



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

Para:  | **MADRID**

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

**Madrid, noviembre de 2019**

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

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

## Índice

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

# 1

---

## Ficha técnica

---

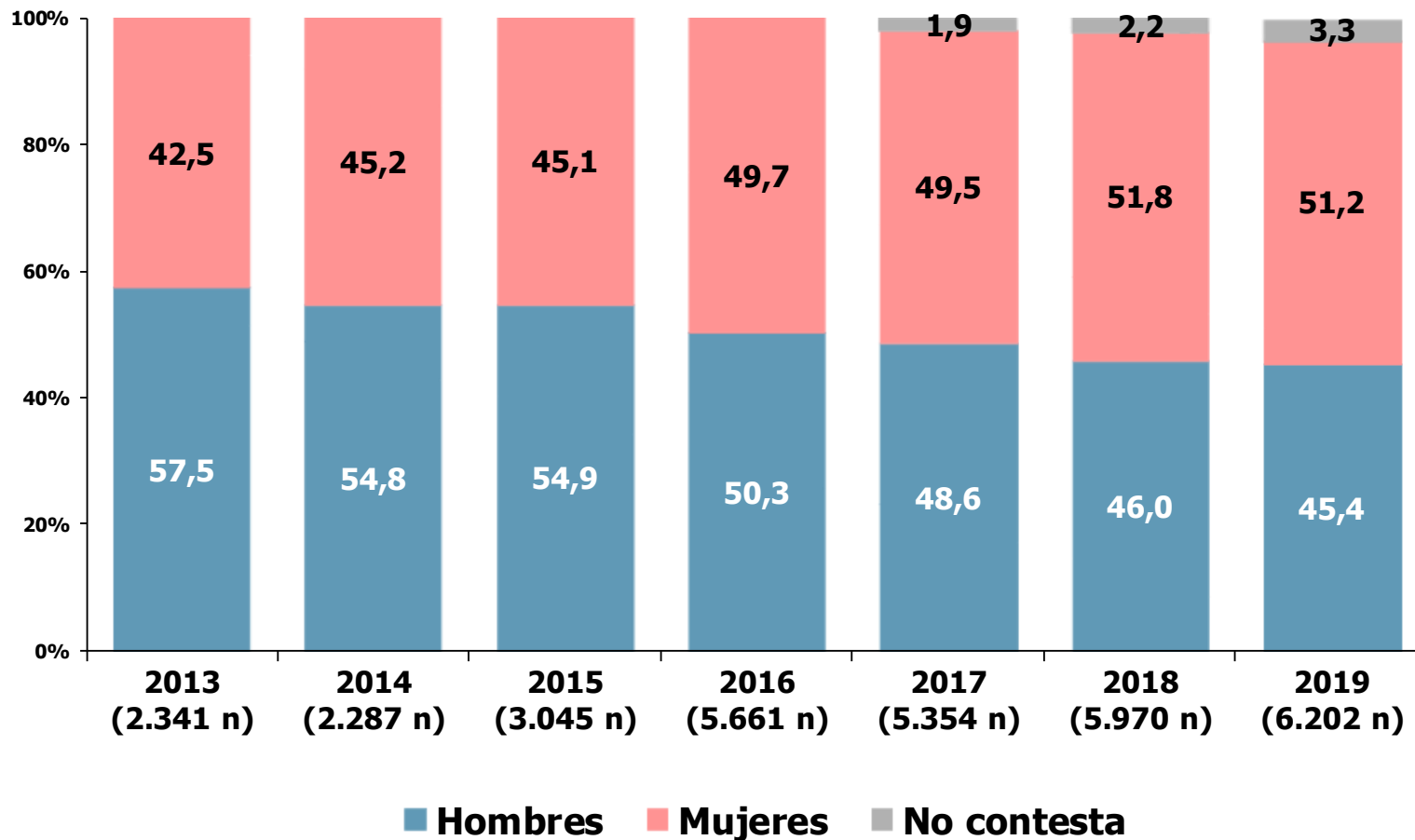
## Características técnicas del estudio

<b>Ámbito poblacional y temporal</b>	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2019.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Se han realizado un total de 6.202 encuestas mediante dos canales: <ul style="list-style-type: none"><li>✓5.673 entrevistas autoadministradas online.</li><li>✓529 entrevistas telefónicas.</li></ul>
<b>Muestreo</b>	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
<b>Método de recogida de información</b>	La recogida de información se ha realizado por dos canales: <ul style="list-style-type: none"><li>✓Encuesta telefónica: a personas usuarias que facilitaron su número de teléfono.</li><li>✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias que facilitaron su dirección mail.</li></ul>
<b>Supervisión</b>	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 8,4% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
<b>Equilibraje</b>	Variabes de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de SyR.
<b>Error muestral</b>	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: <ul style="list-style-type: none"><li>✓Para datos globales: <math>\pm 1,27\%</math></li><li>✓Para muestra online: <math>\pm 1,33\%</math></li><li>✓Para muestra telefónica: <math>\pm 4,35\%</math></li></ul>

# 2

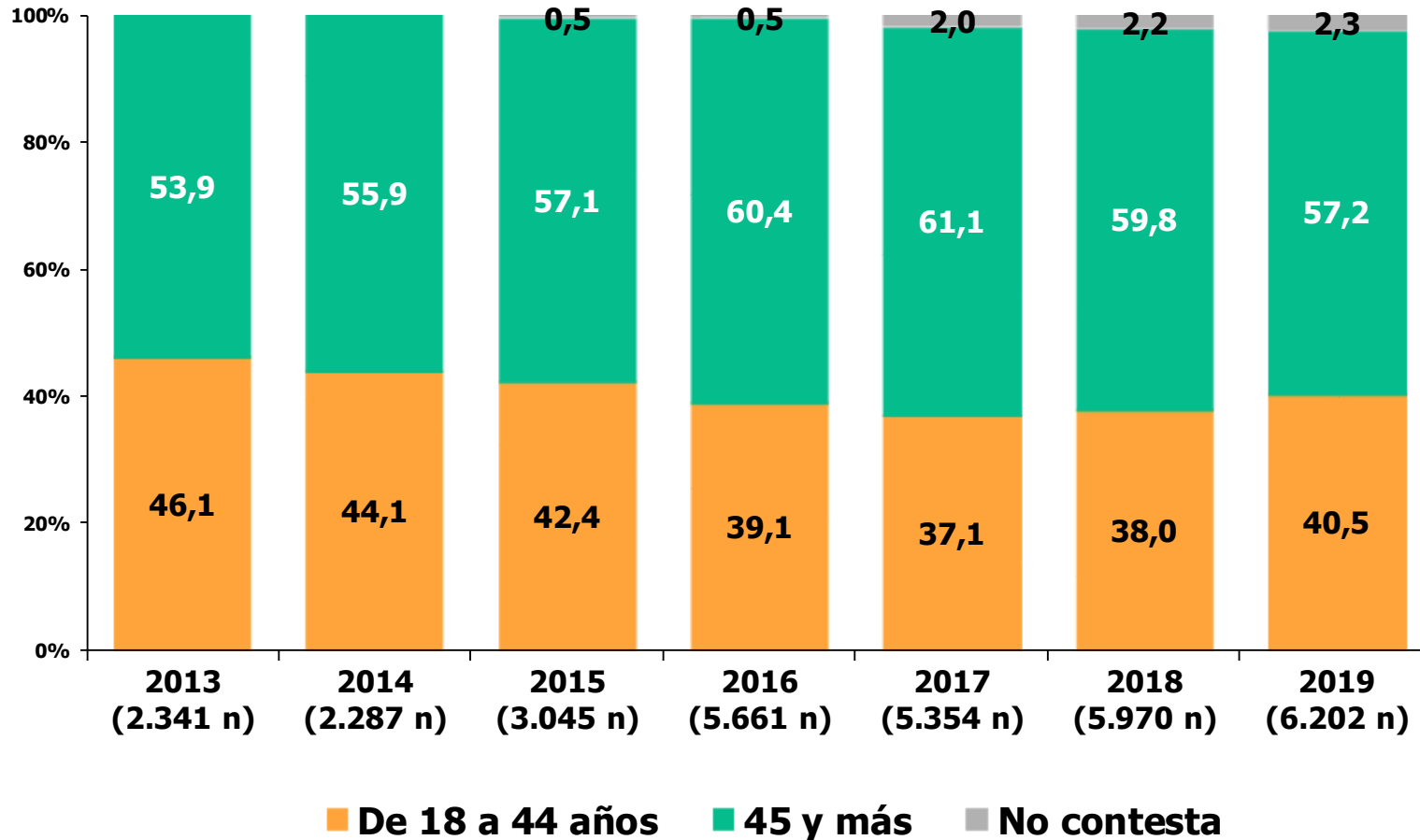
## Perfil de la persona usuaria

## Perfil de la persona usuaria: Evolución según sexo



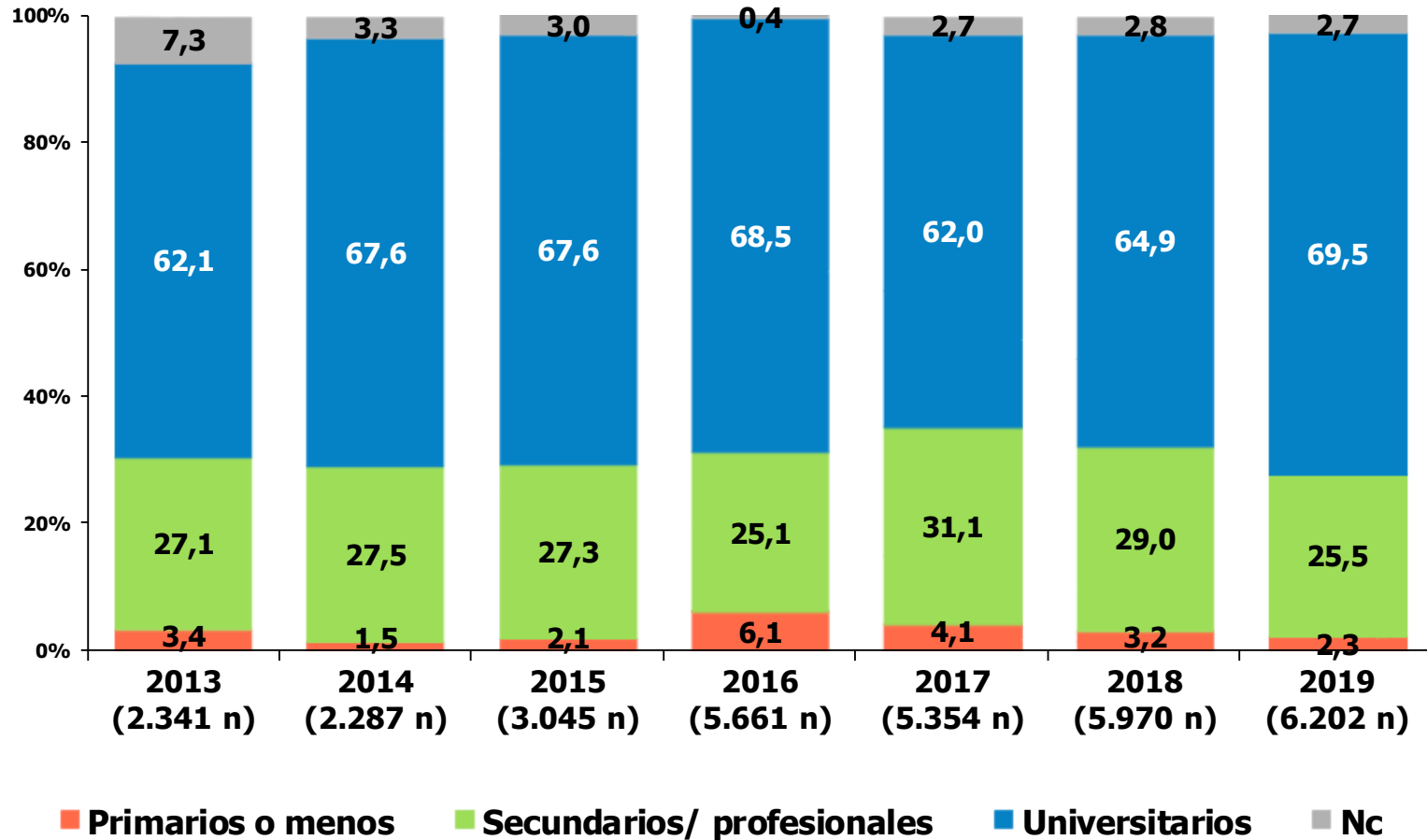
Base: Total muestra.

## Perfil de la persona usuaria: Evolución según edad



Base: Total muestra.

## Perfil de la persona usuaria: Evolución según estudios



Base: Total muestra.

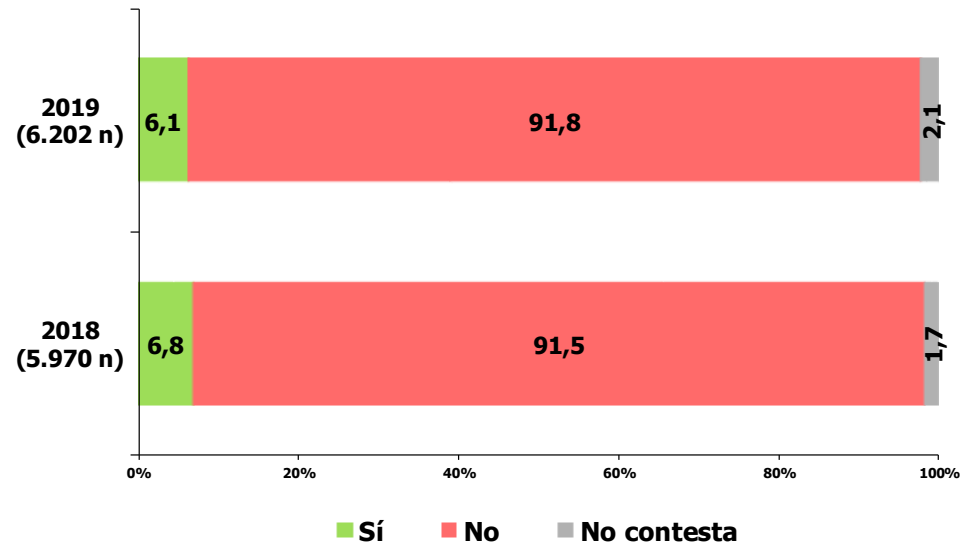
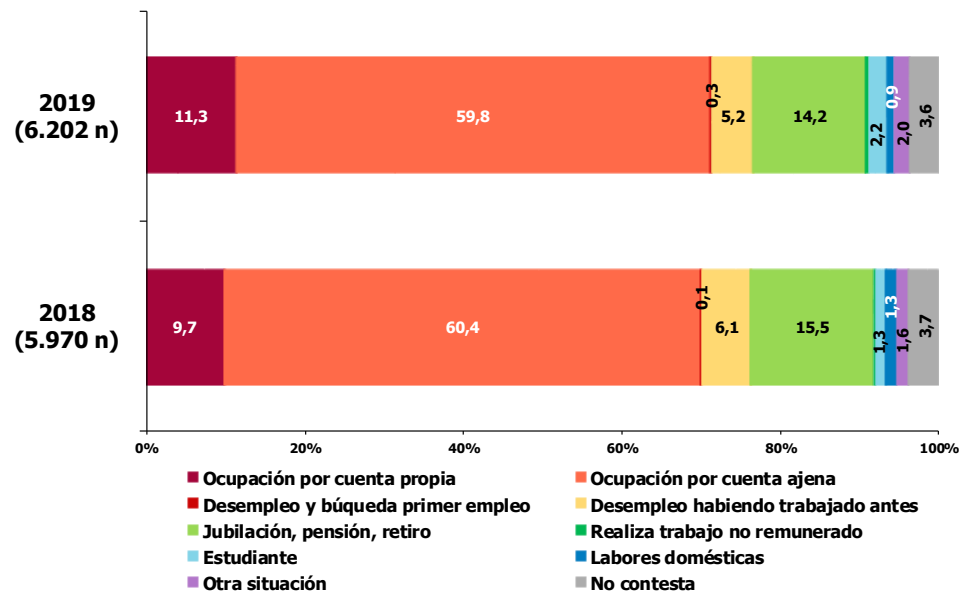
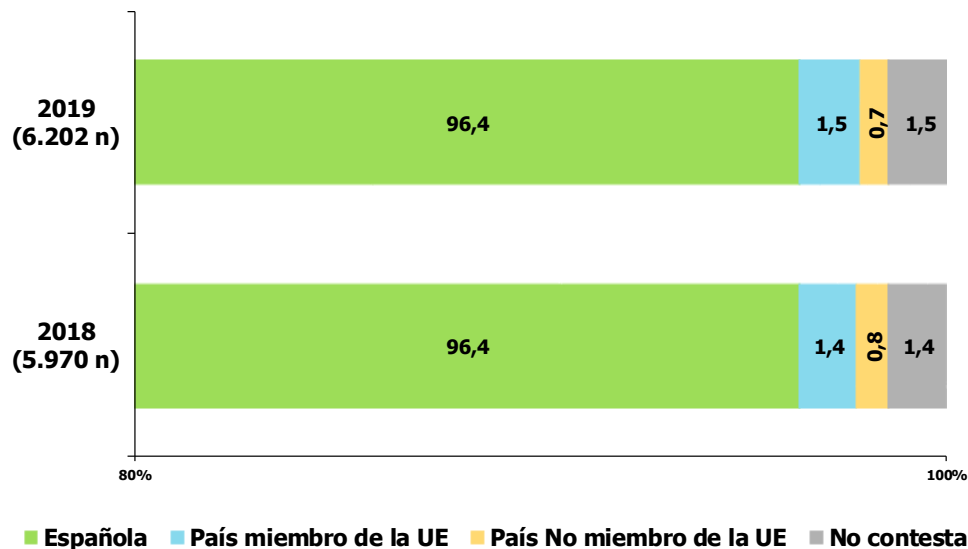


## Actividad, nacionalidad, y discapacidad

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.

