

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid



ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. METODOLOGÍA**
- 4. RESULTADOS GENERALES**
- 5. RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL**
- 6. RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA**
- 7. RESULTADOS ENCUESTA ONLINE**

[INTRODUCCIÓN]

1

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid gestiona la recepción y devolución de los objetos perdidos en la ciudad que entregan particulares, taxistas, EMT, Metro de Madrid, AENA, RENFE y Correos.

Las personas usuarias pueden emplear para comunicarse con el servicio los distintos canales que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía: presencial en las instalaciones físicas (Paseo del Molino 7-9, situada en el barrio de Legazpi), atención telefónica ([915279590](tel:915279590)) y el canal de atención online, que, engloba a su vez, tanto la web municipal (www.madrid.es) como el correo electrónico objetosperdidos@madrid.es.

[OBJETIVO]

2 OBJETIVO

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Subdirección General de Compras y Servicios, pone en marcha este estudio con el **objetivo general** de conocer la opinión y grado de satisfacción de las personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid con el servicio prestado.

Asimismo, se persigue obtener información sobre otros aspectos relevantes para la entidad relacionados con las motivaciones de uso de la Oficina o la expectativa previa que existe del servicio.

Aunque la pretensión fundamental es obtener un conocimiento general sobre la opinión que la persona usuaria tiene sobre la Oficina de Objetos Perdidos, en algunos aspectos es preciso tener en cuenta la particularidad que ofrece la atención al público en cada uno de los tres canales o vías de contacto diferentes.

[METODOLOGÍA]

3

METODOLOGÍA: FICHA TÉCNICA

Se realizaron un total de **1435 encuestas a personas usuarias, entre el mes de septiembre y octubre de 2018**, conseguidas a través de a los tres canales de respuesta de la Oficina de objetos perdidos. La muestra seleccionada se ha establecido en función del volumen de actividad de cada uno de estos canales de atención:

- **Canal presencial:** se consiguieron **730 encuestas válidas**, dirigidas a aquellas personas usuarias que acuden físicamente a la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.
- **Canal telefónico:** se realizaron un total **335 encuestas válidas** de entre las personas usuarias que contactaron con el servicio de asistencia telefónica en el mes de realización del trabajo de campo.
- **Canal online:** se obtuvieron **370 cuestionarios válidos** de entre todos las personas usuarias que realizaron su consulta a la oficina de objetos perdidos.

Previo al inicio del trabajo de campo se realizó una **prueba piloto de 41 encuestas** (20 telefónicas y 21 presenciales).

Se ha aplicado una explotación global de variables comunes a los tres canales, y se han analizado por separado los que merecían un tratamiento diferenciado, incluyendo las valoraciones y el cumplimiento de las expectativas del servicio.

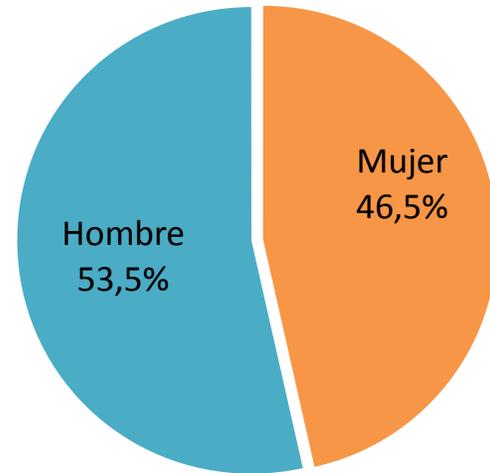
[RESULTADOS GENERALES]

4

RESULTADOS GENERALES:

Perfil de persona usuaria

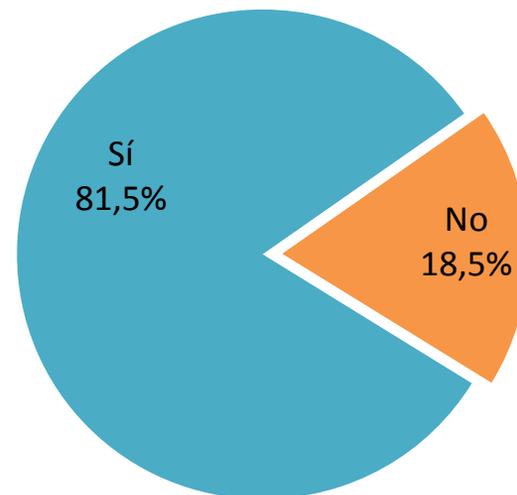
P1. Sexo



El perfil de persona usuaria se ha construido en torno a dos variables sociodemográficas, el sexo y el lugar de residencia.

