

“Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2015”



Diciembre 2015

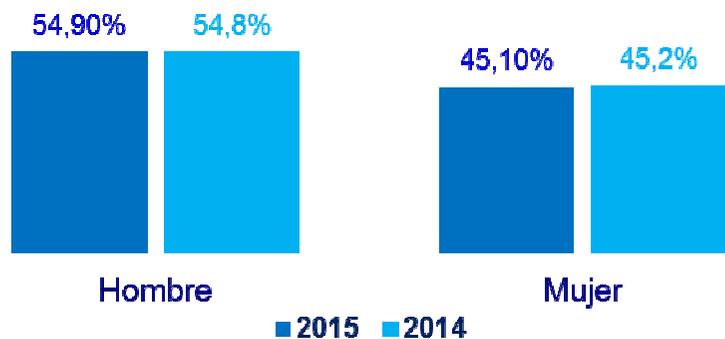
I. METODOLOGÍA

Universo	Usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio desde el 1 de enero hasta el 28 de agosto de 2015.
Tamaño Muestral	3.045 entrevistas. Dependiendo del canal de entrada de la sugerencia o reclamación se ha realizado una parte telefónicamente mediante sistema CATI (352 entrevistas) y on line, el resto (2.693).
Muestreo y selección de informantes	Aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión y una tabla que muestra los principales resultados obtenidos por aquellas Unidades Gestoras que más base de respuesta han obtenido y de la Dirección General de Atención al Ciudadano.
Errores muestrales	Teniendo en cuenta el universo de 51.414 SYR realizadas por ciudadanos, el error para el total de la muestra es del +/- 1,76% para un nivel de confianza del 95.5% (2 sigma) y $p=q=50\%$.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

II. INFORME DE RESULTADOS

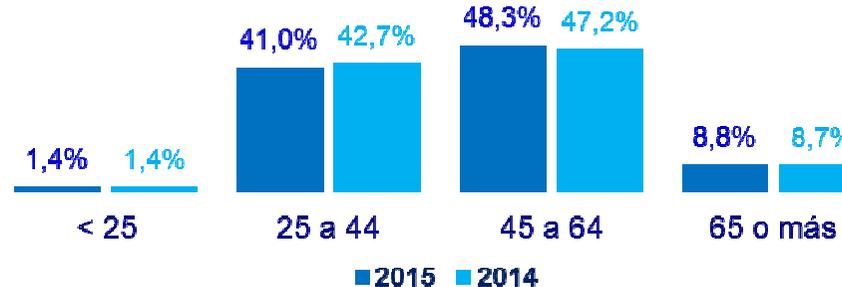
1. Perfil del usuario

GÉNERO



Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14: 2.287 usuarios/as

EDAD



Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14: 2.287 usuarios/as

NACIONALIDAD



Base '15: 3.045 usuarios/as

Base '14: 2.287 usuarios/as

GÉNERO

	Total	Teléfono	Web
Hombre	54,9%	54,3%	54,9%
Mujer	45,1%	45,7%	45,1%

Base '15: 3.045 usuarios/as

EDAD

	Total	Teléfono	Web
<25	1,4%	0,6%	1,5%
25-44	41,0%	37,0%	41,5%
45-64	48,3%	47,1%	48,4%
65 a más	8,8%	15,0%	8,0%

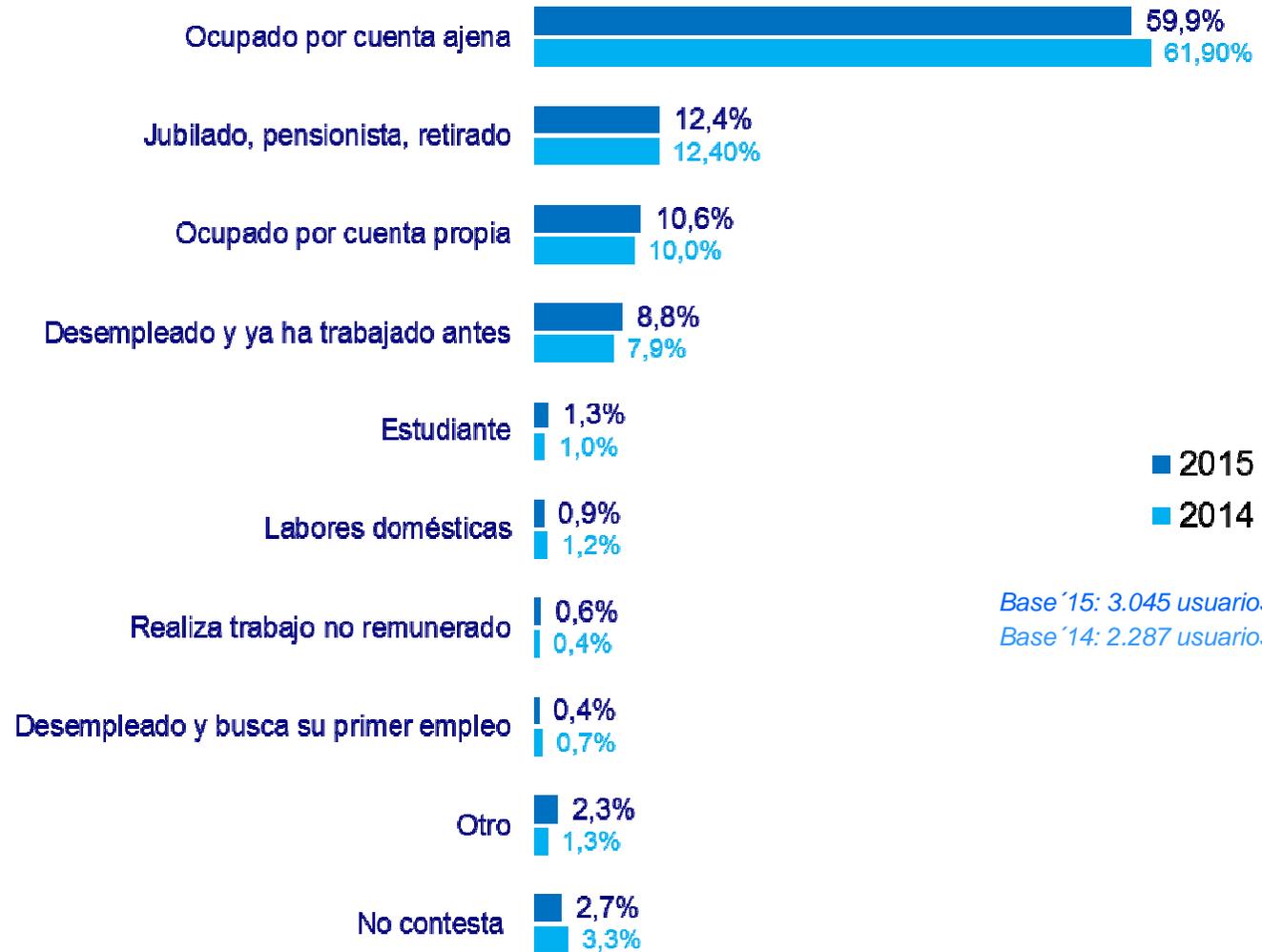
Base '15: 3.045 usuarios/as

NACIONALIDAD

	Total	Teléfono	Web
Española	97,3%	97,1%	97,3%
Extranjera	2,4%	2,9%	2,4%
No contesta	0,3%	0,0%	0,3%

Base '15: 3.045 usuarios/as

SITUACIÓN LABORAL



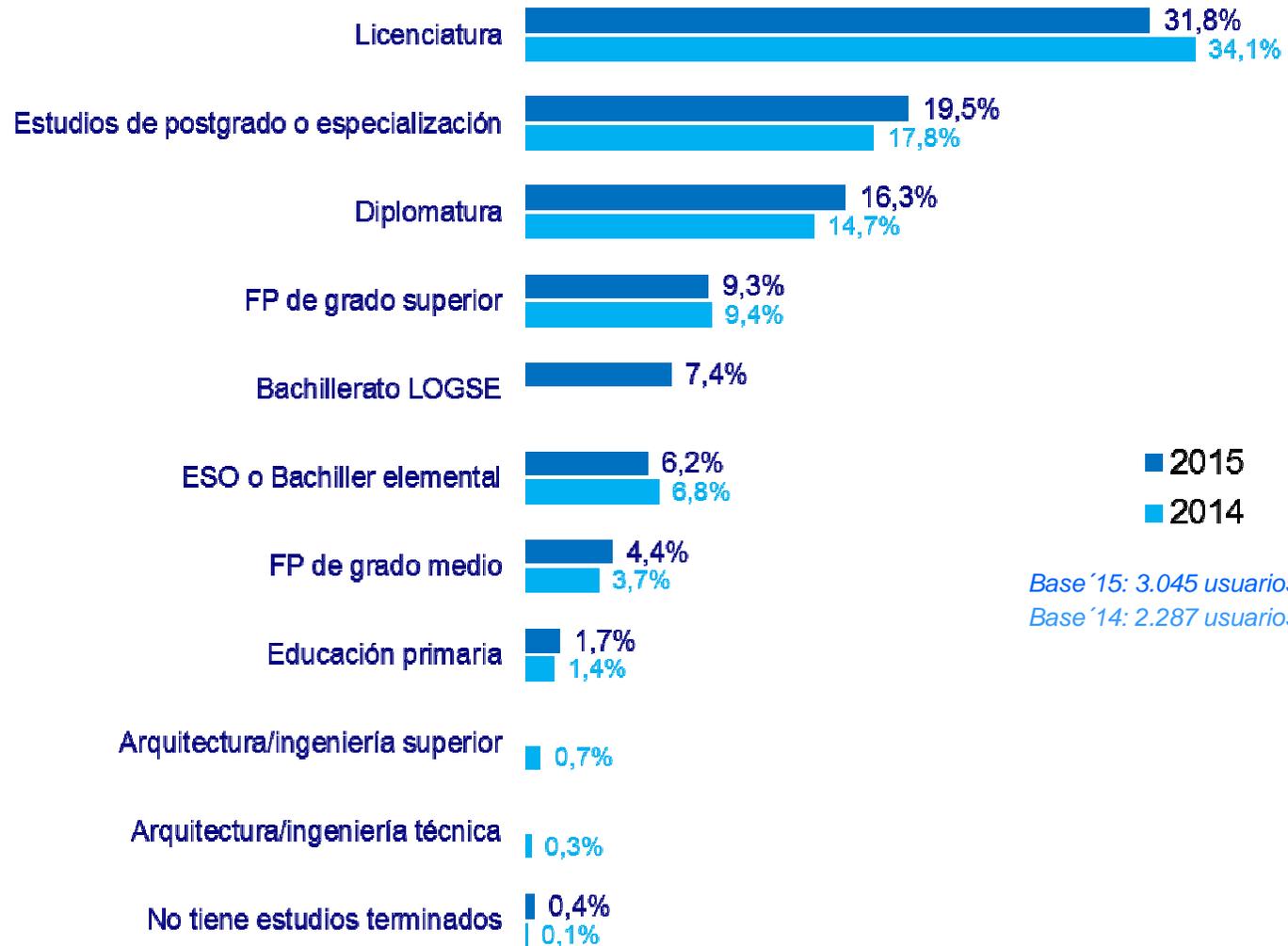
Base '15: 3.045 usuarios/as
Base '14: 2.287 usuarios/as

