

# SIGMADOS

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

---

Noviembre 2016



# Índice

---

Introducción .....	4
Objetivos y metodología.....	7
Perfil del usuario.....	12
Las consultas a la oficina de objetos perdidos.....	16
Conocimiento e información sobre la Oficina.....	21
Valoración del servicio de la Oficina de objetos perdidos.....	29

# 1. INTRODUCCIÓN

---

El objeto del presente informe es recoger las principales conclusiones extraídas de la encuesta realizada a los usuarios del servicio de la Oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

La Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid es el organismo público encargado de la recepción, custodia y devolución de los objetos perdidos en la ciudad de Madrid. Estos objetos pueden ser entregados por particulares, taxistas, o servicios de EMT, Metro de Madrid, AENA, RENFE y Correos.

Los objetos perdidos por los ciudadanos en algún medio de transporte público permanecen en manos de estos durante un tiempo, para facilitar la recuperación por parte de los propietarios. Transcurridos los plazos fijados en marcados por la normativa en cada medio de transporte, los objetos se envían a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid, que se encarga de su gestión, almacenamiento y devolución si procede.

La Oficina de Objetos Perdidos tiene la responsabilidad y el compromiso de custodiar el objeto extraviado durante un plazo máximo de dos años. En este periodo el interesado puede recuperar el objeto perdido previa solicitud y comprobación de la oficina.

El hallador del objeto tiene, si no fuera posible la devolución del bien a su dueño, la posibilidad de hacerse dueño del objeto que entregó en la Oficina. En caso de no existir hallador o este renunciará a su derecho, el bien pasará a ser propiedad municipal.

En cuanto a la gestión de los ciudadanos y el procedimiento que sigue la Oficina, cabe destacar la diversidad de canales que ofrece a los usuarios y el procedimiento equivalente que utiliza para todos los canales.

En todos los casos, la Oficina de objetos perdidos tiene incorporado en su sistema un procedimiento por el cual se ofrece la misma información y con el mismo detalle a todos los usuarios, sea cual sea el canal a través del cual se comuniquen con la Oficina. Así pues, los usuarios que preguntan por un objeto extraviado son informados de manera inmediata de la situación, ya se hayan comunicado por teléfono, por correo electrónico o formulario web y, evidentemente en persona.

Dada esta característica procedimental, es posible hacer un análisis conjunto de la valoración y satisfacción de los usuarios, eso si, analizando las distintas actitudes y percepciones según sus motivaciones y el canal elegido para la consulta.

La ciudad de Madrid tiene, según datos de enero de este año, 3.165.883 de habitantes. A estos hay que sumar, en términos de tráfico y uso de la ciudad, los residentes en el área metropolitana de la ciudad y que tienen su puesto de trabajo en el término municipal de Madrid.

Cabe destacar como la Oficina de objetos perdidos de Madrid realizó en el año 2015 un total de 107.148 atenciones.

El conocimiento de la opinión de los ciudadanos es una parte clave en el desarrollo y la mejor de cualquier servicio público. Así pues, es importante medir y entender las percepciones y valoraciones que hacen los usuarios de este servicio para poder mejorar los aspectos más débiles del servicio si fuera necesario.

## 2.- OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

---

## OBJETIVOS

Evaluar la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios sobre la Oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid

**Conocer el perfil de los usuarios de la Oficina de objetos perdidos de Madrid**

**Identificar el tipo de consultas que realizan los/as madrileños/as a la Oficina**

**Evaluar el nivel y forma de conocimiento de los usuarios sobre la Oficina, así como los distintos canales de consulta**

**Analizar la valoración que los usuarios hacen de las diferentes dimensiones del servicio, así como las posibles mejoras.**

## PRETEST

Además de la encuesta más abajo detallada y previa su implementación, se realizó un pretest con dos de los tres métodos de recogida de datos, como constaba en el pliego. Los datos recogidos en el pretest sirvieron a Sigma Dos para la revisión del cuestionario y no se incluyeron el fichero final de datos de la encuesta real. Las características del piloto fueron las siguientes:

PRETEST			
	Presencial	Telefónico	TOTAL
Muestra	20	20	40
Lugar	Oficina de Objetos Perdidos: Paseo del Molino 7-9	CATI Sigma Dos	
Horario	8.30-14.00	9.00-20.00	
Selección	Aleatoria sistemática	BBDD de usuarios	
Plazo	5-9 de septiembre		5 días laborables

## METODOLOGÍA

A continuación se exponen las principales características técnicas de la encuesta:

### Ámbito de población.

- Usuarios de la Oficina de objetos perdidos entre el 19 de septiembre y el 31 de octubre.

### Tipo de muestreo.

- Aleatorio estratificado por canal de información: presencial, telefónico, correo electrónico y página web, con afijación aporportional. De acuerdo con el pliego de condiciones técnicas, se aplicó el mismo cuestionario online tanto a los usuarios que habían realizado su consulta por correo electrónico y por página web.

### Muestra.

- Total 1.429 entrevistas

### Método de recogida.

- Encuesta presencial, encuesta telefónica y encuesta por correo electrónico.

### Cuestionario

- Facilitado por la Dirección General de Contratación y Servicios y revisado, programado y maquetado por Sigma Dos.

## METODOLOGÍA

De acuerdo con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, y según lo acordado con la Oficina de objetos perdidos, se han realizado un total de 1.429 entrevistas, superando así las 1.400 solicitadas por efecto de los niveles de respuesta obtenidos a través del canal telemático, formulario web o correo electrónico.

A partir de las condiciones expuestas en el pliego, cada método de recogida de información tiene unas características diferentes, que se especifican a continuación:

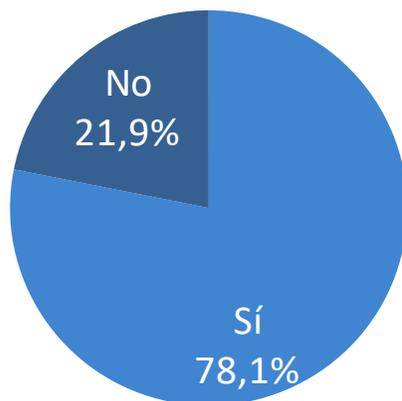
ENCUESTA				
	Presencial	Telefónico	Online	TOTAL
Muestra	600	580	249	1.429
Margen de error	±4,06%	±4,13%	±6,26%	±2,63%
Lugar	Oficina de Objetos Perdidos: paseo del Molino 7-9	CATI Sigma Dos	-	-
Horario	8.30-14.00	9.00-20.00	-	-
Selección	Aleatorio sistemática	BBDD de usuarios	BBDD de usuarios	-
Inspección	13,83%	15,0%		11,89%
Plazo	19 de septiembre- 4 de noviembre			33 días laborables

## 3. PERFIL DEL USUARIO

## ¿DE DÓNDE VIENEN LOS USUARIOS?

Para poder analizar correctamente la satisfacción de los ciudadanos con la Oficina de objetos perdidos de Madrid, se exponen en esta apartado las principales características que definen el perfil del usuario del servicio.

### ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?

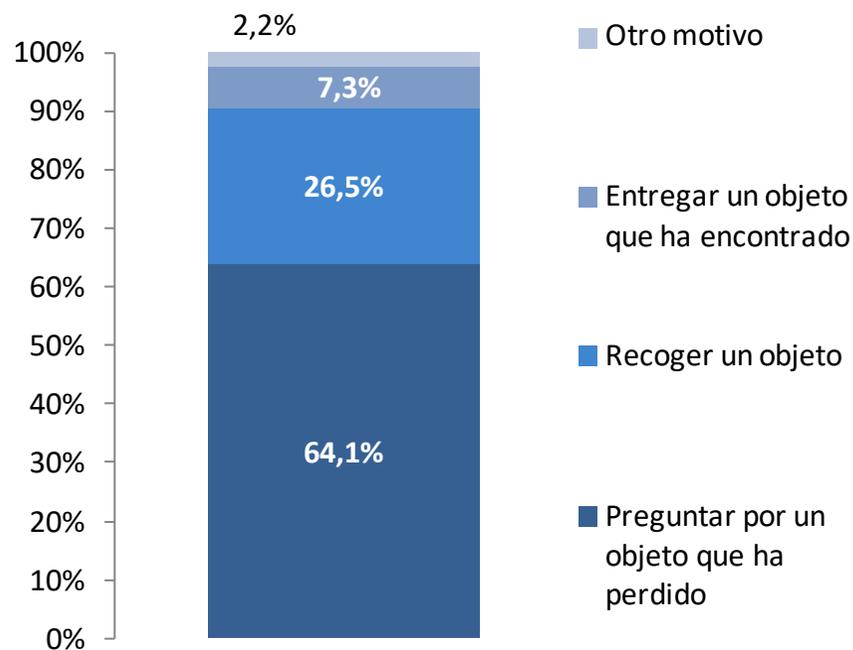


En cuanto a la residencia, cabe destacar como dos de cada diez usuarios de la Oficina no reside en la ciudad, sino que ese encontraba temporalmente o de paso en el momento de acudir a realizar la consulta, llamar para pedir información o recoger el objeto.

