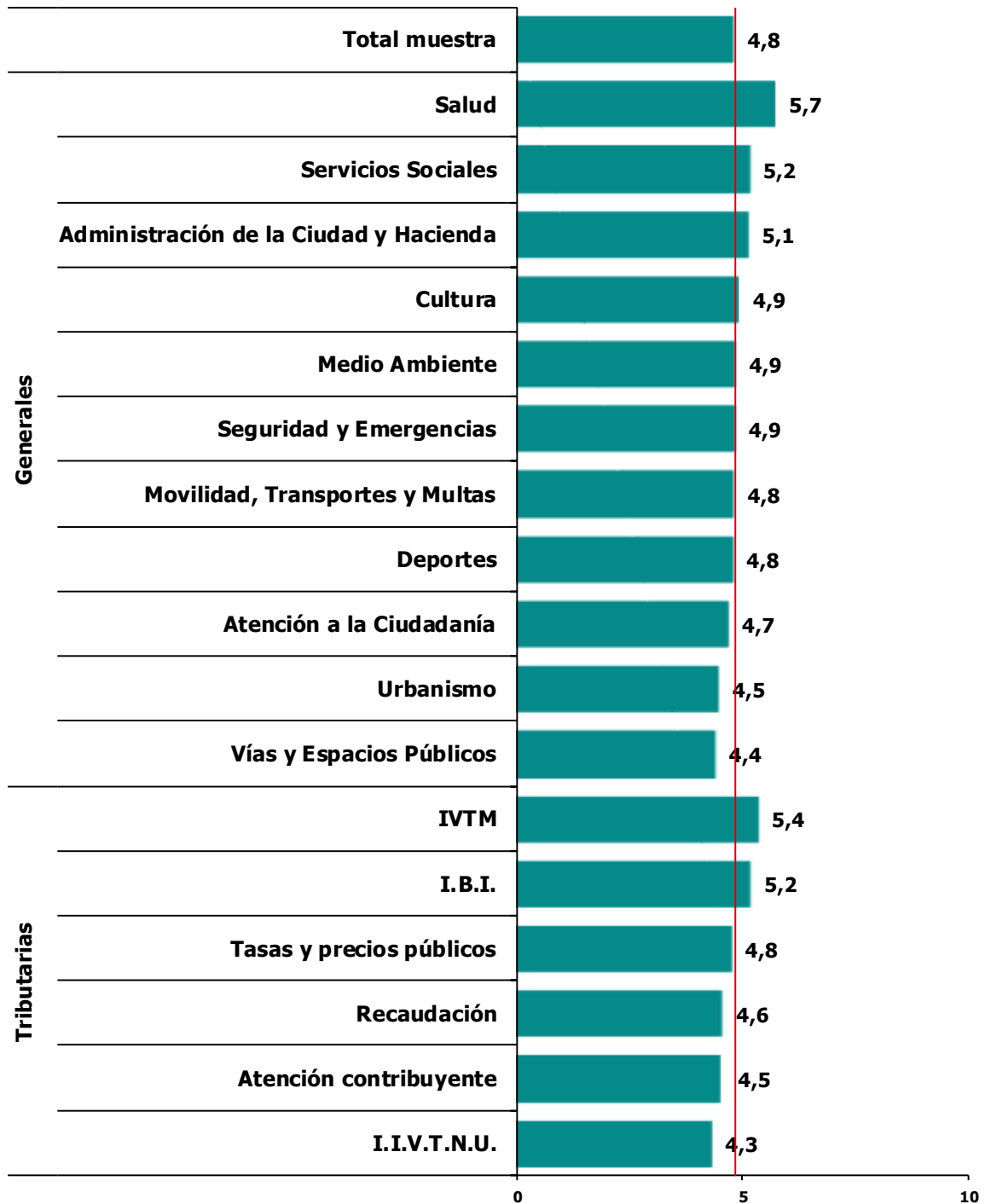
Tomando la evolución de la valoración media de la utilidad desde 2013, se observa que la línea de tendencia tiene una progresión ligeramente descendente, como consecuencia de dos periodos consecutivos de descenso interrumpidos por una crecida en la mitad de la serie y la que se produce en la actual oleada.

El margen entre la mejor y la peor valoración es de 7 décimas de punto, pero hay que señalar que en las dos últimas consultas se han registrado las dos peores valoraciones medias.



No existen diferencias significativas en función del carácter de las materias ni en los porcentajes ni en las medias registradas.

Valoración de la utilidad del servicio según materias (Media)

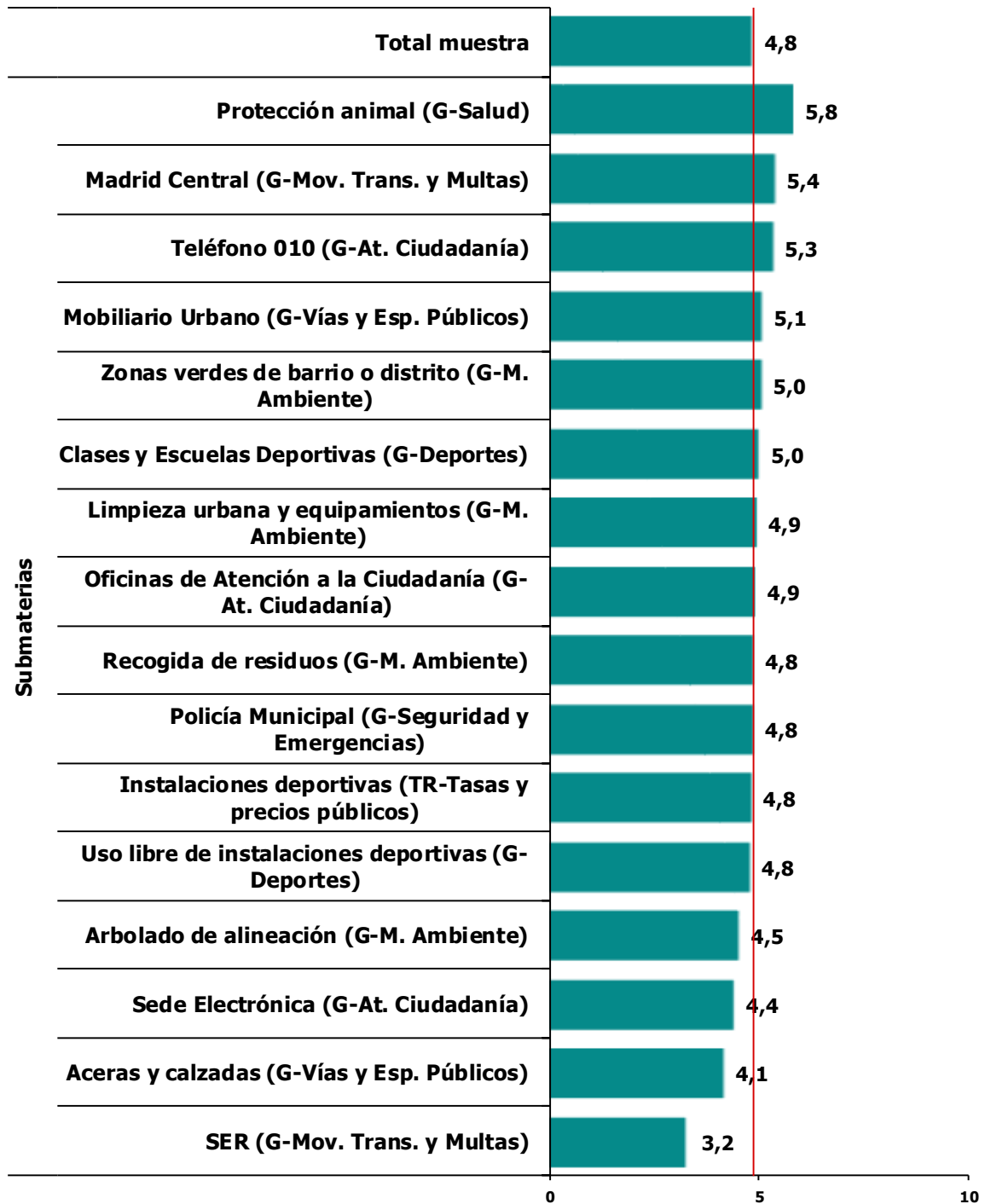


Base: Total muestra.

La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en materias como Salud ($X=5,7$), Servicios Sociales ($X=5,2$) y Administración de la Ciudad y Hacienda ($X=5,1$) entre las materias Generales. Por su parte, entre las Tributarias “aprueban” la utilidad cuando se tratan dos impuestos: el I.V.T.M. ($X=5,4$) y el I.B.I. ($X=5,2$).

Las materias con valoración media más negativa entre el grupo de las generales son Vías y Espacios Públicos ($X=4,4$), Urbanismo ($X=4,5$) y Atención ciudadana ($X=4,7$). Mientras que, entre las Tributarias, las tres con peor valoración media son I.I.V.T.N.U. ($X=4,3$), Atención al Contribuyente ($X=4,5$) y Recaudación ($X=4,6$).

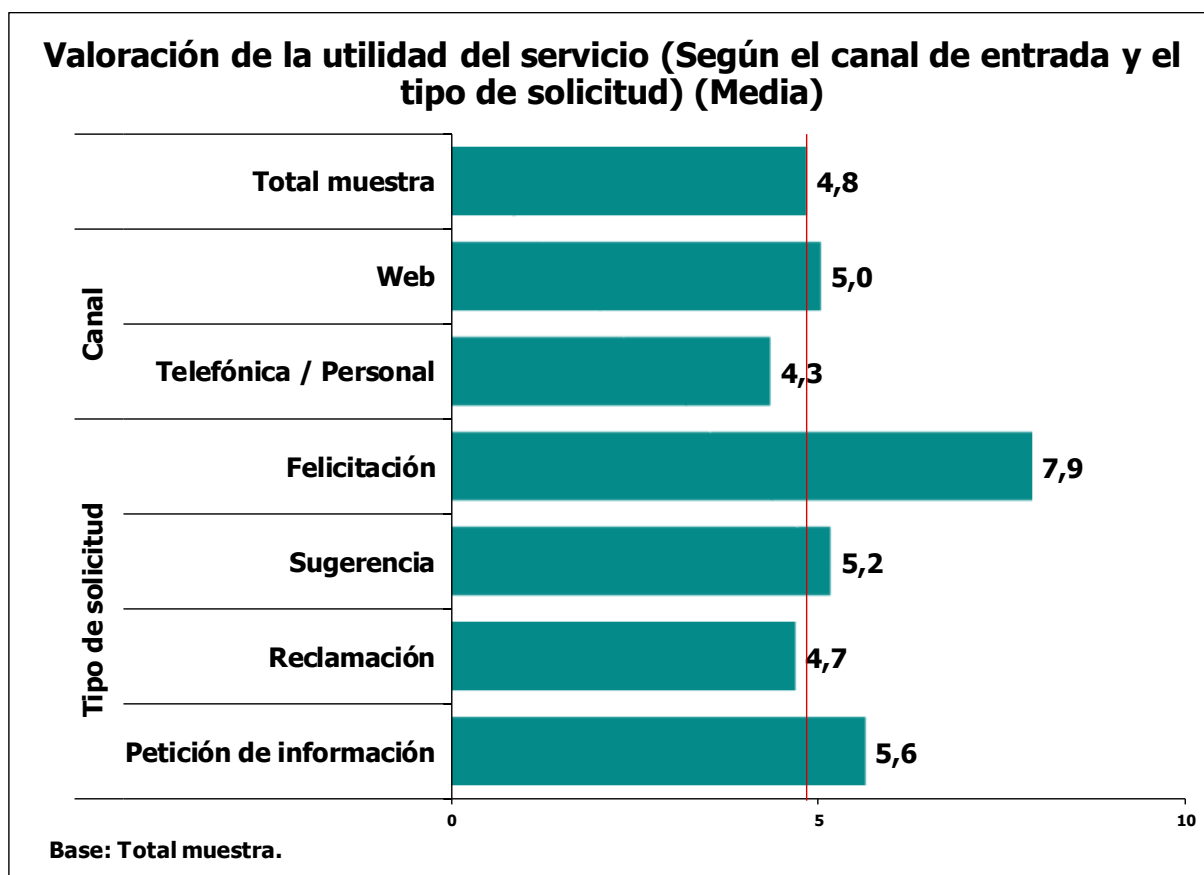
Valoración de la utilidad del servicio según submaterias (Media)



Base: Total muestra.

Entre las 16 submaterias analizadas, las tres con la valoración media más alta de la utilidad del servicio registrada son Protección animal ($X=5,8$), Madrid Central ($X=5,4$) y el teléfono 010 ($X=5,3$), a las cuales acompañan con valoraciones también altas el mobiliario urbano ($X=5,1$), las zonas verdes de barrio o distrito ($X=5,0$) y las clases y escuelas deportivas ($X=5$).

Sin embargo, las tres submaterias sobre las que peor se valora la utilidad son el S.E.R. ($X=3,2$), las aceras y calzadas ($X=4,1$) y la Sede Electrónica ($X=4,4$) que junto con el arbolado de alineación ($X=4,5$) se perfilan como las submaterias para las cuales el servicios se percibe como menos útil.

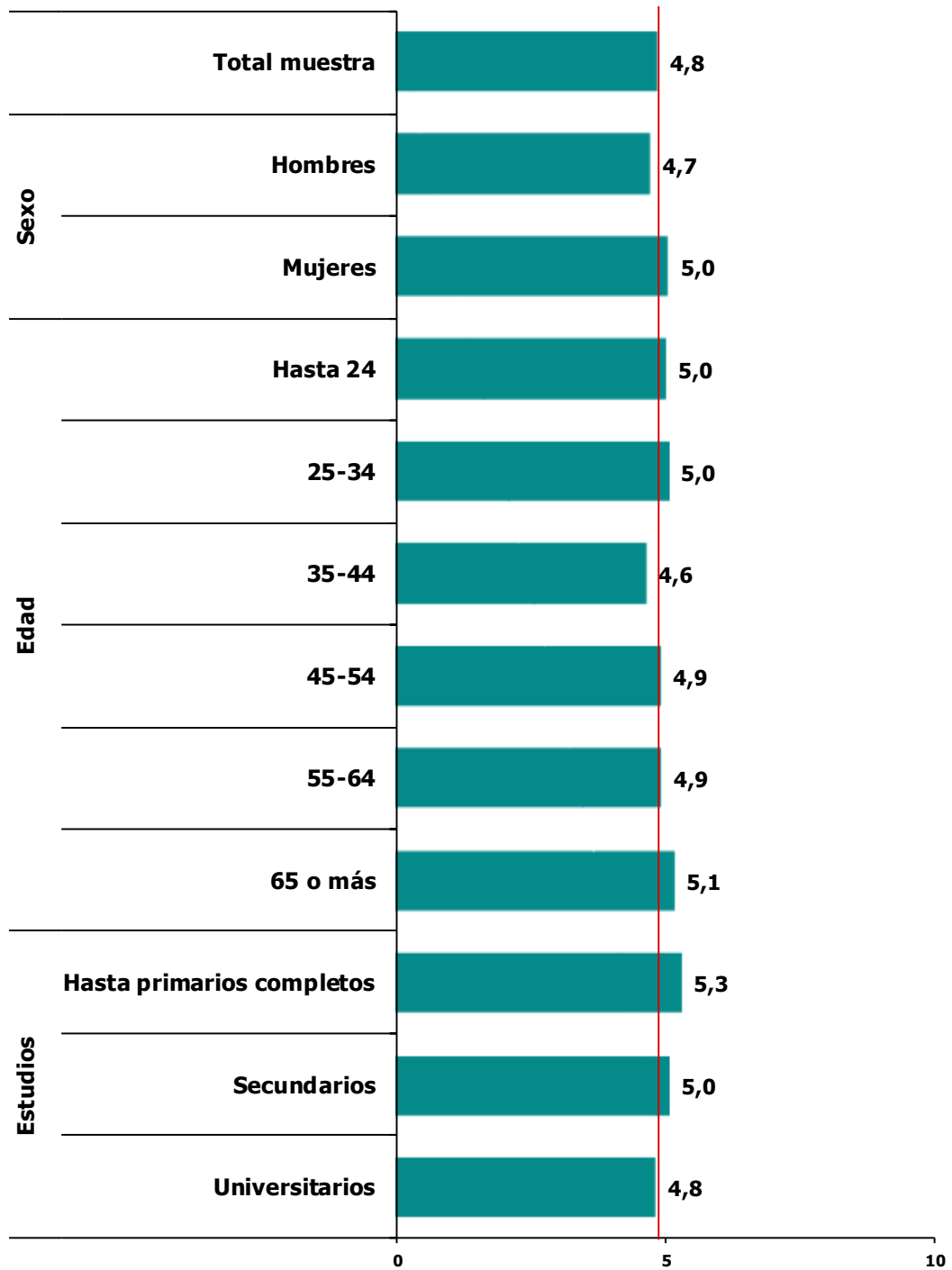


Atendiendo al canal de entrada, la valoración media de la utilidad del servicio que se registra entre quienes accedieron por la web ($X=5$) es

significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma telefónica o presencial ($X=4,3$).