SITUACIÓN LABORAL

	Total	Teléfono	Web
Ocupado por cuenta ajena	59,9%	53,9%	60,7%
Jubilado, pensionista, retirado	12,4%	17,5%	11,7%
Ocupado por cuenta propia	10,6%	12,3%	10,4%
Desempleado y ya ha trabajado antes	8,8%	8,9%	8,8%
Estudiante	1,3%	0,3%	1,4%
Labores domésticas	0,9%	0,6%	1,0%
Realiza trabajo no remunerado	0,6%	0,3%	0,7%
Desempleado y busca su primer empleo	0,4%	0,9%	0,3%
Otra situación	2,3%	2,3%	2,3%
No contesta	2,7%	3,2%	2,7%

Base 15: 3.045 usuarios/as

NIVEL DE ESTUDIOS

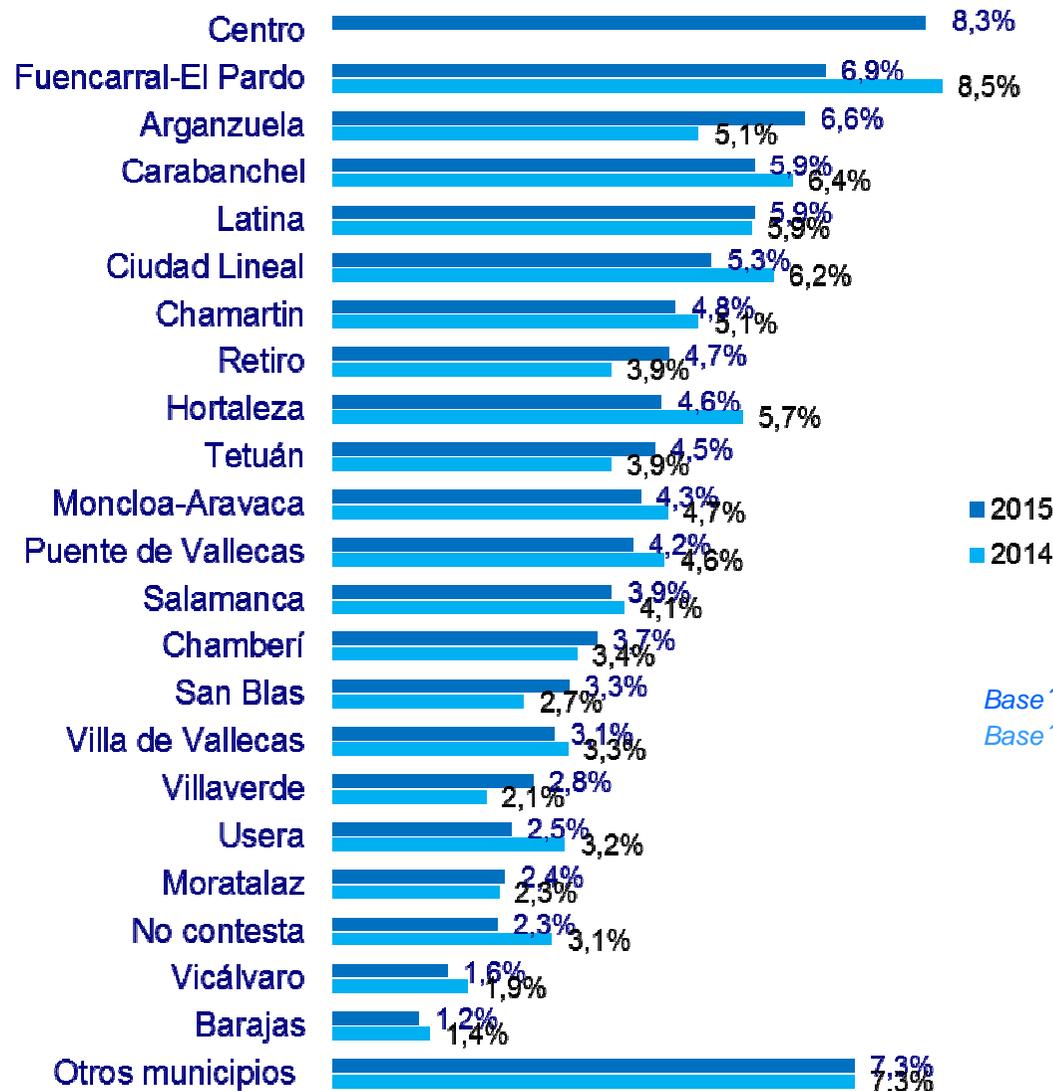


NIVEL DE ESTUDIOS

	Total	Teléfono	Web
Licenciatura	31,8%	35,4%	31,3%
Estudios de postgrado o especialización	19,5%	12,9%	20,4%
Diplomatura	16,3%	12,0%	16,9%
FP de grado superior	9,3%	8,6%	9,4%
Bachillerato LOGSE	7,4%	9,1%	7,1%
ESO o Bachiller elemental	6,2%	7,1%	6,1%
FP de grado medio	4,4%	3,7%	4,5%
Educación primaria	1,7%	5,7%	1,1%
No tiene estudios terminados	0,4%	1,4%	0,3%
No contesta	3,0%	4,0%	2,9%

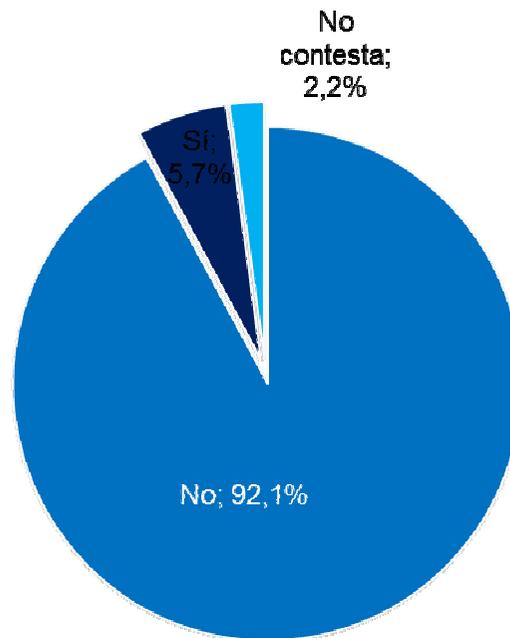
Base 15: 3.045 usuarios/as

RESIDENCIA



Base '15: 3.045 usuarios/as
Base '14: 2.287 usuarios/as

DISCAPACIDAD



	Total	Teléfono	Web
Sí	5,7%	7,4%	5,5%
No	92,1%	90,9%	92,2%
Ns/Nc	2,2%	1,7%	2,2%

Base 15: 3.045 usuarios/as

¿CÓMO CONOCIÓ LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES?

	TOTAL	TELÉFONO	WEB
Por la web del Ayuntamiento de Madrid	53,98%	42,90%	55,44%
Por el teléfono 010	18,49%	21,59%	18,08%
Otro medio	13,17%	9,38%	13,67%
Por conocidos o familiares	10,56%	9,66%	10,68%
Por otro servicio municipal: Oficina de Atención al Ciudadano, madrid.es o Junta de Distrito	10,53%	16,19%	9,79%
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres...)	2,97%	6,53%	2,50%
No sabe	2,81%	2,56%	2,84%