El 78,1% de los usuarios son residentes en la ciudad.

## PRINCIPALES MOTIVOS DE LA CONSULTA

### Motivo de la consulta

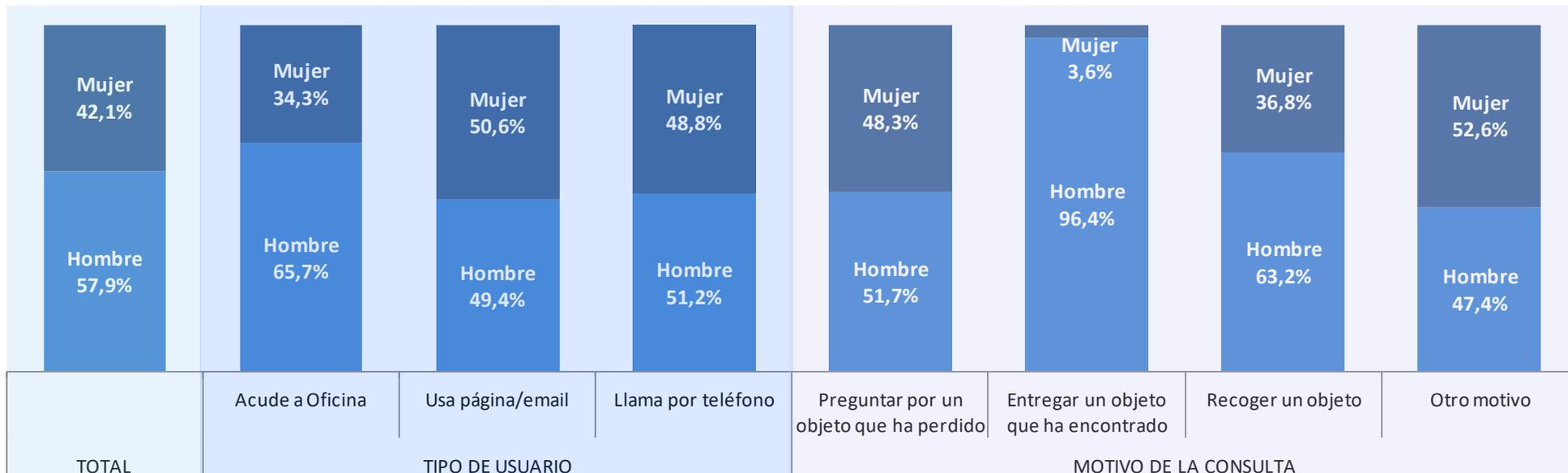


El principal motivo de los ciudadanos para acudir, llamar o escribir a la Oficina de objetos perdidos es la consulta sobre un objeto extraviado. Así sucede entre el 64,1% de los usuarios de la Oficina.

La siguiente razón que más esgrimen los usuarios de la Oficina de objetos perdidos es la recogida de un objeto (26,5%) y la entrega de un objeto encontrado supone el 7,3% de los casos.

## LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS

### SEXO POR TIPO DE USUARIO Y POR MOTIVO DE LA CONSULTA



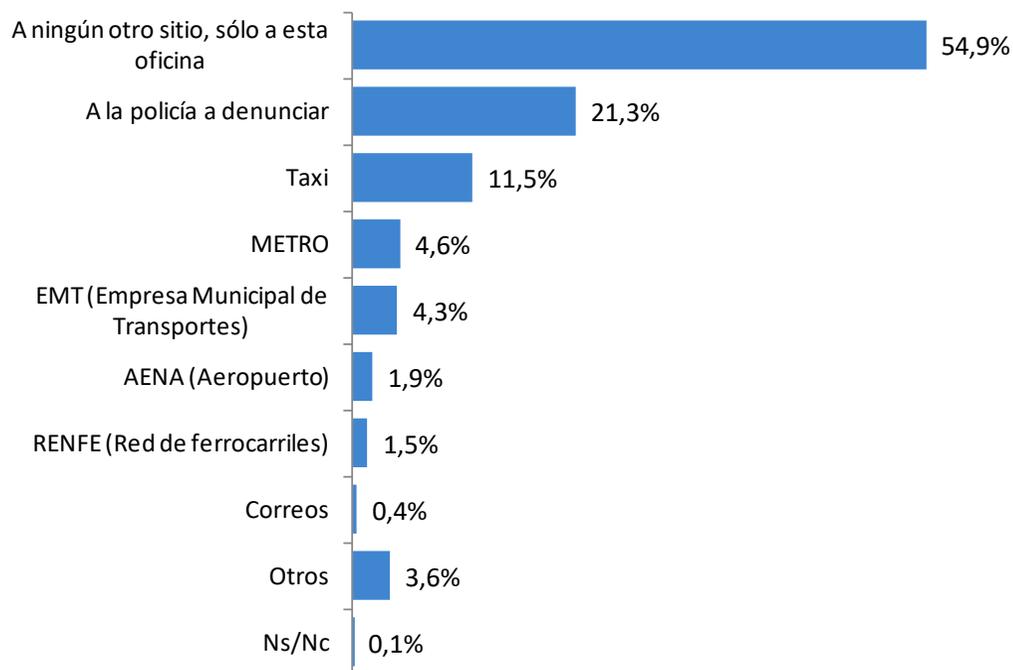
En términos generales, la diferencia en número de usuarios y usuarias es pequeña: el 57,9% de los ciudadanos que utilizan la Oficina de objetos perdidos es hombre, mientras que la proporción de mujeres asciende al 42,1%.

Cabe señalar en cuanto a los tipos de usuarios, como el 65,7% de los que se personan en el local son hombres, así como el 96,4% de usuarios que acuden a la oficina con la motivación de entregar a un objeto que han encontrado. En este sentido, podemos asumir que este fenómeno tiene que ver, fundamentalmente con la proporción de taxistas hombres en la ciudad, que representan parte de los ciudadanos que se presentan en las instalaciones y que acuden para hacer entrega de un objeto.

## 4. LAS CONSULTAS A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS

## ¿A DÓNDE ACUDIR?

### Antes de contactar con Objetos Perdidos ¿se había dirigido previamente a...?



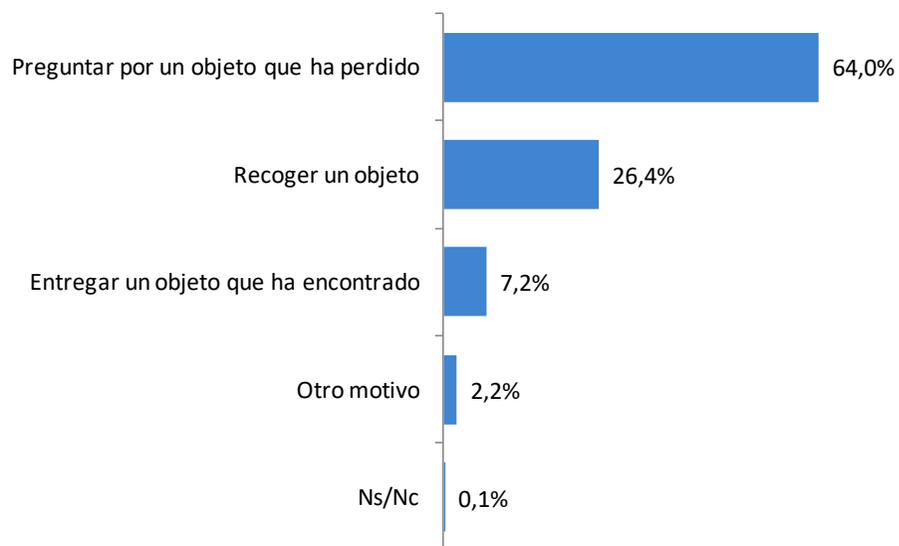
En cuanto al procedimiento de los usuarios a la hora de buscar o entregar un objeto, podemos señalar, como se aprecia en el gráfico, tres recursos principales: la propia oficina, la policía y la información de taxi.