En cuanto al **sexo**, muestra una proporción equilibrada ya que la muestra se compone de un 53,5% de hombres y 46,5% de mujeres.

P2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Respecto al **lugar de residencia**, son rotundamente mayoritarias las personas usuarias del servicio que residen en la ciudad de Madrid, suponiendo más de tres cuartas partes del total (81,5%), frente a las 18,5% de foráneas.

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

4

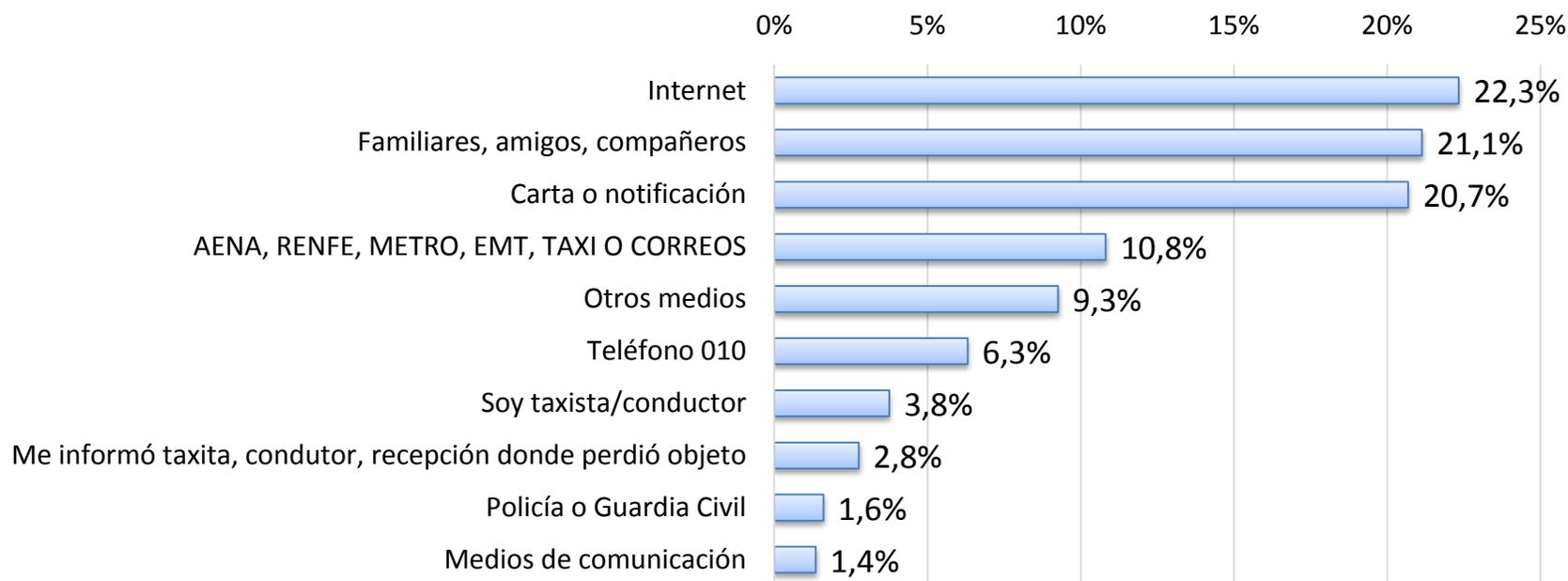
RESULTADOS GENERALES:

Modo de conocimiento de la Oficina

De entre los diferentes medios a través de los cuales las personas usuarias conocieron el servicio, hay tres principales que superan el 20% de los casos: *Internet*, *Familiares, amigos o compañeros* y *Carta o notificación*.

Del resto de casos, se puede destacar las oficinas de medios de transporte (AENA, RENFE, METRO, EMT, TAXI O CORREOS), que superan el 10% y el teléfono 010, que se queda ya en el 6,3%.

P3. ¿Cómo conoció la oficina de objetos perdidos (aunque haya sido en una ocasión anterior)?