Base 15: 3.045 usuarios/as

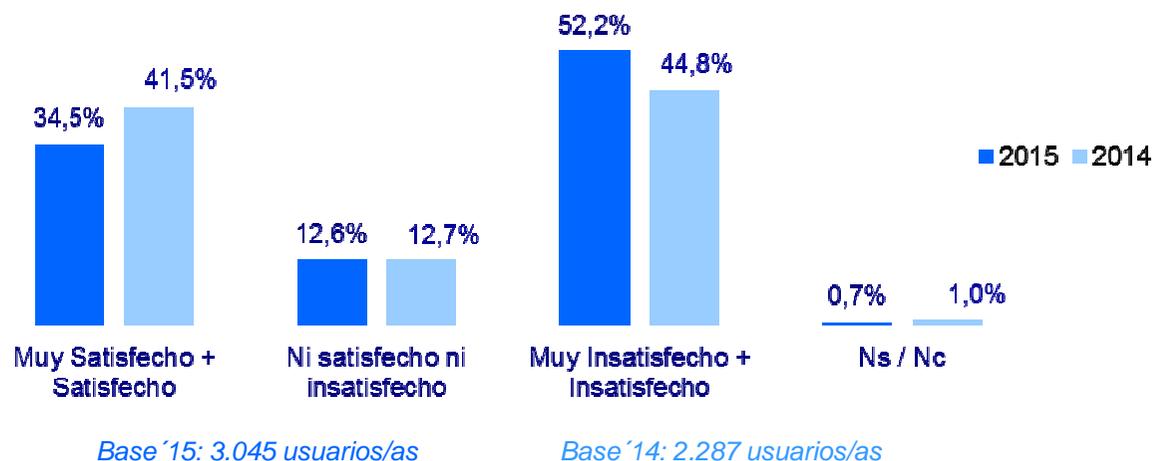
¿CUÁNTAS SUGERENCIAS/ RECLAMACIONES / FELICITACIONES HA INTERPUESTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

	TOTAL	WEB	TELÉFONO
UNA	54,5%	66,8%	52,9%
DOS	24,5%	17,6%	25,4%
TRES	12,1%	11,1%	12,3%
CUATRO	5,6%	3,1%	5,9%
MÁS DE CUATRO	11,4%	7,7%	11,9%
NO RECUERDA	5,3%	4,0%	5,5%
NO CONTESTA	0,9%	0,6%	0,9%

Base ´15: 3.045 usuarios/as

2. Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GENERAL



SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA

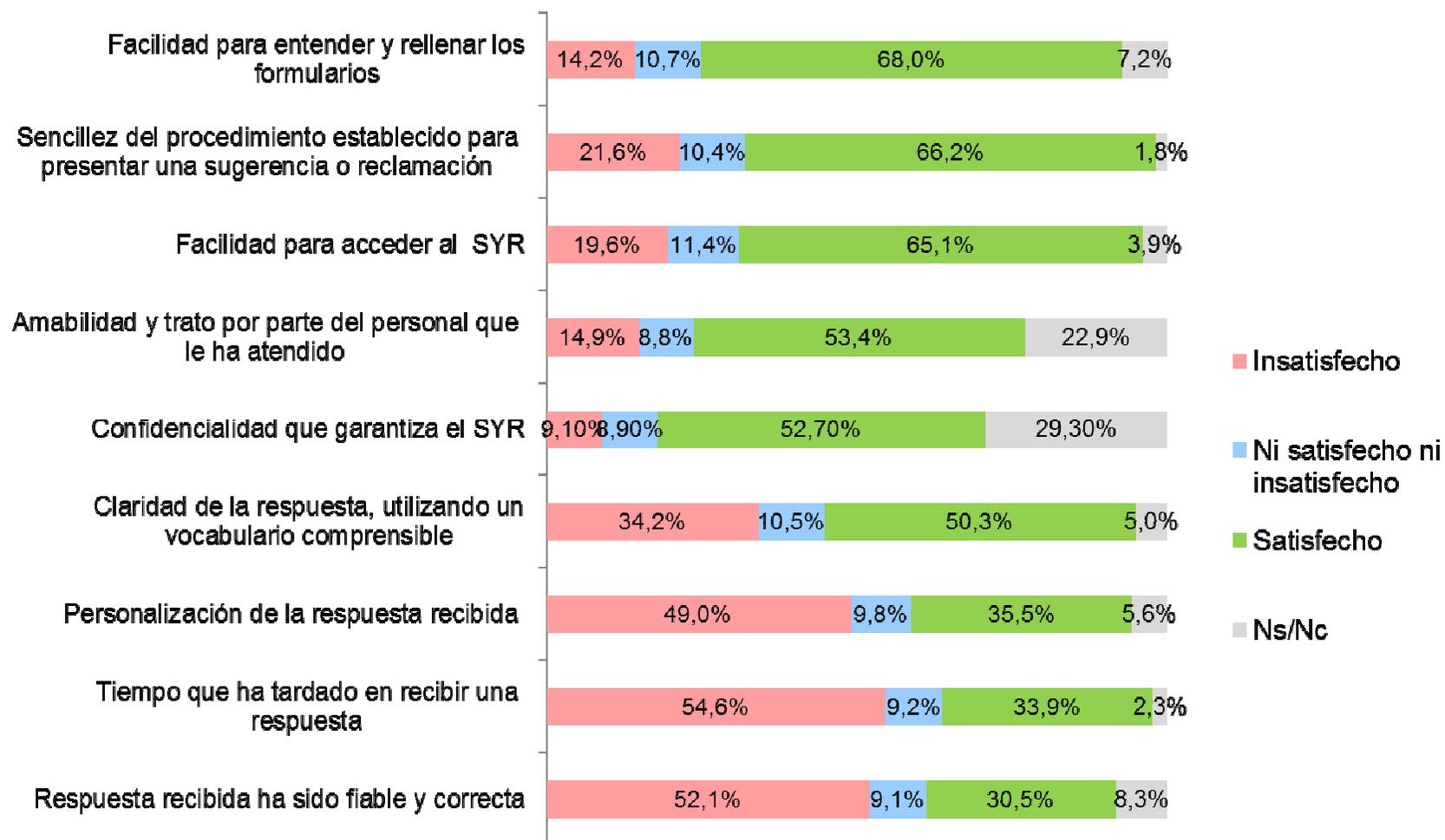


	Total	Web	Teléfono
Media Satisfacción Global	4,02	4,03	3,94

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

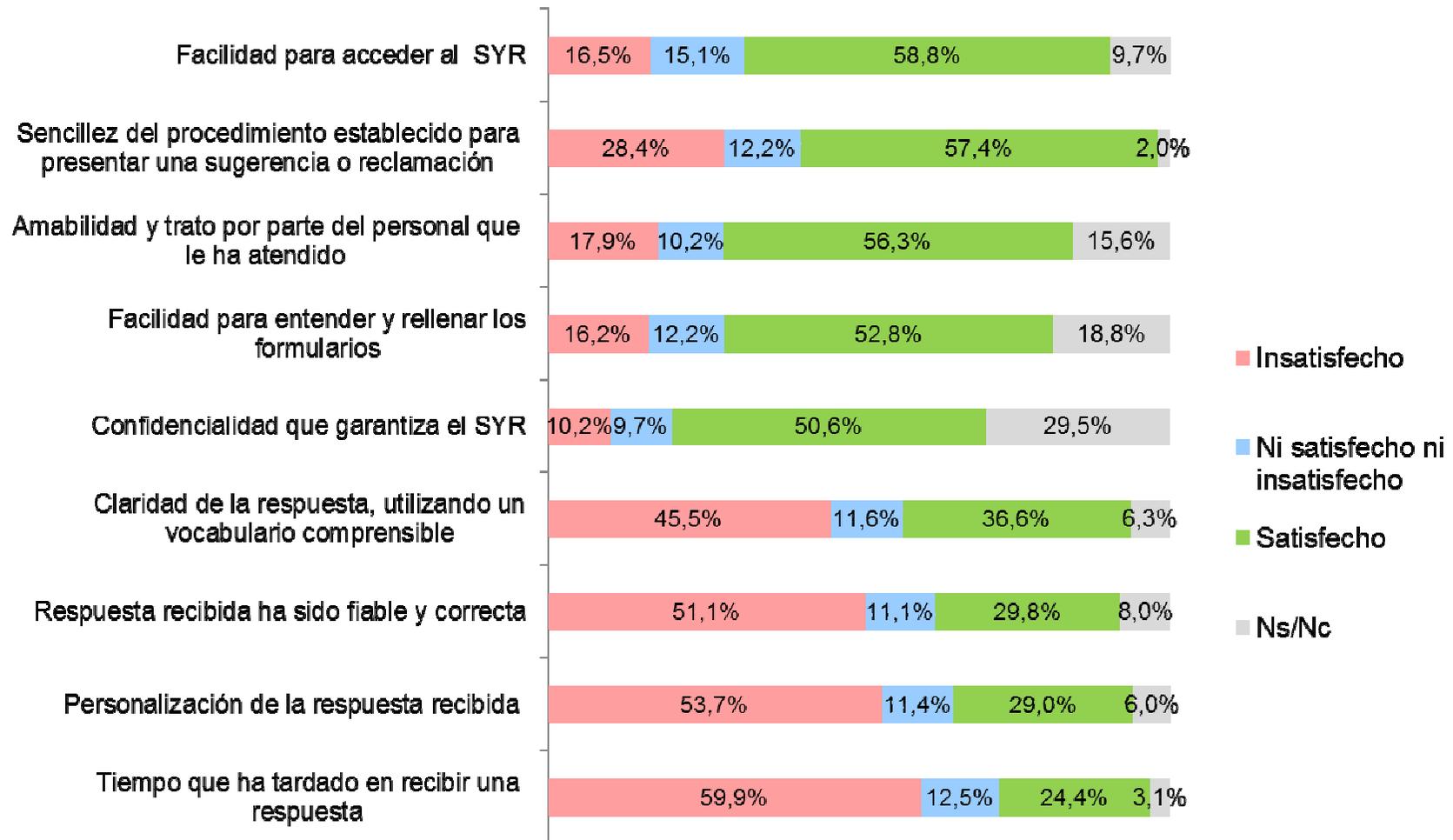
MUY SATISFECHO + SATISFECHO	%	Base
TOTAL	34,5	3045
ESPAÑOLES	34,6	2915
RESTO DE PAÍSES	37,0	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	35,1	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	35,2	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	33,8	1441
65 O MÁS AÑOS	37,6	263
HOMBRE	32,1	1661
MUJER	37,4	1366

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON CADA ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEA MADRID - TOTAL