Más de la mitad de los usuarios recurrió desde el primer momento a objetos perdidos al extraviar una pertenencia, solicitar información acerca de alguna pérdida o devolución.

Destaca, además, como dos de cada diez usuarios acudieron antes que nada a la policía a denunciar la pérdida del objeto.

## PREGUNTAR, RECOGER O ENTREGAR

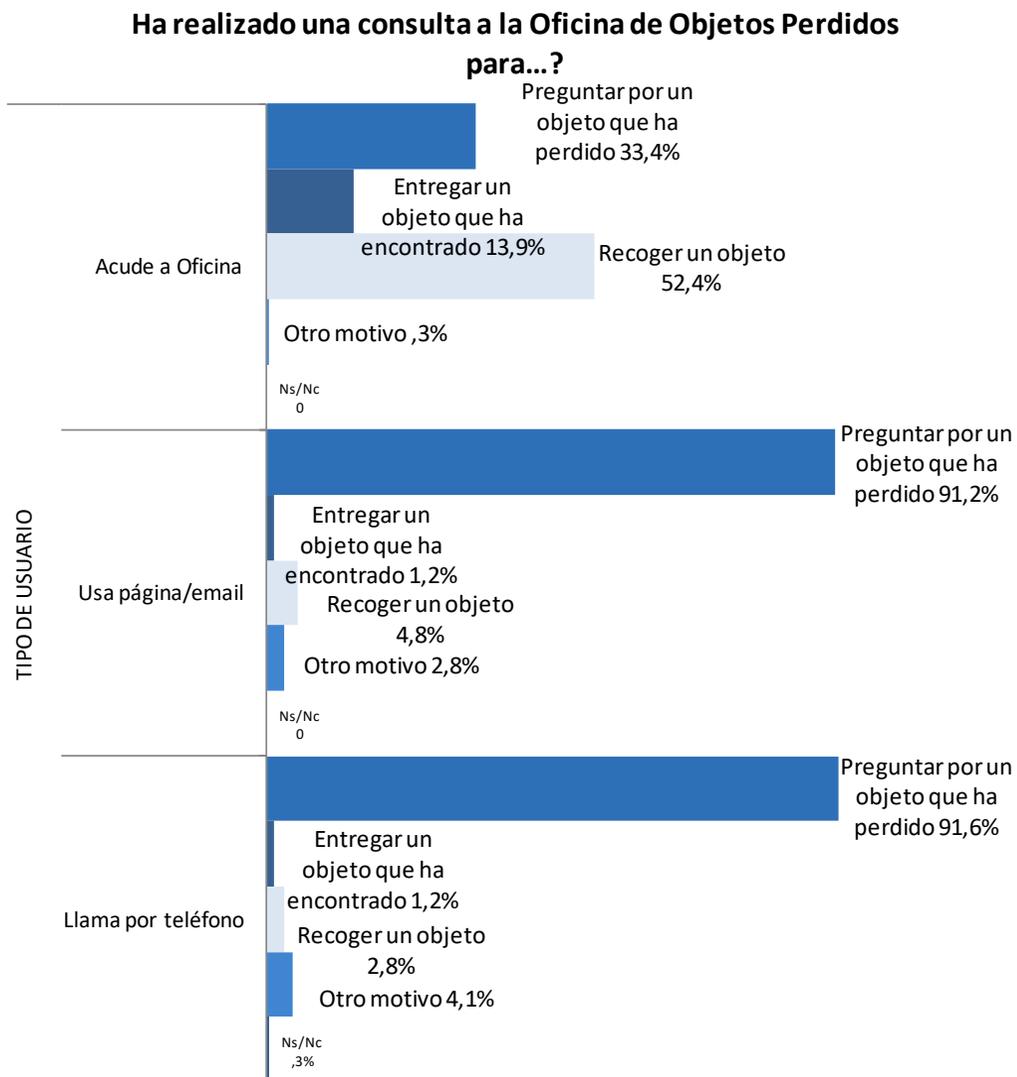
¿Ha realizado una consulta a la Oficina de Objetos Perdidos para...?



La gran mayoría, de usuarios de la Oficina de objetos perdidos ha acudido, llamado o escrito por motivo de la pérdida de un objeto. Así lo hace el 64,0% frente al 26,4% motivado por la recuperación de un objeto.

Sólo el 7,2% de los ciudadanos han contactado con la Oficina para entregar un objeto que ha encontrado.

## PREGUNTAR, RECOGER O ENTREGAR



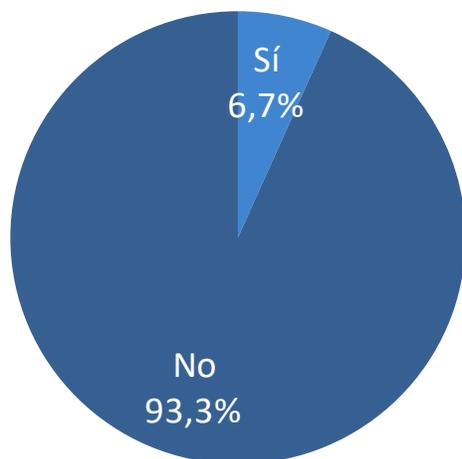
La información sobre un objeto extraviado es la principal motivación para dos de los tres tipos de usuarios: los que contactaron por internet y los que lo hicieron telefónicamente.

Entre aquellos que acuden a la oficina, el motivo más habitual es la recogida de un objeto, que representa el 52,4% de los casos. En segundo lugar se encuentra la localización de un objeto extraviado, motivación de un tercio de los usuarios que se personan en las oficinas.

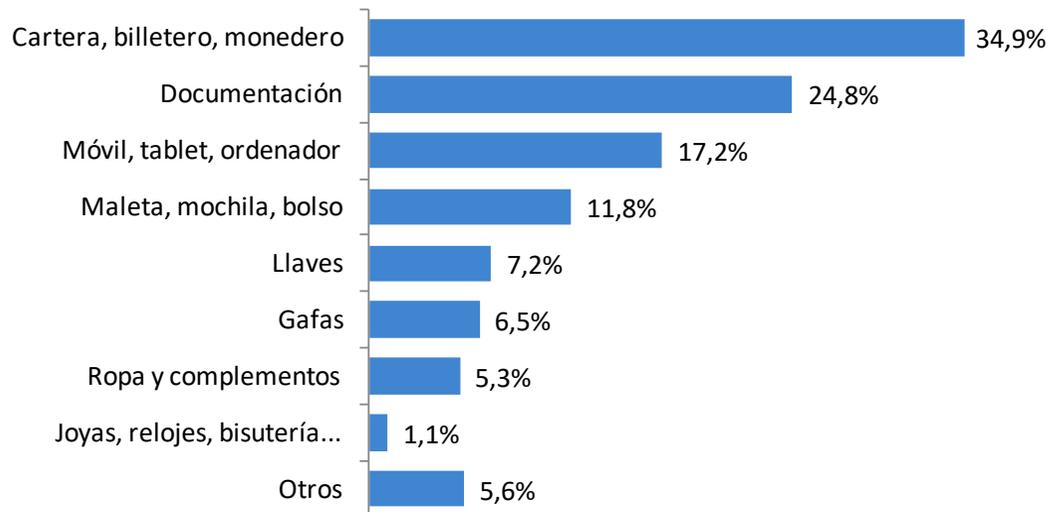
En los casos de los usuarios de correo electrónico y formulario web, la consulta sobre un objeto extraviado es con mucha diferencia, la razón principal para ponerse en contacto con la Oficina de objetos perdidos. Esta es la solicitud de más del 90% de usuarios de ambos tipos.