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

El 6,1% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).



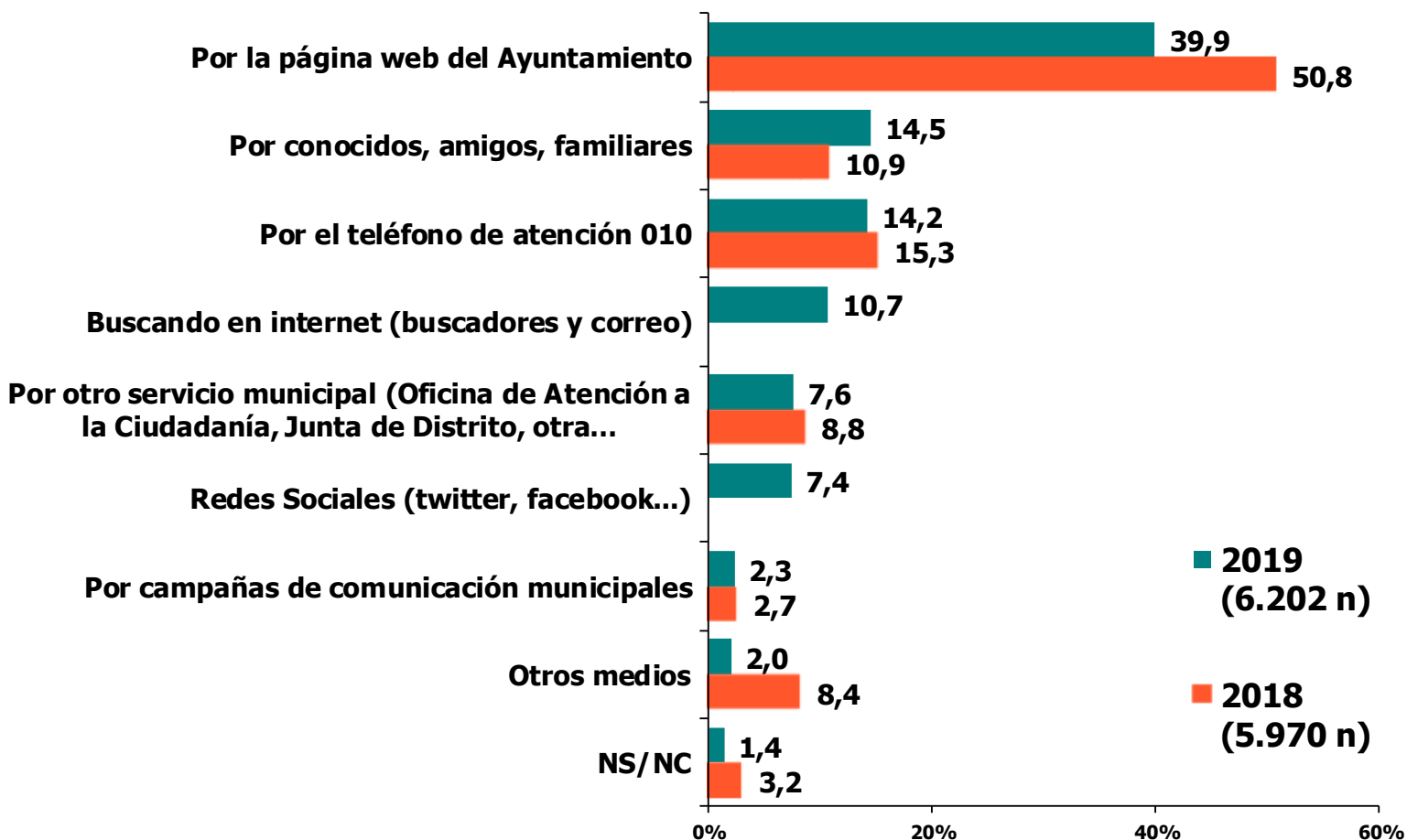
Base: Total muestra.

# 3

## La experiencia con el Sistema

## Conocimiento de los canales de acceso al servicio

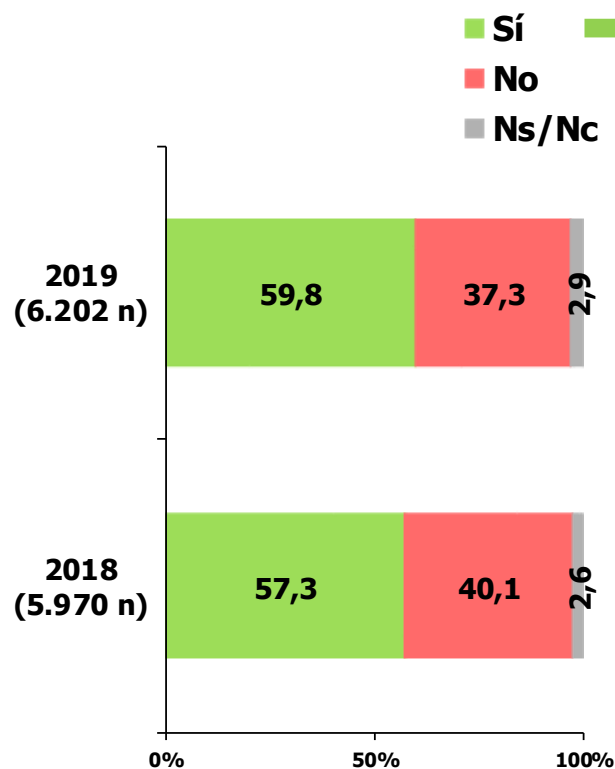
### ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones?



Base: Total muestra.

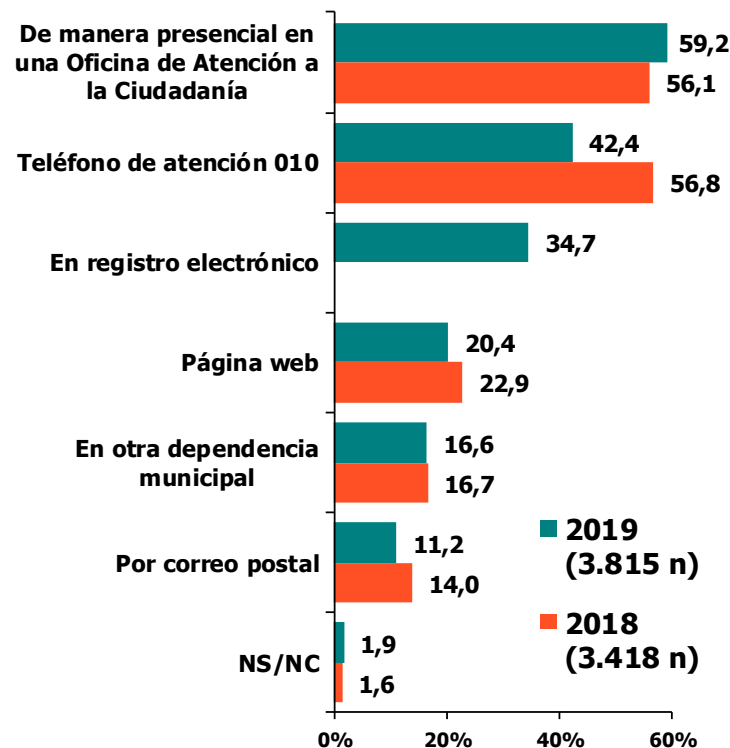
## Conocimiento de canales alternativos

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



Base: Total muestra

¿Cuál de estas?



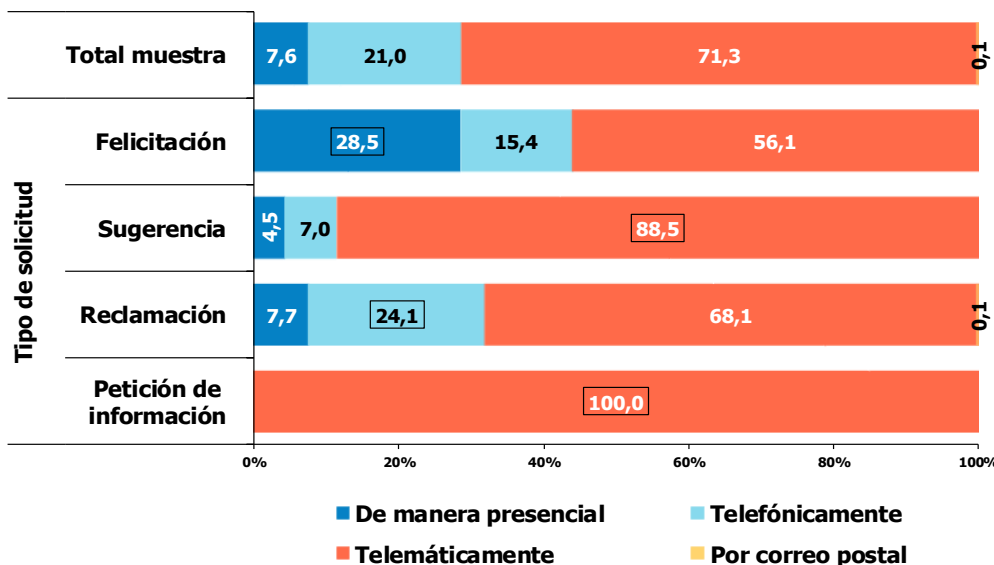
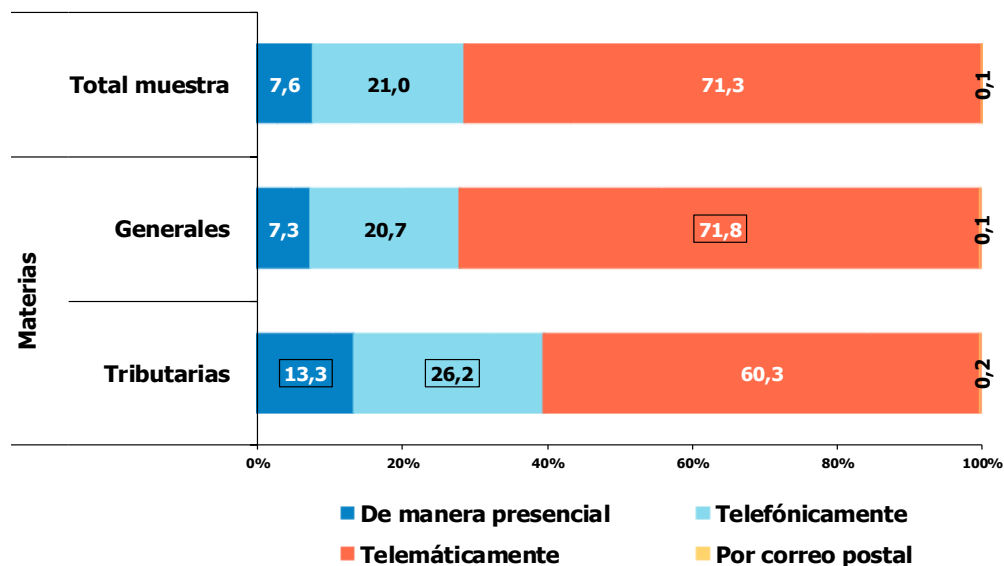
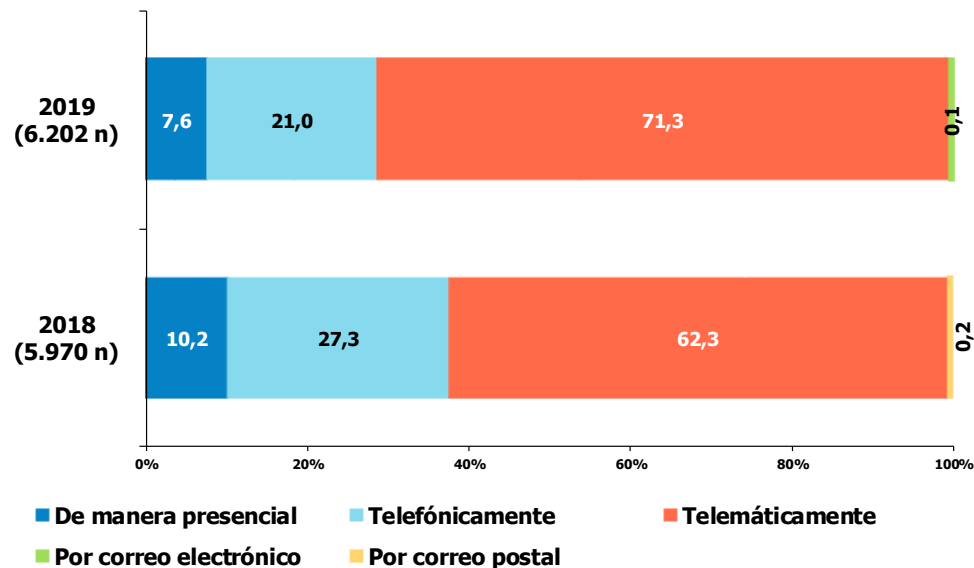
Base: Conocen otra manera.

## Utilización de los canales

Siete de cada diez personas usuarias acceden al Sistema SyR a través de la página web (71,3%) canal mayoritario que además aumenta 9 puntos con respecto al registrado el año anterior.

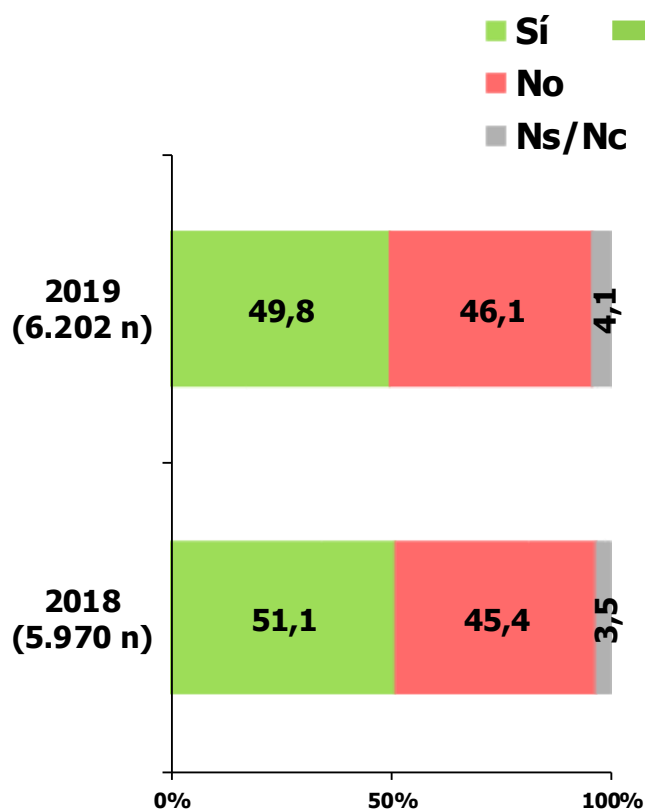
Cuando los temas requieren la participación directa de los ciudadanos es más frecuente el uso de los canales considerados más cercanos o directos: presencial y telefónico. Mientras que cuando no se requiere esa participación directa, prolifera el uso del canal digital.

También existe una relación que vincula y la gestión de sugerencias con el canal digital (88,5%), a las reclamaciones con el canal telefónico (24,1%) y a las felicitaciones con el presencial (28,5%).

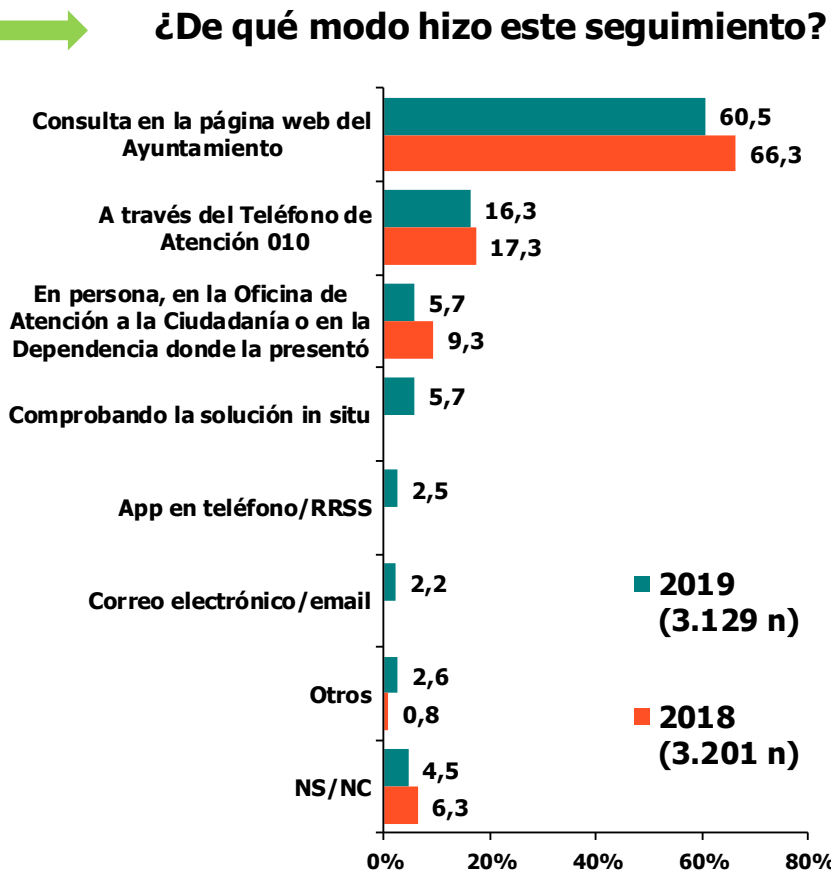


Base: Total muestra.