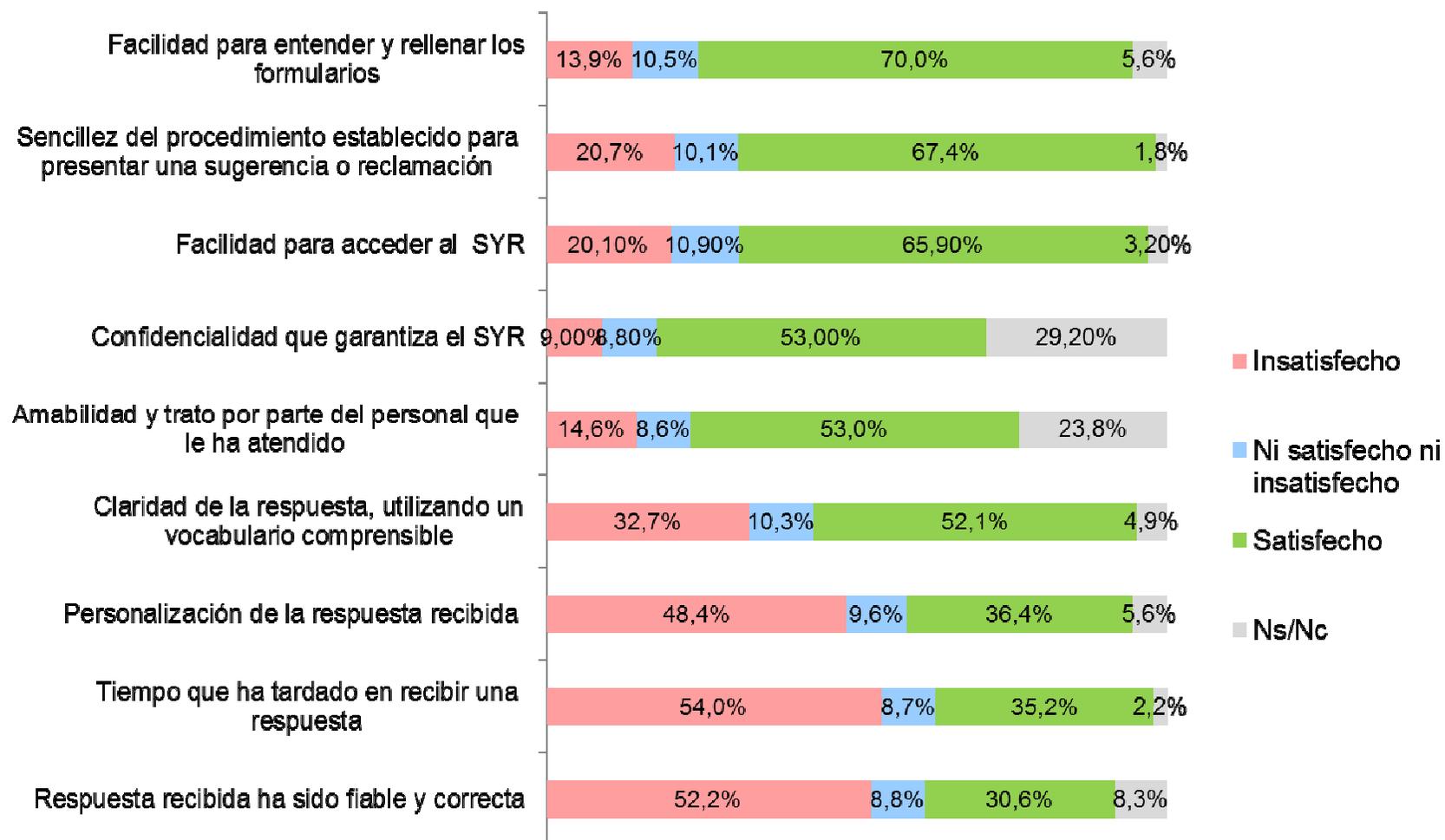
Base '15: 3.045 usuarios/as

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON CADA ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEA MADRID - TELEFÓNICO



Base 15 Telefónico: 352 usuarios/as

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON CADA ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEA MADRID - WEB



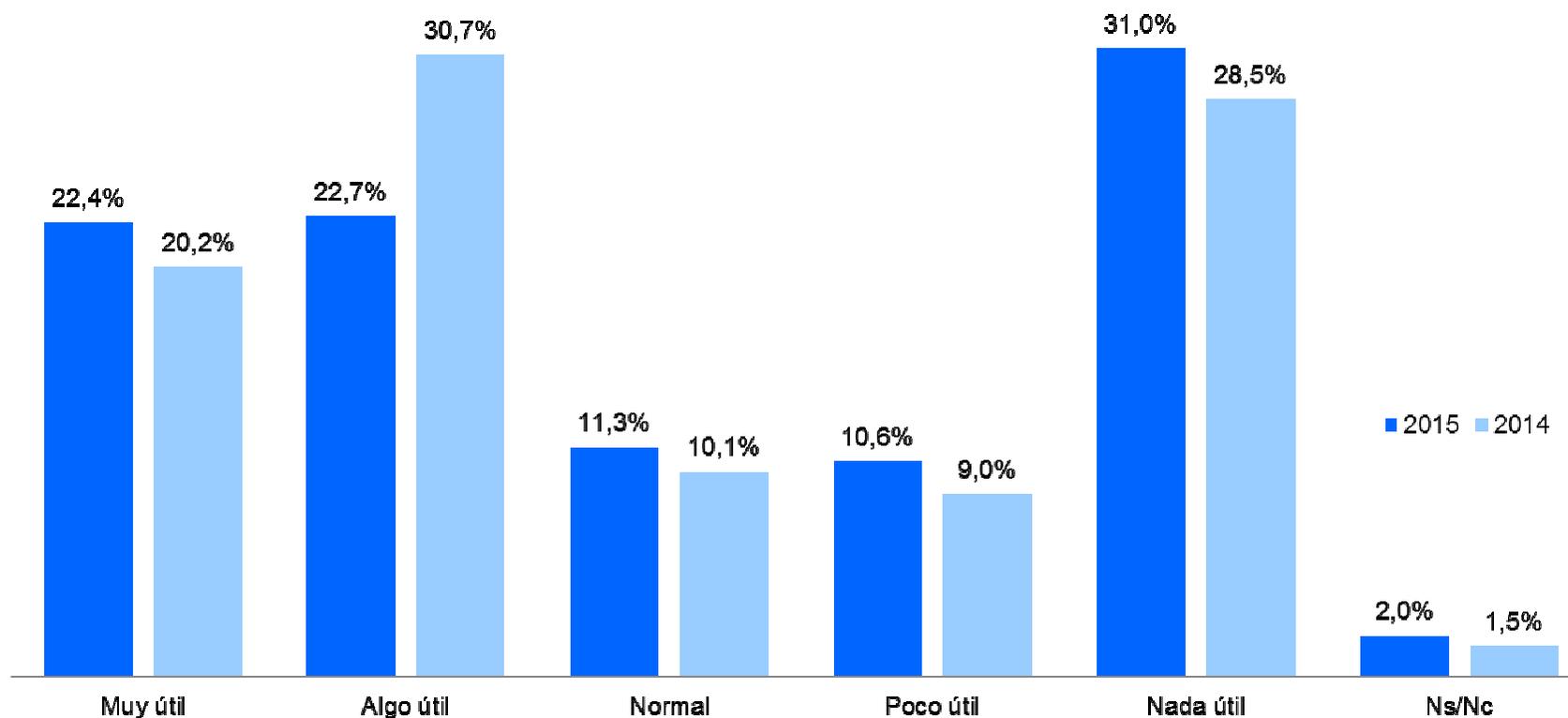
Base ´14: Web 2.693 usuarios/as

PRINCIPALES RAZONES PARA OTORGAR LA VALORACIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN



Base = contesta

UTILIDAD DEL SERVICIO



	Total	Web	Teléfono
Media Utilidad del servicio	4,95	4,96	4,89

Base '15: 3.045 usuarios/as

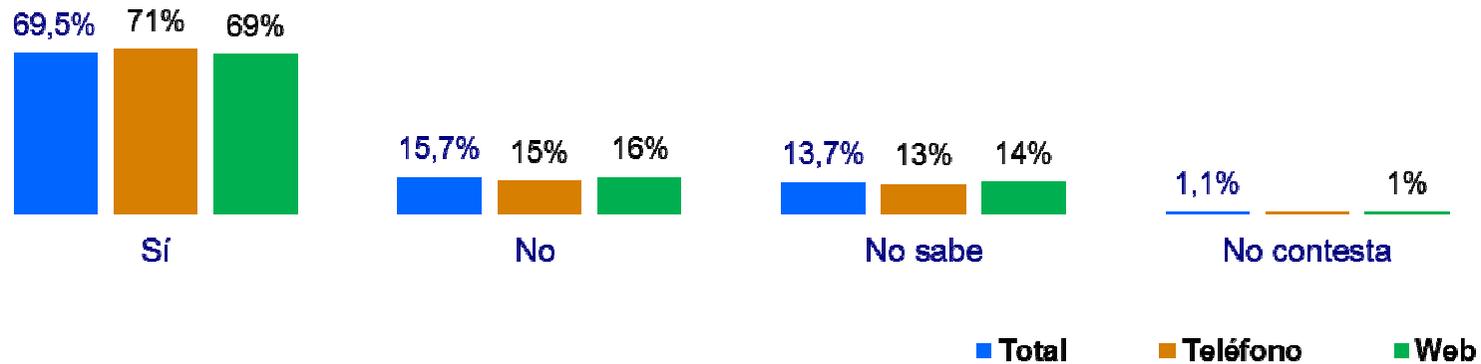
Base '14: 2.287 usuarios/as

UTILIDAD DEL SERVICIO

	Total	Web	Teléfono
Muy Útil	22,4%	13,6%	23,5%
Algo útil	22,7%	31,3%	21,5%
Ni inútil ni útil	11,3%	17,0%	10,5%
Poco útil	10,6%	9,7%	10,7%
Nada útil	31,0%	26,1%	31,7%
Ns/Nc	2,0%	2,3%	2,0%