## LAS CONCLUSIONES DE LA CONSULTA

### ¿Estaba el objeto en la oficina?



### ¿De qué tipo es el objeto por el que ha realizado la consulta a la Oficina de Objetos Perdidos?



La cartera, billetera, monedero es el objeto que más se extravía, recoge y entrega en la oficina. Supone el 34,3% de pertenencias, seguida de la documentación, mencionada en 1 de cada cuatro casos. Destacan los dispositivos tecnológicos, que suponen el 17,2% de los objetos extraviados.

Entre los que han acudido, llamado o escrito para preguntar por un objeto extraviado (el 64,0% de los usuarios), ha encontrado el objeto en la oficina un 6,7%. Cabe mencionar que este dato responde al momento de la consulta, ya que se ha entrevistado a los usuarios (o enviado el correo para que completen el cuestionario en el caso de los que utilizaron internet) al día siguiente de que se dirigieran a la Oficina.

# 5. CONOCIMIENTO E INFORMACIÓN SOBRE LA OFICINA

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

¿Cómo conoció el servicio de objetos perdidos del Ayuntamiento?

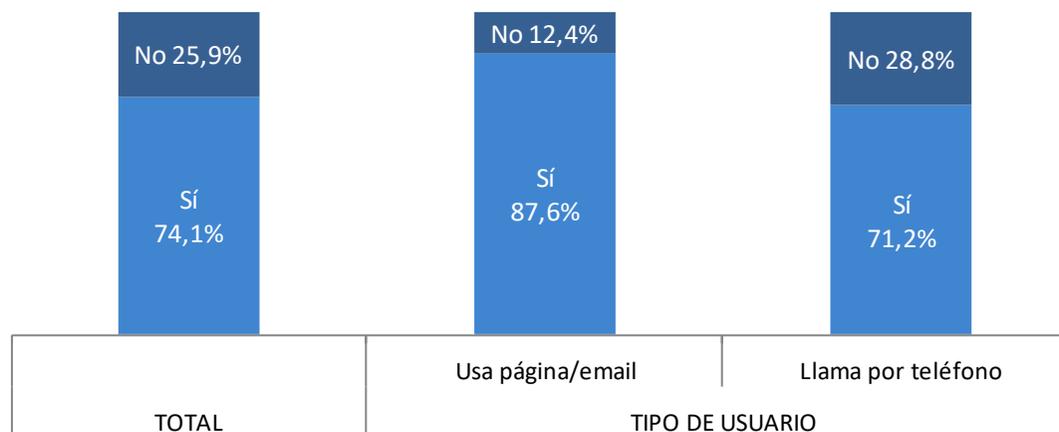


La forma más frecuente de conocer la oficina ha sido la consulta en internet. La alta penetración en España del móvil conectado permite a los usuarios hacer consultas por esta vía de manera ágil y rápida en el momento en el que se extravía un objeto. Así pues, el 28,6% de los usuarios han conocido la Oficina a través de Internet.

En segundo lugar aparece la carta o notificación, señalada por el 18,8% de los ciudadanos que han acudido, llamado o escrito a la Oficina. Le siguen los servicios de información de AENA, RENFE, Metro etc., vía por la cual conoció la Oficina el 13,1% de usuarios. El cuarto lugar lo ocupa el conocimiento a través de familiares, amigos o compañeros, forma de conocimiento mencionada por el 11,5% de usuarios.

## CONOCIMIENTO DE LA OFICINA FÍSICA

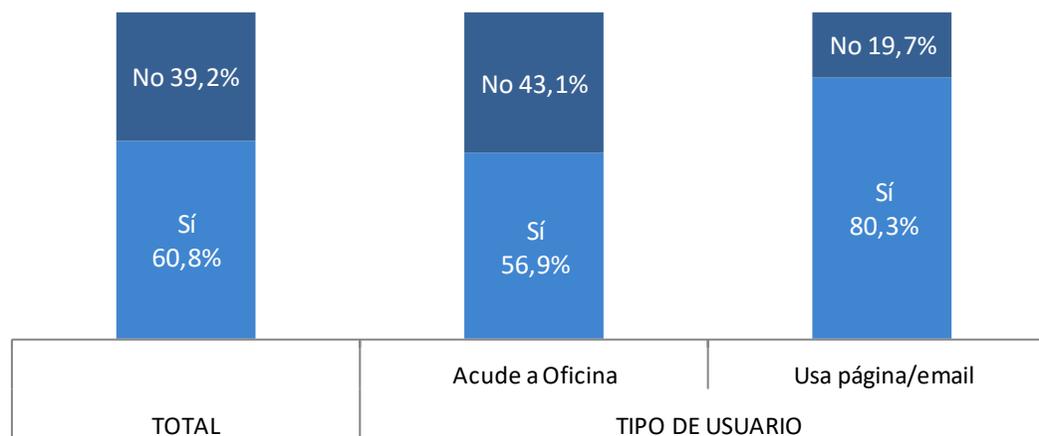
**¿Sabía usted que podía haber realizado su consulta también acudiendo a la oficina de objetos perdidos?**



Respecto a las diferentes vías de acceso a la oficina, se pregunta a aquellos que realizaron la consulta por internet o por teléfono, si eran conocedores de la posibilidad de utilizar el email, la página web o el teléfono. El conocimiento general es alto, ya que tres de cada diez usuarios conocen la posibilidad de acudir directamente a la Oficina. Destaca el caso de los internautas, de los cuales el 87,6% son conscientes de esta posibilidad y se han decantado por la posibilidad de ponerse en contacto a través de la web o el email.

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE OBJETOS PERDIDOS

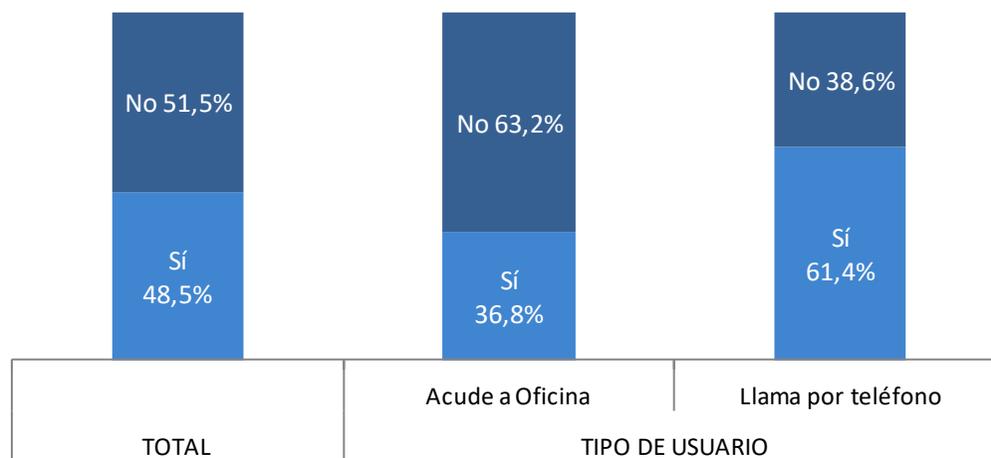
**¿Sabía usted que podía haber realizado su consulta también llamando por teléfono a la Oficina de Objetos Perdidos?**



En cuanto a la posibilidad de llamar por teléfono para realizar la consulta, los resultados son menos significativos. El 60,8% de los usuarios que no realizaron la consulta por esta vía, conocía que era posible hacerlo. En este caso destaca el colectivo de usuarios internautas, de los cuales el 80,3% sabe que se puede contactar con la oficina a telefónicamente. En el caso de los usuarios que se han personado, seis de cada diez conocen la opción de hacer la consulta telefónicamente.