Según el tipo de solicitud, la valoración media de la utilidad que se registra entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,9$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquier otra solicitud ($X\leq 5,2$). Pero también hay que señalar que la otorgada por quienes realizaron sugerencias ($X=5,2$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,7$) trámite para el que la utilidad "suspende".

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



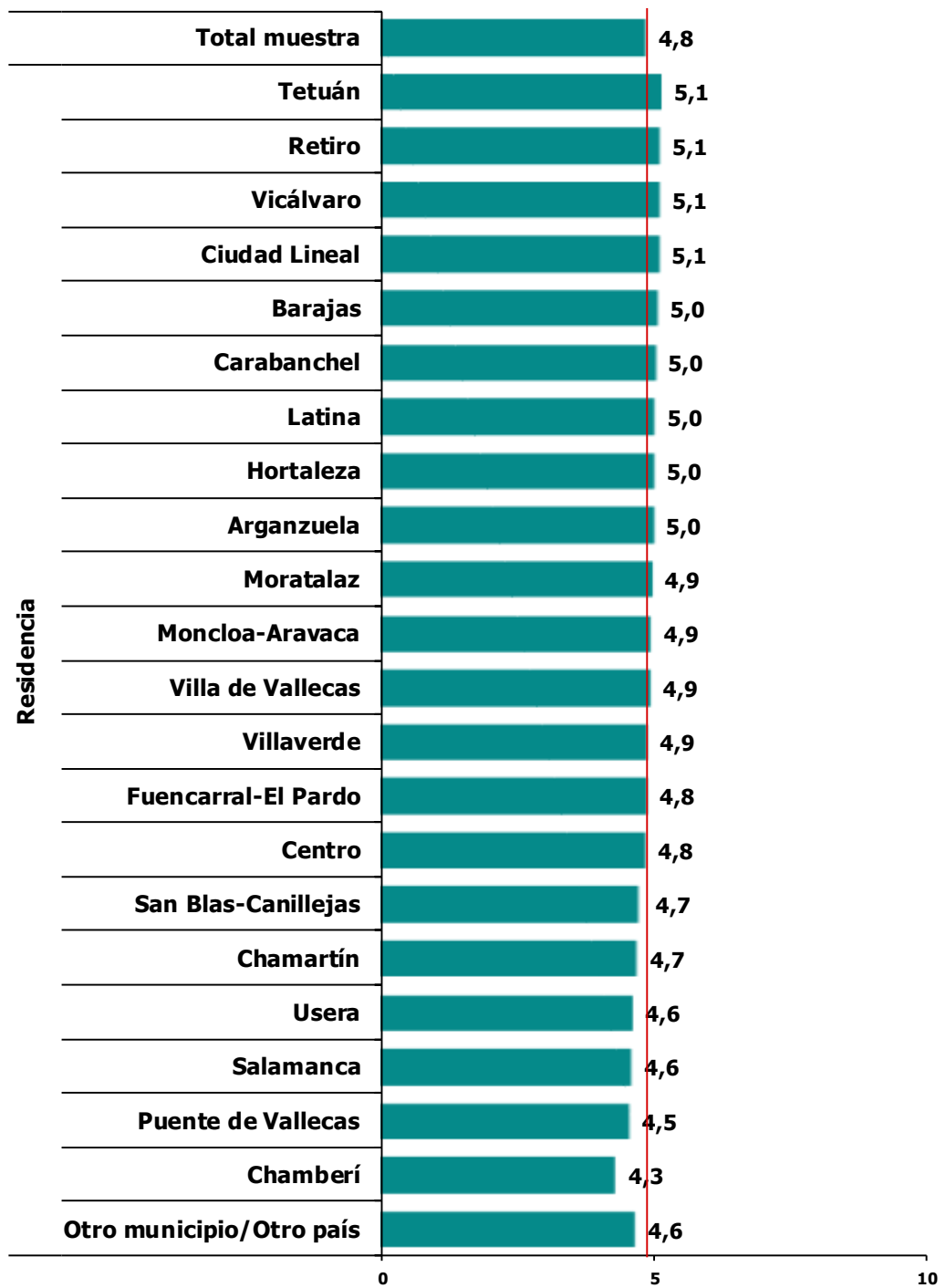
Base: Total muestra.

Entre las mujeres se registra una valoración media de la utilidad del servicio ($X=5,0$) que es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,7$).

Atendiendo a la edad, la mejor valoración de la utilidad del servicio es la que le otorgan quienes tienen menos de 25 años ($X=5,0$) o 65 y más ($5,1$), únicos segmentos que la aprueban. Por su parte, la media registrada entre quienes tienen entre 35 y 44 años ($X=4,6$) es significativamente inferior a la registrada entre el resto de grupos de edad ($X \geq 4,9$) -excepto el de los más jóvenes-.

Según el nivel de estudios, la valoración media pasa del "aprobado" entre quienes tienen estudios primarios ($X=5,3$) o secundarios ($X=5,0$) esta última significativamente superior a la registrada entre quienes tienen estudios universitarios ($X=4,8$).

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



Base: Total muestra.

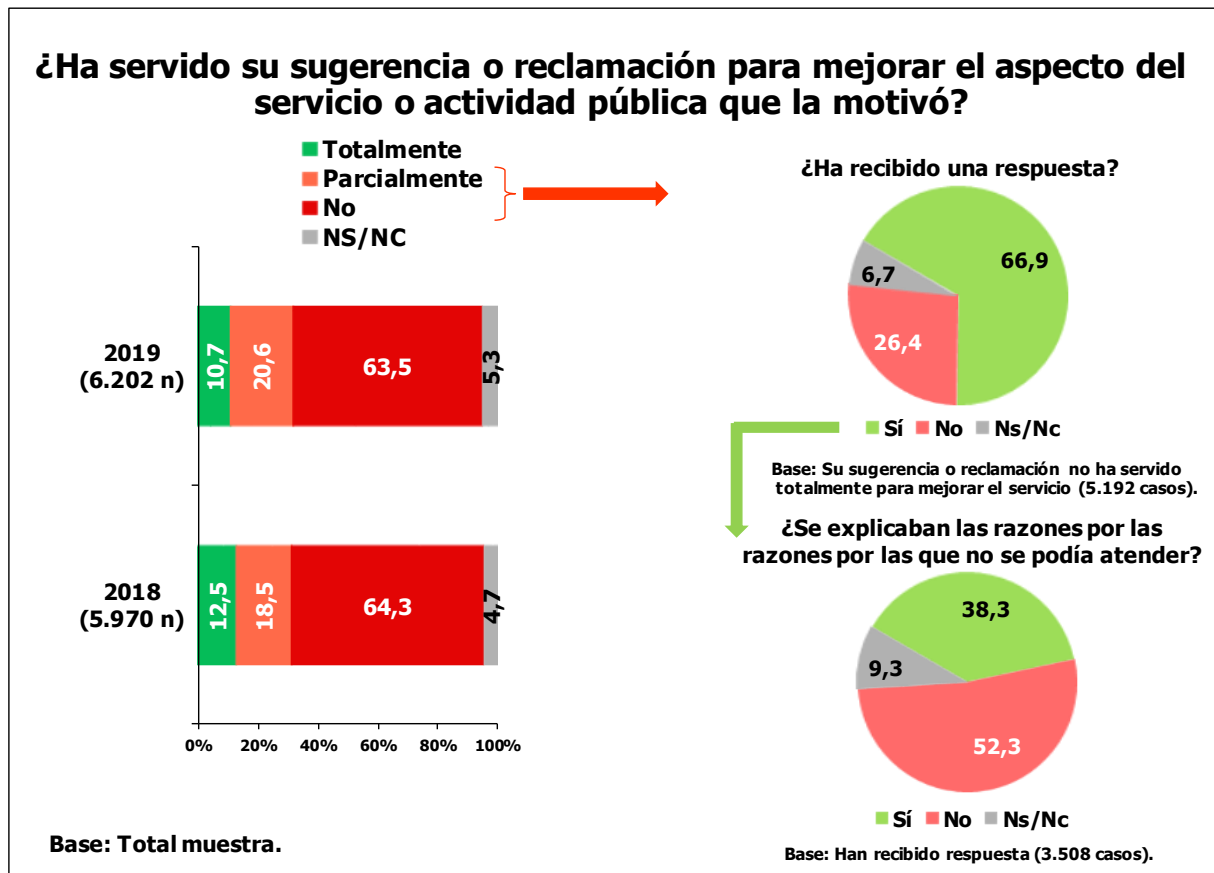
Los distritos que “aprueban” la utilidad del servicio según la media registrada son Tetuán (X=5,1), Retiro (X=5,1), Vicálvaro (X=5,1), Ciudad Lineal (X=5,1), Barajas (X=5,0), Carabanchel (X=5,0), Latina (X=5,0), Hortaleza (X=5,0) y Arganzuela (X=5,0).

Por su parte, los distritos que peor valoran la utilidad según la media obtenida son Chamberí (X=4,3), Puente de Vallecas (X=4,5), Salamanca (X=4,6) y Usera (X=4,6).

Hasta aquí el análisis de la valoración de la utilidad, pero además se quiso profundizar en la forma en la que esa utilidad se materializaba para las personas usuarias del servicio. Para ello se realizaron varias preguntas más que tenían que ver con la percepción y medida en la que su sugerencia, reclamación o felicitación había mejorado el aspecto que la motivó, si se había recibido respuesta entre quienes no vieron resuelto el aspecto en su totalidad y si esa respuesta explicada satisfactoriamente las razones de su “no atención”.

A este respecto, cabe señalar que, según figura en los registros del propio Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, de las 115.353 solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2019, sólo 2.982 fueron archivadas sin respuesta³, lo que supone un 2,6% del total y por consiguiente un porcentaje de respuesta por parte del Sistema del 97,4% del total de solicitudes.

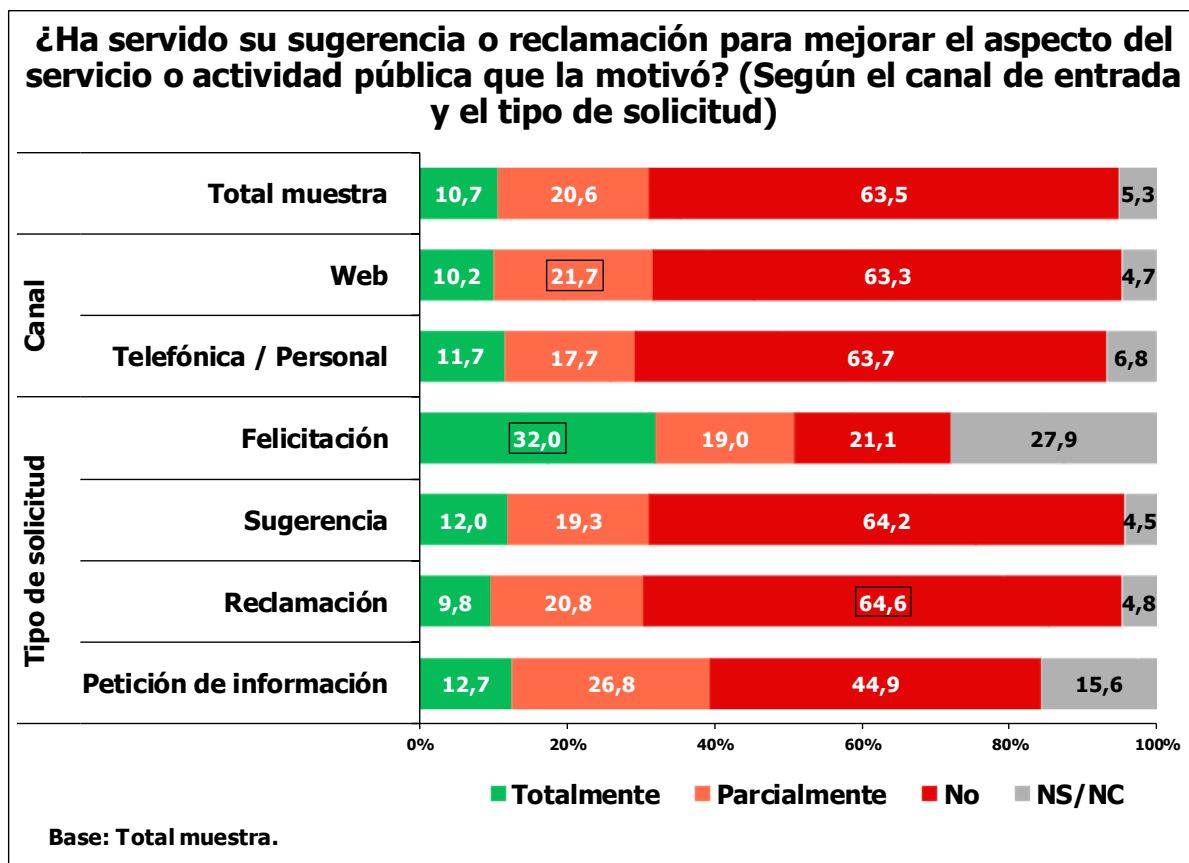
³ Datos facilitados por la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid.



Con respecto a la pregunta sobre si la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó, tan sólo el 10,7% aseguran que así fue en su totalidad, el 20,6% afirman que se solucionó parcialmente y casi dos tercios de las personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (63,5%) representando la opinión claramente mayoritaria.

Con respecto al año anterior, el porcentaje de personas usuarias que aseguraron que no se había solucionado el aspecto que motivó su SYR disminuye 0,8 puntos. Por su parte, el porcentaje de quienes ven solucionado el problema en su totalidad también disminuye (1,8 puntos) mientras que el porcentaje de quienes lo ven mejorado parcialmente aumenta 2,1 puntos.

Entre quienes afirmaron que su sugerencia o reclamación no había servido totalmente para mejorar el aspecto, el 66,9% recibieron respuesta, entre los cuales representan un 38,3% quienes consideran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se atendió su petición y un 52,3% los que afirman que no.