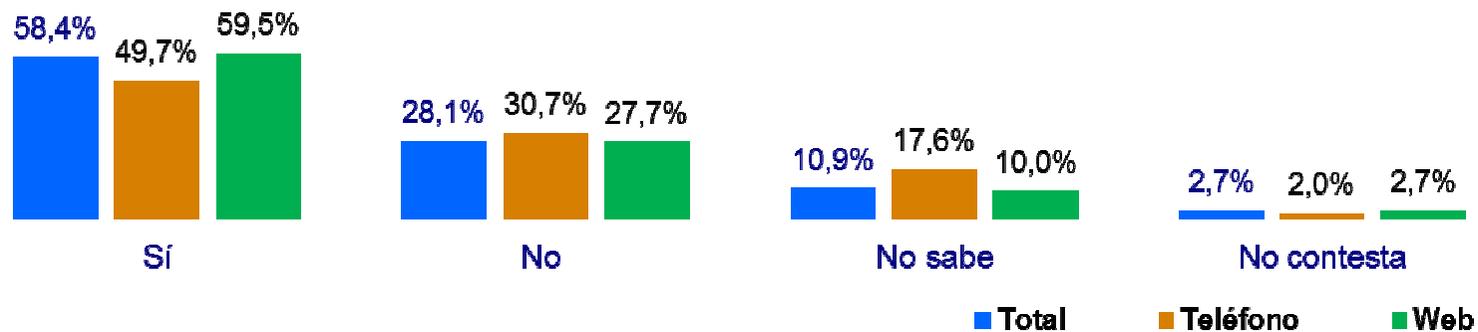
Base 15: 3.045 usuarios/as

FIDELIDAD



Base 15: 3.045 usuarios/as

RECOMENDACIÓN



Base 15: 3.045 usuarios/as

FIDELIDAD

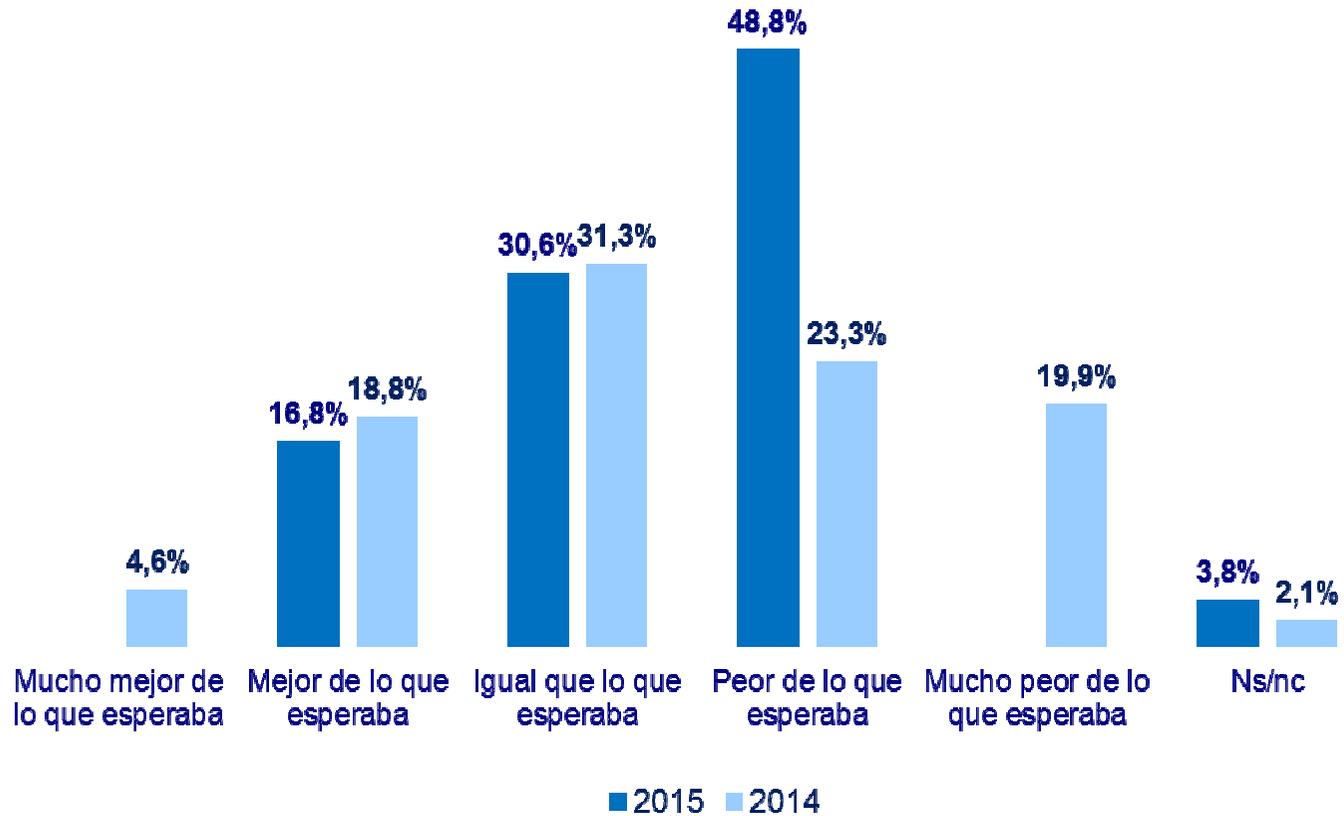
	%	Base
TOTAL	69,5%	3045
ESPAÑOLES	69,9%	2915
RESTO DE PAÍSES	57,5%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	48,6%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	69,6%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	69,3%	1441
65 O MÁS AÑOS	73,0%	263
HOMBRE	66,7%	1661
MUJER	73,0%	1366

RECOMENDACIÓN

	%	Base
TOTAL	58,4%	3045
ESPAÑOLES	58,9%	2915
RESTO DE PAÍSES	47,9%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	43,2%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	56,7%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	59,5%	1441
65 O MÁS AÑOS	263	263
HOMBRE	56,1%	1661
MUJER	61,5%	1366

3. Expectativas

LE HAN ATENDIDO GLOBALMENTE...



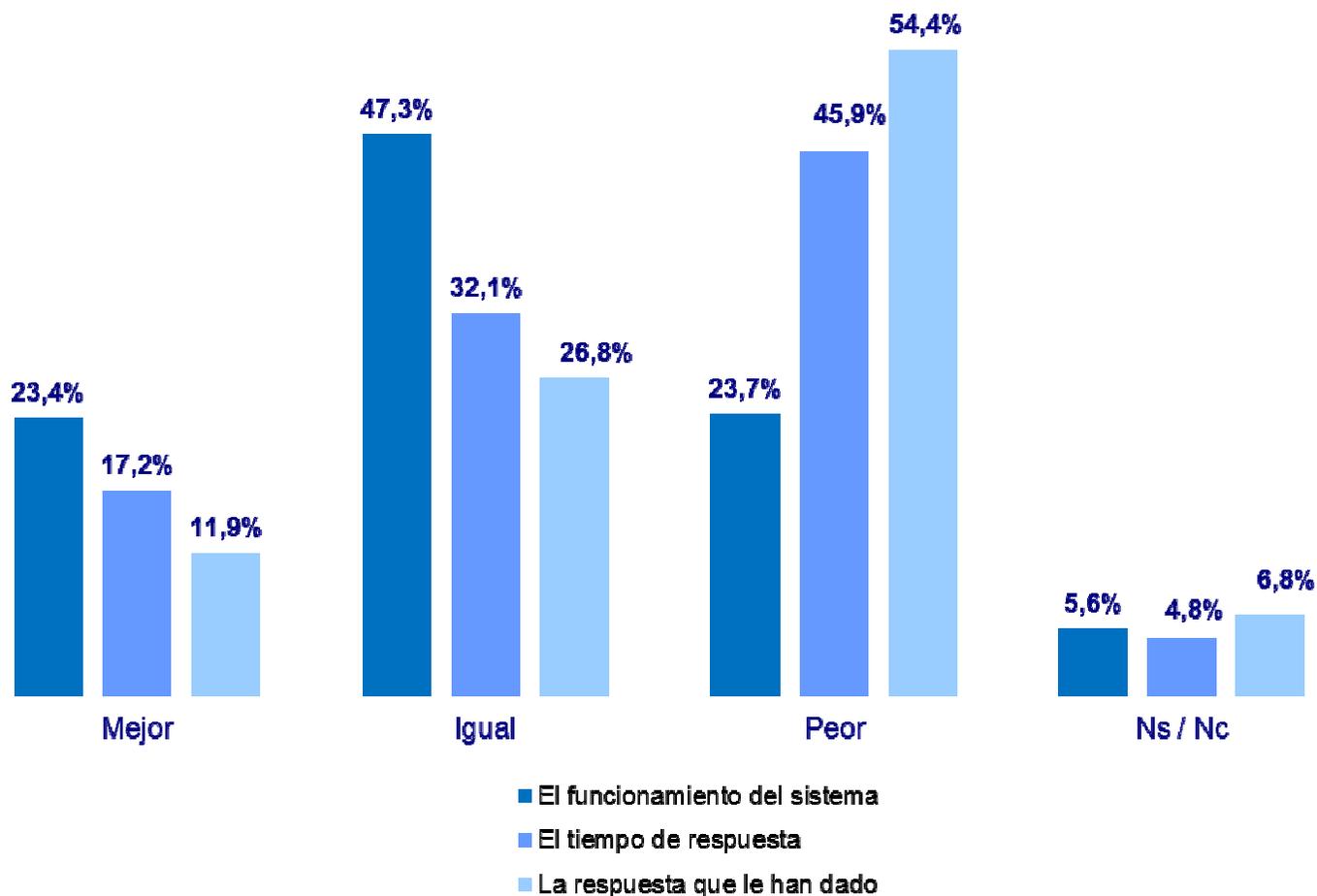
Base '15: 3.045 usuarios/as

Base '14: 2.287 usuarios/as

LE HAN ATENDIDO GLOBALMENTE...