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO POR EMAIL DE OBJETOS PERDIDOS

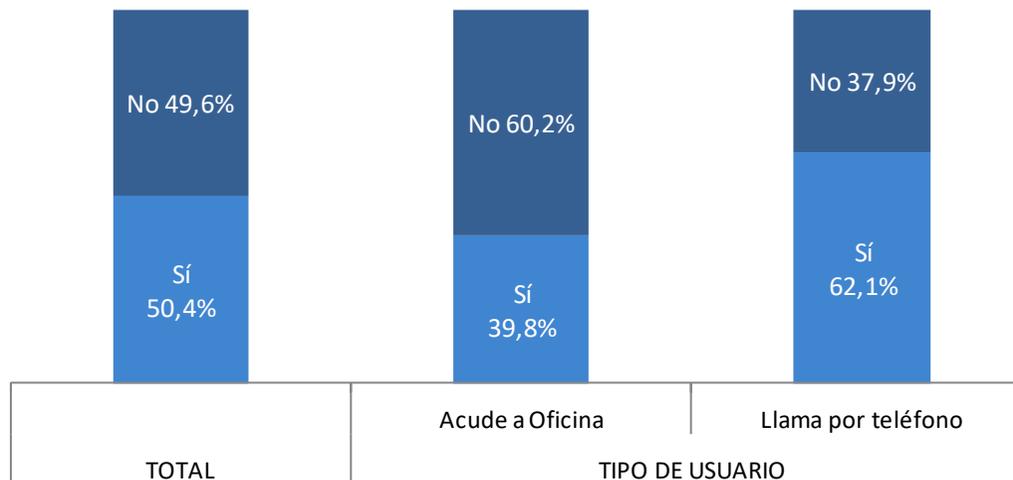
¿Sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de un correo electrónico?



El correo electrónico es conocido como alternativa por menos de la mitad de los usuarios que han llamado o se han personado en el propio local. Sólo el 36,8% de los que acudieron conocían esta vía. Sin embargo seis de cada diez de aquellos que llamaron eran conocedores de la posibilidad de enviar un email con la consulta.

## CONOCIMIENTO DEL SERVICIO EN LA WEB DE OBJETOS PERDIDOS

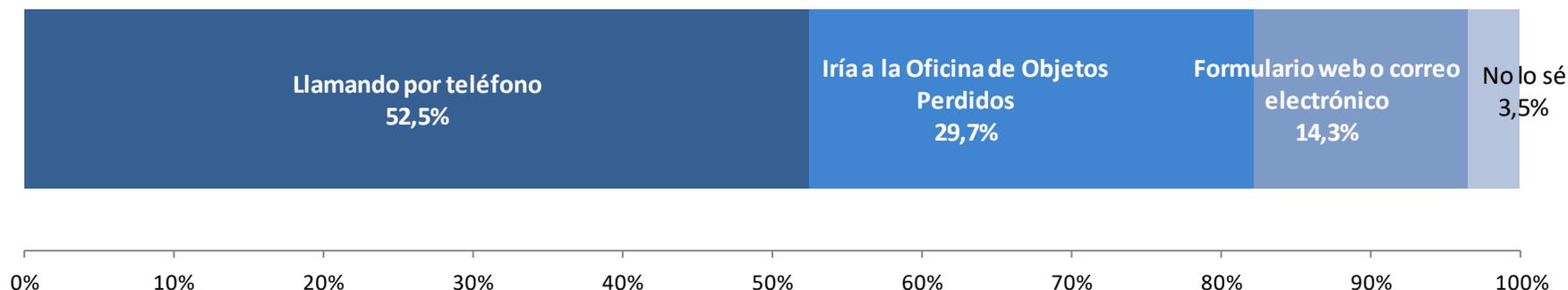
¿Sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de la página web del Ayuntamiento?



La mitad de los usuarios de la Oficina que no utilizaron internet (el formulario web o el correo electrónico) era consciente de la posibilidad que realizar su consulta a través de la web. En este caso como en el del email, los menos informados son los usuarios que se han personado en la propia oficina, de los que sólo cuatro de cada diez sabía que podía utilizar la web para la consulta.

## PREFERENCIA DE CANAL

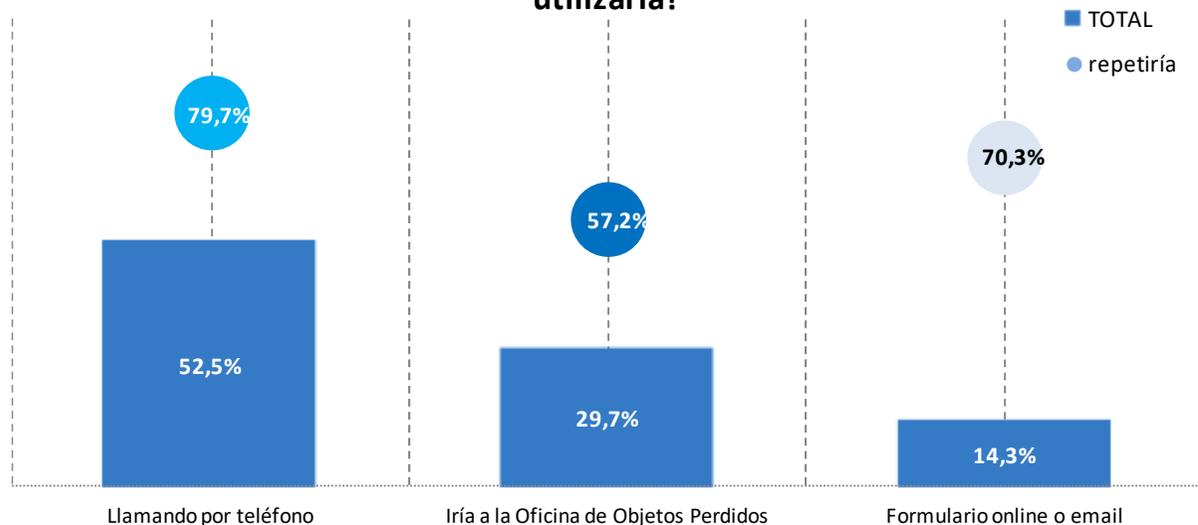
Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría?



Las dos vías más tradicionales son las preferidas. La fórmula más elegida para realizar las consultas en la Oficina de objetos perdidos es llamando por teléfono: más de la mitad de los usuarios eligen esta vía, seguido de la visita a la propia oficina, fórmula preferida por el 29,7% de los usuarios. Sólo el 14,3% elegiría la vía internet, ya sea email o formulario web.

## PREFERENCIA Y FIDELIDAD AL CANAL

Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría?



En el presente gráfico se presenta el porcentaje de usuarios de cada tipo que volvería a utilizar el mismo modo de comunicación con la Oficina en caso de realizar otra consulta, así como el total de usuarios que eligen cada vía.

En todos los casos, más de la mitad de los usuarios que han accedido por cada una de las vías repetirían a la hora de realizar una nueva consulta a la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

- Casi ocho de cada diez ciudadanos que accedieron a la oficina a través del teléfono volvería a utilizar esta forma de contacto.
- Los usuarios que se personaron en el propio local de la Oficina son los menos satisfechos con este medio de acceso. El 57,2% de ellos volvería a la Oficina si tuviera que hacer una nueva consulta.
- El caso del email y el formulario web son los mejor valorados por los propios usuarios del canal: el 70,3% de los usuarios de esta vía repetirían si tuvieran que contactar con la Oficina. Es, sin embargo, el canal que más diferencia refleja respecto al total, ya que sólo el 14,3% del total de los usuarios elige esta vía.

## **6. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS**

## LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

Este capítulo recoge las valoraciones de los usuarios respecto a distintos aspectos, así como la percepción de varias dimensiones del servicio respecto a las expectativas que tenían. Para poder medir la satisfacción de los usuarios con respecto a la Oficina, se pidió la valoración de 0 a 10, donde 0 es la nota más baja y 10 la mejor puntuación, de distintos aspectos.

Cabe señalar de antemano los diferentes aspectos por los que se pregunta a los usuarios en función del canal por el que han realizado sus consultas a la Oficina.