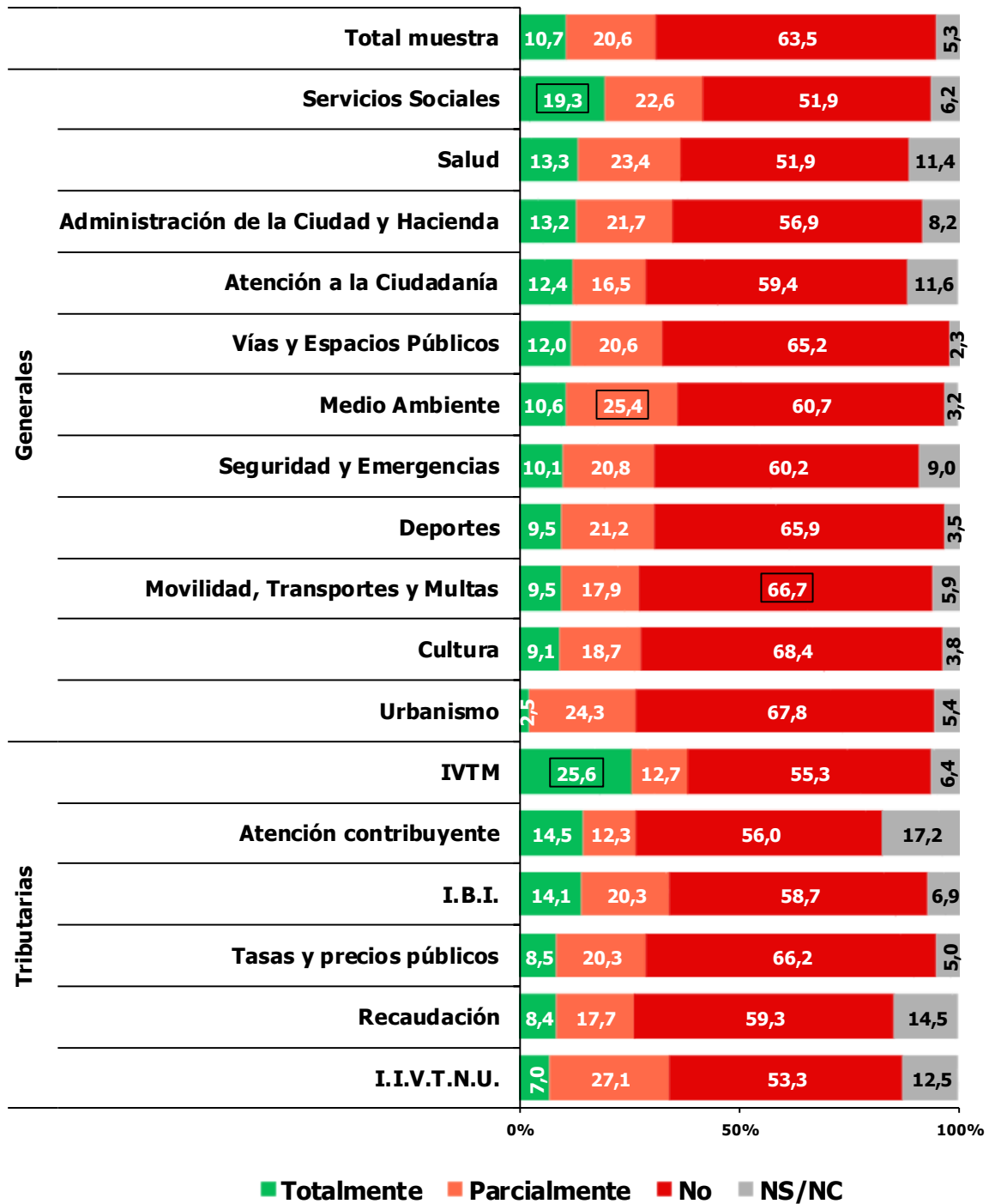
El porcentaje de quienes vieron totalmente mejorado el aspecto que originó su trámite es, entre quienes realizaron felicitaciones (32,0%) significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro Tipo de solicitud ($\leq 12,7\%$) y también con respecto al 10,7% registrado entre el total.

Quienes vieron mejorado el aspecto sólo parcialmente entre quienes entraron por la página web (21,7%) representan un porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes

entraron por los canales telefónico y presencial (17,7%) y también con respecto al 20,6% registrado entre el total.

Por su parte, el porcentaje de quienes no han visto mejora alguna del aspecto que originó el trámite es, entre quienes realizaron reclamaciones (64,6%), significativamente superior al 63,5% registrado en total, siéndolo también con respecto a quienes realizaron felicitaciones (21,1%) y peticiones de información (44,9%).

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

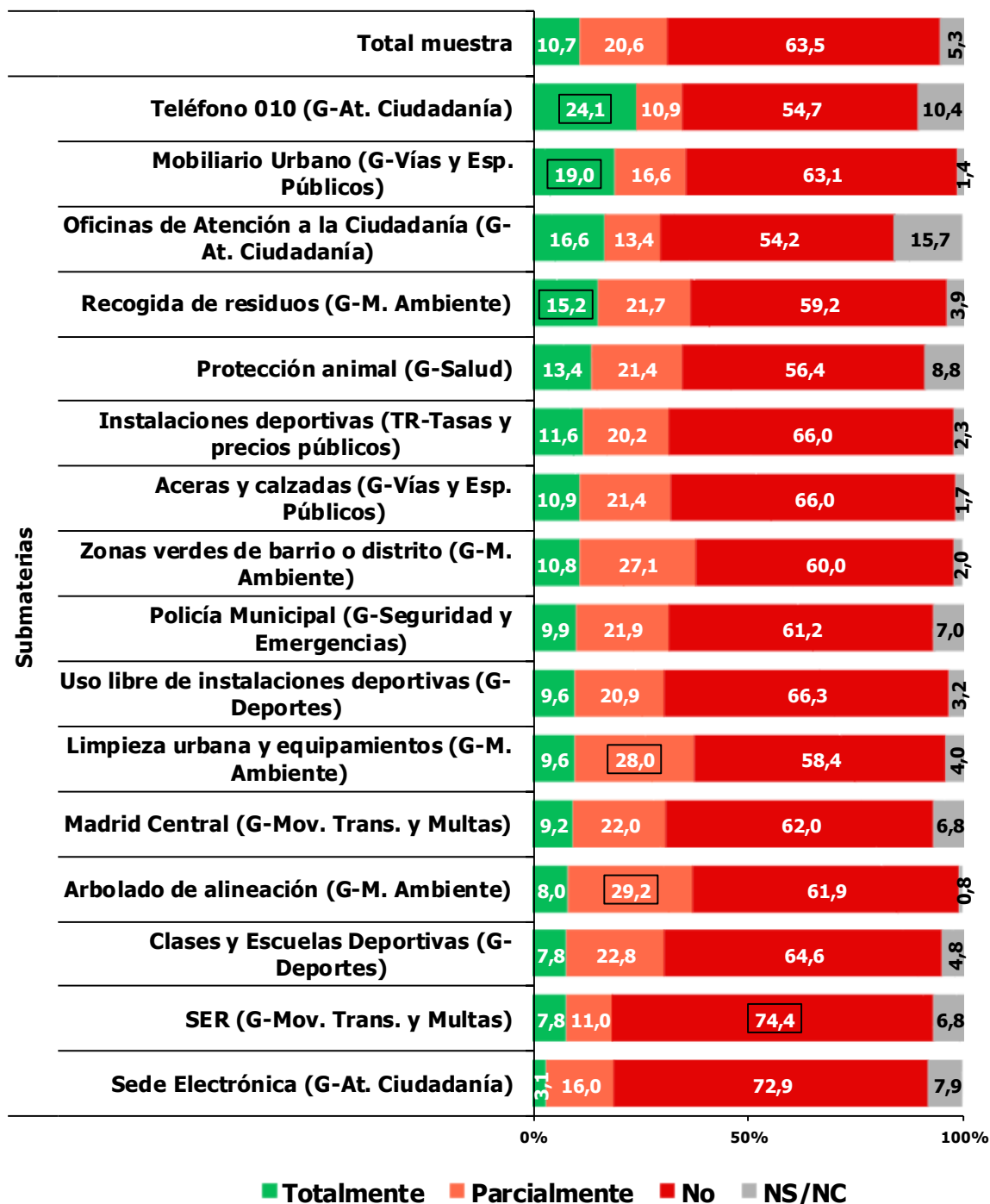


Base: Total muestra.

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

- Las materias sobre las que el porcentaje de quienes han visto totalmente mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación representan un porcentaje significativamente superior al 10,7% registrado entre el conjunto son: Servicios Sociales (19,3%) y el I.V.T.M. (25,6%), esta última Tributaria.
- Destaca el porcentaje de quienes vieron solucionado su problema original sólo parcialmente entre quienes usaron el servicio en materia de Medio Ambiente (25,4%) con respecto al 20,6% registrado entre el total.
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 63,5% registrado entre el total, cuando se trata de la materias General **Movilidad, Transportes y Multas (66,7%)** representando la materia sobre las cuáles los usuarios perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.

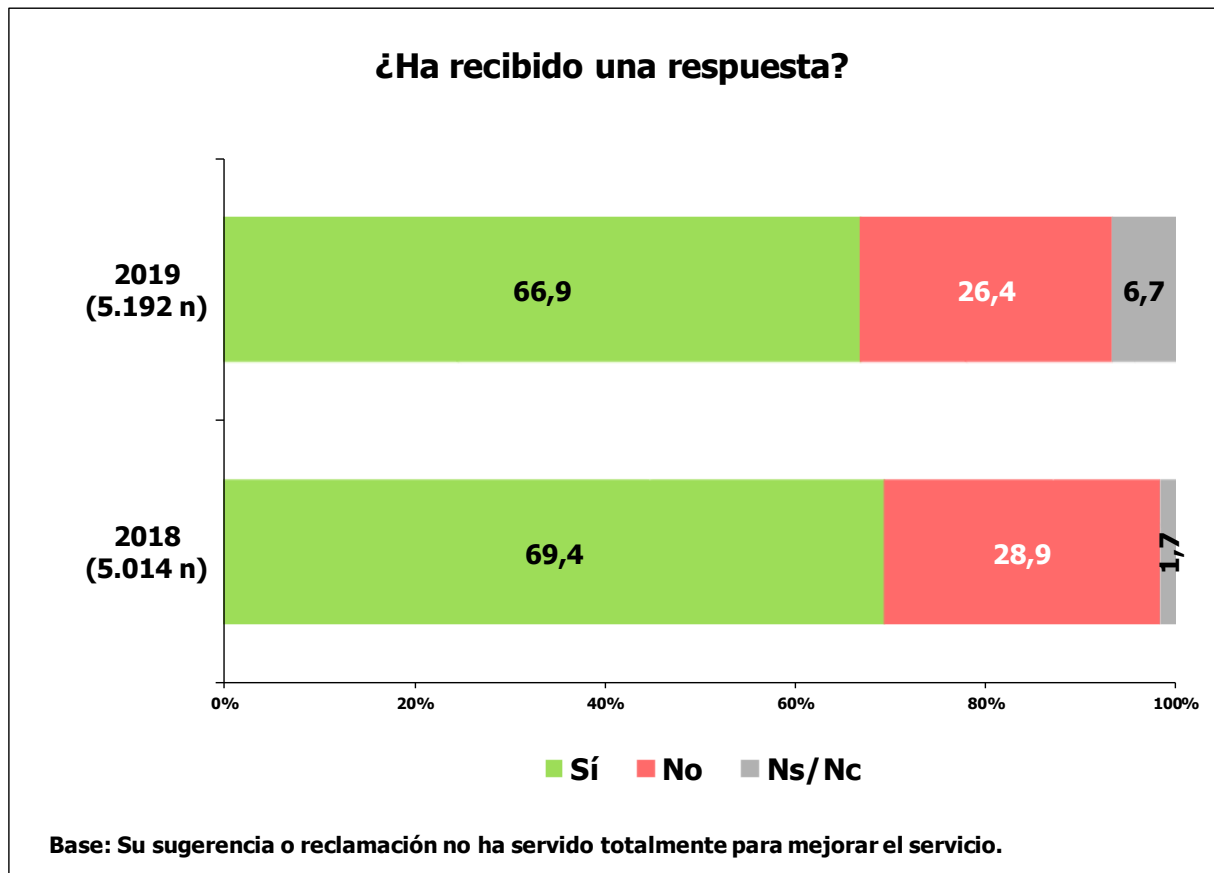
¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó? (Según submaterias)



Base: Total muestra.

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

- Las submaterias sobre las cuales destaca significativamente el porcentaje de quienes consideran que se ha mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación son: Teléfono 010 (24,1%), recogida de residuos (15,2%) y mobiliario urbano (19,0%).
- Destaca el porcentaje de quienes vieron mejorado sólo parcialmente el aspecto entre quienes usaron el servicio para arbolado de alineación (29,2%) y limpieza urbana y equipamientos (28,0%).
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 63,5% registrado entre el total, cuando se trata de la submateria del S.E.R. (74,4%), perteneciente a la materia de Movilidad, Transportes y Multas sobre las que las personas usuarias perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.



Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto del servicio, el porcentaje de quienes aseguran que recibieron una respuesta (66,9%) es 2,5 puntos inferior al registrado en 2018 (69,4%).

Por su parte, el 26,4% afirman que no recibieron respuesta por parte del Sistema. Tomando como base el total de personas usuarias entrevistadas, este porcentaje es el 22,2%, sin embargo, es preciso recordar que el porcentaje real de solicitudes archivadas sin respuesta por parte del Sistema SyR es del 2,6%.

La identificación de este desajuste no es nueva, en oleadas anteriores se percibió una confusión entre la respuesta del Sistema SyR y la respuesta a la solución del problema, por parte de los informantes. Para corregir esa interpretación errónea, en la oleada actual se incluyó en el cuestionario una aclaración. Sin embargo, el dato que acabamos de

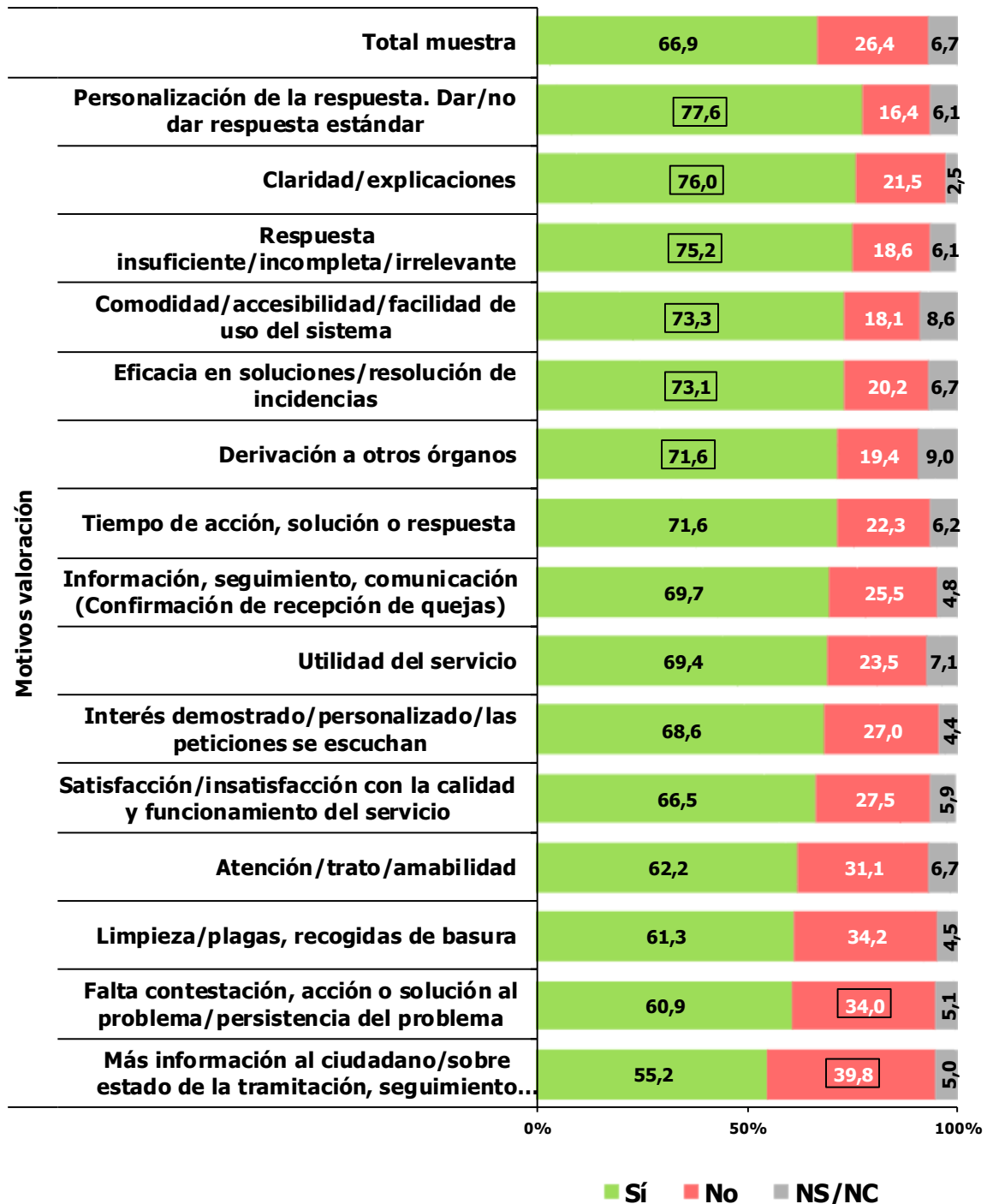
contrastar nos indica que, a pesar de la aclaración, la percepción de no haber sido respondidos por parte del Sistema persiste.