# Seguimiento



Base: Total muestra.



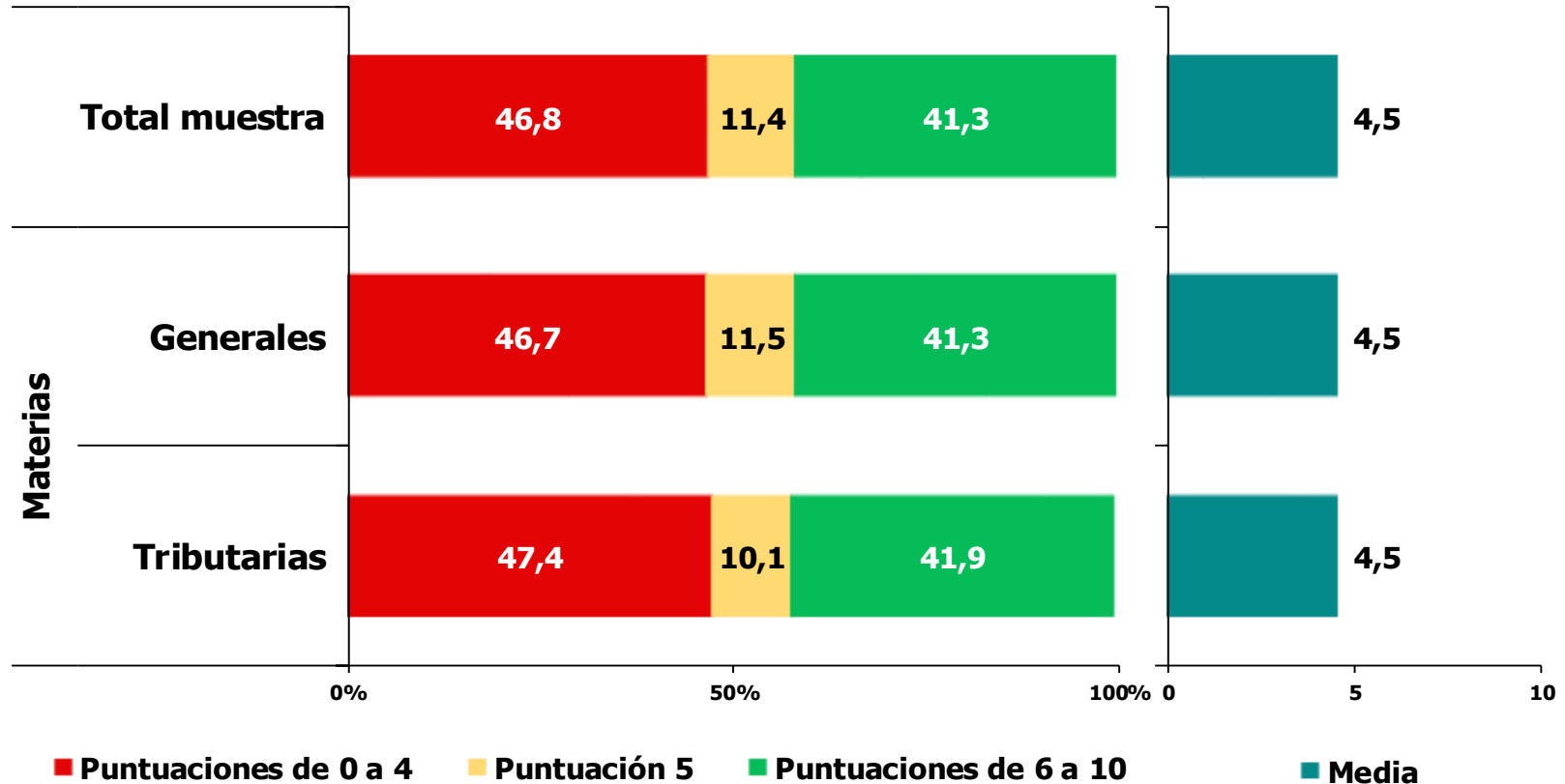
Base: Hicieron seguimiento.

# 4

## Valoración y expectativas

## Valoración global

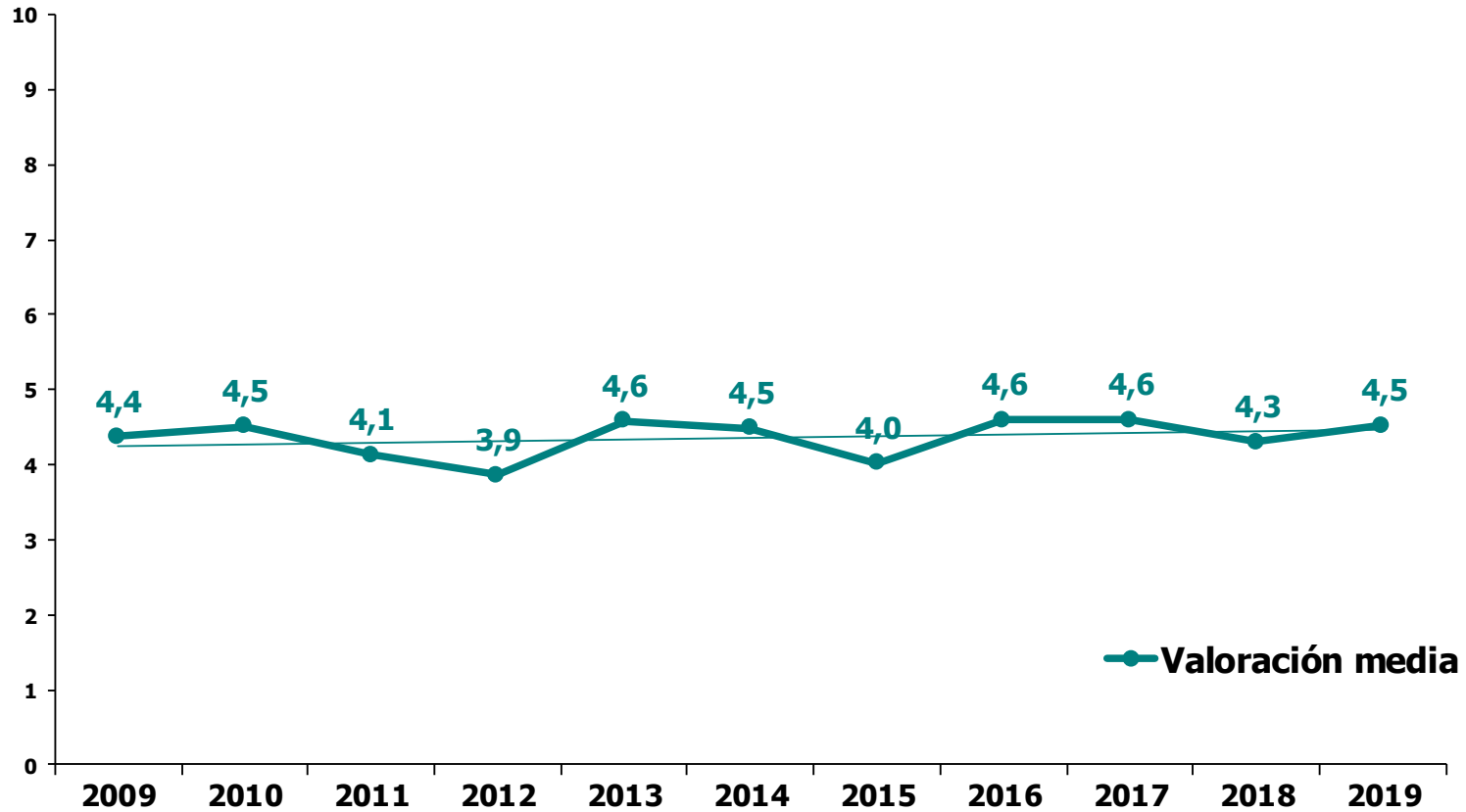
### Satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

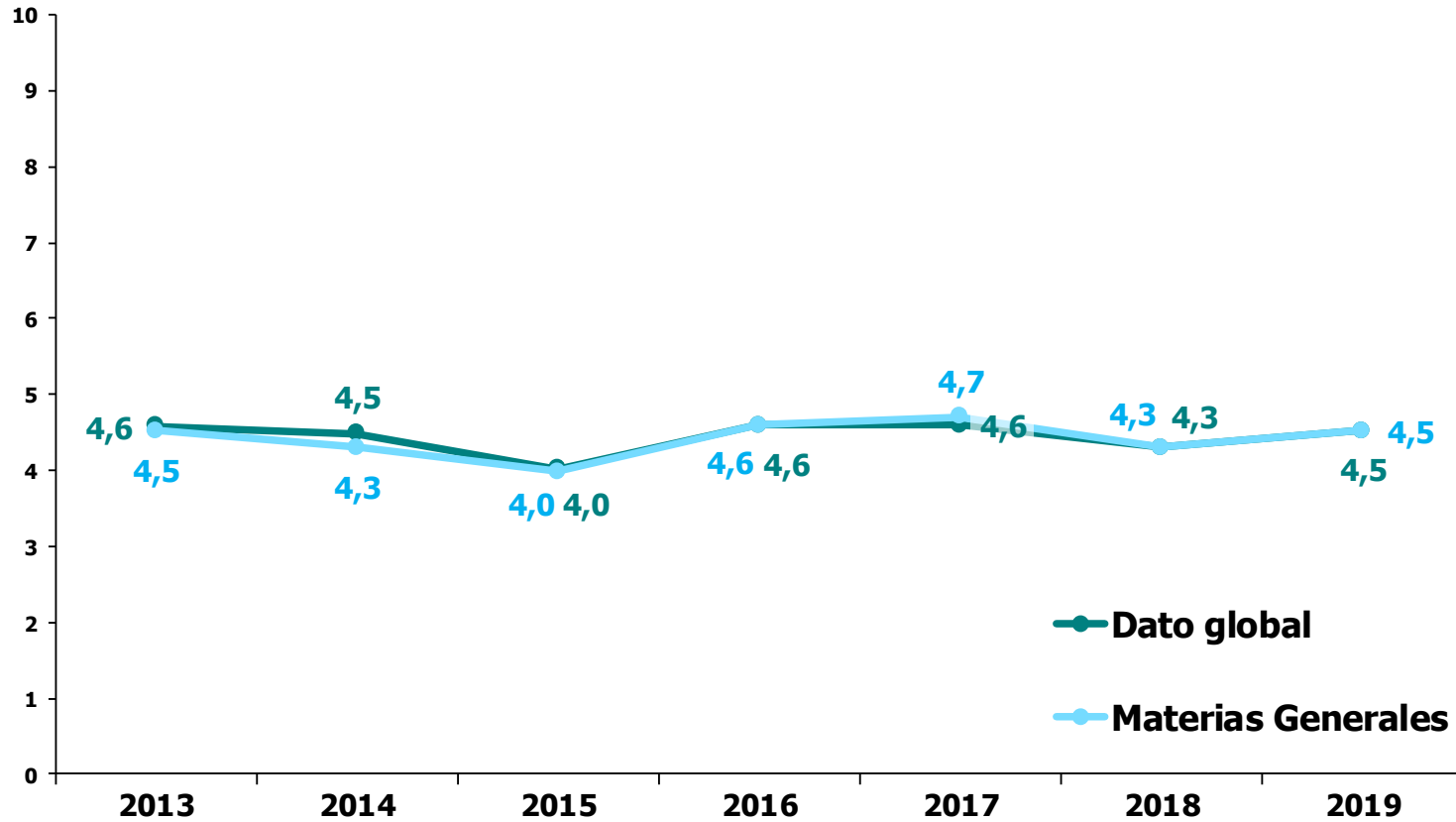


## Valoración global



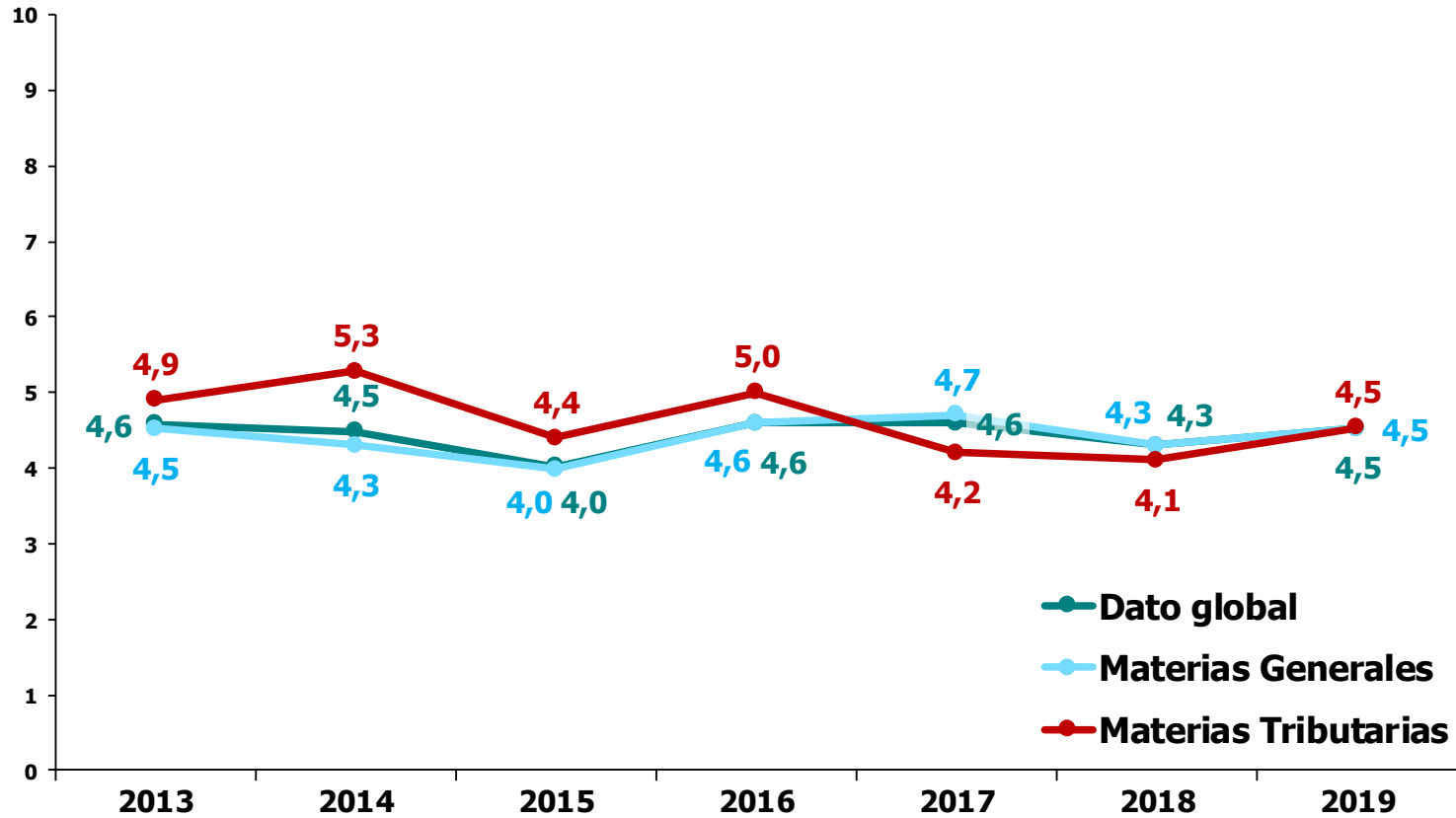
Base: Total muestra.

## Valoración global



Base: Total muestra.