	WEB	TELÉFONO
Mejor	17,3%	12,5%
Igual	30,0%	35,8%
Peor	48,9%	48,3%
Ns/Nc	3,8%	3,4%

LA ATENCIÓN RECIBIDA HA SIDO...



Base 15: 3.045 usuarios/as

EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

	TELÉFONO	WEB
Mejor	13,9%	24,7%
Igual	49,4%	47,0%
Peor	32,1%	22,7%
Ns/Nc	4,5%	5,7%

EL TIEMPO DE RESPUESTA

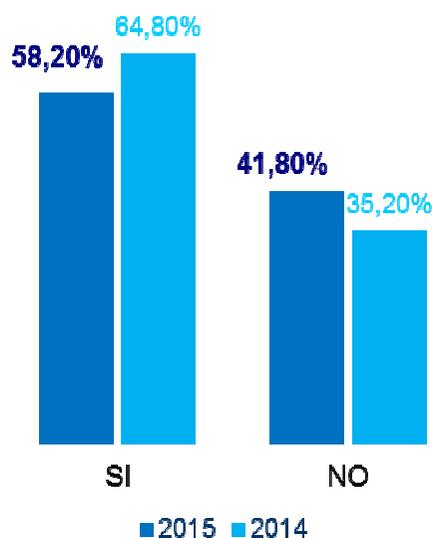
	TELÉFONO	WEB
Mejor	12,5%	17,8%
Igual	38,4%	31,3%
Peor	44,9%	46,0%
Ns/Nc	4,3%	4,9%

LA RESPUESTA QUE LE HAN DADO

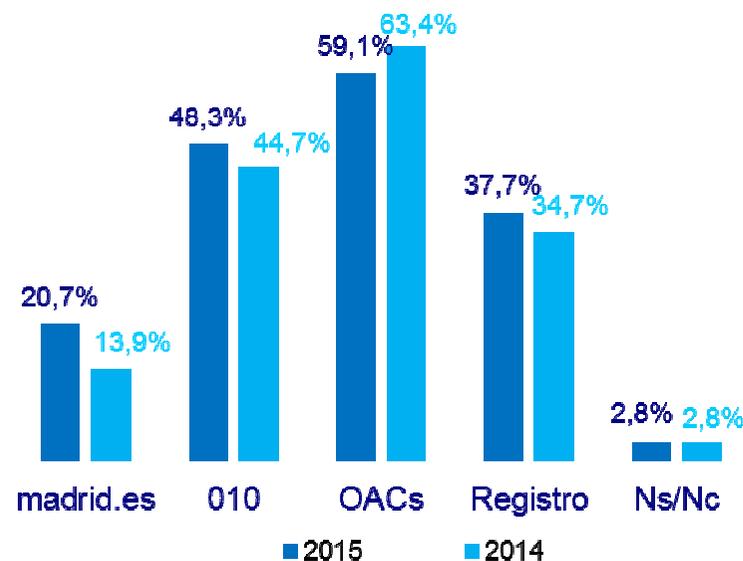
	TELÉFONO	WEB
Mejor	11,1%	12,0%
Igual	33,8%	25,8%
Peor	49,1%	55,3%
Ns/Nc	5,9%	6,9%

4. Canales de información

Además de la forma mediante la cuál ha interpuesto una sugerencia, reclamación o felicitación, ¿conoce usted alguna otra manera de presentarla?



¿DE CUÁL?



	Total	Teléfono	Web
OAC	59,12%	50,00%	60,36%
10	48,28%	37,74%	49,71%
Cualquier registro	37,72%	26,42%	39,26%
madrid.es	20,72%	39,15%	18,22%
No sabe	1,64%	0,94%	1,73%
No contesta	1,19%	0,47%	1,28%

Base '15: 3.045 usuarios/as

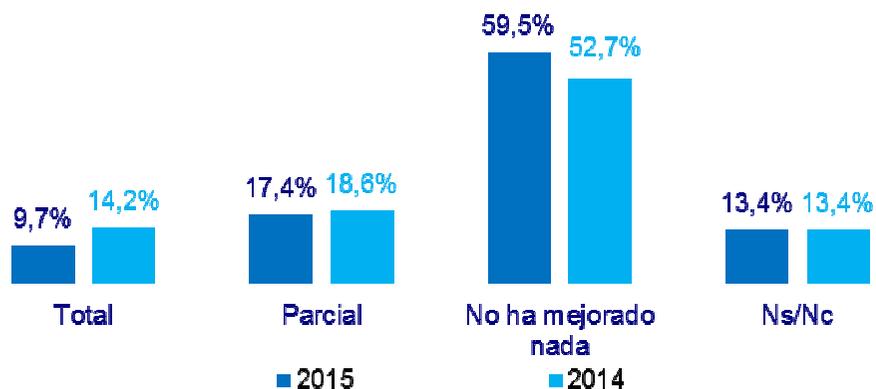
Base '14: 2.287 usuarios/as

Respuesta múltiple

GRADO DE CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN

SI	%	Base
TOTAL	58,2%	3045
ESPAÑOLES	58,3%	2915
RESTO DE PAÍSES	54,8%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	45,9%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	54,7%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	60,7%	1441
65 O MÁS AÑOS	59,7%	263
HOMBRE	57,3%	1661
MUJER	59,2%	1366

¿Su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó?

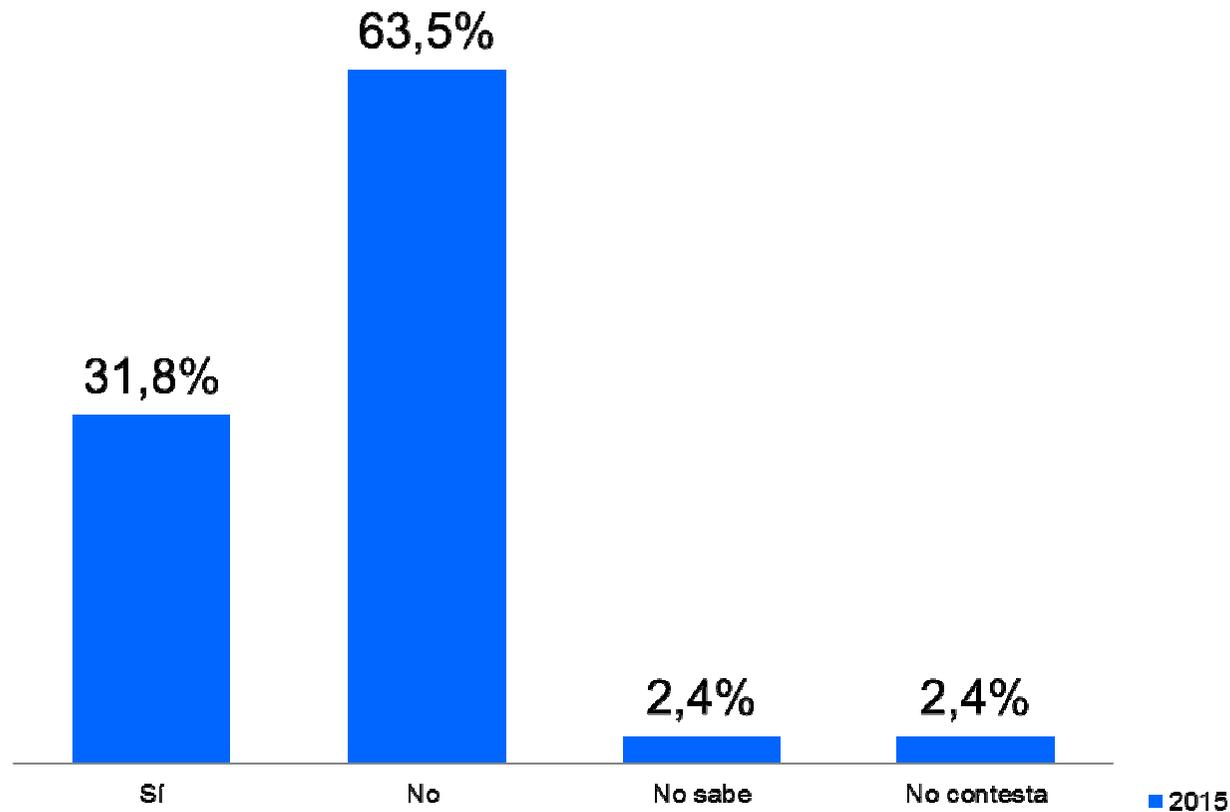


Base '15: 3.045 usuarios/as
Base '14: 2.287 usuarios/as

	Total	Teléfono	Web
Total	9,7%	13,1%	9,2%
Parcial	17,4%	17,6%	17,4%
No ha mejorado nada	59,5%	50,9%	60,6%
Ns/Nc	13,4%	18,4%	12,7%

Base '15: 3.045 usuarios/as

¿Ha recibido usted alguna respuesta en la que le explicasen porque no se podía resolver su petición?