Así pues, cabe preguntarse ¿Por qué una buena parte de personas usuarias que han recibido respuesta efectiva del sistema afirman sin embargo que no la han recibido, más aún actualmente, que han recibido una explicación?

Indagado de forma cualitativa entre las preguntas abiertas, hemos encontrado indicios de que el problema es conceptual. Así, a propósito de los motivos de valoración, se han agrupado en una categoría aquellas menciones que señalan la falta de contestación, la falta de acción y la falta de solución al problema por el que se ha tramitado la solicitud, así como la persistencia del problema. Por otro lado, se ha agrupado otra categoría con las menciones que demandan más información al ciudadano, el estado de la tramitación o el seguimiento de la reclamación. De los comentarios de todas estas personas usuarias se desprende que una contestación “administrativa” si no aporta algo más (en cuanto al procedimiento a seguir u otras características de la posible solución) es también interpretada como una no respuesta, y catalogada como tal en diversos puntos del cuestionario.

Para comprobar la relación entre esas personas usuarias y quienes afirman que no han recibido respuesta, hemos cruzado ambas variables.

¿Ha recibido una respuesta? (Según motivos valoración)



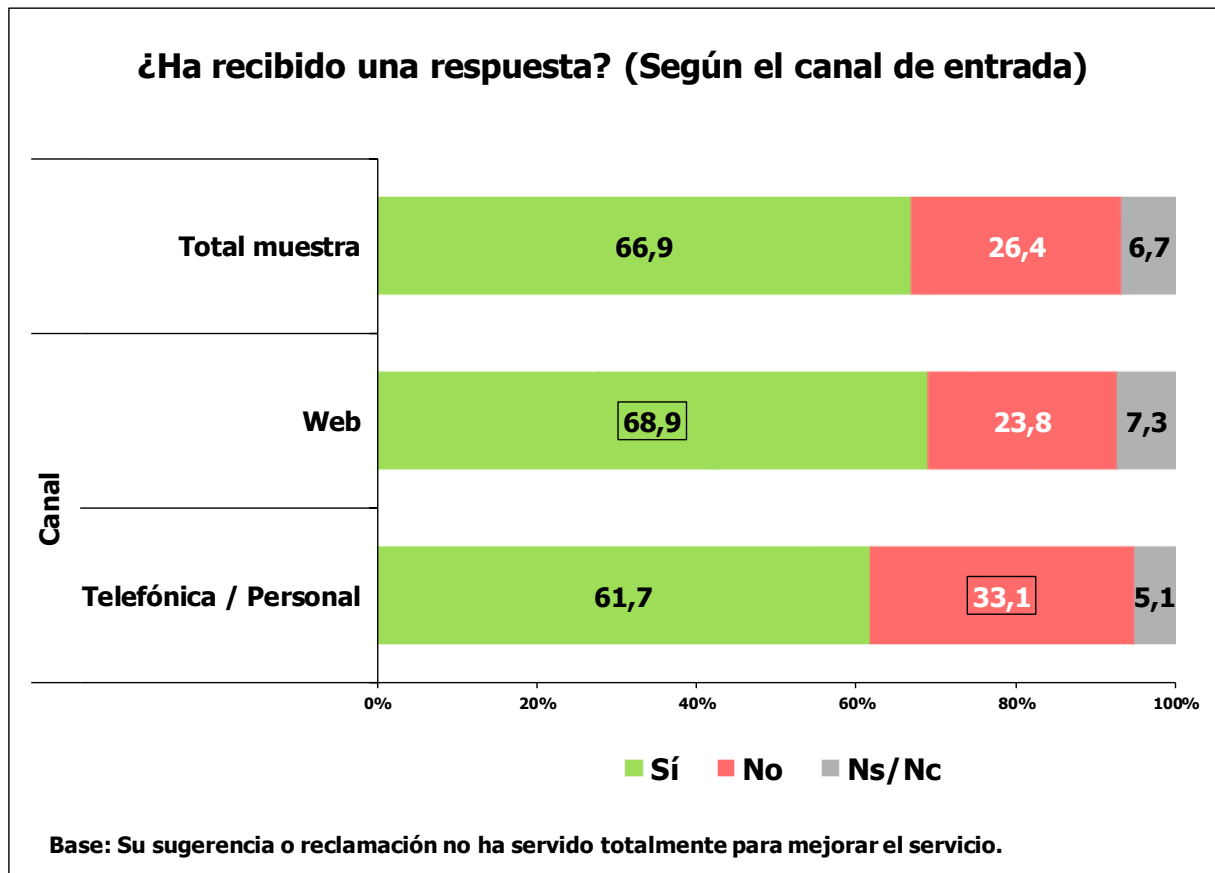
Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio.

Por un lado, destaca el porcentaje de quienes aseguran que sí recibieron respuesta, entre aquellos que mencionaron aspectos o insuficiencias de la misma, como la personalización (77,6%), la claridad (76,05), las respuestas incompletas (75,2%), la accesibilidad (73,3%), la eficacia (73,1%) o la derivación a otros órganos (71,6%)

Pero, por otro lado, se puede comprobar que el porcentaje registrado de quienes aseguran que no recibieron respuesta por parte del sistema, destaca significativamente entre quienes mencionaron como motivo de su valoración la falta de contestación, de acción o de solución al problema y la persistencia del mismo (34,0%) y entre quienes reclaman más información al ciudadano sobre el estado de la tramitación o el seguimiento de la reclamación (39,8%). Es decir, este porcentaje aumenta cuando la respuesta administrativa recibida es interpretada, conceptualmente, como no respuesta.

Lo que permite confirmar ese problema apuntado anteriormente, de forma que lo que se espera como respuesta del sistema debe contener algo más que una mera respuesta formal, para ser concebida como tal por parte de muchas de estas personas usuarias.

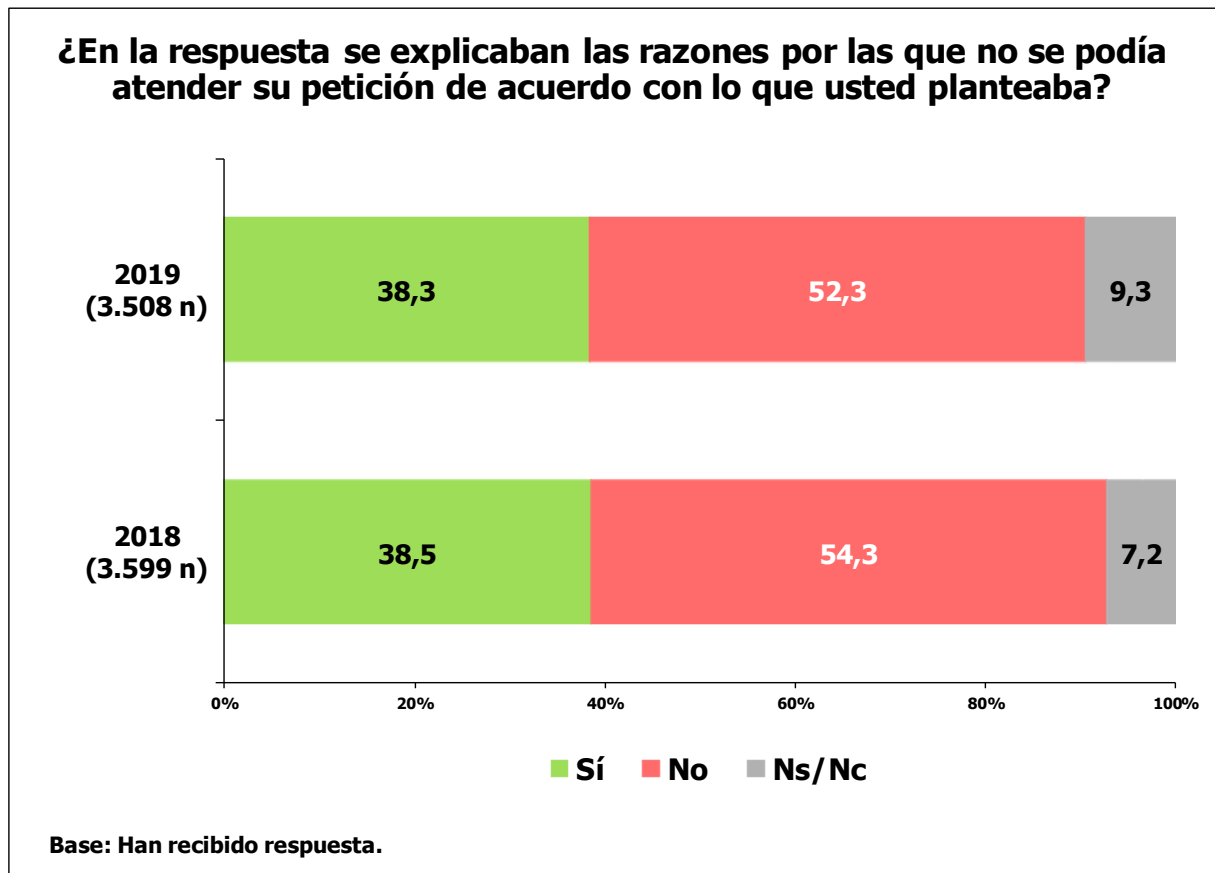
Por lo tanto, con respecto a todo lo referente a este apartado, cuando citamos a quienes afirman que no han recibido respuesta, entiéndase que esa no respuesta no sólo se refiere a la inexistencia de la misma, sino a toda respuesta considerada vacía, se podría decir que se refieren a una falta de respuesta no sólo material, sino también conceptual.



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

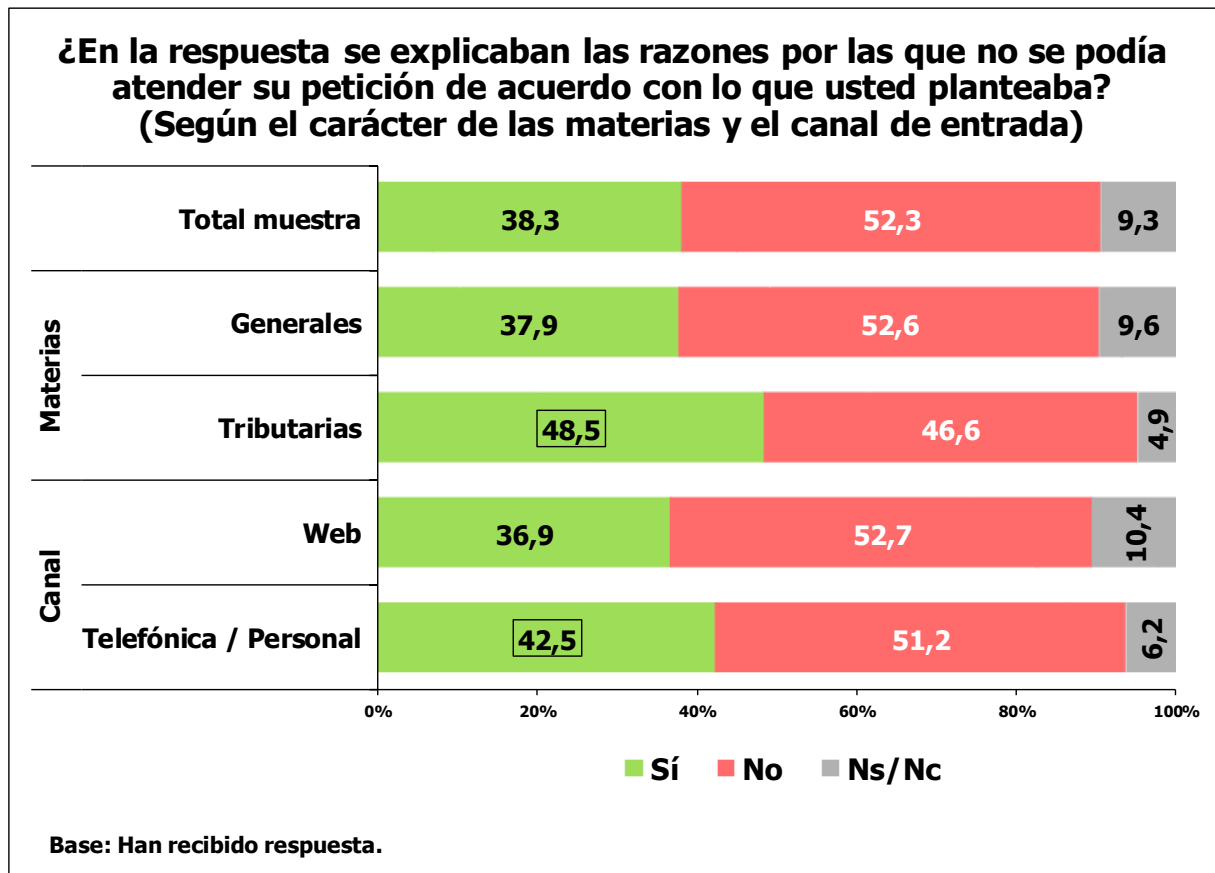
Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto, el porcentaje de quienes obtuvieron respuesta entre quienes accedieron por la página web (68,9%) es significativamente superior al registrado entre quienes entraron telefónica o presencialmente (61,7%) y también con respecto al 66,9% registrado entre el total.

Mientras que quienes afirman que no obtuvieron respuesta entre quienes entraron telefónica o presencialmente (33,1%) representan un porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la web (23,8%) y también con respecto al 26,4% registrado entre el total.



Casi cuatro de cada diez personas usuarias que afirman que recibieron respuesta del sistema (38,3%) aseguran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición, mientras que más de la mitad afirman que no (52,3%).

Con respecto al año anterior, estos porcentajes son muy similares.