## Valoración global

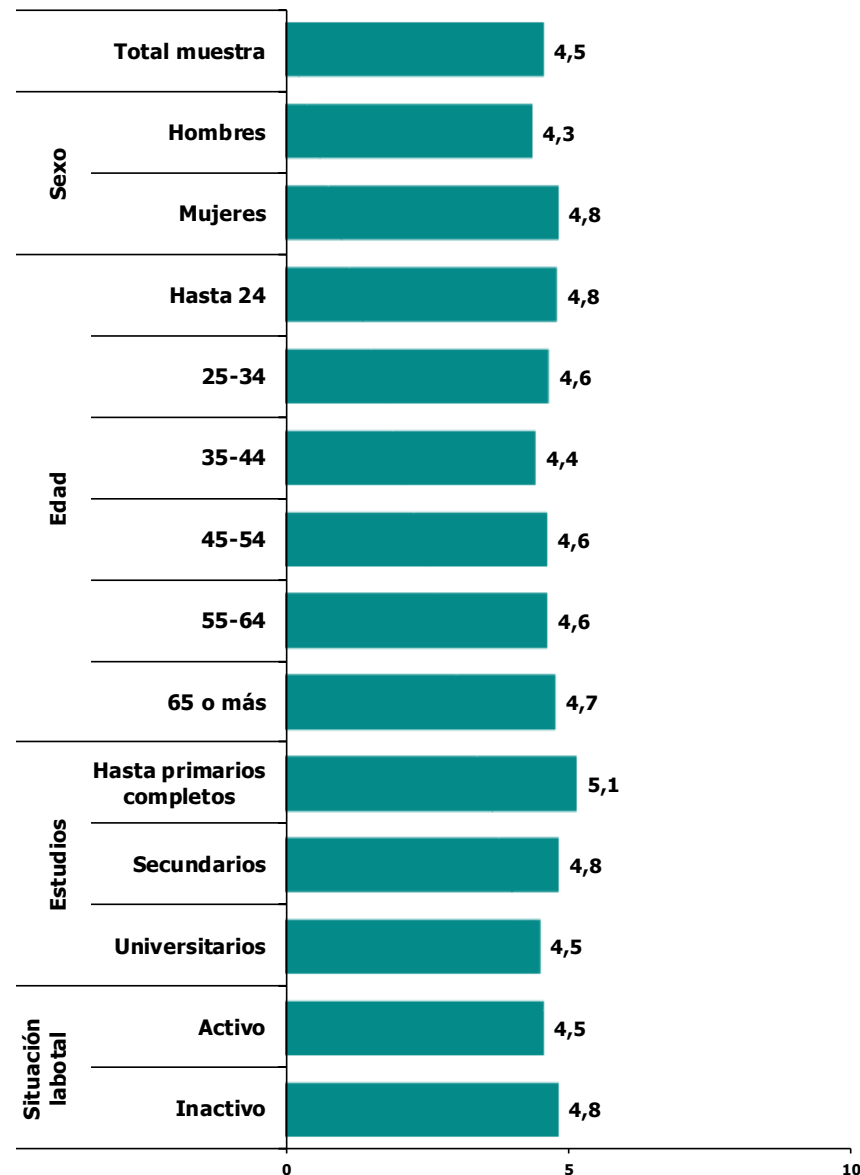
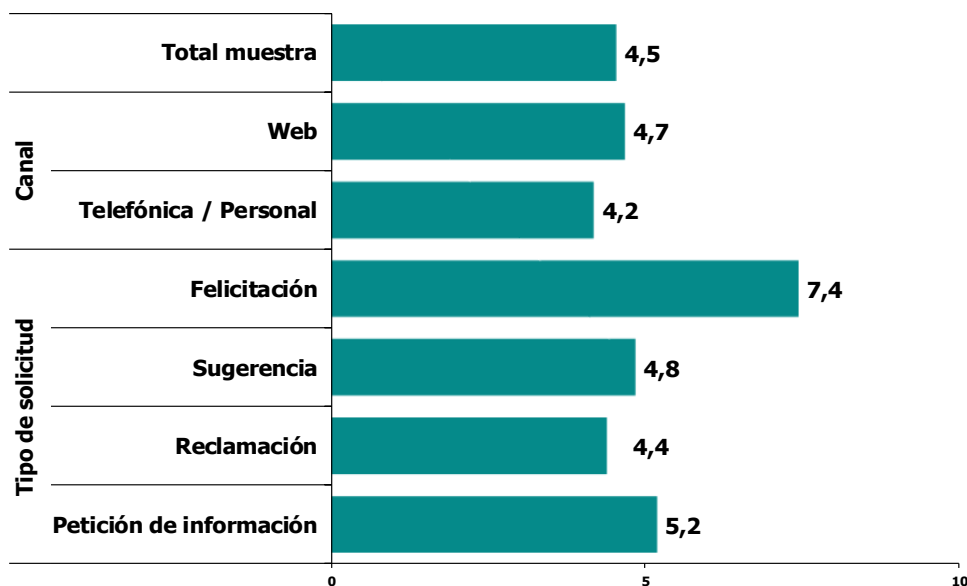


Base: Total muestra.

## Valoración global por segmentos

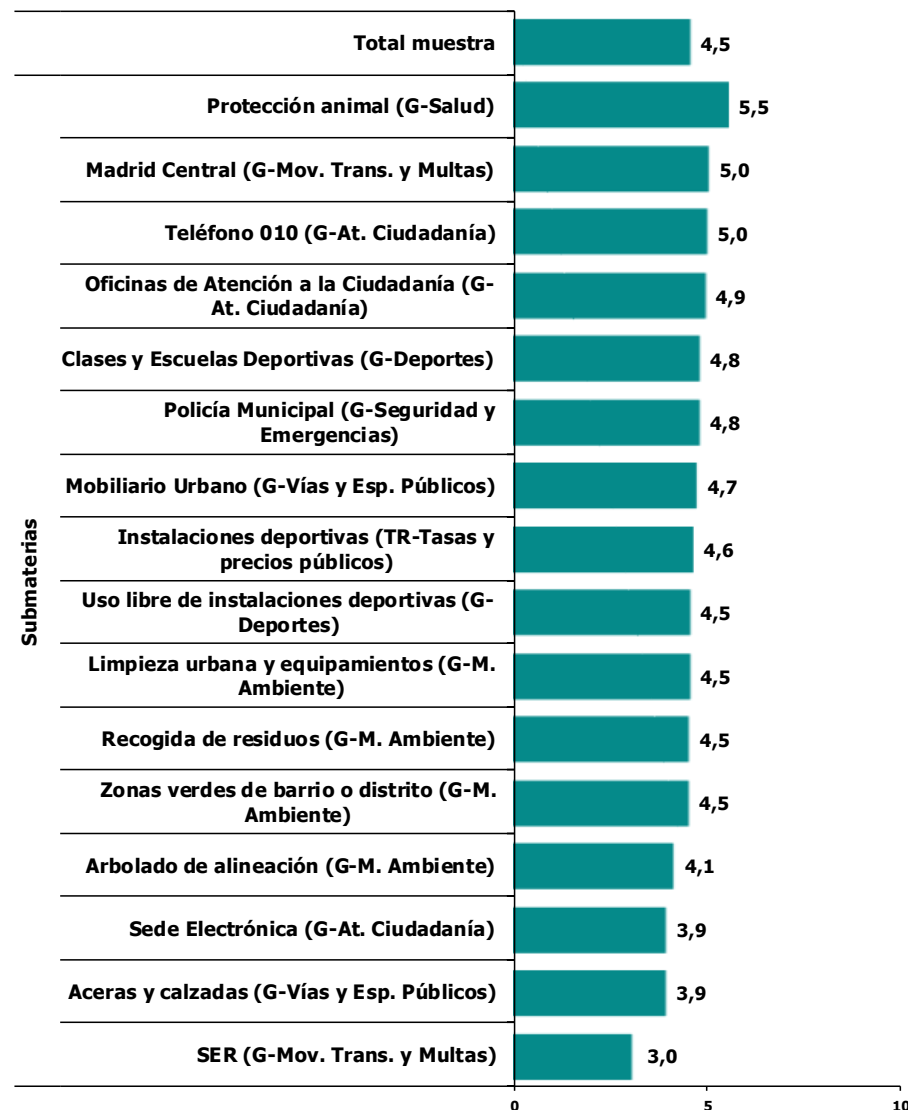
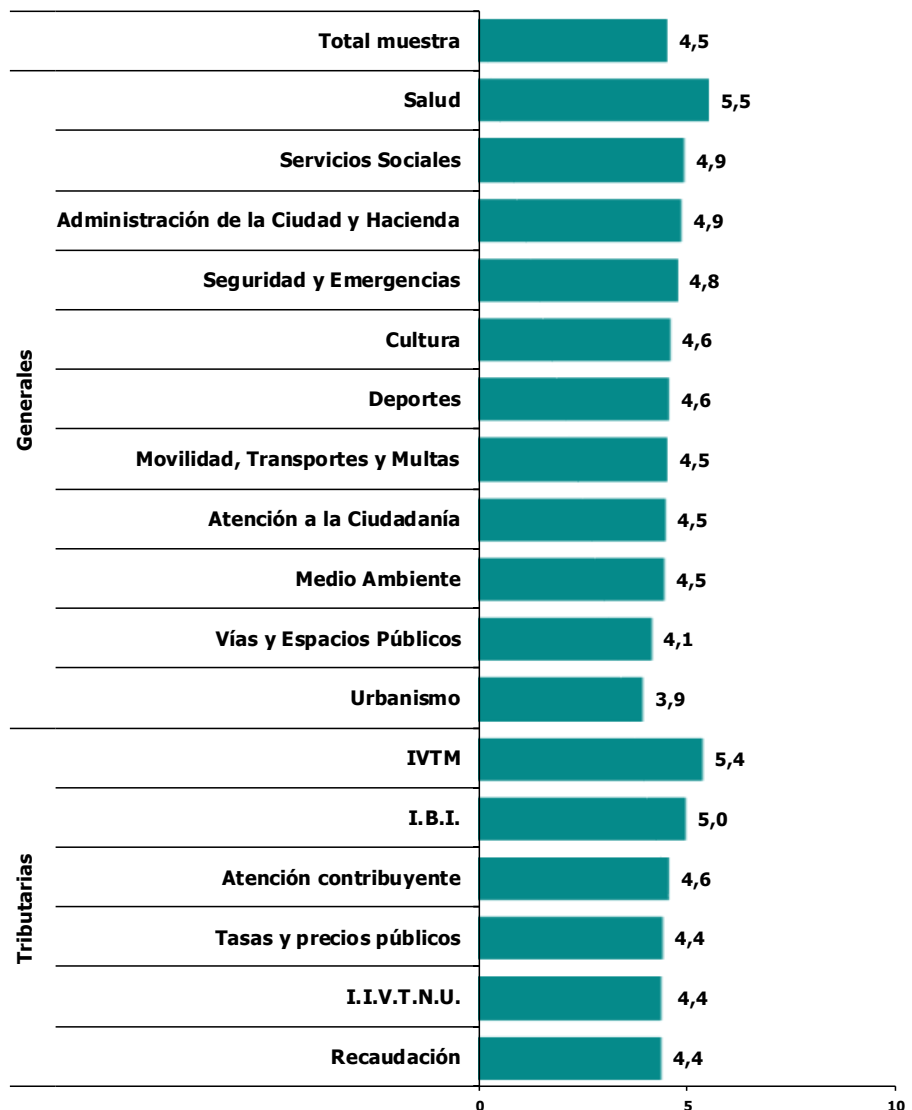
Los segmentos de personas usuarias que “aprueban” con puntuaciones medias iguales o superiores a 5 son quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,4$ ), quienes tienen un menor nivel de estudios ( $X=5,1$ ) y quienes realizaron peticiones de información ( $X=5,2$ ).

Sin embargo, los segmentos que peor valoran la satisfacción con el servicio en general son los hombres ( $X=4,3$ ), quienes tienen entre 35 y 44 años ( $X=4,4$ ), con estudios universitarios ( $X=4,5$ ), quienes realizaron reclamaciones ( $X=4,4$ ) y quienes accedieron de forma telefónica o presencial ( $X=4,2$ ).



Base: Total muestra.

## Valoración global según materias y submaterias



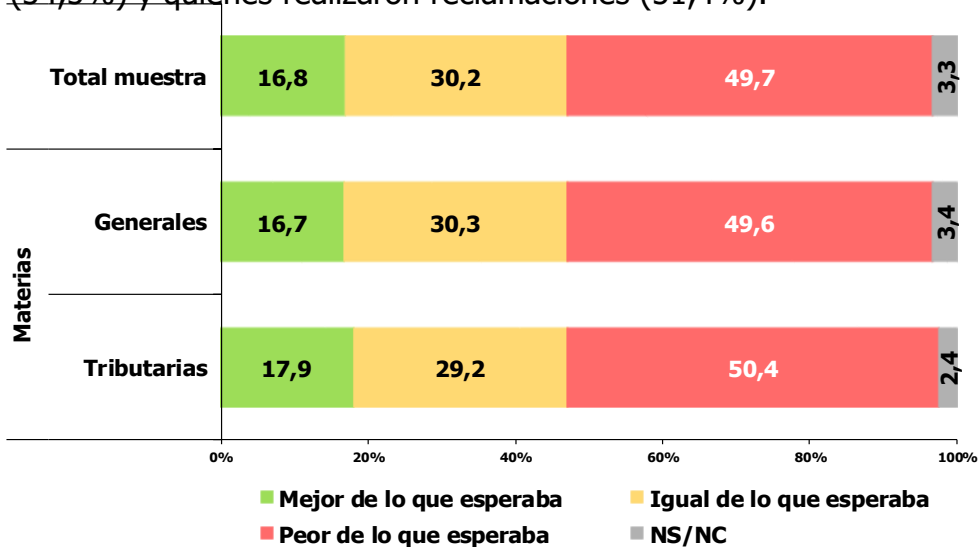
Base: Total muestra.

## Expectativas

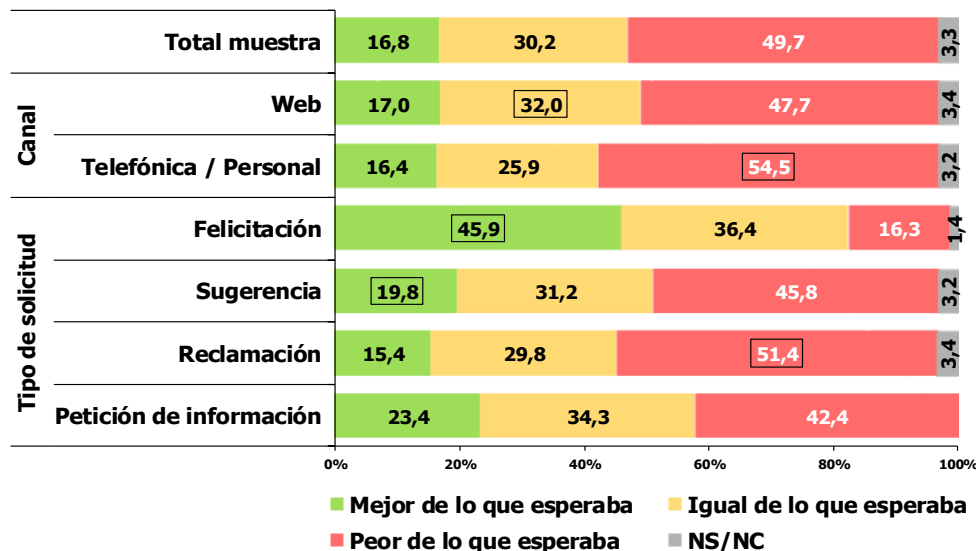
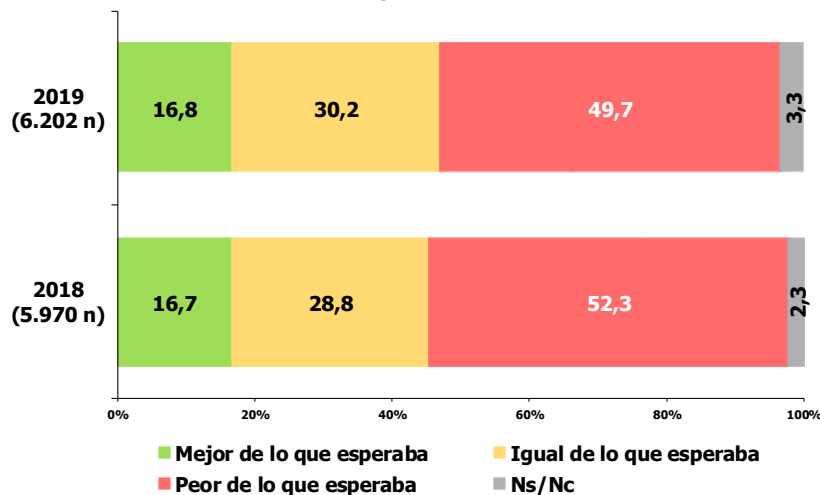
La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria: la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (49,7%), tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (30,2%) y el 16,8% que ha sido mejor.

No existen diferencias significativas en función del carácter de las materias.

El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca entre quienes realizaron felicitaciones (45,9%) y sugerencias (19,8%). El de quienes afirman que fue peor destaca entre quienes accedieron telefónica o personalmente (54,5%) y quienes realizaron reclamaciones (51,4%).