Base 15: 1.812 usuarios/as

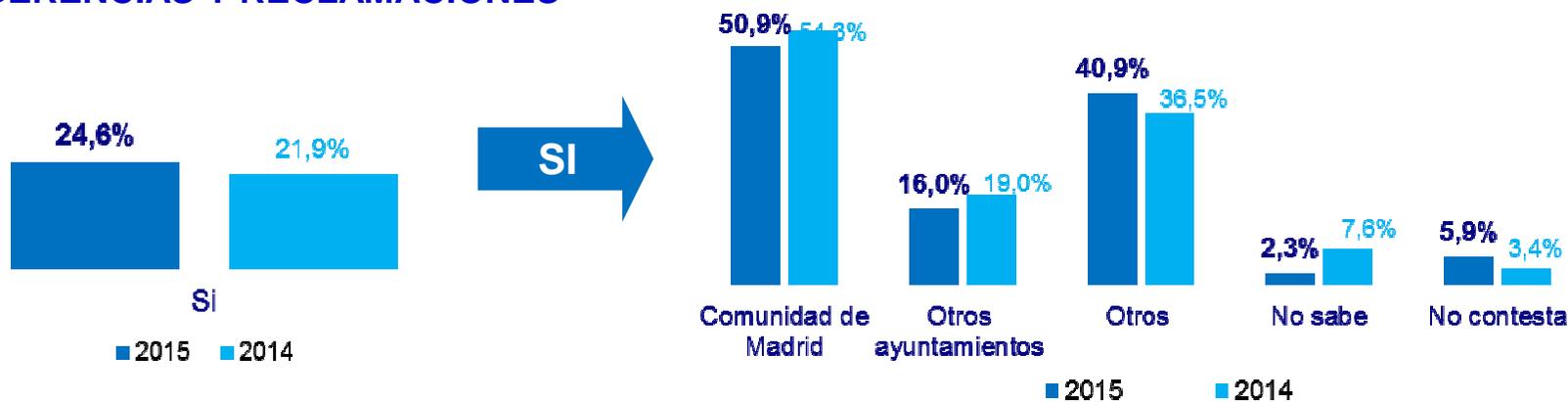
Satisfacción general del SYR en función de la mejora del aspecto del servicio o de la atención que motivó la sugerencia, reclamación o felicitación

P.11.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

P.6.A ¿Cree usted que su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó?	Media	N	Desviación Típica
Totalmente	7,20	46	2,50883
Parcialmente	5,81	54	2,51091
Nada ha mejorado	2,52	143	2,61855
No sabe	5,66	59	2,74559
No contesta	1,75	4	3,50000
Total	4,40	306	3,21755

5. Benchmarking

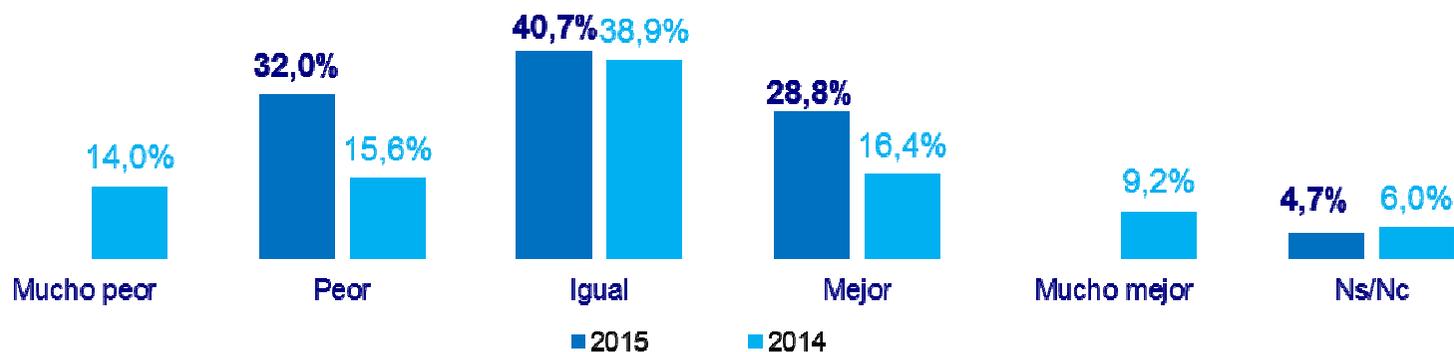
UTILIZACIÓN DE OTRO SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14 1.206 usuarios/as

Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14 1.206 usuarios/as

SERVICIO DE LINEA MADRID COMPARADO CON OTROS SYR



Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14 1.206 usuarios/as

Utilización de otro SYR	TELÉFONO	WEB
Sí	26,1%	24,4%
No	70,7%	71,6%
Ns/Nc	3,1%	3,9%

¿CUÁL?

Comunidad de Madrid	38,0%	52,7%
Otros Ayuntamiento	18,5%	15,7%
Otros	48,9%	39,8%
Ns/Nc	6,5%	8,4%

UTILIZACIÓN DE OTRO SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

SI	%	Base
TOTAL	24,6%	3045
ESPAÑOLES	24,4%	2915
RESTO DE PAÍSES	27,4%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	16,2%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	23,1%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	25,3%	1441
65 O MÁS AÑOS	25,5%	263
HOMBRE	25,8%	1661
MUJER	23,1%	1366

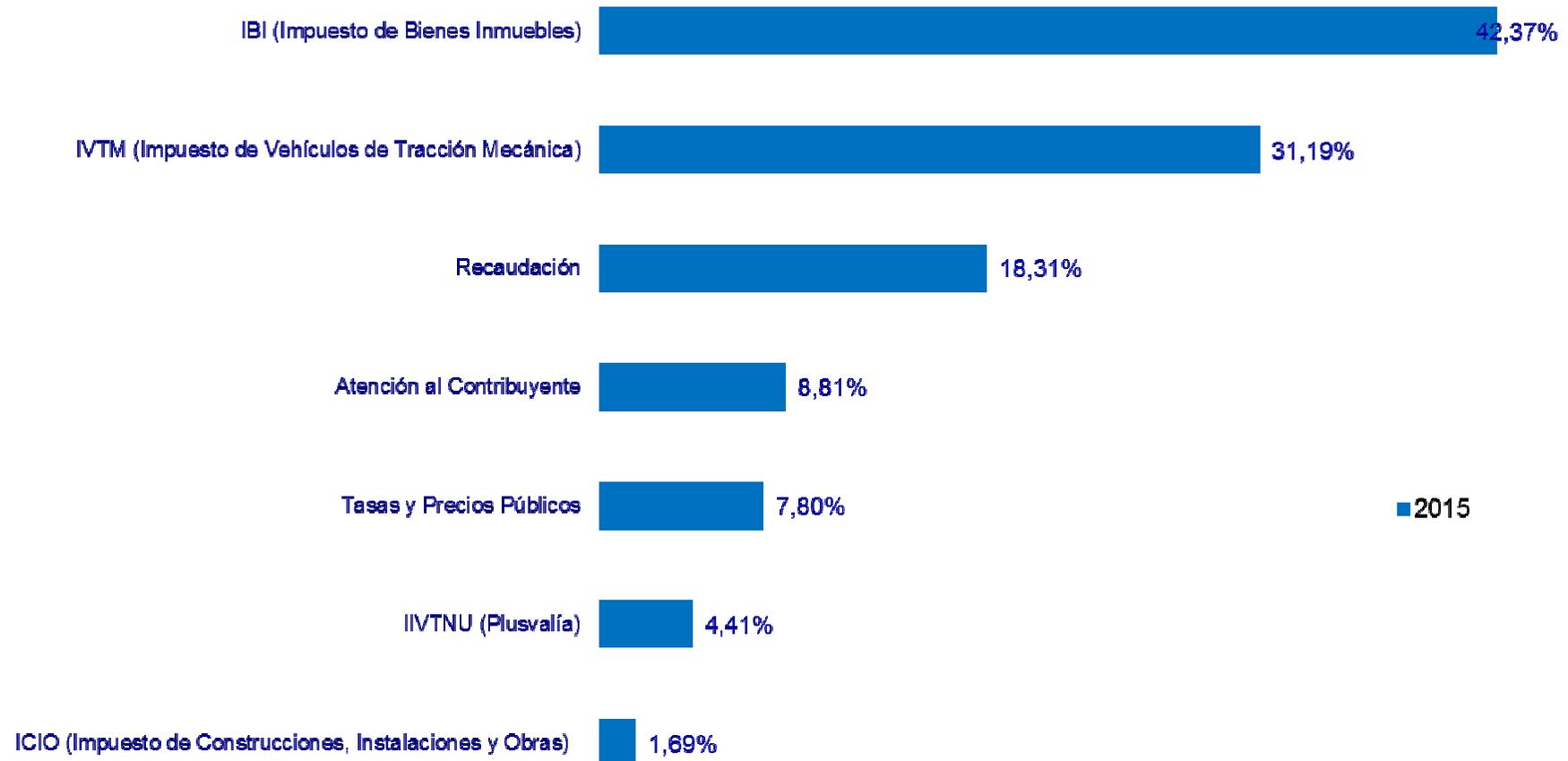
¿CUÁL?