- A los usuarios que han acudido a la Oficina se les pidió valorar la limpieza de las instalaciones, la amabilidad y trato de la persona que le ha atendido, la accesibilidad al local, el confort de las instalaciones, la claridad de la información que le han proporcionado, el tiempo de espera en ser atendido/a, la solución dada de su consulta, el horario de atención al público y el nivel de SATISFACCIÓN GLOBAL.
- A los usuarios que han hecho su consulta a través del teléfono se les preguntó por la amabilidad y trato de la persona que le ha atendido, la claridad de la información que le han proporcionado, la solución dada de su consulta, el horario de atención al público, el tiempo en ser atendido y el nivel de SATISFACCIÓN GLOBAL.
- A los usuarios vía internet se les pidió valorar el tiempo de respuesta, la claridad de la información recibida, la solución dada a la consulta y la SATISFACCIÓN GLOBAL.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE OBJETOS PERDIDOS

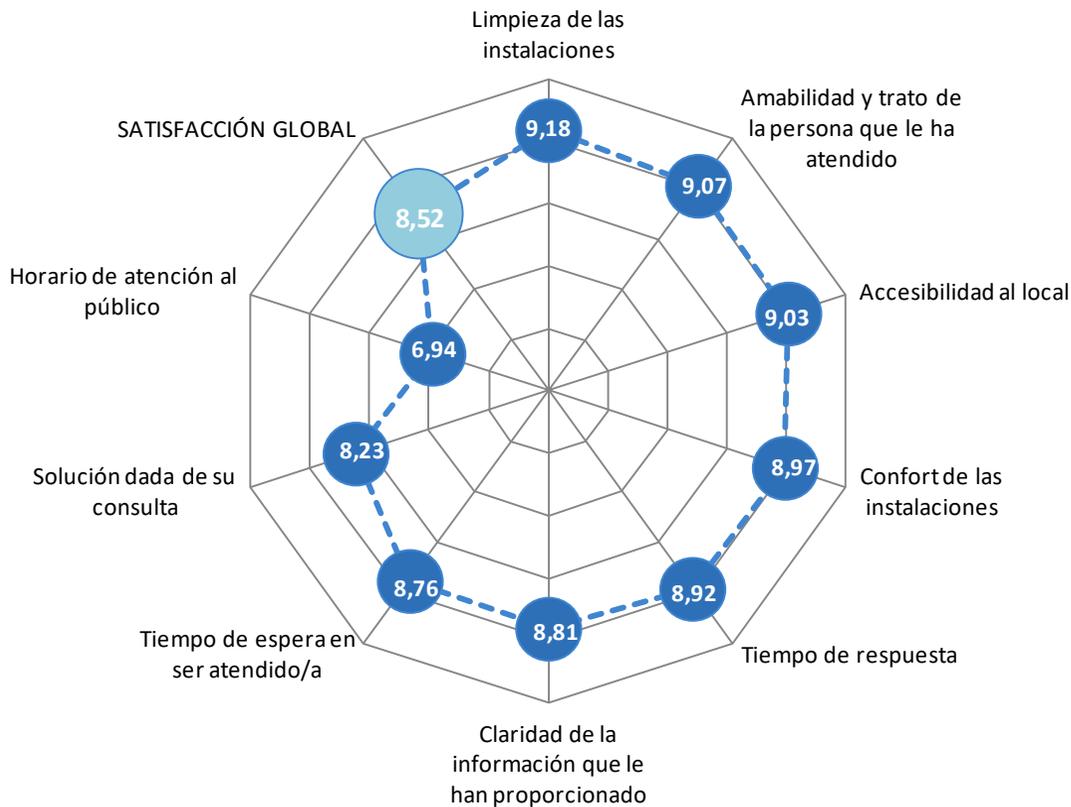
ASPECTOS DEL SERVICIO	VALORACIÓN MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
Limpieza de las instalaciones	9,18	1,03
Amabilidad y trato de la persona que le ha atendido	9,07	1,50
Accesibilidad al local	9,03	1,32
Confort de las instalaciones	8,97	1,21
Tiempo de respuesta	8,92	1,90
Claridad de la información que le han proporcionado	8,81	1,75
Tiempo de espera en ser atendido/a	8,76	1,71
Solución dada de su consulta	8,23	2,62
Horario de atención al público	6,94	2,54
SATISFACCIÓN GLOBAL	8,52	1,67

En la presente tabla refleja la media aritmética de las valoraciones de cada una de las dimensiones evaluadas por los usuarios. Así mismo, se muestra la desviación típica de cada una de las áreas del servicio, de modo que pueda entenderse la dispersión de las puntuaciones para cada una.

- El aspecto con una valoración más alta es la limpieza de las instalaciones, además, el que muestra una menor dispersión de las evaluaciones.
- Las mayores dispersiones en las valoraciones se encuentran en las dimensiones con notas medias más bajas: en el caso de la solución dada a la consulta, cabe destacar como la opinión refleja una dispersión de 2,62, mientras que en el caso del horario de atención, la dispersión es de 2,54. Cabe mencionar la diferencia en este aspecto entre el horario de atención personal y el horario de atención telefónica.

## LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

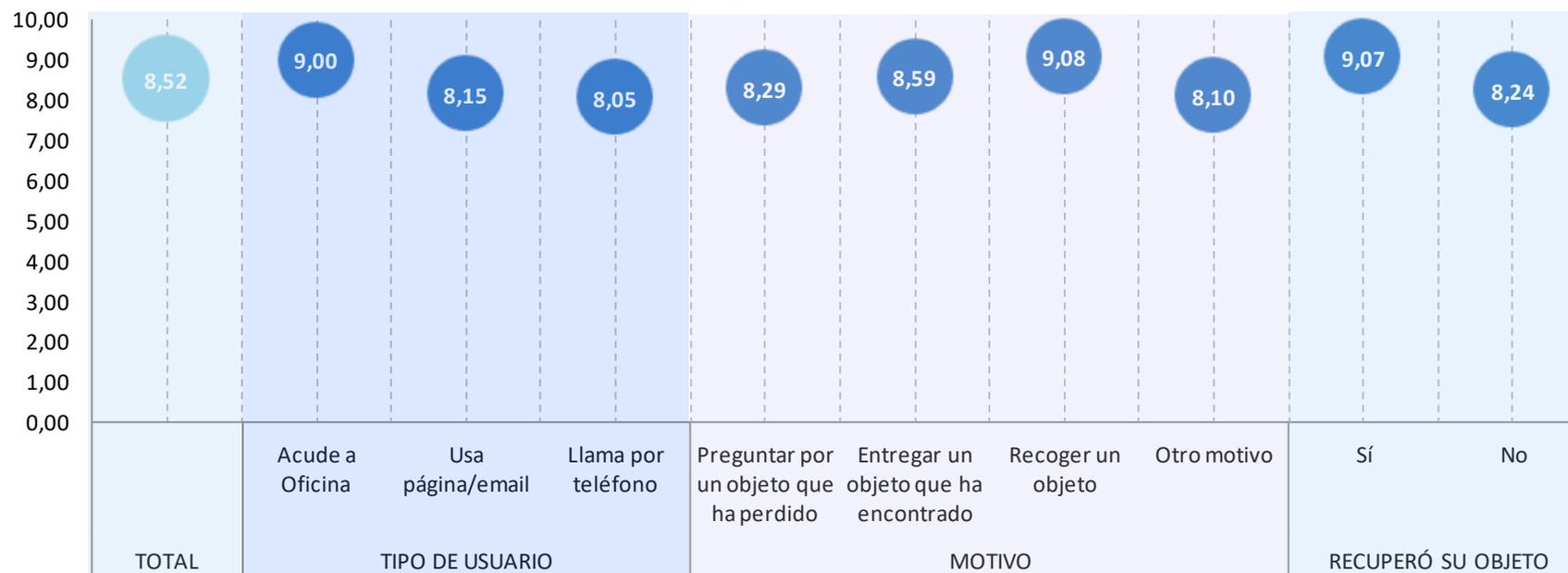
En este gráfico se presenta la valoración media que los usuarios, así como la satisfacción global.



- La satisfacción global de los usuarios con el servicio de objetos perdidos obtiene una valoración de 8,52 puntos.
- La limpieza de las instalaciones, valorada sólo por los ciudadanos que se han personado en la Oficina, obtiene las mejores valoraciones, un 9,18 de media. La accesibilidad y el confort, también evaluadas por los que acudieron, obtienen valoraciones en torno a 9.
- La amabilidad y trato de la persona que le ha atendido se preguntó tanto a los usuarios que llamaron como a aquellos que se personaron en el local. Esta dimensión alcanza una nota de 9,07 puntos. El tiempo de respuesta a los usuarios vía internet, obtiene 8,92 puntos.
- Las dos dimensiones valoradas por todos los usuarios son, la claridad de la información y la solución dada a la consulta, que obtienen 8,81 y 8,23 puntos respectivamente.