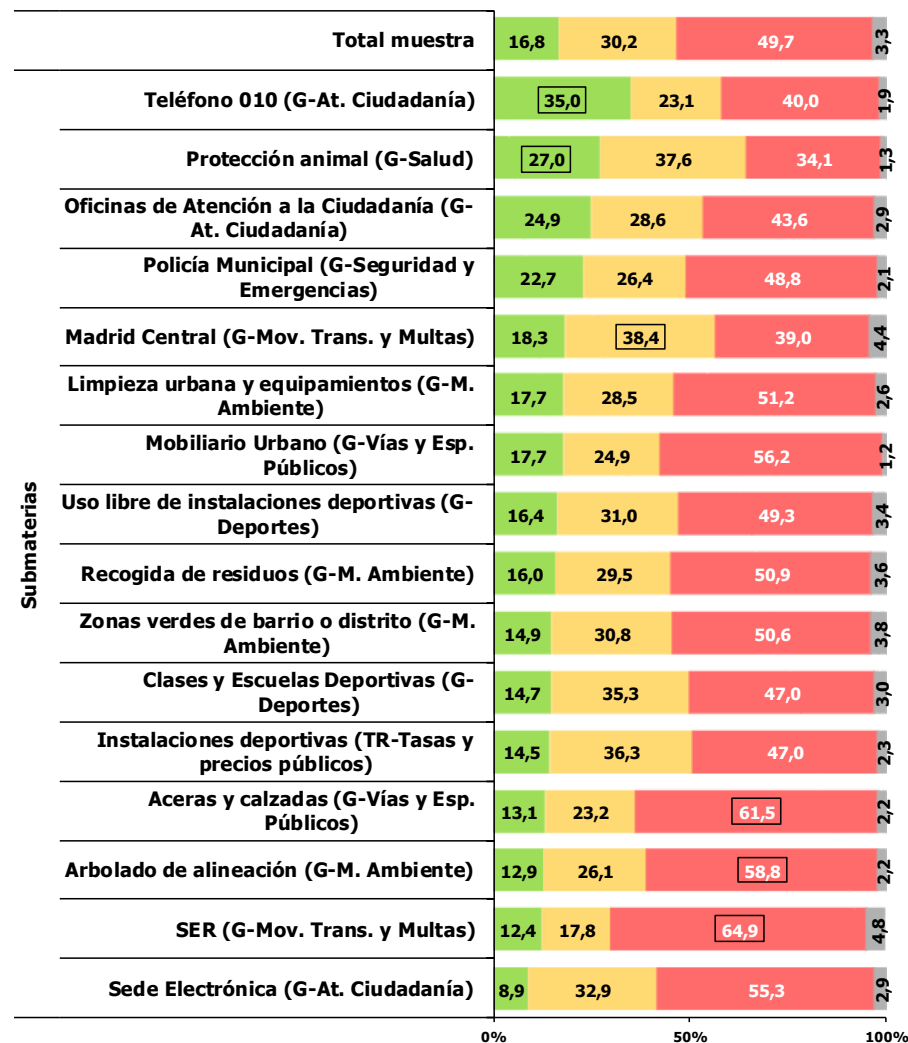
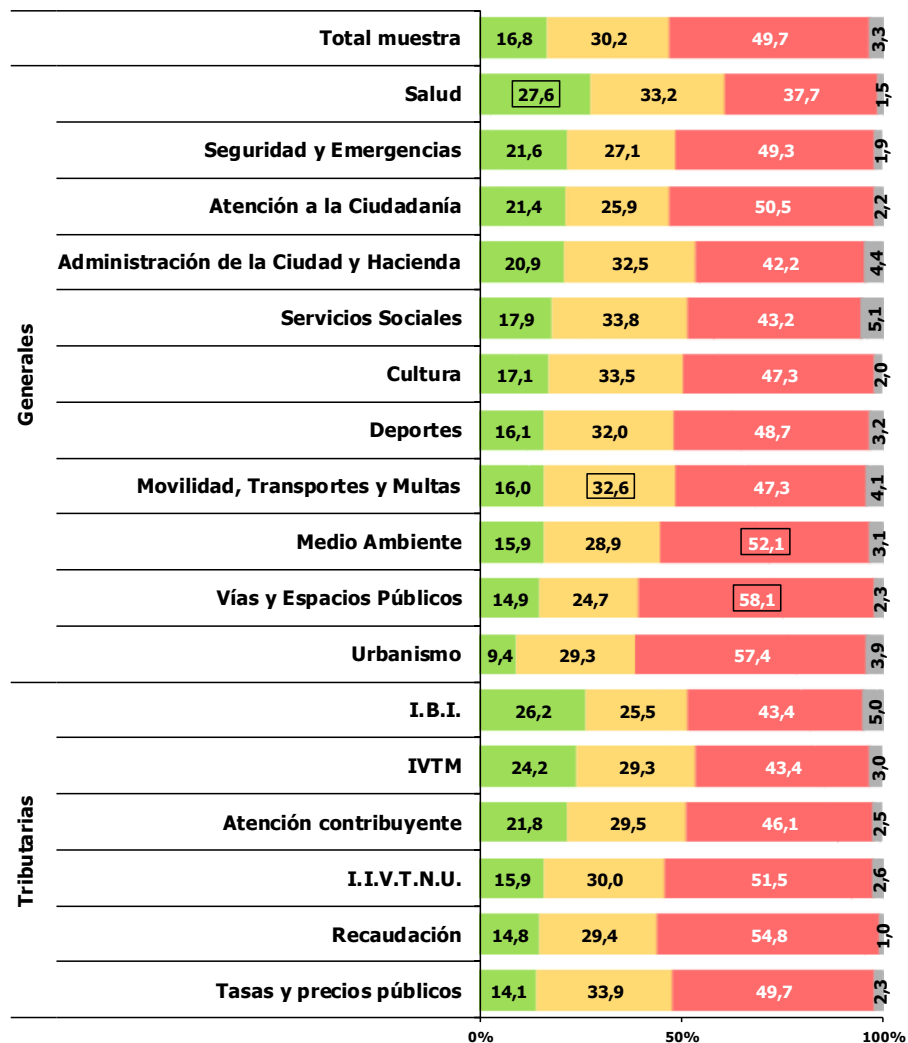


Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?



Base: Total muestra.

## Expectativas según materias y submaterias

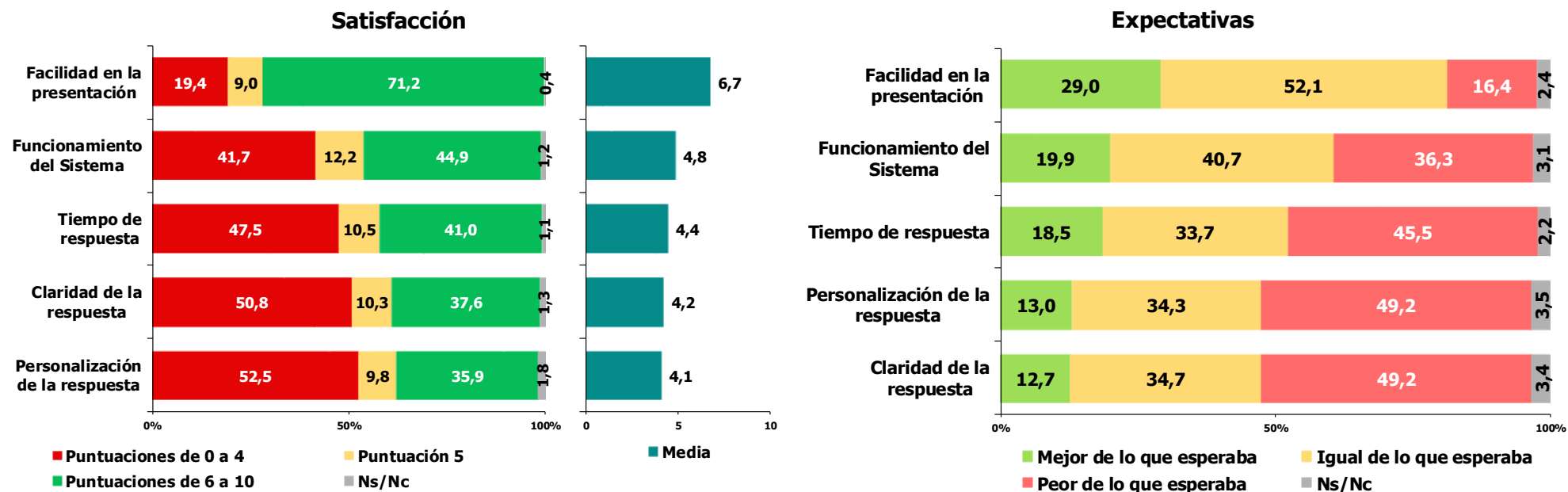


■ Mejor de lo que esperaba   
 ■ Igual de lo que esperaba  
■ Peor de lo que esperaba   
 ■ NS/NC

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

Base: Total muestra.

## Valoración y expectativas sobre los cinco aspectos del servicio

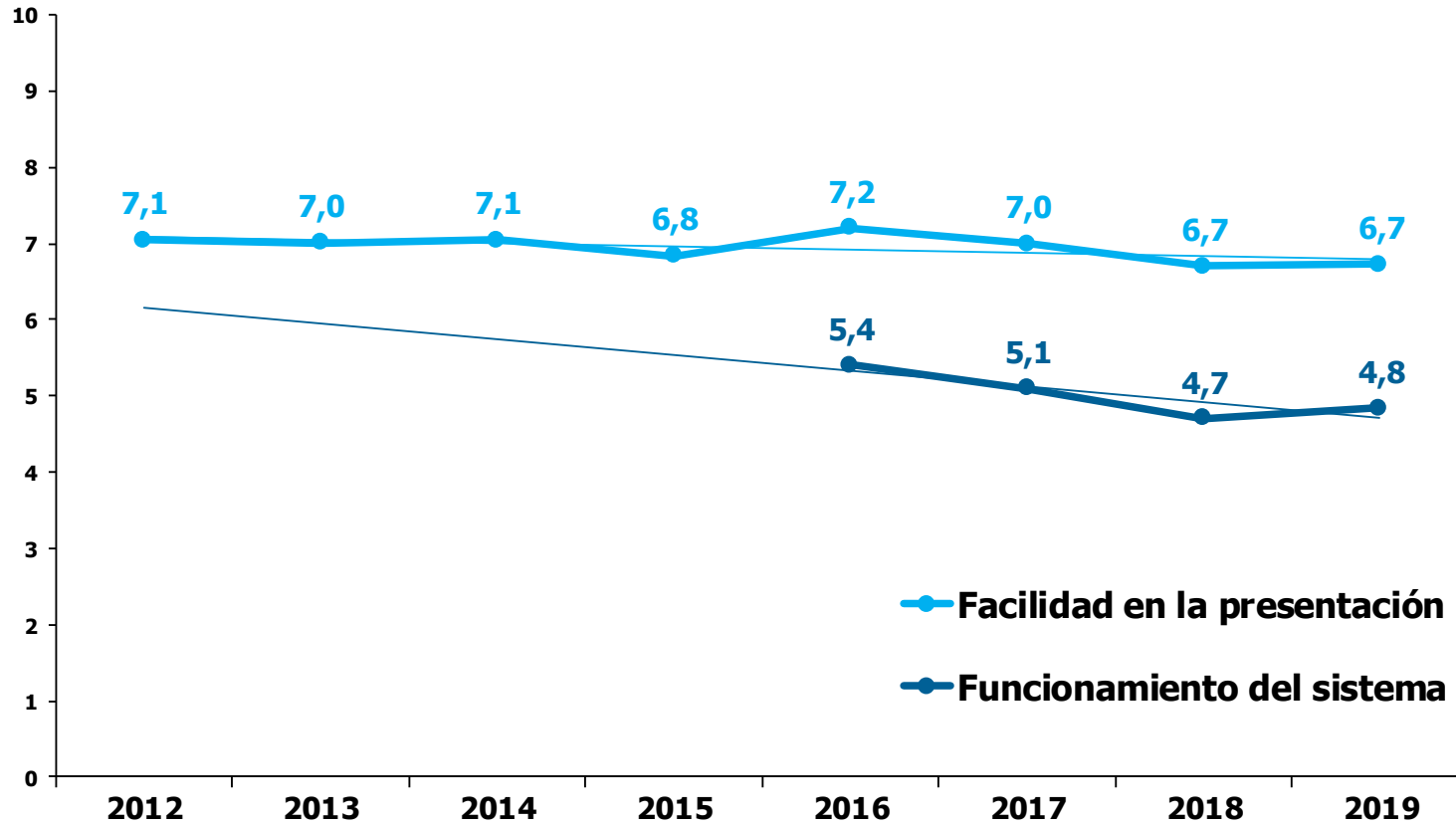


Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida. No obstante, de los cinco aspectos del servicio que se miden, la facilidad en la presentación es el único aspecto que "aprueba" ( $X=6,7$ ) y que registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas (29,0%) superior al que representan quienes se vieron defraudados (16,4%).

Base: Total muestra.

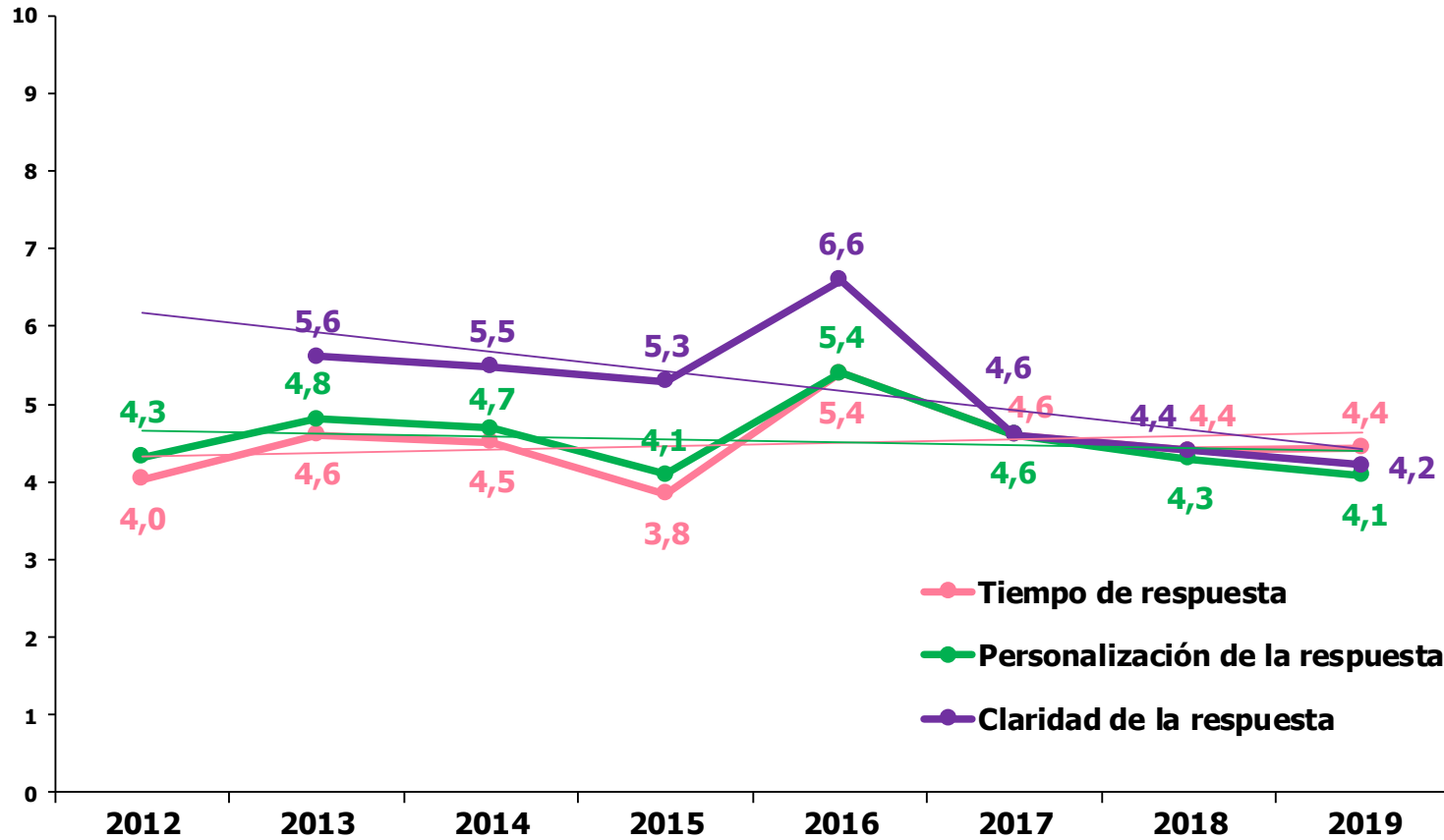


## Evolución de la valoración media de los cinco aspectos del servicio



Base: Total muestra.

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



Base: Total muestra.

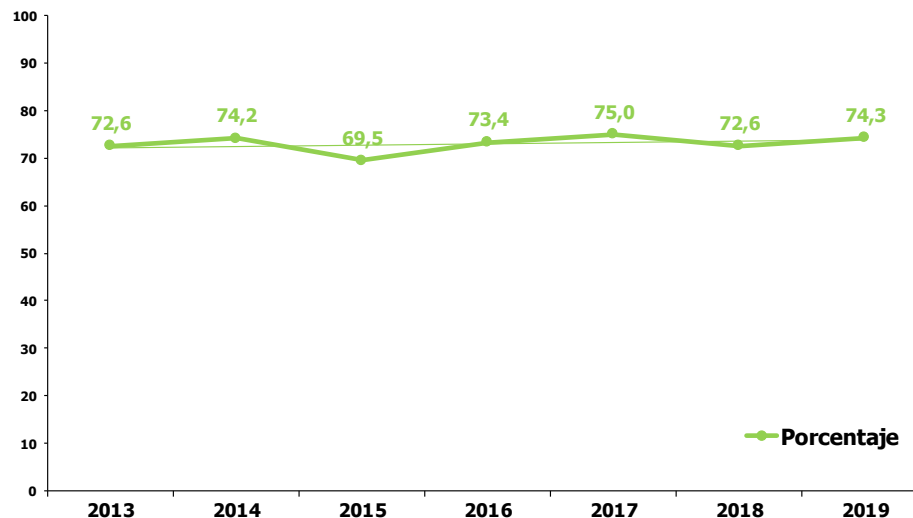
# 5

## Otros indicadores del servicio

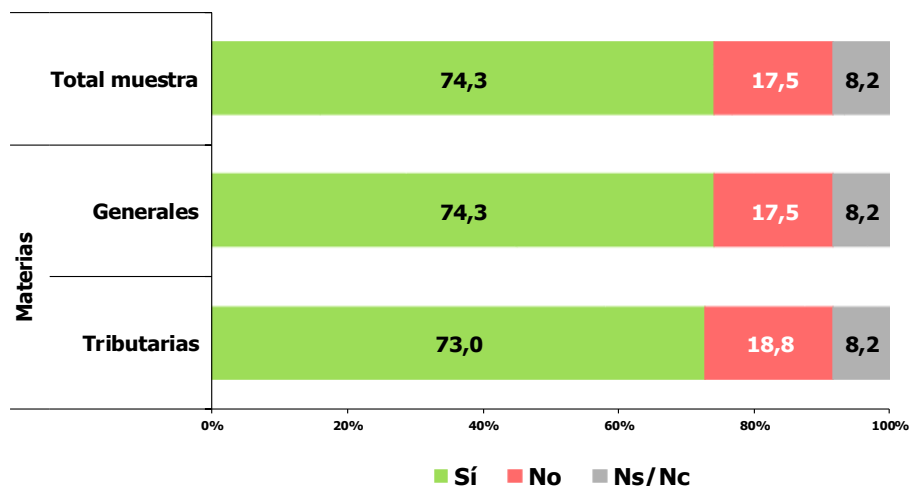
## Fidelidad

Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (74,3%). Este porcentaje mantiene una tendencia constante y levemente ascendente desde el año 2013.