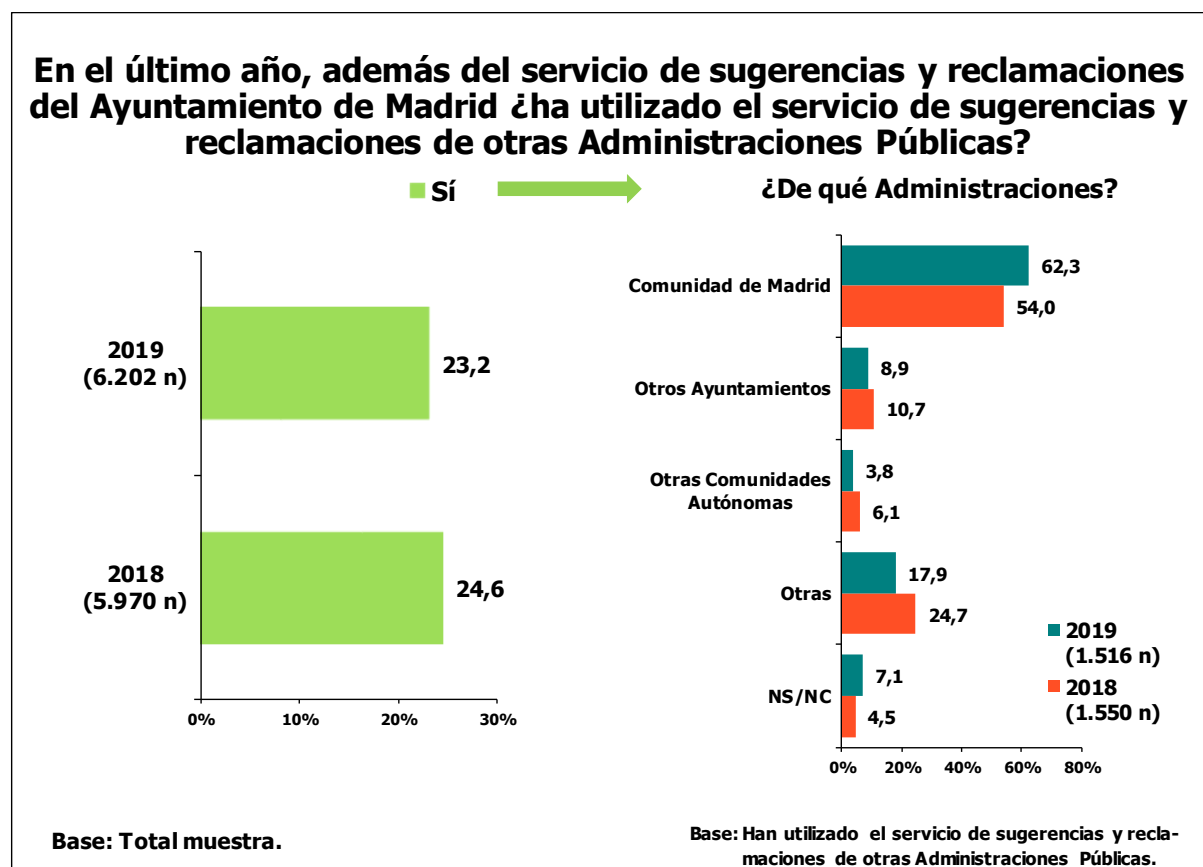


El porcentaje de personas que aseguran que en la respuesta se explicaban las razones por las que no se atendió su solicitud es, entre quienes fueron personas usuarias de materias Tributarias (48,5%) y quienes accedieron de forma telefónica o presencial (42,5%) significativamente superior al registrado entre los usuarios de materias Generales (37,9%) y quienes accedieron por la web (36,9%) respectivamente, y también al 38,3% registrado entre el total.

3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones

El último de los indicadores relacionados con el compromiso del Ayuntamiento con la ciudadanía abordado en la encuesta que nos queda por analizar es **el porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.**

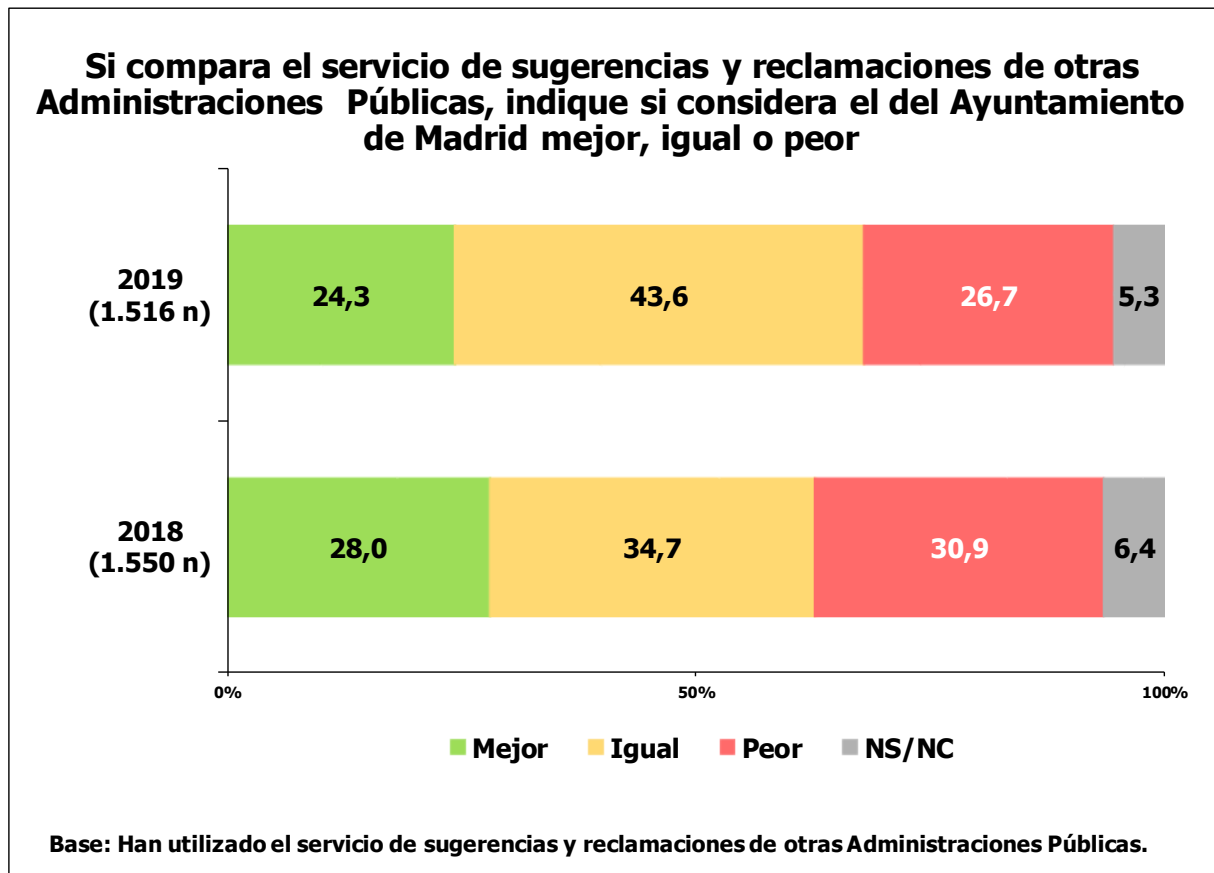
Para llegar a esta comparación, era preciso en primer lugar identificar a aquellas personas usuarias que habían utilizado en el último año algún otro servicio de sugerencias y reclamaciones, lo cual se preguntó directamente y se aprovechó para identificar también la Administración u organismo titular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



El 23,2% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje disminuye 1,4 puntos porcentuales con respecto al año anterior (24,6%).

Seis de cada diez personas que usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (62,3%), el 3,8% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 8,9% el de otros Ayuntamientos. Representan un 17,9% quienes habían utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.

Con respecto al año pasado, se mantiene la clasificación en el mismo orden, aunque cabe señalar que aumenta en 8,2 puntos el porcentaje de usuarios que comparten experiencia con el servicio de la Comunidad de Madrid y disminuye el de quienes lo comparten con los servicios de otros ayuntamientos u otros organismos y Administraciones.



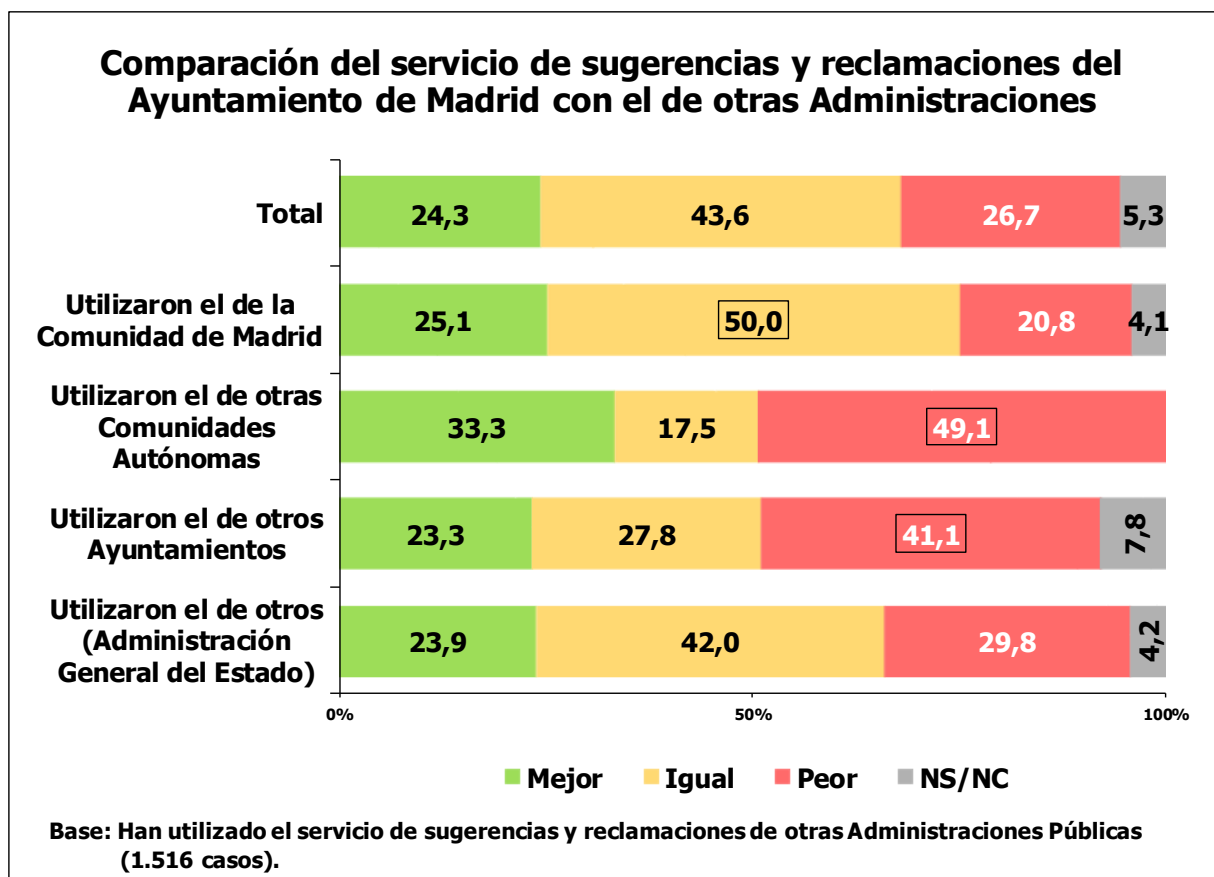
Cuando al colectivo de personas con la doble experiencia se les pregunta sobre la comparación entre el servicio del Ayuntamiento de Madrid y el de la otra Administración que usaron, el 24,30% afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 43,6% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 67,9%.

Por su parte, representan una cuarta parte quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (26,7%).

Con respecto al año pasado, el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor que el utilizado de otras Administraciones desciende 3,7 puntos, pero aumenta casi diez el de quienes consideran que es igual, por lo que el indicador agregado aumenta

5,2 puntos, mientras que desciende 4,2 el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid fue peor.

Para profundizar en este análisis y posicionar al Ayuntamiento de Madrid con respecto a las otras Administraciones, veamos las diferencias de estos porcentajes en función de cuál es la competencia, tomando a las personas usuarias específicas que comparten la experiencia con cada una de las otras Administraciones (o grupos de ellas).



Existen diferencias en la comparación del servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid cuando se segmentan las personas usuarias en función de las otras Administraciones que también han utilizado.

De hecho, si tomamos a las personas que fueron usuarias también del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, el

porcentaje de quienes consideran el servicio del Ayuntamiento de Madrid igual (50,0%) es significativamente superior al 43,6% registrado entre el total y también al que se registra entre los usuarios que compartieron experiencia con cualquiera del resto ($\leq 42,0\%$).

Además, entre quienes usaron el de otras Administraciones, el 42,0% afirman que el servicio recibido es igual, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes compartieron experiencia con el servicio de otras Comunidades (17,5%) y otros Ayuntamientos (27,8%).

Sin embargo, destaca el porcentaje de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es peor que el de otras Comunidades (49,1%) y el de otros Ayuntamientos (41,1%) con respecto al 26,7% registrado entre el total.

Por lo tanto, según las diferencias significativas registradas entre las personas usuarias con una doble experiencia en servicios de este tipo, **el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es similar al que presta la Comunidad de Madrid y al de otras Administraciones, y peor que el que prestan otros Ayuntamientos y otras Comunidades Autónomas.**

3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

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

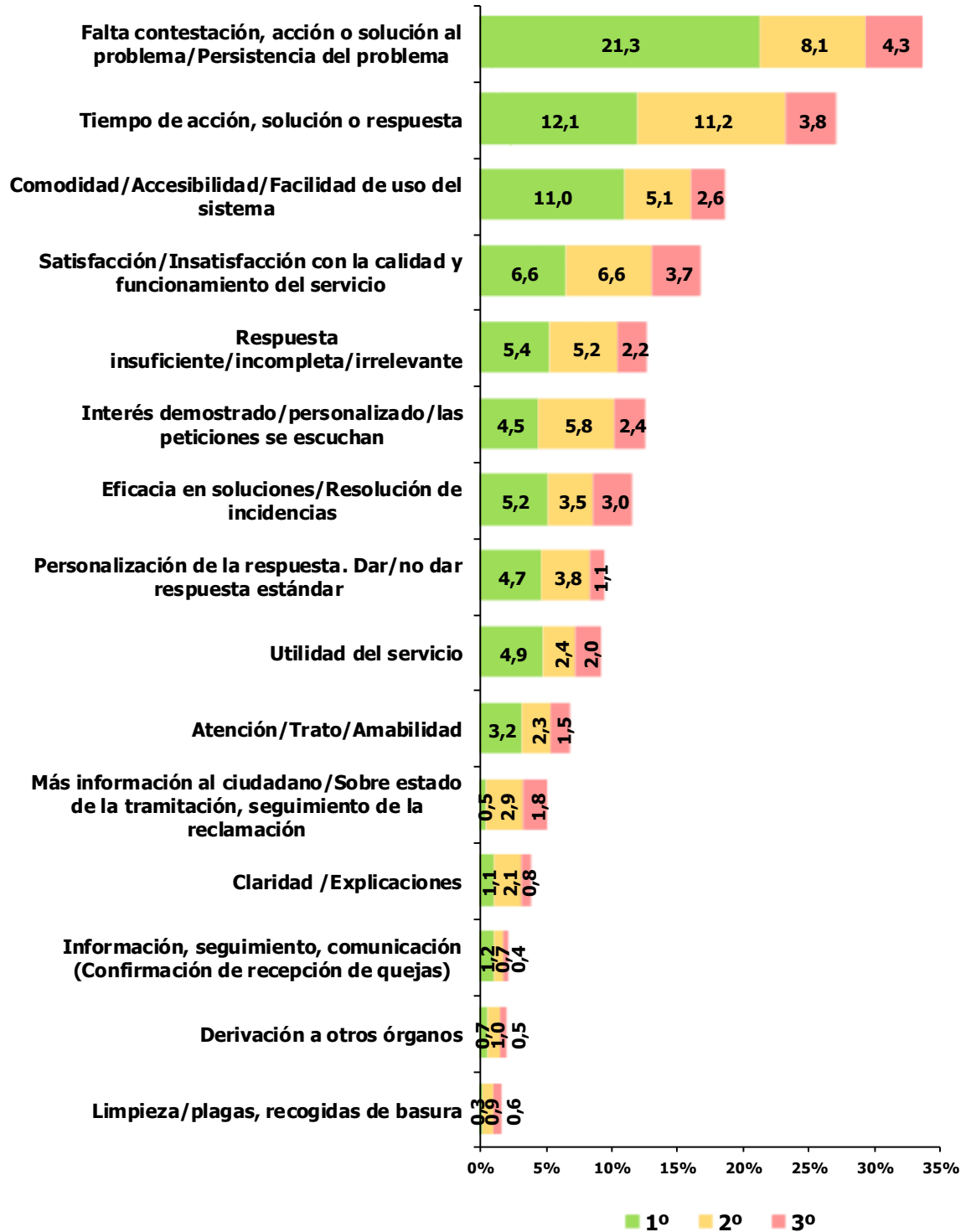
Una de esas preguntas, que se realizó inmediatamente después de solicitarles la valoración de la satisfacción con el conjunto global del servicio recibido, tenía que ver con los principales motivos de esa valoración. A

través de su análisis se pueden identificar las principales fortalezas y debilidades de la prestación del servicio.