## LA VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS COMUNES

### Satisfacción global con el servicio

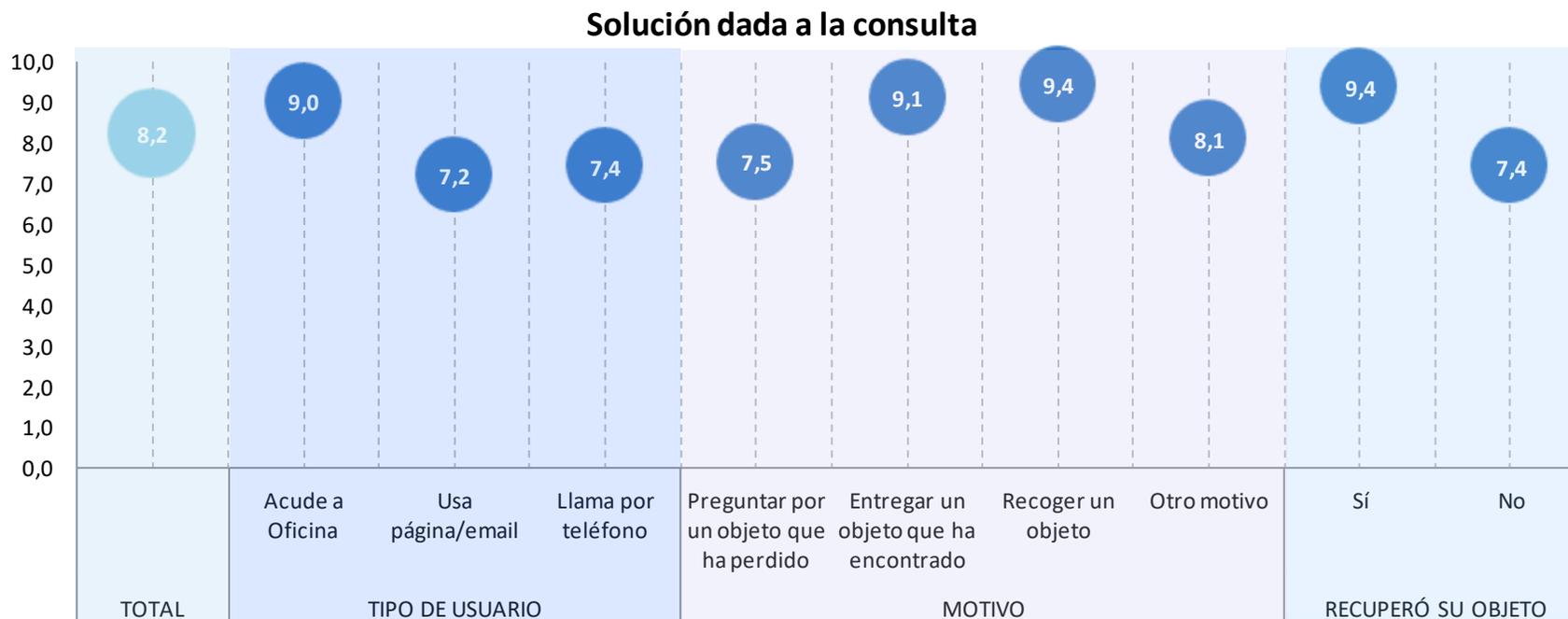


La satisfacción global con el servicio obtiene una valoración media de 8,52 puntos. Todos los tipos de usuario evalúan muy positivamente el servicio de Objetos perdidos, por encima de 8 puntos de media.

En cuanto a los distintos tipos de usuario, los que acuden a la oficina son los más satisfechos, otorgando al conjunto del servicio 9 puntos de media.

Como cabría esperar, los usuarios que han recogido un objeto extraviado son los más satisfechos de forma global, valorando la Oficina con 9,08 puntos de media. Aunque los ciudadanos que han recuperado sus pertenencias son los más satisfechos, cabe destacar como los que no lo recuperaron otorgan a la Oficina una nota media de 8,24 puntos.

## LA VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS COMUNES



La valoración de la solución aportada por la oficina, pese a un resultado superior a 7 en todos los casos, obtiene valoraciones más diversas. En cuanto al tipo de usuario destaca positivamente el caso de los que acuden a la Oficina, con 9 puntos de media. Los que contactan a través de internet son los menos satisfechos, ya que dan a la solución aportada un 7,2.

Respecto a los motivos de consulta los que recogen una pertenencia son de nuevos los más satisfechos con la solución. Cabe destacar el caso de los usuarios que no recuperaron su objeto, que sin embargo valoran la solución con un 7,4 sobre diez.

## LA VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS COMUNES

### Claridad de información que le han proporcionado



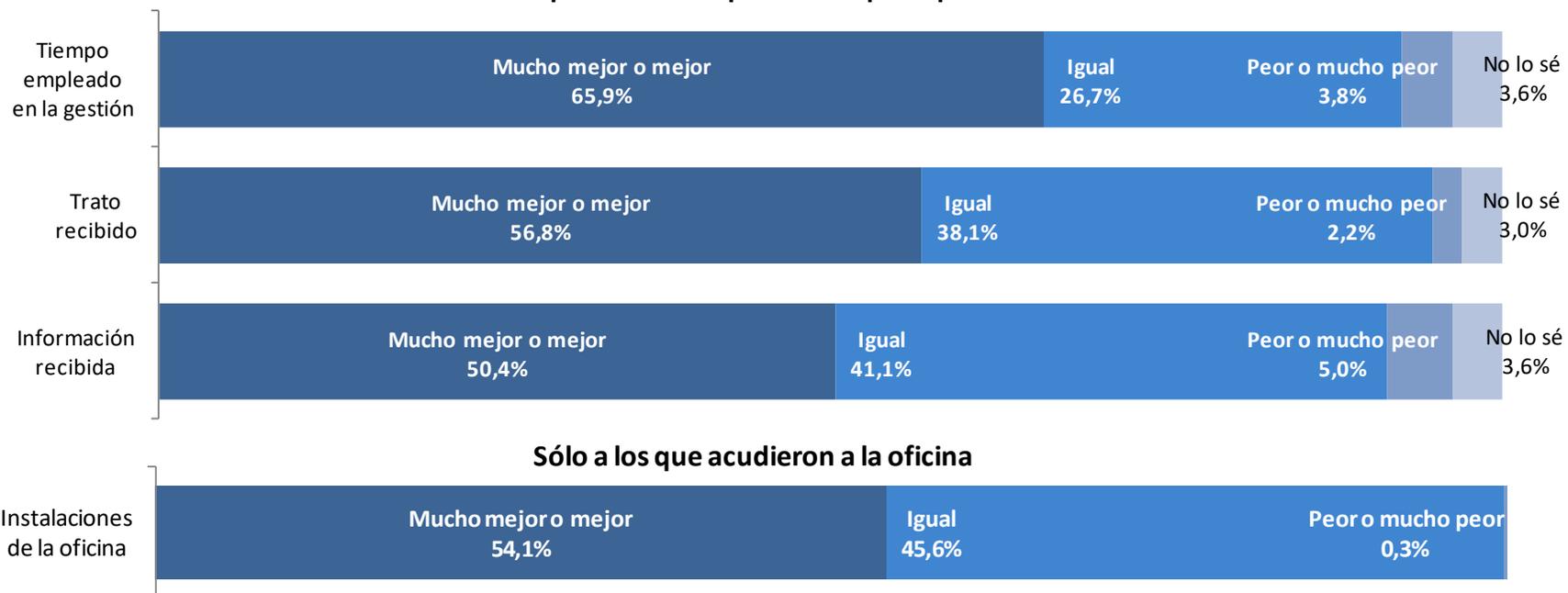
La información proporcionada es, a juicio de todos los tipos de usuario, muy clara, ya que este aspecto de la atención recibida logra puntuaciones por encima de 8 en todos los casos.