	TOTAL	ESPAÑOL ES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER
Comunidad de Madrid	50,93%	51,41%	50,00%	66,67%	49,29%	52,88%	44,78%	50,70%	50,95%
Otros ayuntamientos	16,00%	16,48%	5,00%	16,67%	17,38%	15,89%	14,93%	15,42%	16,46%
Otros	40,93%	40,99%	40,00%	16,67%	40,78%	41,37%	44,78%	42,29%	39,24%
No sabe	2,27%	2,25%	5,00%	16,67%	2,13%	1,37%	5,97%	2,57%	1,90%
No contesta	5,87%	5,49%	5,00%	-	7,45%	4,93%	1,49%	5,84%	6,01%
Base	750	710	20	6	282	365	67	428	316

6. Características de la gestión

Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación

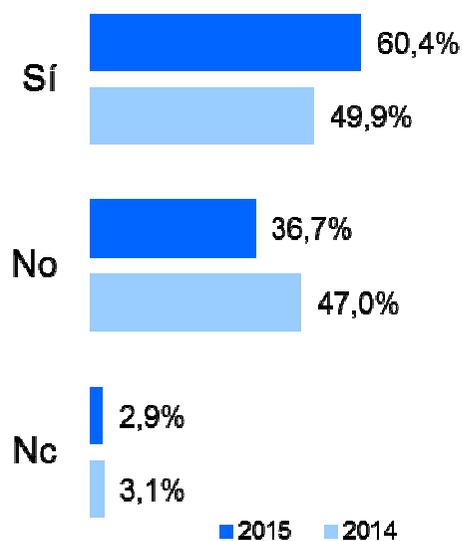
CARÁCTER TRIBUTARIO



Respuesta Múltiple

7. Seguimiento de la gestión

¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE SEGUIMIENTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN INTERPUESTA?



	Total	Teléfono	Web
Sí	60,4%	54,3%	61,2%
No	36,7%	42,6%	35,9%
No contesta	2,9%	3,1%	2,9%

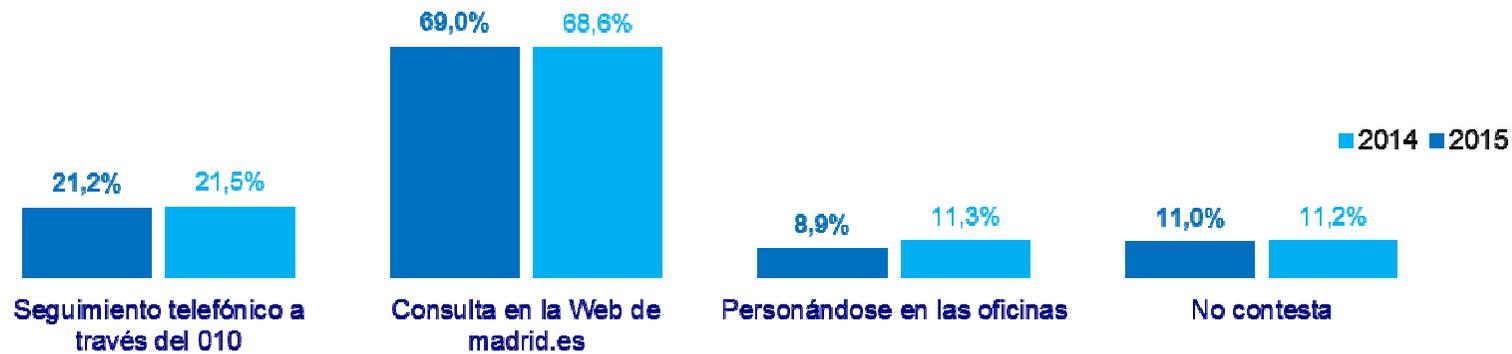
Base 15: 3.045 usuarios/as

Base 14: 2.287 usuarios/as

¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE SEGUIMIENTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN INTERPUESTA?

SI	%	Base
TOTAL	60,4%	3045
ESPAÑOLES	60,8%	2915
RESTO DE PAÍSES	45,2%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	56,8%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	62,6%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	58,6%	1441
65 O MÁS AÑOS	61,2%	263
HOMBRE	60,5%	1661
MUJER	60,3%	1366

¿DE QUÉ MANERA LO HA HECHO?



Base '15: 3.045 usuarios/as

Base '14 2.287 usuarios/as

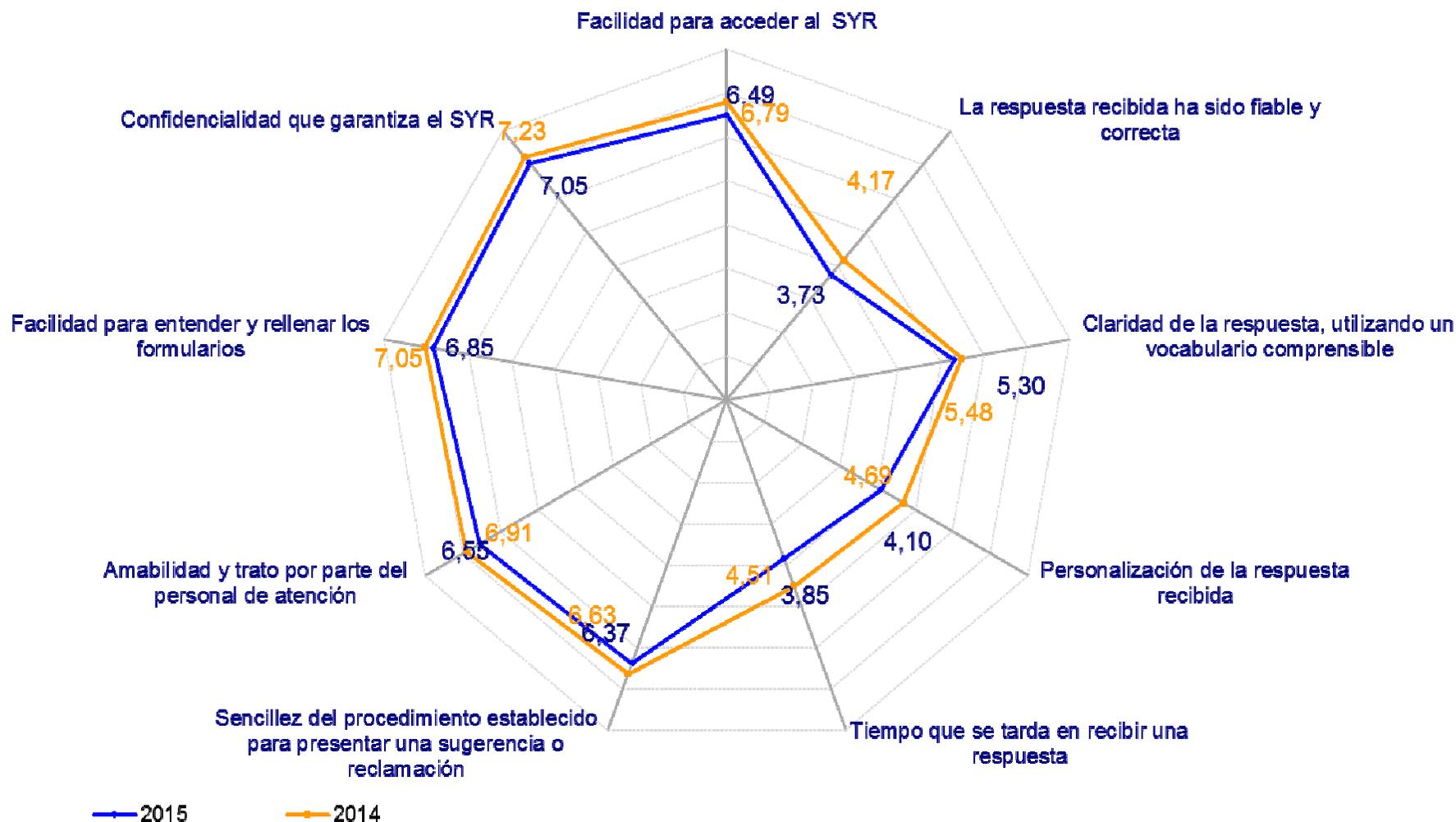
8. Sugerencias de mejora



Base: contesta

9. Calidad de Servicio

Atributos relacionados con el Servicio de SYR



10. Análisis de regresión

Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global se ha optado por llevar a cabo un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio

El resultado de la regresión para cada uno de estos aspectos es un valor comprendido entre 0 y 100 que muestra el “peso” de cada uno de ellos en la estimación global.

Estos valores permiten identificar aquellas áreas de mejora “más rentables” en términos de satisfacción, es decir, aquellas en las que, un aumento de un 1% de su satisfacción parcial supone un mayor incremento en la satisfacción global.

Así, en este caso un aumento en un punto de la satisfacción del “la respuesta ha sido fiable y correcta” supondría un incremento del 0,345 puntos de la satisfacción global.

Importancia sobre la satisfacción global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los atributos que miden la calidad del servicio.

Bondad del ajuste (R2 ajustado) = 0,839

11. Análisis por materias

	TOTAL MUESTRA	Vivienda	Vías y Espacios Públicos	Urbanismo	Turismo	Tasas y precios públicos	Servicios Sociales	Seguridad y Emergencias
Satisfacción global (0-10)	4,02	4,00	4,57	3,94	3,67	4,65	4,07	3,79
Utilidad (0-10)	4,95	4,20	5,73	5,04	6,67	5,48	4,93	4,76
Base	3025	5	239	70	3	23	43	144

	Salud	Recaudación	OCD	Movilidad, Transportes y Multas	Medio Ambiente	IVTM	I.I.V.T.N.U.	I.C.I.O.
Satisfacción global (0-10)	4,68	4,58	1,00	3,32	4,30	4,39	3,91	1,00
Utilidad (0-10)	5,48	5,62	1,33	4,16	5,35	5,48	4,73	2,00
Base	40	88	6	755	818	86	11	1

	I.B.I.	Empleo	Educación y Juventud	Economía y Desarrollo Tecnológico	Deportes	Cultura	Cohesión Social	Atención contribuyente
Satisfacción global (0-10)	4,61	2,67	5,09	3,45	3,93	4,58	8,00	4,92
Utilidad (0-10)	5,20	4,11	5,62	4,32	4,66	5,51	10,00	5,77
Base	72	9	23	20	204	103	1	13

	Atención Ciudadana	Asuntos generales	Administración de la Ciudad y Hacienda
Satisfacción global (0-10)	4,33	2,40	3,82
Utilidad (0-10)	5,05	3,60	4,61
Base	90	5	83



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