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

Analizamos en primer lugar la primera de ellas: el conjunto de menciones realizadas sobre los motivos que produjeron su valoración global con el servicio recibido.

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



Base: Total muestra (6.202 casos).

El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre quienes usaron el Sistema SyR, tenían que ver con la falta de contestación, acción o solución al problema o la persistencia del mismo, algo que mencionaron espontáneamente el 33,7%, representando a dos de cada diez quienes lo situaron como primer motivo (21,3%).

Los otros dos aspectos más mencionados fueron comentarios sobre el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (27,1%) y la comodidad, facilidad o accesibilidad del sistema (18,7%), temas que fueron señalados como primer motivo por el 12,1% y el 11,0% respectivamente.

A estas le siguen otras menciones tales como la satisfacción o insatisfacción con la calidad y funcionamiento del servicio (16,9%), respuesta insuficiente, incompleta o irrelevante (12,8%), el interés mostrado (12,7%), la eficacia en las soluciones (11,7%), la personalización de la respuesta, dar/no dar respuestas estándar (9,6%), la utilidad (9,3%), la atención, el trato o amabilidad recibido (7,0%), más información sobre el estado de la tramitación, seguimiento de la reclamación (5,2%), la claridad (4,0%), la información sobre la tramitación, seguimiento o comunicación (2,3%), la derivación a otros organismos (2,2%) o temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (1,8%).

A) Fortalezas y debilidades

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

Escala de motivos para identificar debilidades



Base: Personas con satisfacción media inferior a 5 (2.912 casos).

El motivo más mencionado entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 5, fue el que se reflejan de las menciones sobre la falta de contestación, acción o solución al problema, lo cual afecta de alguna manera a más de la mitad de las personas insatisfechas (52,6%) y se perfila como la debilidad más reconocida del servicio. En este sentido, y para poder profundizar más en esta categoría, se propone para la oleada que viene un desglose mayor de la misma, que permita concretar la falta de respuesta real, de la falta "conceptual" de respuesta que se señaló en el capítulo 3.5.C.

A este le siguen, en segundo lugar, menciones sobre el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución (24,1%), en tercer puesto motivos relacionados con la insatisfacción general con el servicio o la persistencia del problema de origen (23,4%), en cuarta posición la respuesta insuficiente. Incompleta o irrelevante -calidad- (18,9%) y en quinta el interés demostrado (14,4%). Entre estos cinco conjuntos de motivos tendríamos **el grueso de las debilidades del servicio**, tres de ellos **están directamente relacionados con la respuesta recibida**.

También se registró entre las personas insatisfechas un 13,1% de menciones sobre la personalización de la respuesta, un 8,2% sobre la comodidad o facilidad del Sistema SyR y un 5,9% sobre la información/seguimiento sobre la tramitación. Cierran la clasificación atención y trato recibido (5,3%), la utilidad del servicio (4,1%), la derivación a otros órganos (3,7%), la claridad (2,7%), temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (2,7%) y más información sobre el estado de la tramitación (1,8%).

Escala de motivos para identificar fortalezas



Base: Personas satisfechas (2.563 casos).

Por su parte, entre quienes valoraron la satisfacción global del servicio recibido al usar el Sistema SyR por encima del 5, o personas usuarias “satisfechas”, los principales motivos mencionados fueron los relacionados con la rapidez o el tiempo de contestación (31,4%) y la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (31,3%), estos dos aspectos pueden ser considerados las principales fortalezas del servicio. A estos les siguen otros como la eficacia en soluciones (19,6%), la utilidad del servicio (15,3%), las acciones o soluciones al problema (11,9%), el interés mostrado (11,8%) y la satisfacción con la calidad y funcionamiento del servicio (10,5%).

B) Propuestas de mejora

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

Seis de cada diez personas usuarias mencionaron o redactaron comentarios para contribuir al servicio con las propuestas de mejora que consideraban oportunas o para hacer llegar su satisfacción con el servicio recibido (60,6%).

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

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



Base: Total muestra (6.202 casos).

El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la mejora del tiempo y rapidez de la respuesta recibida (9,1%). En segundo y tercer lugar, el 7,5% de las menciones trataban sobre la eficacia y eficiencia del servicio y el 5,3% que demandan mejorar la falta de respuesta.

El 4,4% de menciones están directamente relacionadas con recibir una respuesta más efectiva y personalizada en relación con el asunto propuesto, el 4,1% con mejorar en general el servicio, el 4,0% con una atención más personalizada y con mejorar la profesionalidad del servicio y el 3,3% con facilitar el seguimiento y la comunicación.

A estas les siguen otras propuestas como mejorar la información - calidad, facilidad, transparencia- (2,8%), mejorar la página web (2,6%) y un 2,2% de menciones que reflejaban la satisfacción con el servicio tal y como lo habían recibido, por tanto, no sugieren mejoras, sino el mantenimiento de las condiciones en las que se está prestando.

Cierran la clasificación la mejora de los espacios públicos (1,8%), no delegar en otros departamentos (0,9%), mejorar el contacto a través del teléfono 010 Línea Madrid (0,7%) y otras menciones de asuntos de diversa naturaleza que quedaron sin clasificar (6,9%).

% Verticales	Total	Tipo de solicitud			
		Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
P14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (por tipo de solicitud)					
Total	6202	136	999	5030	37
Muestra real	6202	179	1062	4889	72
	%	%	%	%	%
Mejorar el tiempo y rapidez en la respuesta	9,1	6,9	9,0	9,2	12,8
Mejorar la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia	7,5	5,0	6,3	7,8	4,1
Mejorar la falta de respuesta	5,3	4,3	5,4	5,3	4,9
Respuesta más efectiva y personalizada	4,4	4,0	3,9	4,6	0,8
Mejorar en general el servicio	4,1	2,7	5,1	3,9	1,6
Atención personalizada, mayor implicación con el ciudadano	4,0	1,1	3,9	4,2	1,0
Mejorar la profesionalidad del servicio y el personal	4,0	3,9	2,6	4,3	6,8
Facilitar seguimiento y comunicación	3,3	1,0	3,5	3,4	2,2
Mejorar la información: Claridad, facilidad, transparencia	2,8	1,5	3,5	2,7	3,2
Mejorar la web	2,6	2,8	2,8	2,5	1,3
Todo bien, satisfecho	2,2	11,1	2,6	1,8	1,9
Mejorar los espacios públicos	1,8	0,6	1,4	1,9	2,1
No delegar en otros departamentos (Burocracia)	0,9	0,0	1,4	0,8	1,0
Mejorar contacto telefónico (010 gratuito)	0,7	0,4	1,2	0,6	0,0
Otros	6,9	12,7	5,8	7,0	4,9

En función del tipo de solicitudes, se observan las siguientes diferencias: Consecuentemente, entre quienes realizaron felicitaciones, el porcentaje de menciones que expresaban la satisfacción con el servicio manifestando que está bien como está (11,1%) es significativamente superior al registrado entre quienes realizaron cualquiera de las otras gestiones ($\leq 2,6\%$) y también entre el total (2,2%).

Sin embargo, entre quienes realizaron sugerencias se registra un porcentaje de menciones sobre mejorar el contacto telefónico (1,2%) y no delegar en otros departamentos (1,4%) significativamente superior en ambos casos al registrado entre el total (0,7% y 0,9% respectivamente).

Por su parte, las sugerencias de mejora que destacan entre quienes realizaron reclamaciones son las que tienen que ver con mejorar la eficacia del servicio (7,8%) y mejorar la profesionalidad del servicio y del personal (4,3%), registrándose un porcentaje de menciones significativamente superior al registrado el total (7,5% y 4,0% respectivamente).

% Verticales	Total	Canal	
		Web	Telefónica / Personal
P14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (por canal de entrada)			
Total Muestra real	6202	4422	1780
	6202	4651	1551
	%	%	%
Mejorar el tiempo y rapidez en la respuesta	9,1	9,0	9,4
Mejorar la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia	7,5	6,9	8,8
Mejorar la falta de respuesta	5,3	4,7	6,8
Respuesta más efectiva y personalizada	4,4	4,4	4,5
Mejorar en general el servicio	4,1	4,1	4,1
Atención personalizada, mayor implicación con el ciudadano	4,0	3,8	4,6
Mejorar la profesionalidad del servicio y el personal	4,0	3,5	5,3
Facilitar seguimiento y comunicación	3,3	3,2	3,7
Mejorar la información: Claridad, facilidad, transparencia	2,8	3,1	2,0
Mejorar la web	2,6	2,7	2,4
Todo bien, satisfecho	2,2	2,0	2,7
Mejorar los espacios públicos	1,8	1,7	2,0
No delegar en otros departamentos (Burocracia)	0,9	0,7	1,3
Mejorar contacto telefónico (010 gratuito)	0,7	0,3	1,4
Otros	6,9	7,1	6,4

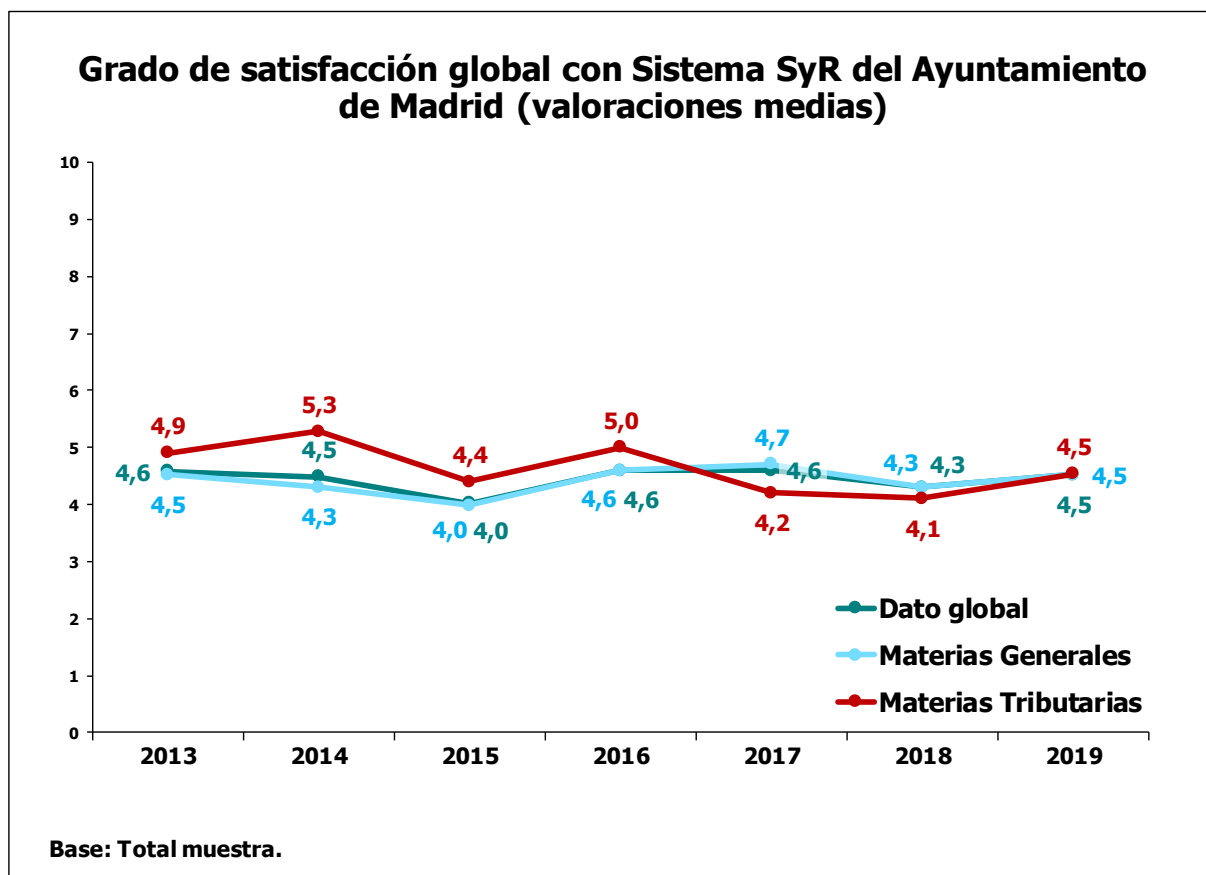
Atendiendo al canal de entrada también se observan diferencias en las demandas de las personas usuarias.

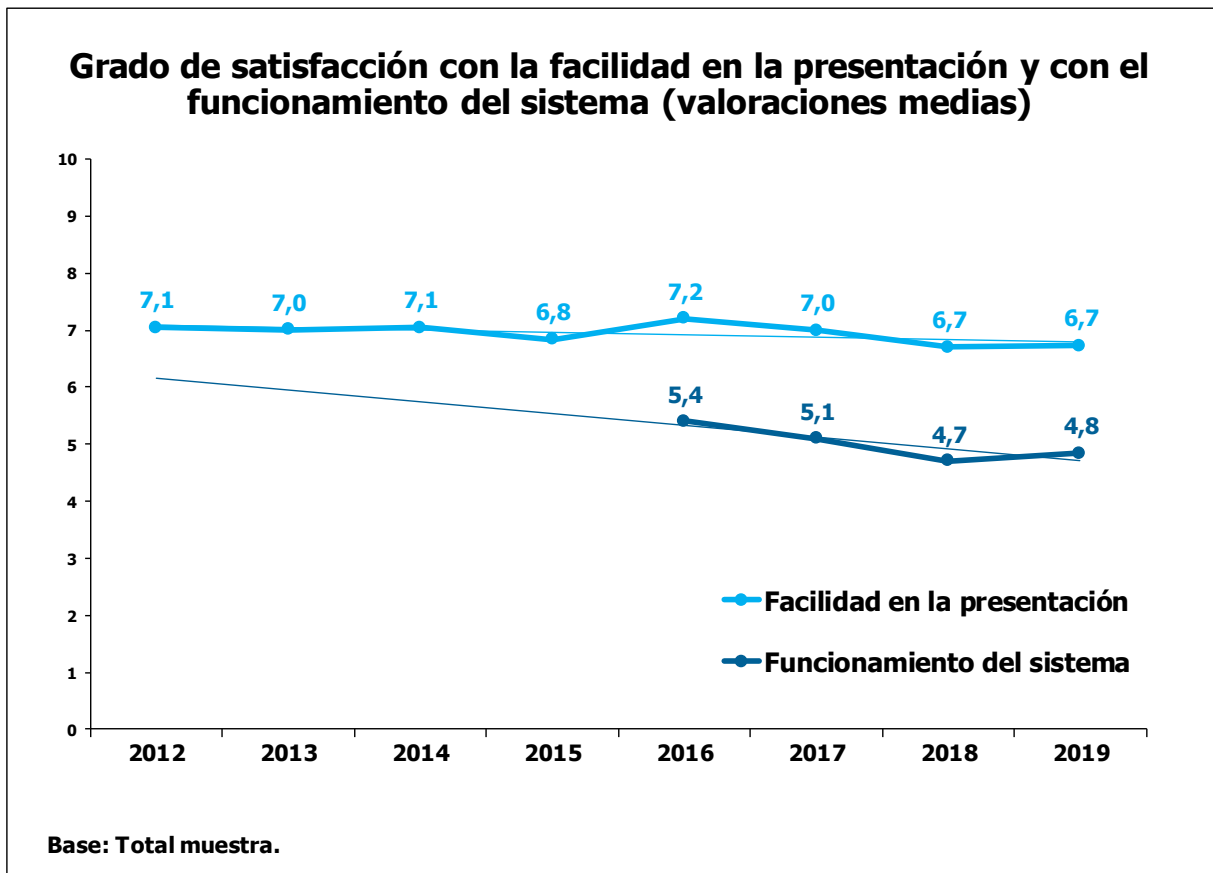
Así, entre quienes entraron al Sistema SyR por la página web destaca significativamente con respecto al total y entre quienes entraron

telefónica o presencialmente, el porcentaje de menciones sobre mejorar la información -claridad, facilidad, transparencia (3,1%).