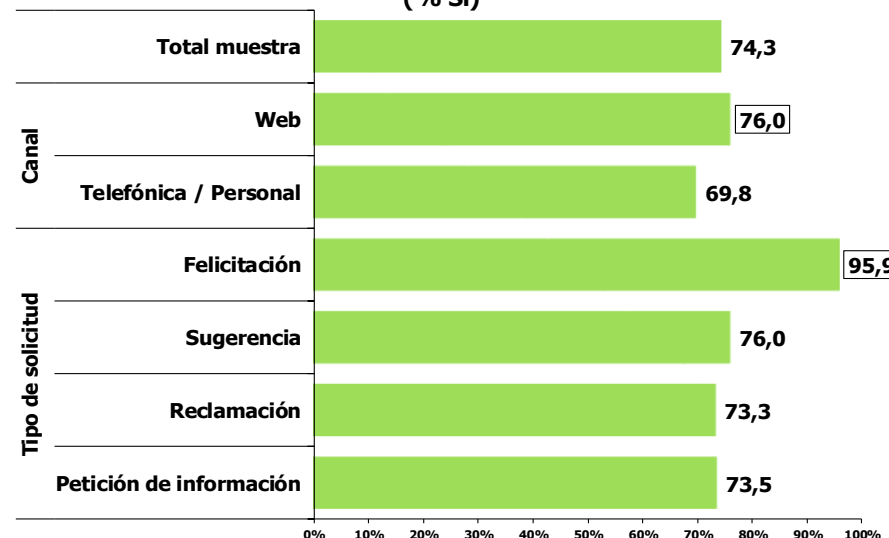
El indicador no presenta diferencias en función del carácter de las materias. Y destaca significativamente entre quienes acceden al sistema por la web (76,0%) y quienes realizaron felicitaciones (95,9%).



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

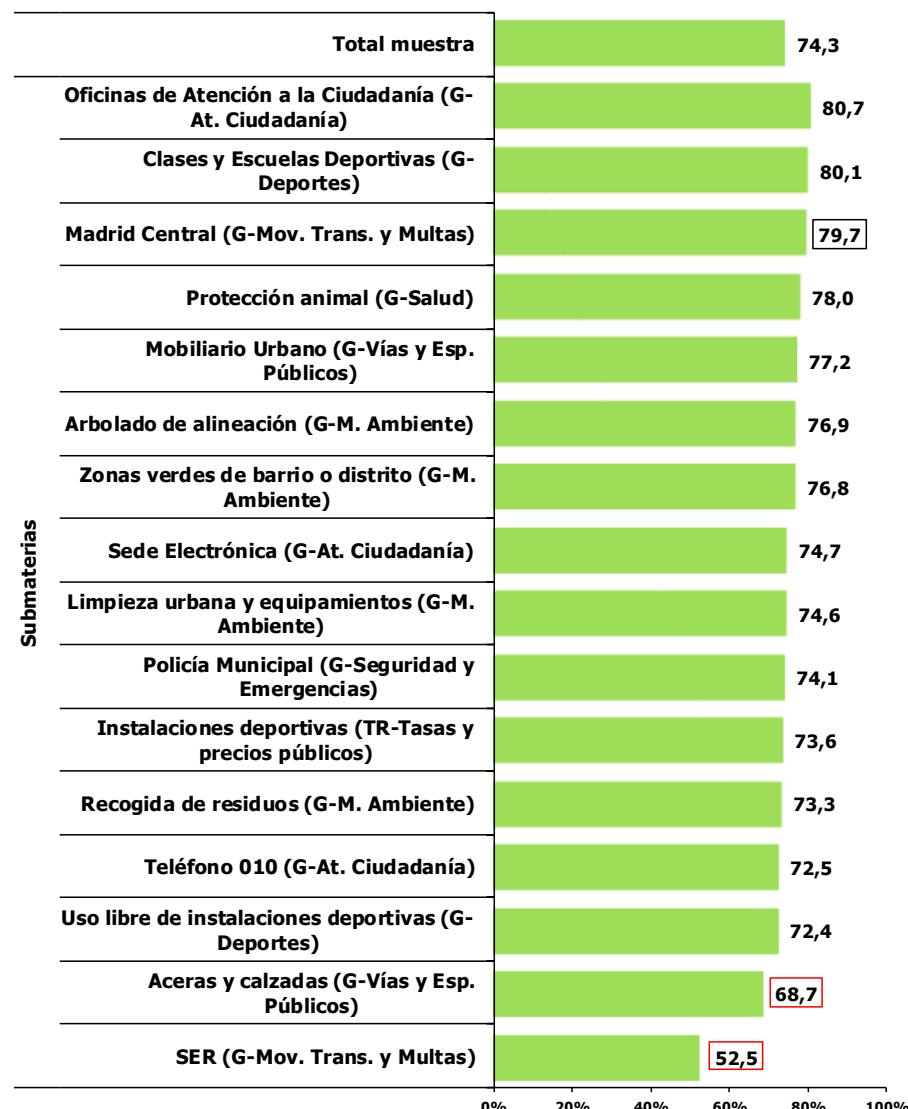
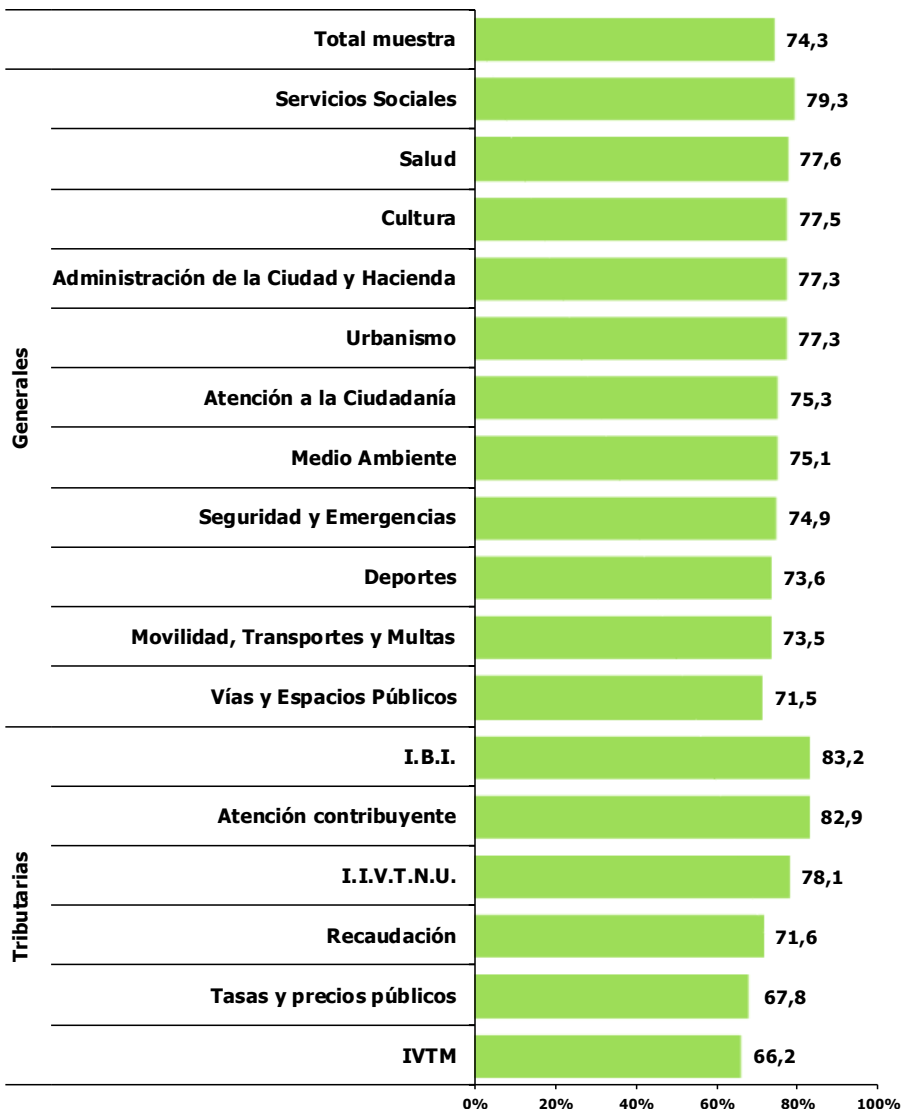


¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el canal de entrada y el tipo de solicitud) (% Sí)



Base: Total muestra.

## Fidelidad según materias y submaterias

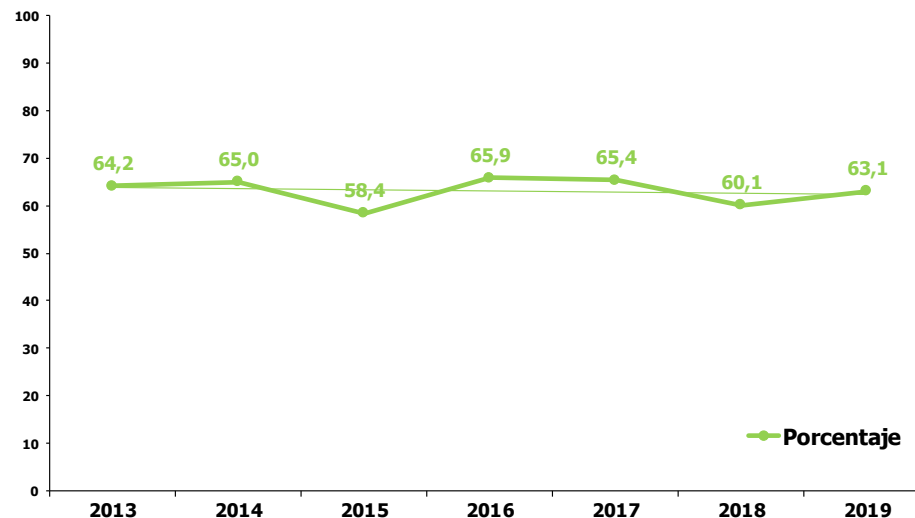


Base: Total muestra.

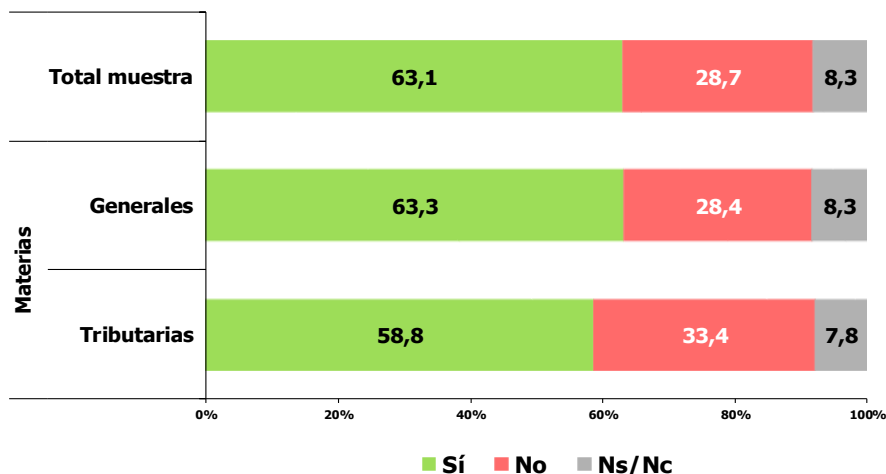
## Recomendación

Más de seis de cada diez personas usuarias (63,1%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Como ocurriría con el indicador de fidelidad, el de recomendación también tiene una tendencia constante desde el año 2013.

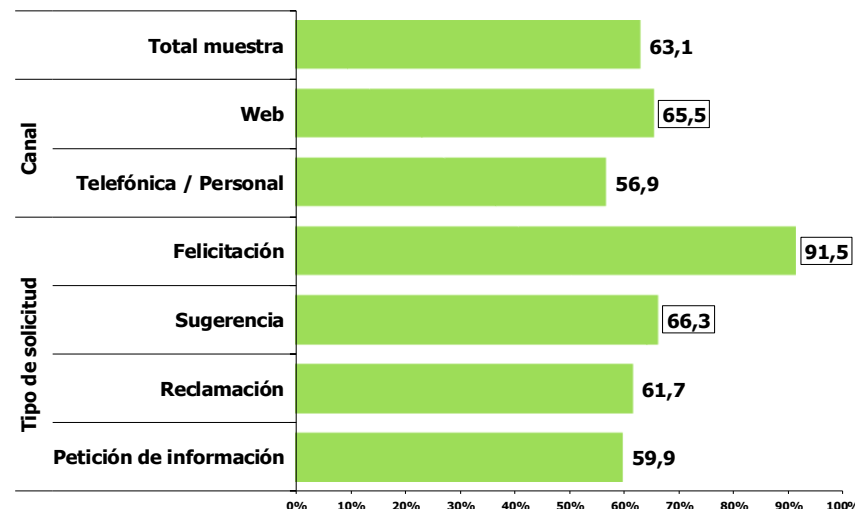
El indicador destaca significativamente entre los mismos segmentos que el anterior: quienes acceden al sistema por la web (65,5%), quienes realizaron felicitaciones (91,5%) y en este caso también entre quienes realizaron sugerencias (66,3%).



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

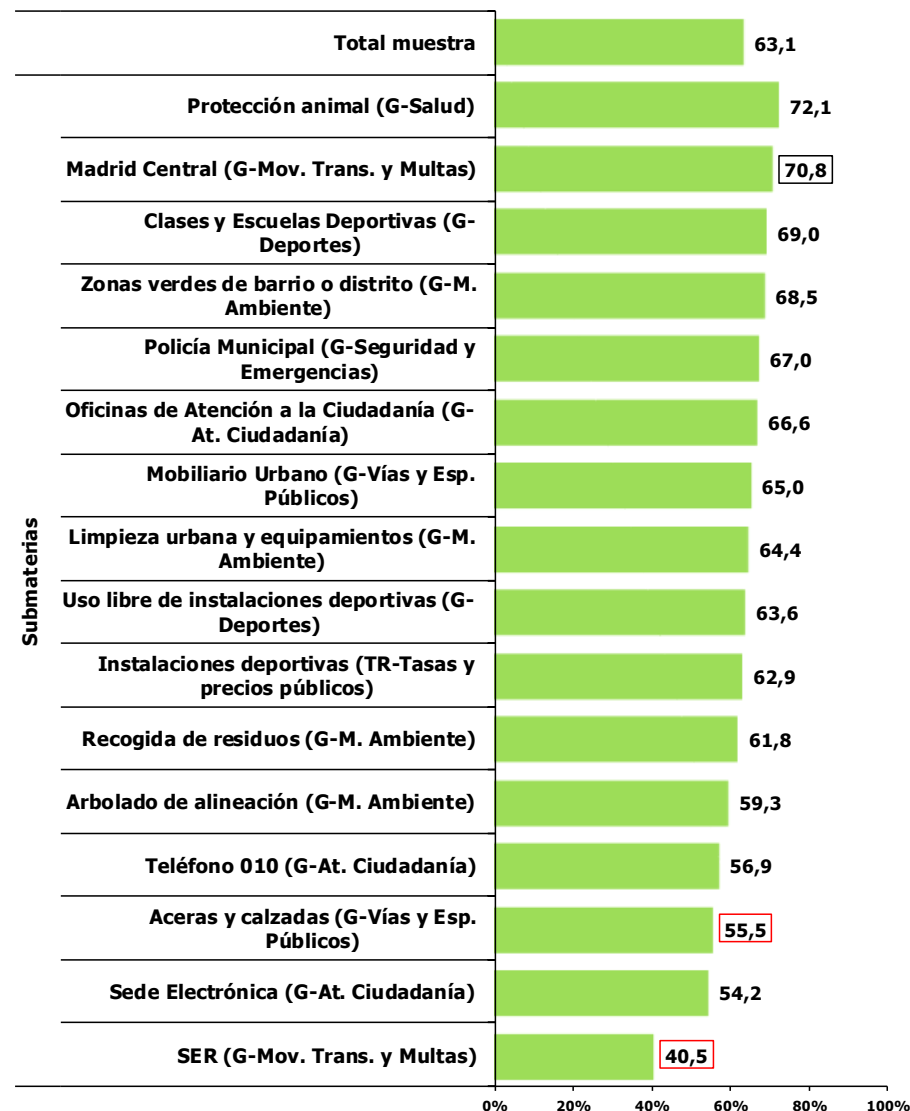
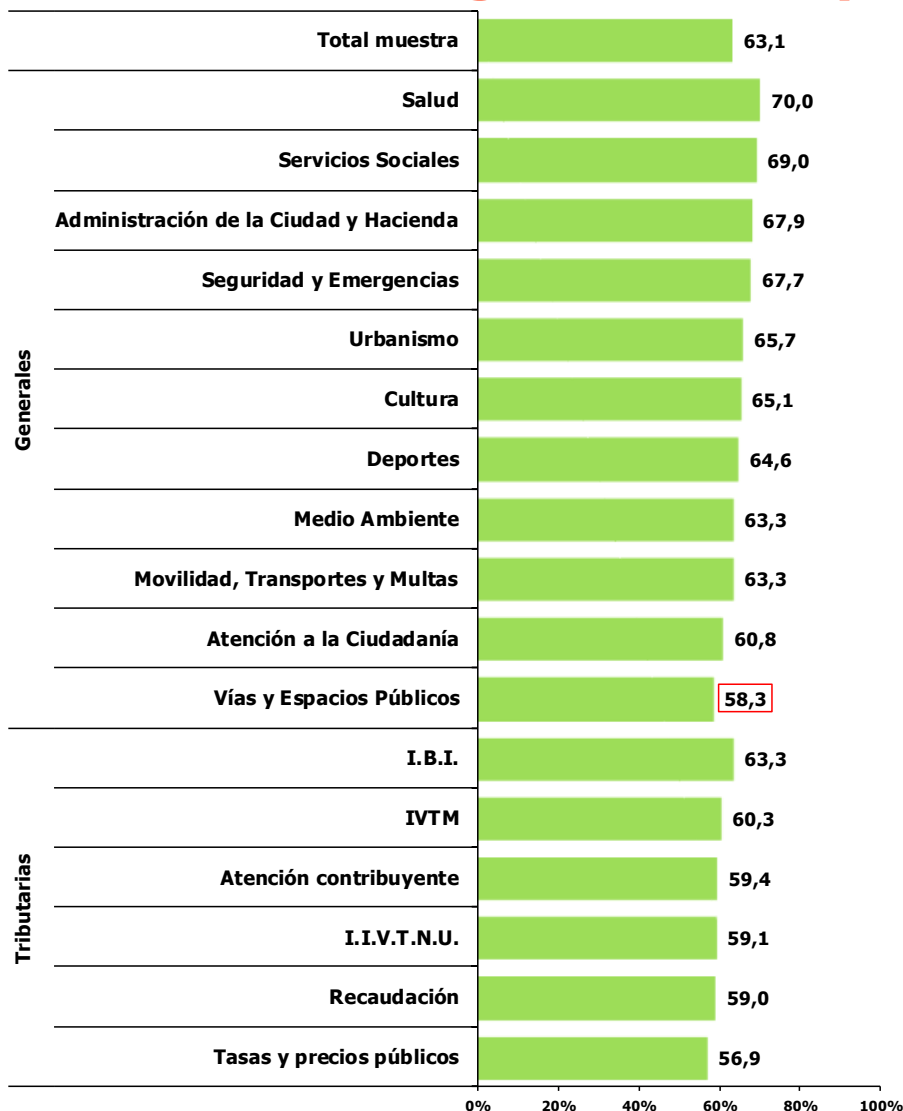


¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el canal de entrada y el tipo de solicitud) (% Sí)



Base: Total muestra.

## Recomendación según materias y submaterias



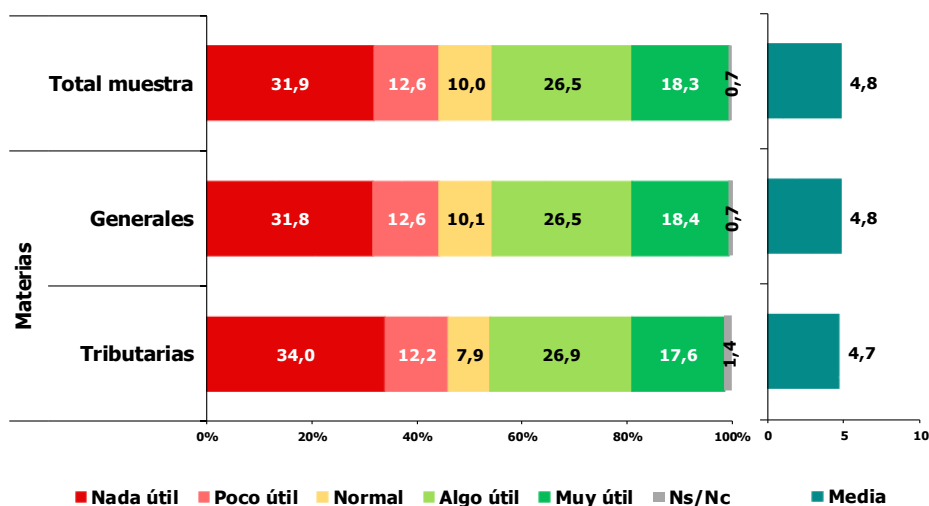
Base: Total muestra.

## Utilidad

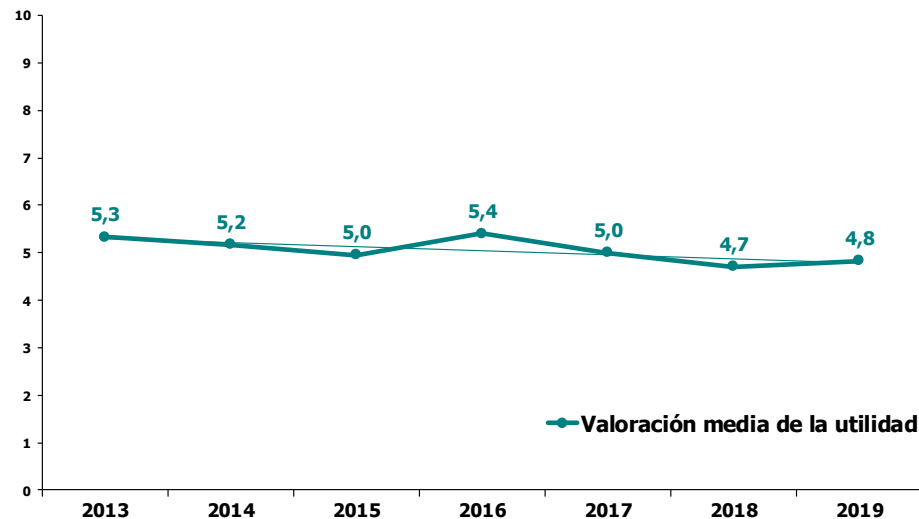
En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 44,8% formado por quienes consideran útil (26,5%) o muy útil (18,3%) este servicio. La media de esta valoración es  $X=4,8$ , una décima superior a la registrada en 2018 ( $X=4,7$ ) y su evolución refleja una tendencia ligeramente descendente.

La valoración media más alta se registra entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=7,9$ ) y la más baja entre los usuarios que realizaron reclamaciones ( $X=4,7$ ) y los que accedieron telefónica o presencialmente ( $X=4,3$ ).

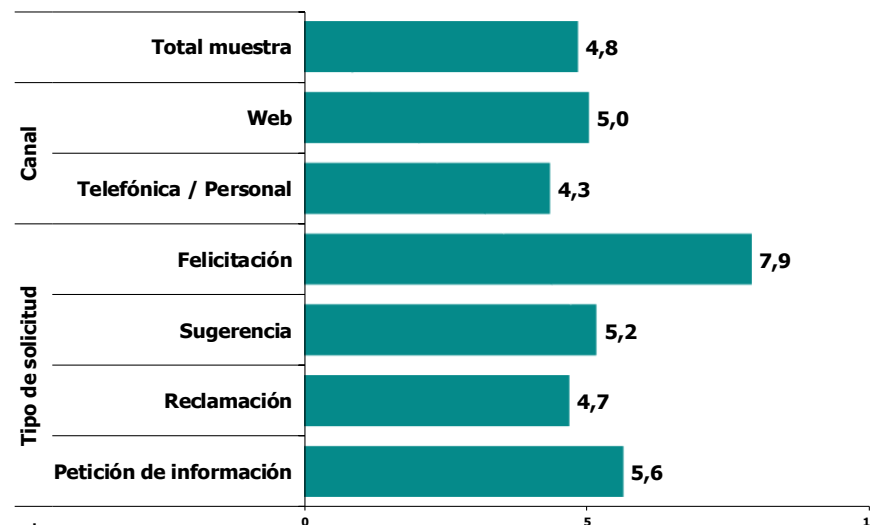
Valoración de la utilidad del servicio según el carácter de las materias



Base: Total muestra.

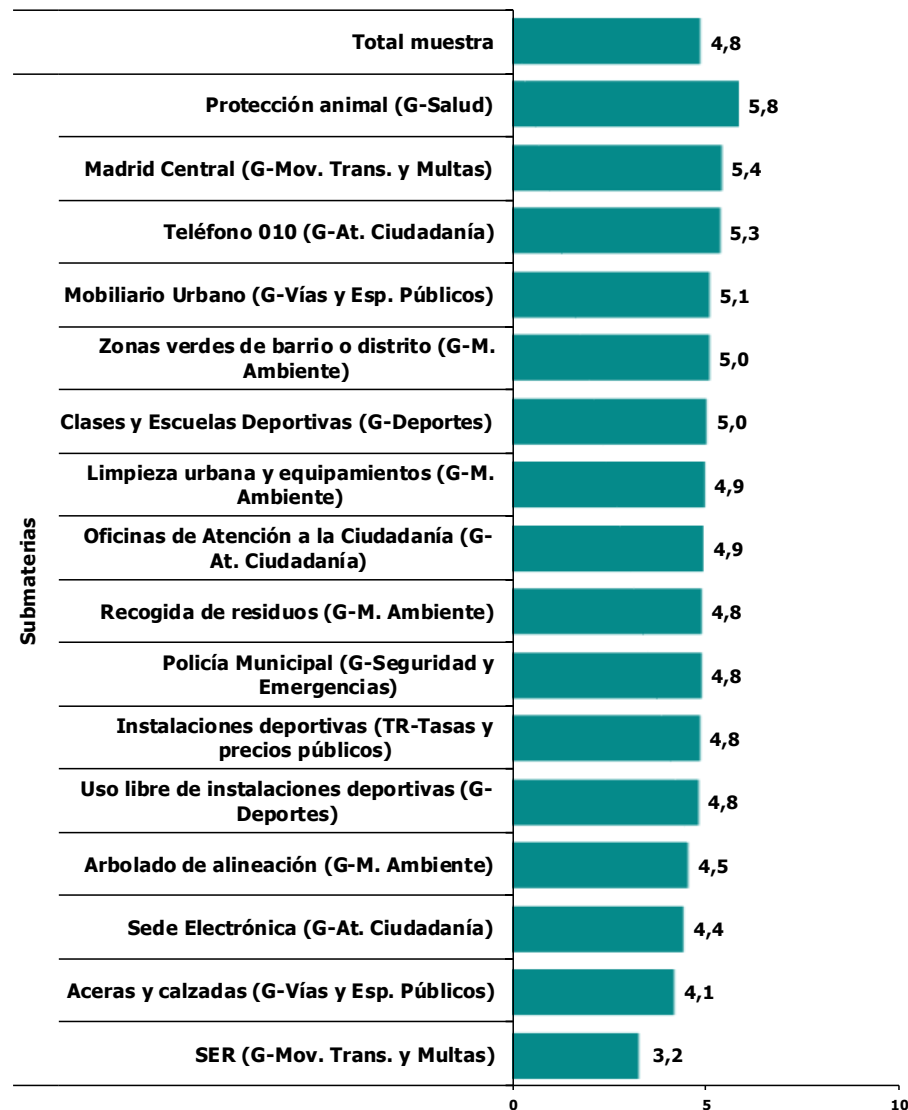
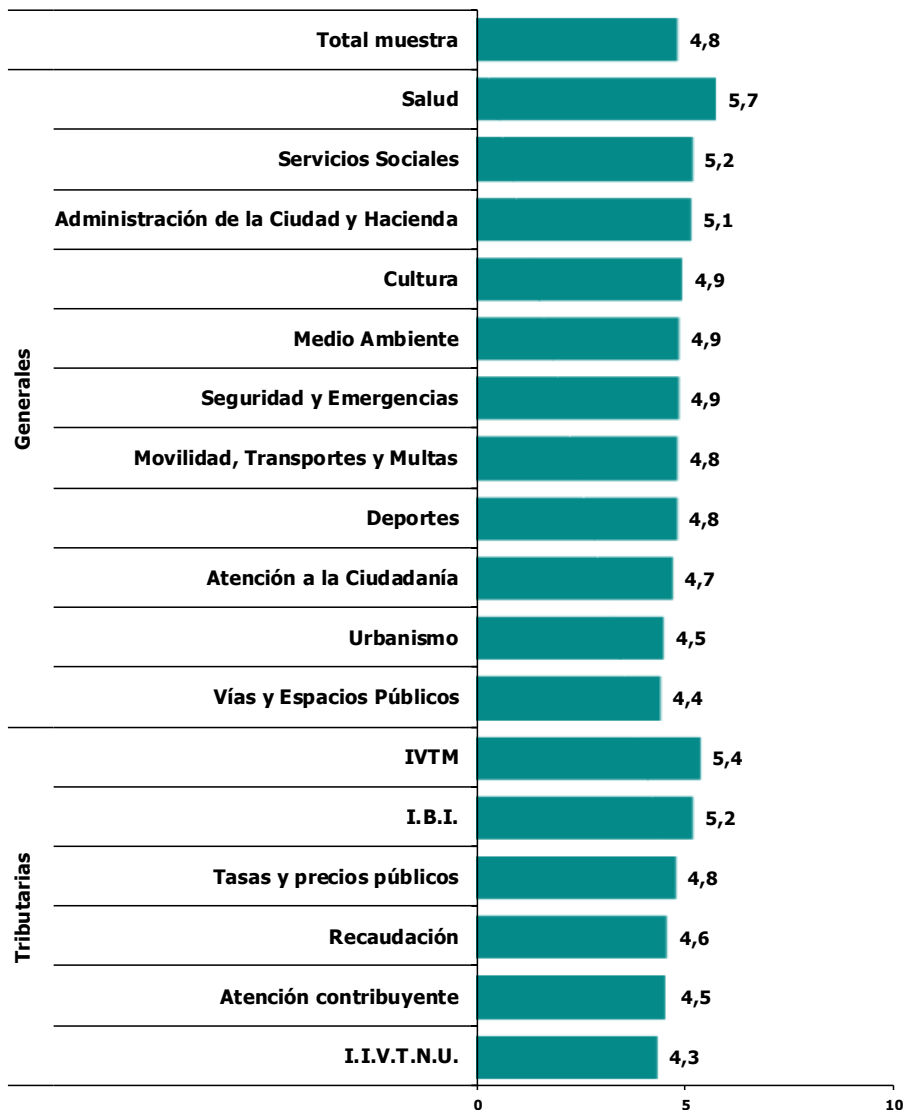


Valoración de la utilidad del servicio (Según el canal de entrada y el tipo de solicitud) (Media)





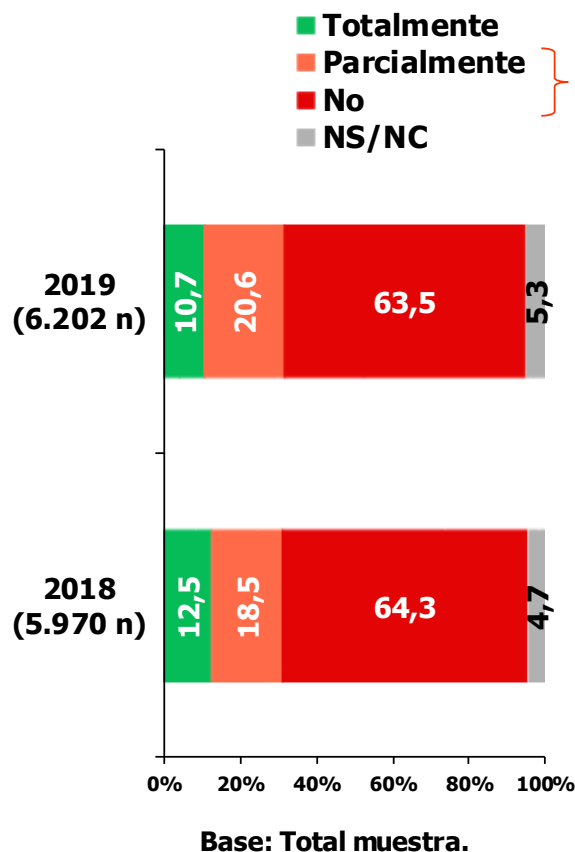
## Utilidad según materias



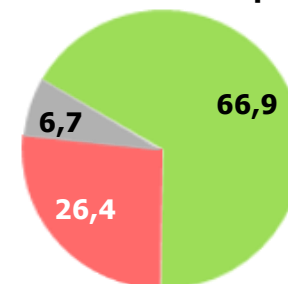
Base: Total muestra.

## Mejora del aspecto

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

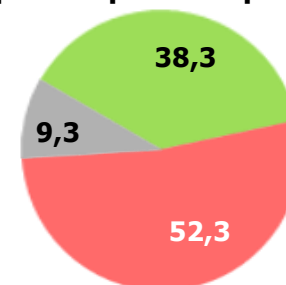


¿Ha recibido una respuesta?



Base: Su sugerencia o reclamación no ha servido totalmente para mejorar el servicio (5.192 casos).

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



Base: Han recibido respuesta (3.508 casos).