Destaca la experiencia de los usuarios que se han personado en la Oficina, los que acudieron a recoger un objeto y los que recuperaron su objeto extraviado; en estos tres casos la valoración de la claridad de la información es de 9,3 puntos.

Los usuarios que llaman por teléfono son los menos satisfechos, ya que valoran la claridad de la información con un 8,3.

## LAS EXPECTATIVAS DE CALIDAD

¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?

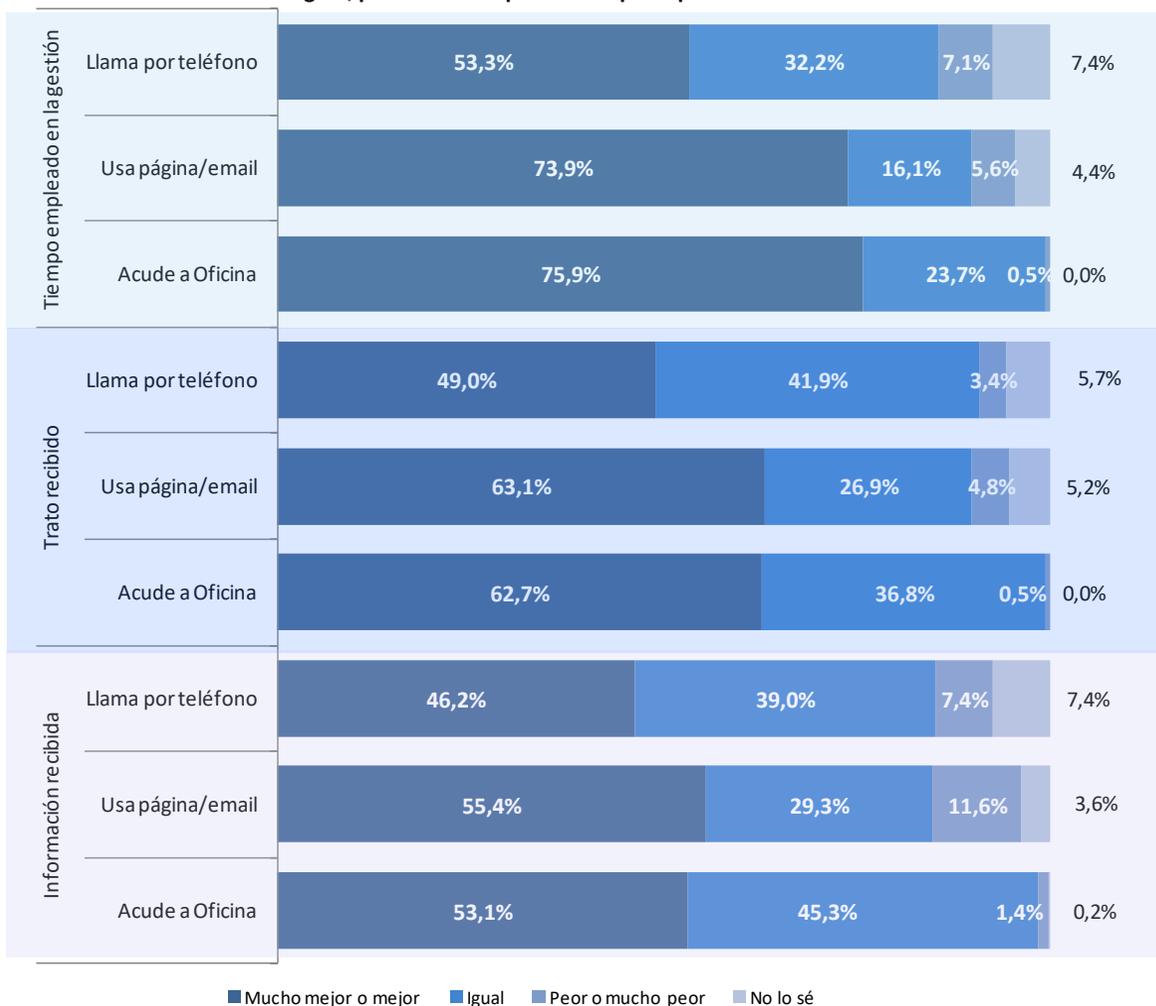


En cuanto a los distintos aspectos de la atención recibida por parte de Oficina, en todos los casos la experiencia es, para la mayoría de los usuarios, mejor o mucho mejor de lo esperado.

Destaca el tiempo empleado en la gestión, que es mejor de lo esperado para el 65,9% de los usuarios del servicio. En sentido opuesto y como aspecto que en menor medida destaca, aparece la información recibida, que es mejor o mucho mejor para el 50,4% de los usuarios y peor o mucho peor para el 5,0%, el porcentaje más alto de opiniones negativas.

## LAS EXPECTATIVAS DE CALIDAD

¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?



Respecto a las distintas vías de contacto con la Oficina, destaca como los usuarios que han contactado por teléfono son los que se muestran menos positivos en todos los aspectos.

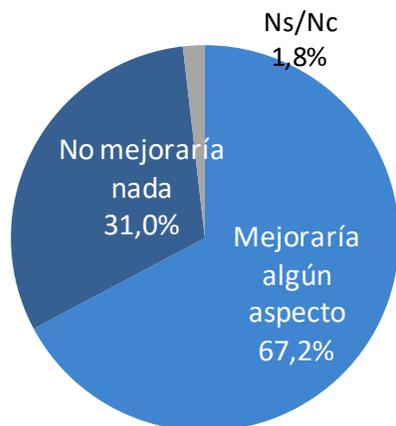
En cuanto al tiempo empleado en la gestión, en torno a la mitad de los usuarios que han contactado por teléfono han recibido mejor respuesta de la esperada, frente al 73,9% de los usuarios vía internet y el 75,9% de los usuarios que acuden a la oficina.

Las otras dos dimensiones obtienen menos valoraciones positivas aunque, así como sucede en el caso anterior, son los que contactan por teléfono los que en menor medida ven mejor o mucho mejor de los esperada la atención recibida.

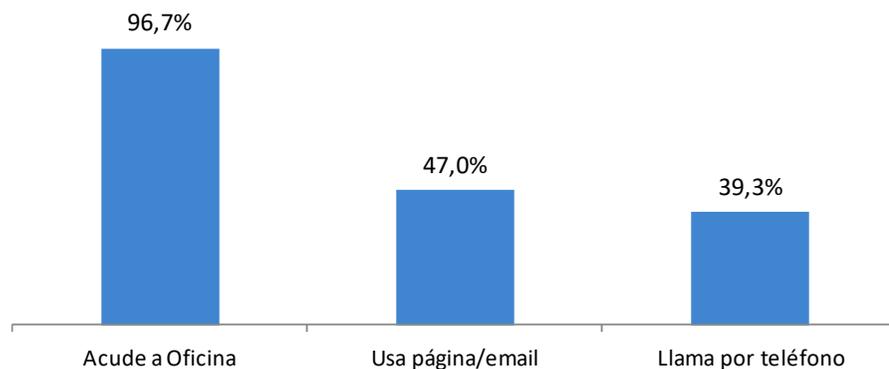
La dimensión en mayor medida valorada como peor o mucho peor de lo esperado es la información recibida, considerada por debajo de las expectativas por 11,6% de los usuarios que se comunican a través de internet.

## SUGERENCIAS DE MEJORA

¿Mejoraría algún aspecto del servicio?



Mejoraría algún aspecto



La satisfacción general con el servicio es elevada, ya que menos de un tercio de los usuarios del servicios de la Oficina tienen alguna sugerencia que hacer cuando se les piden mejoras.

El 67,2% de los usuarios mejoraría algún aspecto de la atención, de los cuales destaca el grupo que acude en persona a la Oficina: el 96,7% de estos tiene alguna sugerencia de mejora.

Cerca de la mitad de los usuarios que han realizado su consulta a través de la página web o del email mejorarían algún aspecto, mientras que sólo lo harían cuatro de cada diez usuarios que han contactado por teléfono.

## SUGERENCIAS DE MEJORA

### ¿Qué aspecto/s mejoraría del servicio?