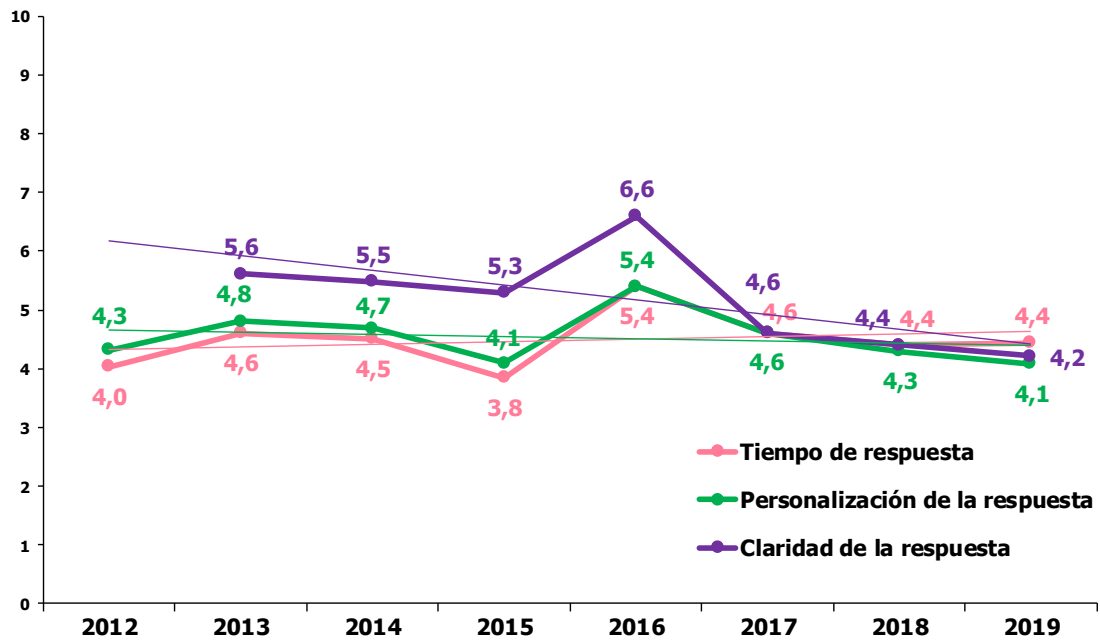
Mientras que entre quienes entraron al servicio presencial o telefónicamente, las sugerencias de mejora que destacan con respecto al total y a los "digitales" son: mejorar la eficacia del servicio (8,8%), mejorar la falta de respuesta (6,8%), mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (5,3%), mejorar el contacto telefónico 010 (1,4%) y no delegar en otros departamentos (1,3%).

4. Evolución de los indicadores

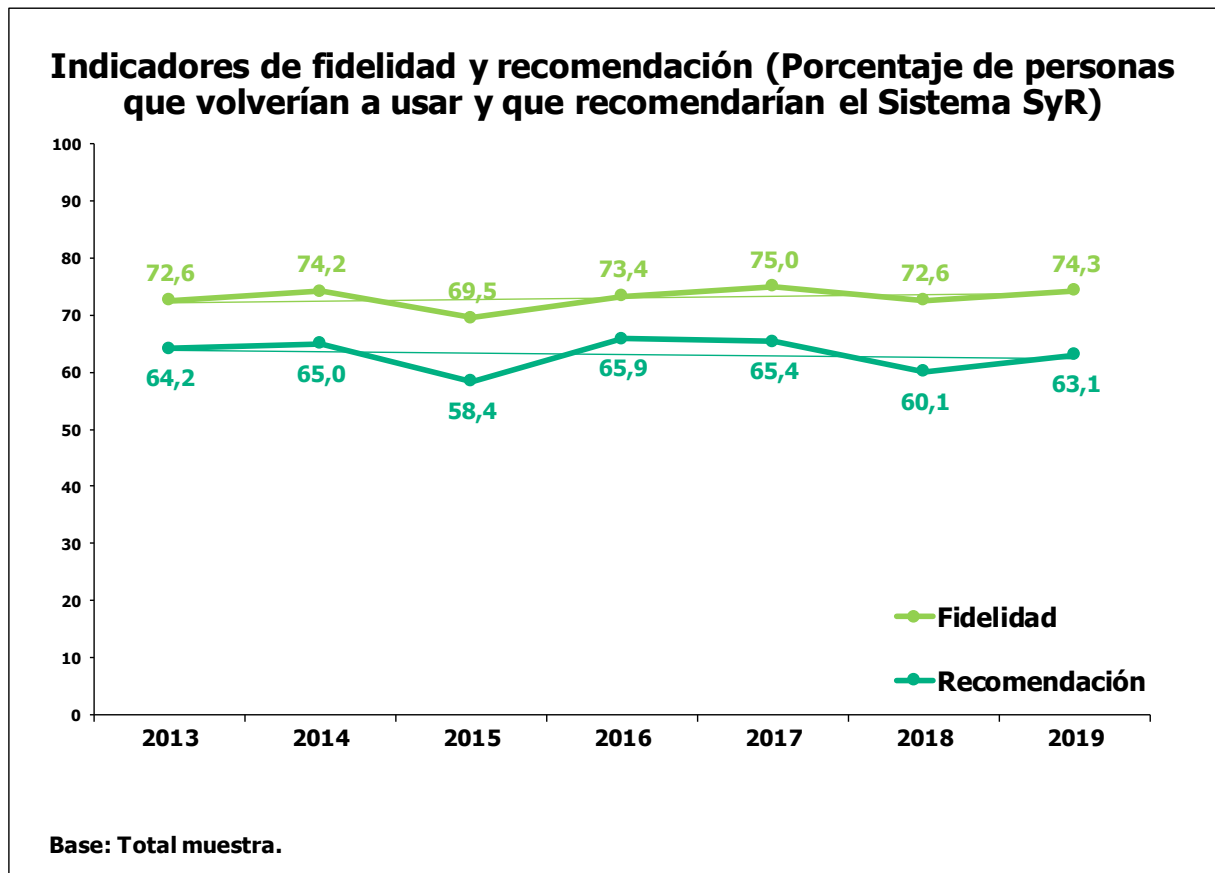


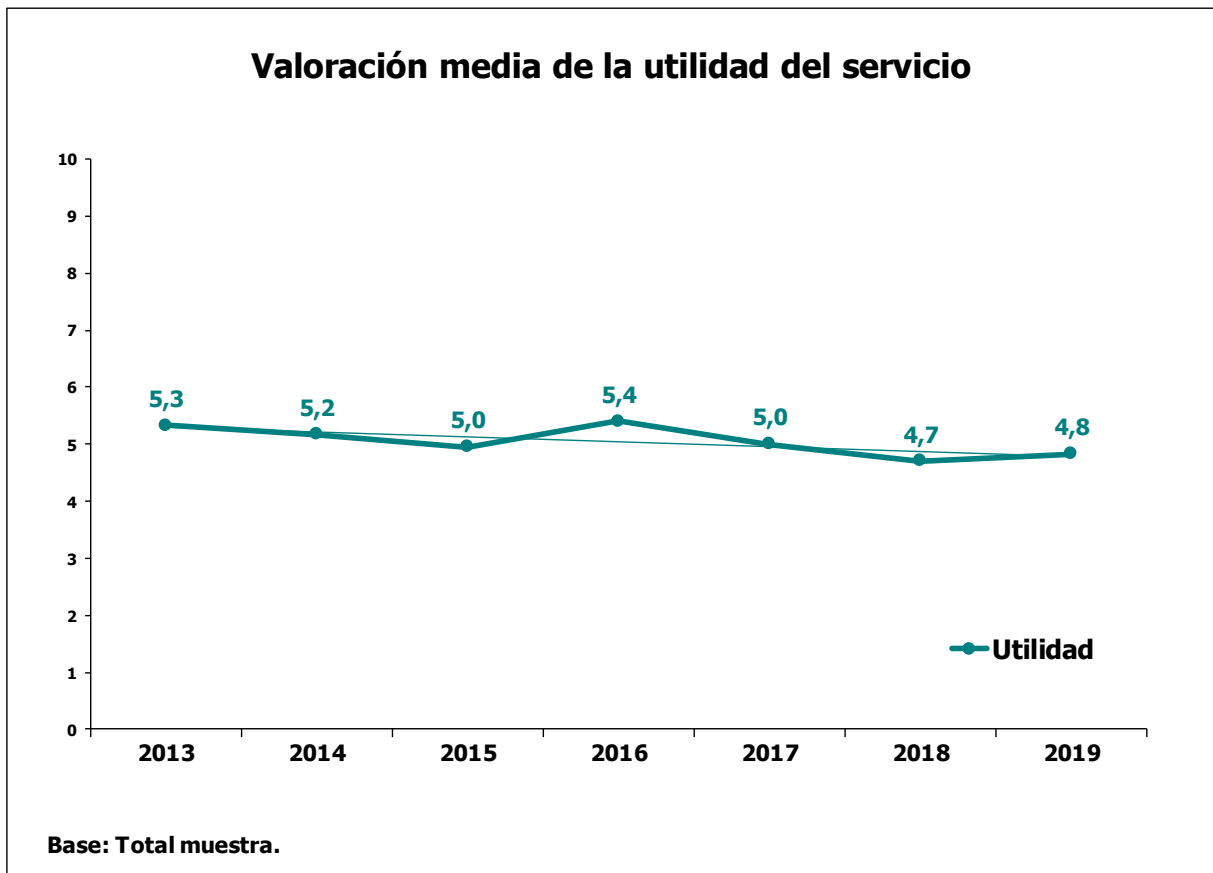


Grado de satisfacción con los aspectos relacionados con la respuesta (valoraciones medias)



Base: Total muestra.





5. Conclusiones

Características de las personas usuarias

- En función del sexo de las personas usuarias se mantiene cierto equilibrio entre hombres y mujeres, pero se puede observar que sigue disminuyendo el peso de los hombres.
 - El porcentaje de mujeres destaca en las materias Generales de Salud (80,4%), Cultura (63,2%) y Servicios Sociales (60,8%) y en las submaterias de protección animal (87,3%) perteneciente a la materia de Salud.
 - Por su parte, el porcentaje de hombres destaca en dos materias Generales: Movilidad, Transportes y Multas (47,4%) y Vías y Espacios Públicos (50,4%) y una Tributaria: el I.V.T.M. (67,7%), también en la submateria del S.E.R. (60,7%) perteneciente a Movilidad, Transportes y Multas y entre quienes realizaron sugerencias (49,0%).
- La media de edad es de 48 años, media que evolucionaba en aumento, pero en la actualidad esa tendencia se detiene. No obstante, la media entre quienes gestionaron materias Tributarias llega a los 50 años.
 - La edad media registrada es mayor entre quienes trataron materias como Servicios Sociales (54 años), el I.B.I (casi 54 años), el I.I.V.T.N.U. (53 años y medio) y Recaudación (más de 52 años) o las submaterias sobre el Teléfono 010 (54 años) y Oficinas de Atención a la Ciudadanía (51 años y medio). También entre quienes entran de forma telefónica y presencial (51 años y medio) y quienes realizan felicitaciones (56 años).
 - Sin embargo, entre quienes reclaman o sugieren sobre Movilidad, Transportes y Multas (casi 45 años) y en las submaterias de Madrid Central (43 años) y Protección animal (44 años y medio) se registran las

menores medias de edad. También entre quienes entran por el canal digital (Casi 47 años).

- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,4%), el 1,5% son de un país miembro de la UE y el 0,7% de un país no miembro de la UE.
 - El porcentaje de españoles destaca en la materia de Vías y Espacios Públicos que son españoles (98,1%) y las submaterias sobre el S.E.R. (98,9%) y Aceras y Calzadas (98,3%).
 - El porcentaje de personas de un país miembro de la UE destaca entre quienes usaron el servicio sobre las materias de Administración de la Ciudad y Hacienda (4,5%).
 - Por su parte, las personas de un país no miembro de la UE destacan en las materias de Administración de Ciudad y Hacienda (2,3%), Salud (2,0%) y Servicios Sociales. (2,1%), las submaterias sobre Oficinas de Atención a la Ciudadanía (3,3%) y Protección animal (2,3%).
- 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, aumenta significativamente entre quienes gestionaron solicitudes para la materia de Movilidad, Transportes y Multas, las submaterias Madrid Central y el S.E.R., entran al Sistema SyR por el canal digital y realizan sugerencias.
 - Mientras que entre quienes usaron el servicio en la materia de Servicios Sociales, Seguridad y Emergencias y entran por los canales telefónico/presencial aumenta significativamente el porcentaje de quienes tienen un nivel formativo menor.

- Siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (71,1%), seis por cuenta ajena (59,8%) y uno por cuenta propia (11,3%) siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria. El 14,2% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 5,5% están desempleadas, el 2,2% son estudiantes, el 0,9% realizan labores domésticas, el 0,5% realizan trabajo no remunerado y el 2,0% están en otro tipo de situación.
 - Entre quienes realizaron solicitudes sobre materias Tributarias destaca significativamente el porcentaje de ocupados por cuenta propia (16,7%). Mientras que entre quienes realizaron solicitudes sobre materias Generales destaca el porcentaje de estudiantes (2,2%)
 - Entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, destaca el 63,9% las personas ocupadas por cuenta ajena y el 2,8% de estudiantes. Sin embargo, entre quienes entran por los canales telefónico y presencial destaca el porcentaje de personas ocupadas por cuenta propia (15,2%), desempleados que han trabajado antes (6,1%) jubilados o pensionistas (20,2%) y quienes se dedican a las labores domésticas (1,5%).
 - Entre quienes realizan felicitaciones destaca el porcentaje de desempleados que ya han trabajado antes (11,5%), jubilados o pensionistas (28,2%) y quienes están en otra situación (4,9%). entre quienes realizan sugerencias destaca el porcentaje de ocupación por cuenta ajena (63,3%) y entre quienes realizaron reclamaciones, se registra un porcentaje de ocupados por cuenta propia (11,8%)
- Los distritos de residencia en los que más se usa el Servicio son Centro (9,3%), Fuencarral-El Pardo (6,9%), Arganzuela (6,7%) y Ciudad Lineal (6,0%). Mientras que los que menos tienen son Barajas (1,3%), Vicálvaro (2,0%), Villaverde (2,5%), Moratalaz (2,6%) y Usera (2,6%).
- El 6,1% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).