# 6

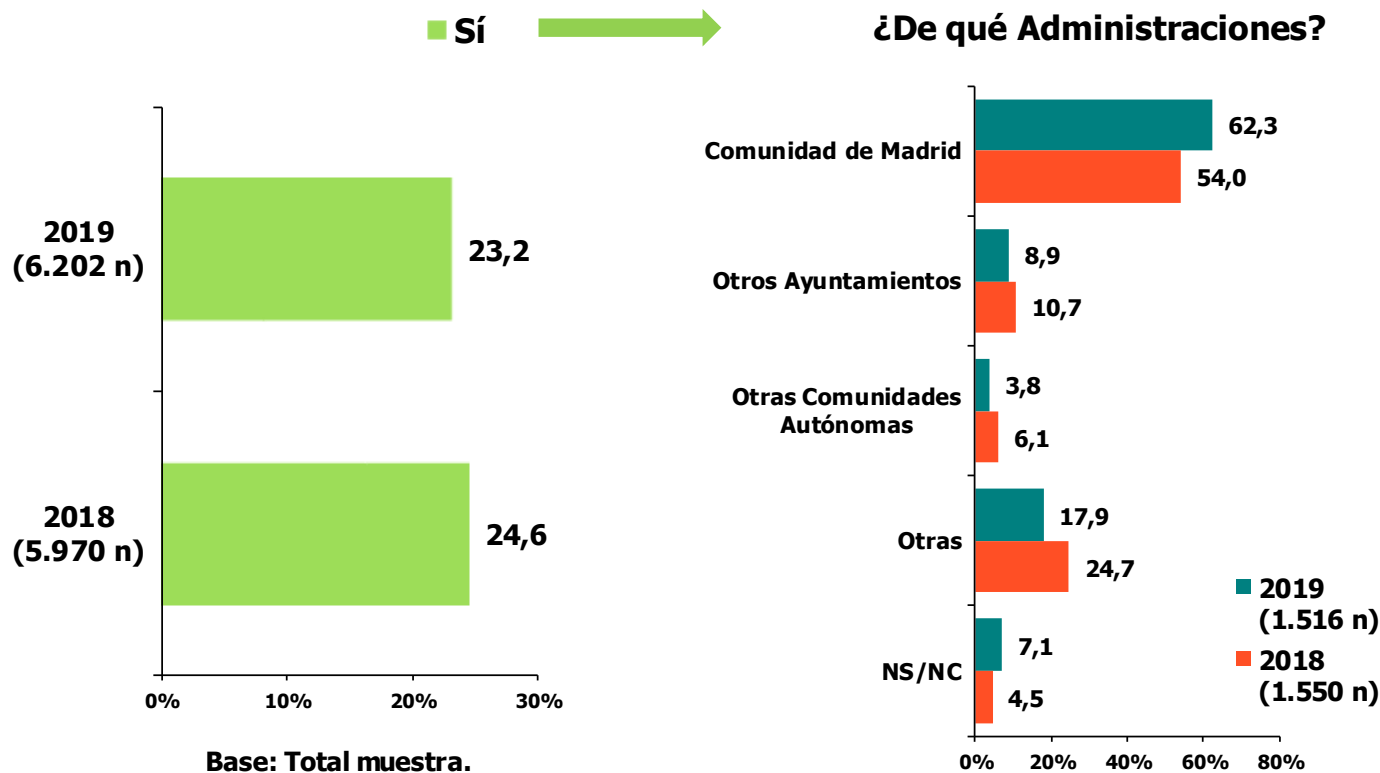
---

## Comparación

---

## Usuarios del servicio de otras Administraciones Públicas

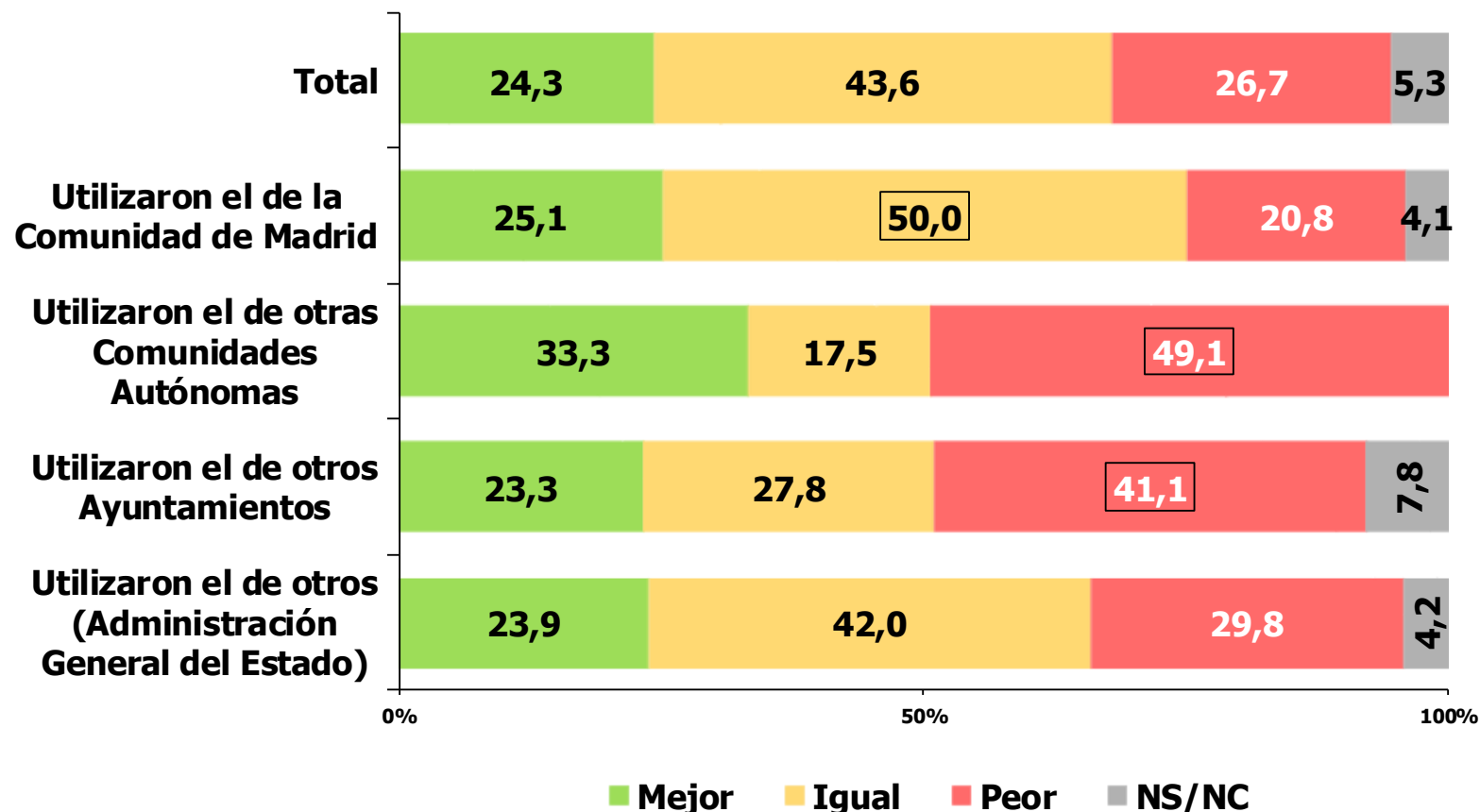
En el último año, además del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ¿ha utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas?



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

## Comparación

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



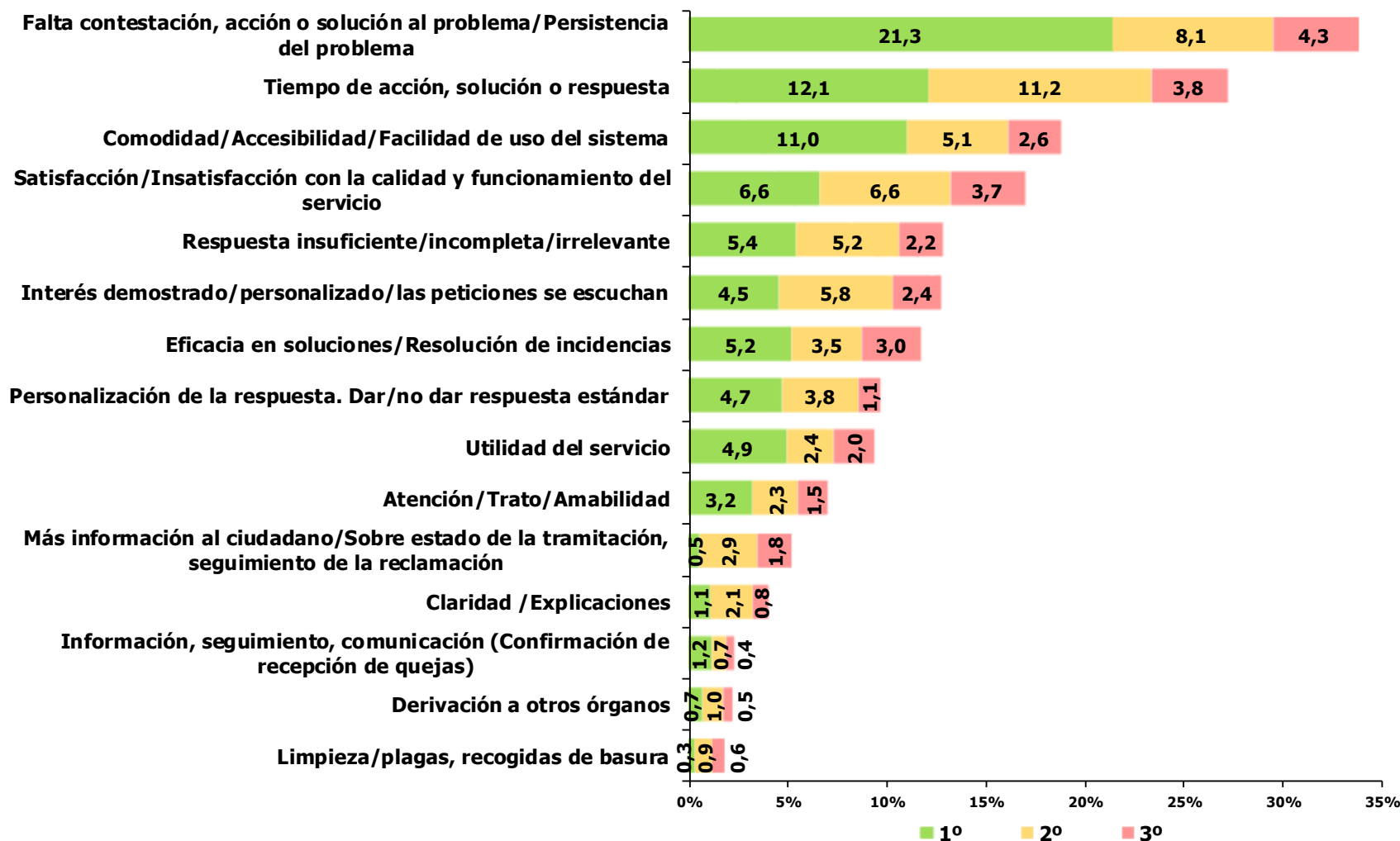
Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas (1.516 casos).

Base: Total muestra.

# 7

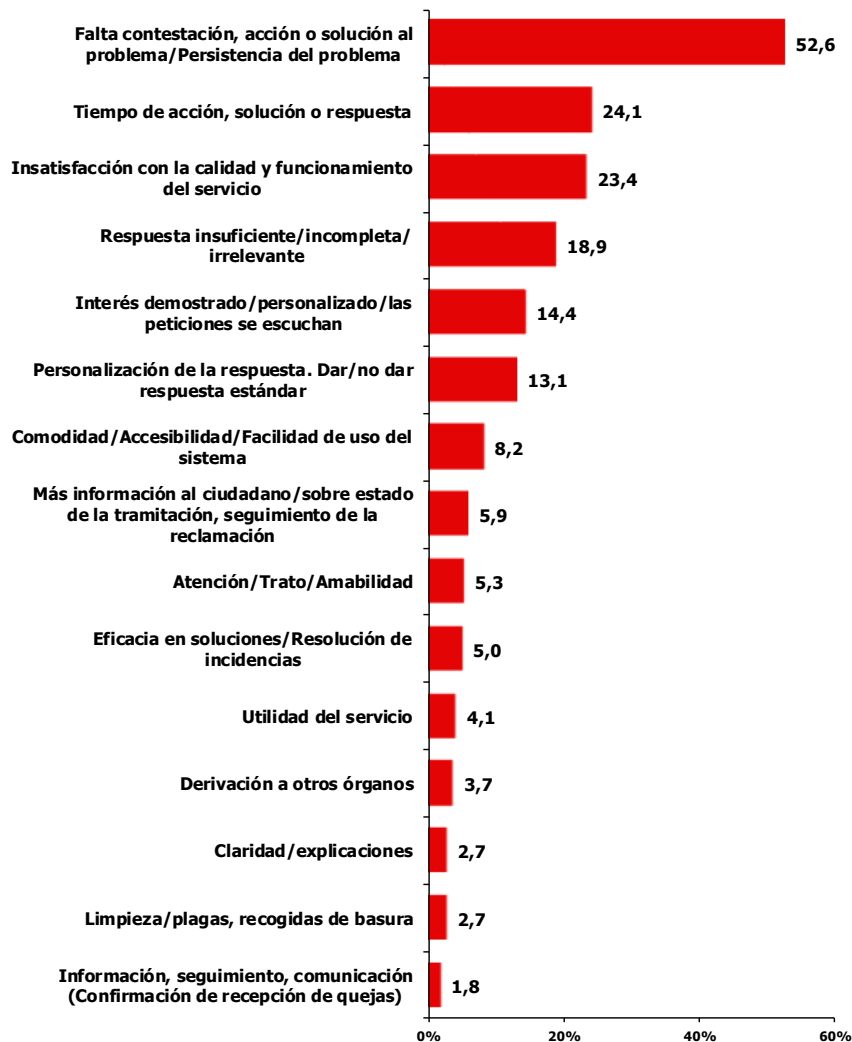
## Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

## Motivos de la valoración global del servicio



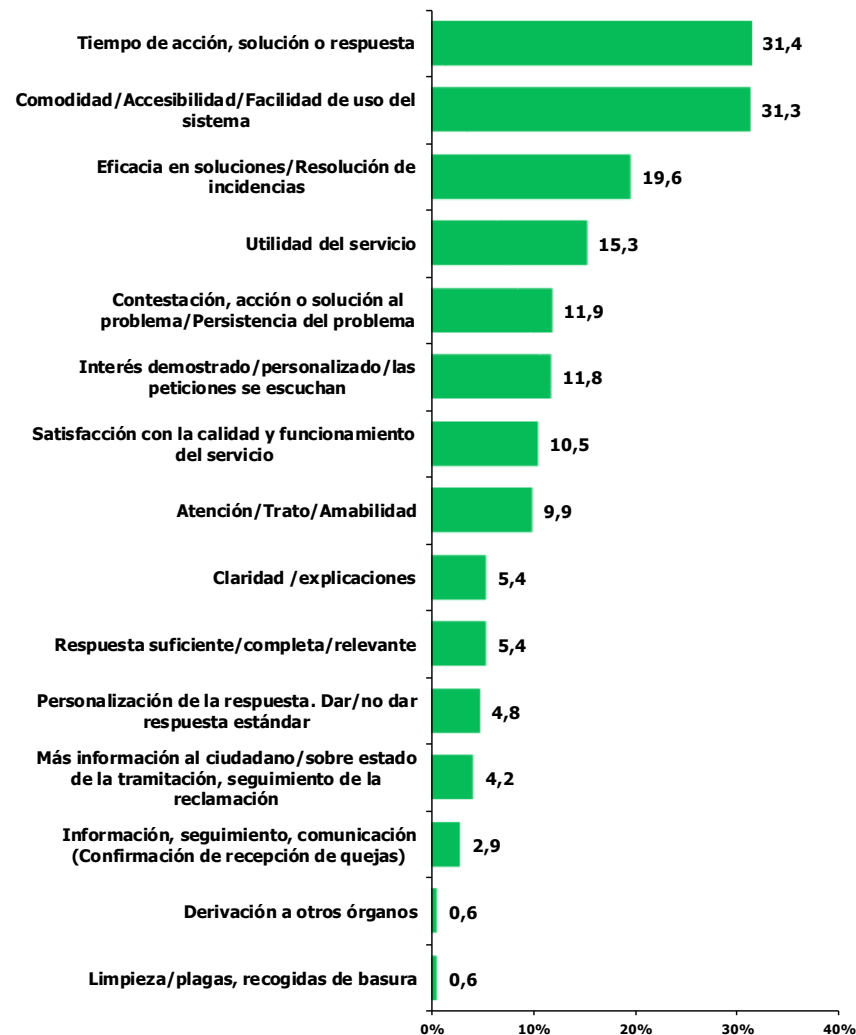
Base: Total muestra.

## Debilidades y fortalezas



■ Clasificación debilidades

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



■ Clasificación fortalezas

Base: Personas con satisfacción media  $\geq$  5 (2.563 casos).

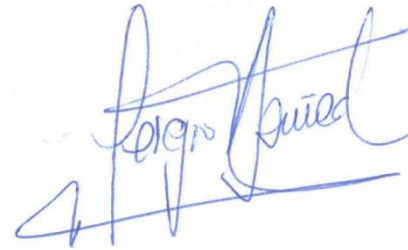


## Propuestas de mejora



Base: Total muestra.

**Responsable de la redacción:**



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

**Documento revisado y verificado:**



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



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

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