- Este porcentaje destaca significativamente entre quienes accedieron al Sistema SyR para tratar materias como Servicios Sociales (13,2%), Atención ciudadana (9,8%) y el I.B.I. (15,5%) o las submaterias de Oficinas de Atención a la Ciudadanía (12,7%), mobiliario urbano (11,1%) y el S.E.R. (9,4%). También entre quienes accedieron por el canal presencial o telefónico (9,3%).

La experiencia con el servicio

- Cuatro de cada diez personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (39,9%), este canal es el más mencionado, aunque su porcentaje disminuye más de diez puntos con respecto al año anterior (50,8%). Seguidamente, un 14,5% amigos o familiares (14,5%), el teléfono 010 Línea Madrid (14,2%), a través de buscadores de internet o mediante los correos electrónicos (10,7%), un 7,6% lo conocieron por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), un 7,4% a través de distintas redes sociales y un 2,3% por campañas de comunicación municipales.
- El 59,8% de las personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar la sugerencia, reclamación o felicitación, de las cuales seis de cada diez señalaron la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (59,2%) y cuatro de cada diez el teléfono 010 Línea Madrid (42,4%), el 34,7% indicaron un registro electrónico, el 20,2% señaló la página web, el 16,6% en otra dependencia municipal y por correo postal el 11,2%
- Siete de cada diez personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (71,3%) canal mayoritario que vuelve a crecer con respecto al registrado el año anterior n esta caso 9 puntos (en 2018 había crecido 8). Por su parte, una de cada dos accede telefónicamente (21,0%) –porcentaje que desciende 6,3 puntos- y el 7,6% de manera

presencial, 2,6 puntos porcentuales por debajo del registrado en 2018. Tan sólo 0,1% accedieron por correo postal.

- A la hora de seleccionar un canal, la naturaleza del asunto y el Tipo de solicitud son factores que se suman a las tendencias sociodemográficas:
 - Según las características sociodemográficas, el canal presencial y el telefónico destacan entre los mayores de 65 años ($\geq 9,3\%$ y $\geq 25,1\%$ respectivamente) y quienes tienen menor nivel de estudios (27,2% y 34,6% respectivamente) Mientras que el canal digital destaca entre quienes tienen menos de 45 años ($\geq 76,6\%$), quienes tienen mayor nivel formativo (73,2%) y los activos (73,2%).
 - Por otro lado, el canal de acceso al Sistema SyR está directamente vinculado con la naturaleza de los temas a tratar, Cuando los temas requieren la participación directa de los ciudadanos es más frecuente el uso de los canales considerados más cercanos o directos: presencial y telefónico, esto ocurre especialmente con muchas de las materias tributarias, pero también con algunas Generales o incluso algunas submaterias que no necesariamente coinciden con la materia a la que pertenecen. Mientras que cuando no se requiere esa participación directa, prolifera el uso del canal digital, ya sean las materias Generales o algunas Tributarias.
 - También existe una relación que vincula y la gestión de sugerencias y peticiones de información con el canal digital ($\geq 88,5\%$), las reclamaciones con el telefónico (24,1%) y las felicitaciones con el presencial (28,5%).
- La mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (49,8%), mientras que el 46,1% aseguran que no. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario (60,5%).

- Quienes hicieron seguimiento destacan significativamente cuando las materias fueron Vías y Espacios Públicos (60,3%) y Medio Ambiente (57,4%), y más concretamente en las submaterias de mobiliario urbano (67,1%), arbolado de alineación (61,6%), S.E.R. (60,0%), limpieza urbana (58,0%), aceras y calzadas (59,7%), recogida de residuos (57,8%) y zonas verdes de barrio y distrito (57,2%). También entre quienes realizaron reclamaciones (50,8%).

Valoración y expectativas del servicio y sus atributos

- La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de $X=4,5$ 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, en la que se percibe una leve evolución positiva, el valor actual supone una aproximación de una décima a la puntuación más alta de la serie.
- La valoración media otorgada para las materias Tributarias es en la actualidad idéntica a la que se registra entre quienes tramitaron materias Generales y a la valoración global ($X=4,5$). 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 recuperación de cuatro décimas con respecto al suelo alcanzado en la consulta precedente.
 - Los segmentos de personas usuarias que “aprueban” con puntuaciones medias iguales o superiores a 5 son: los de la materia General Salud ($X=5,5$), el I.V.T.M ($X=5,4$) y el I.B.I ($X=5,0$), los de las submaterias Protección animal ($X=5,5$), Madrid Central ($X=5,0$) y el teléfono 010 ($X=5,0$), quienes realizaron felicitaciones ($X=7,5$) y peticiones de información ($X=5,2$) y en función de las características sociodemográficas, quienes tienen un menor nivel de estudios ($X=5,1$).

- Sin embargo, los segmentos que peor valoran la satisfacción con el servicio en general son los siguientes: las personas usuarias en las materias de Urbanismo ($X=3,9$), Vías y Espacios Públicos ($X=4,1$), Recaudación ($X=4,4$), el I.V.T.M. ($X=4,4$) y Atención al Contribuyente ($X=4,4$), tres de las cinco Tributarias. También quienes usaron el servicio para submaterias como el S.E.R. ($X=3,0$), aceras y calzadas ($X=3,9$), Sede electrónica ($X=3,6$) y arbolado de alineación ($X=3,7$) y quienes accedieron de forma presencial o telefónica ($X=4,2$). Según las características sociodemográficas de las personas usuarias, la valoración fue significativamente baja entre los hombres ($X=4,3$), quienes tienen entre 35 a 44 años ($X=4,5$), con estudios universitarios ($X=4,5$) y entre los activos ($X=4,5$).
- La satisfacción sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema SyR, 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” ($X=6,7$).
 - el porcentaje de puntuaciones de 6 a 10 registrado sobre la facilidad en la presentación (71,2%) es claramente superior al porcentaje de insatisfechos (19,4%), lo que le convierte en el único aspecto “aprobado” ($X=6,7$). La evolución de este indicador es constante desde 2012.
 - Cuando los informantes valoran el funcionamiento del sistema, la brecha entre ambos porcentajes es mucho menor (44,9% y 41,7% respectivamente), lo que hace que la media esté cercana al 5, aunque no llega ($X=4,8$). En cuanto a la evolución del indicador, la recuperación actual no impide observar una leve tendencia negativa.
 - En cuanto a los otros tres aspectos, en todos los casos el porcentaje de personas insatisfechas ($\geq 47,0\%$) es superior al de satisfechas ($\leq 41,0\%$).

El valor del indicador refleja una tendencia constante en los casos del tiempo y la personalización de la respuesta y descendente cuando se trata de la claridad de la respuesta.

- La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria, 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 (49,7%), tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (30,2%) y el 16,8% que ha sido mejor.
 - El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca cuando se trata de la materia General de Salud (27,6%) y en las submaterias teléfono 010 (35,0%) y protección animal (27,0%). En función del Tipo de solicitud también destaca entre quienes realizaron felicitaciones (45,9%) y sugerencias (19,8%).
 - Por su parte, quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban es significativamente alto entre las personas usuarias de las materias de Movilidad, Transportes y Multas (32,6%) y la de submateria Madrid Central (38,4%). También destaca entre quienes accedieron al servicio a través de la web (32,0%).
 - Por último, el porcentaje de quienes afirman que el servicio fue peor de lo esperado destaca entre quienes usaron el sistema para temas de Medio Ambiente (52,1%) y Vías y Espacios Públicos (58,1%), para las submaterias de arbolado de alineación (58,8%), el S.E.R. (64,9%) y aceras y calzadas (61,5%) y también entre quienes accedieron de forma presencial o telefónica (54,5%) y quienes realizaron reclamaciones (51,4%).
- En cuanto a las expectativas relacionadas con los aspectos del servicio, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones -aspecto mejor valorado del servicio- es también el aspecto sobre el que más personas consideran que

el servicio ha mejorado (29,0%) siendo el único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (16,4%).

Fidelidad, recomendación y utilidad

- Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (74,3%) y más de seis de cada diez (63,1%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Estos indicadores mantienen una tendencia constante desde el año 2013.
 - Los dos indicadores destacan significativamente entre las personas usuarias de la submateria Madrid Central, entre quienes acceden al sistema por la web y quienes realizaron felicitaciones. También coinciden algunos rasgos sociodemográficos (mujeres, más de 55 años, estudios secundarios, e inactivos) y en los distritos de Moratalaz, Retiro y Carabanchel.
 - Los dos indicadores disminuyen cuando las submaterias son aceras y calzadas y el S.E.R., el perfil sociodemográfico (hombres, de 35 a 44 años, estudios universitarios y los activos), el distrito Centro y quienes residen en otros municipios.
 - La valoración del indicador de fidelidad disminuye significativamente cuando se trata de las materias como el I.B.I y la Atención al Contribuyente y el de recomendación cuando se trata de Vías y Espacios Públicos.
- En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 44,8% formado por quienes consideran útil (26,5%) o muy útil (18,3%) este servicio. La media de esta valoración es $X=4,8$, una décima superior al registrado en 2018 y su evolución refleja una tendencia ligeramente descendente.
 - La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en materias como Salud ($X=5,7$),

Servicios Sociales (X=5,2) y Administración de la Ciudad y Hacienda (X=5,1) y las Tributarias I.V.T.M. (X=5,4) e I.B.I. (X=5,2), entre los usuarios de las submaterias Protección animal (X=5,8), Madrid Central (X=5,4) y el teléfono 010 (X=5,3). Y también entre quienes accedieron al servicio por la web (X=5), realizaron felicitaciones (X=7,9) y peticiones de información (X=5,6).

- Sin embargo, las materias con valoración media más negativa entre el grupo de las generales son Vías y Espacios Públicos (X=4,4), Urbanismo (X=4,5) y Atención ciudadana (X=4,7). Mientras que, entre las Tributarias, las tres con peor valoración media son I.I.V.T.N.U. (X=4,3), Atención al Contribuyente (X=4,5) y Recaudación (X=4,6). Lo mismo que cuando se trata de las submaterias S.E.R. (X=3,2), las aceras y calzadas (X=4,1) y la Sede Electrónica (X=4,4) y entre los usuarios que accedieron telefónica o presencialmente (X=4,3) y quienes realizaron reclamaciones (X=4,7).
- El 10,7% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 20,6% afirman que se solucionó parcialmente y casi dos tercios de las personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (63,5%) representando la opinión claramente mayoritaria.
 - El porcentaje quienes vieron satisfecha totalmente su petición destaca significativamente entre quienes realizaron felicitaciones (32,0%). También cuando las materias fueron Servicios Sociales (19,3%) y el I.V.T.M. (25,6%), esta última la única materia Tributaria; y cuando las submaterias eran Teléfono 010 (24,1%), recogida de residuos (15,2%) y mobiliario urbano (19,0%).
 - Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan entre quienes realizaron reclamaciones (64,6%),

en la materia de Movilidad, Transportes y Multas (66,7%) y la submateria del S.E.R. (74,4%).

- El 26,4% de quienes no vieron mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación, aseguran que no recibieron respuesta del Sistema. Sin embargo, el porcentaje real de solicitudes archivadas sin respuesta por parte del Sistema SyR es del 2,6%. Este contraste se debe a una interpretación conceptual de la no respuesta, pues así se consideran por parte de buena parte de las personas usuarias aquellas respuestas objetivas que no son efectivas, que no “solucionan” o no informan sobre la tramitación.
 - Este porcentaje aumenta significativamente entre quienes entraron telefónica o presencialmente (33,1%).
 - La eficacia de la respuesta recibida para explicar los motivos de la no atención a la petición, según quienes la recibieron, que en general llega al 38,3%, destaca significativamente entre quienes fueron usuarios de materias Tributarias (48,5%) y quienes accedieron de forma telefónica o presencial (42,5%).

Comparación con el servicio de otras Administraciones

- El 23,2% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje disminuye 1,4 puntos porcentuales con respecto al año anterior (24,6%).
- Seis de cada diez personas que usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (62,3%), el 3,8% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 8,9% el de otros Ayuntamientos. Representan un 17,9% quienes habían utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.

- El 24,3% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 43,6% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 67,9%. Por su parte, representan una cuarta parte quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (26,7%).
- Según las diferencias significativas entre las personas usuarias con una doble experiencia en servicios de este tipo, el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es similar al que presta la Comunidad de Madrid (50,0%) y al de otras Administraciones (42,0%), y peor que el que prestan otros Ayuntamientos (41,1%) y otras Comunidades Autónomas (49,1%).

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

- El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración tenían que ver con la falta de contestación, acción o solución al problema o la persistencia del mismo (33,7%). Los otros dos aspectos más mencionados fueron el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (27,1%) y la comodidad, facilidad o accesibilidad del sistema (18,7%), temas que fueron señalados como primer motivo por el 12,1% y el 11,0% respectivamente.
 - La falta de contestación, acción o solución al problema, mencionado por más de la mitad de las personas insatisfechas (52,6%) se perfila como la debilidad más reconocida del servicio.
 - La rapidez o el tiempo de contestación (31,4%) y la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (31,3%) pueden ser considerados las principales fortalezas del servicio.
- El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la mejora del tiempo y rapidez de la respuesta recibida (9,1%). En segundo y tercer lugar, el 7,5% de las menciones trataban sobre la eficacia y eficiencia del servicio y el 5,3% que demandan mejorar la falta de respuesta.

6. Cuestionario

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

¿Podría contestarme unas preguntas? Sólo serán unos minutos:

P.1.- ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones?

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

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

Sí	1
No (PASA A P3)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P2

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

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

A TODOS

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

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

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

Totalmente	1
Parcialmente	2
No	3
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4

P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta del Sistema?
(Nos referimos a la respuesta del Sistema SyR, no al asunto que motivó realizar la sugerencia/reclamación).

Sí	1
No (PASA A P5)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P4a

P.4.b.- ¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

A TODOS

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

Sí	1
No (PASA A P6)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5

P.5.a.- ¿De qué modo hizo este seguimiento?

Consulta en la página web del Ayuntamiento	1
A través del Teléfono de Atención 010	2
En persona, en la Oficina de Atención a la Ciudadanía o en la Dependencia en donde presentó la solicitud	3
Otros (ESPECIFICAR:____) Ya incluido en 2018	97
NS/NC	99

A TODOS

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

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/nc
Utilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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

Sí	1
No	2
NS/NC	99

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

Si	1
No	2
NS/NC	99

A TODOS

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

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/nc
Conjunto del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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

1ª _____
2ª _____
3ª _____

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

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

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

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

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

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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13

P.13.a.- ¿De qué Administraciones?

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

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

Mejor	1
Igual	2
Peor	3
NS/NC	99

A TODOS

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

<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

PERFIL DEL ENCUESTADO**SEXO:**

- Hombre
- Mujer

EDAD:

- Menor de 18
- Entre 18 y 24
- Entre 25 y 34
- Entre 35 y 44
- Entre 45 y 54
- Entre 55 y 64
- 65 o más
- No contesta

NACIONALIDAD:

- Española
- Extranjero de país miembro de la UE
- Extranjero de país No miembro de la UE
- No contesta

ESTUDIOS:

Indicar el nivel mayor de estudios que tiene

- Sin estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o bachillerato elemental
- FP de grado medio
- Bachillerato (superior o post ESO)
- FP de grado superior
- Universitarios
- Postgrado universitario

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y busca su primer empleo
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Jubilado, pensionista, retirado
- Realiza trabajo no remunerado
- Estudiante
- Labores domésticas
- Otra situación
- No contesta

RESIDENCIA:

- MADRID (EN ESTE CASO ENUMERAR TODOS LOS DISTRITOS PARA QUE EL ENCUESTADO SEÑALE UNO)
- OTRO MUNICIPIO. Cuál:

DISCAPACIDAD

El Ayuntamiento está comprometido con adaptar sus servicios, incluidos el de sugerencias y reclamaciones, para que puedan ser usados por todas las personas. Podría indicar si tiene alguna discapacidad reconocida (certificada).

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.



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.