4

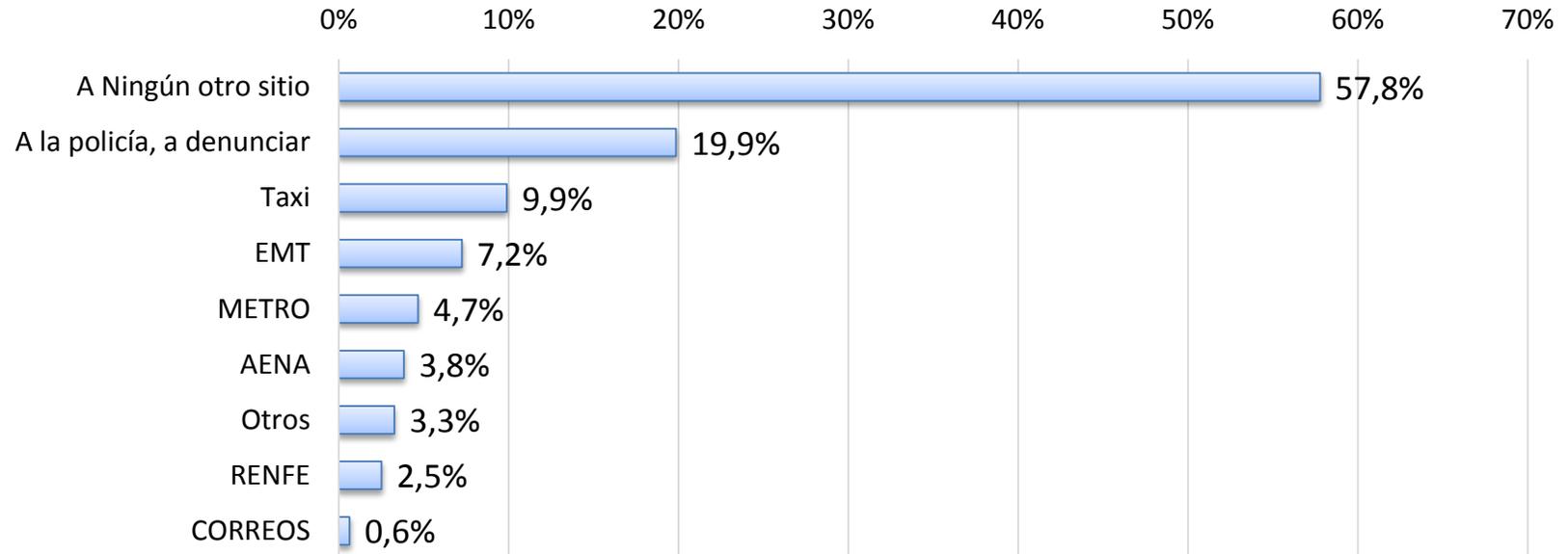
RESULTADOS
GENERALES:

Uso previo de
otras oficinas
de Objetos
Perdidos

El 57,8 % de las personas usuarias **acude directamente a este servicio tras la pérdida o robo del objeto**, cabe destacar el incremento de esta forma de proceder, ya que en el 2017 significaba el 42,9%.

Por orden de importancia, los **servicios más utilizados previamente** por los usuarios y las usuarias para intentar recuperar sus objetos fueron: *la policía (19,9%)*, *el servicio de taxis (9,9%)* y *EMT (7,2%)*. El resto de servicios no alcanzan el 5% de consultas.

P4. Antes de acudir a Objetos Perdidos, ¿se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de...)



4 RESULTADOS GENERALES: Motivo por el que acude a Objetos Perdidos

El principal motivo por el que las personas usuarias se ponen en contacto con la Oficina de Objetos Perdidos, al igual que en 2017, es **consultar si se ha encontrado un objeto extraviado** (60,4% de los usuarios).

Un 34,3% de los usuarios y las usuarias lo ha hecho para **recoger un objeto que ya había sido localizado**.

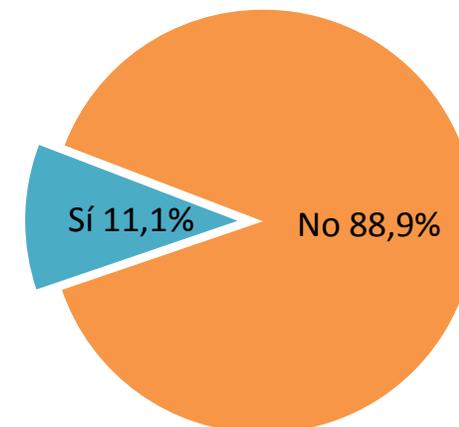
Es mucho más **residual**, en cambio, el porcentaje de **personas usuarias que acude para entregar un objeto** hallado o comunicar que lo ha encontrado (5%).

El 11,1% **encontró el objeto buscado**, valor prácticamente idéntico al de 2017 (10,7%).

P5. ¿Ha venido/llamado/realizado una consulta a la Oficina de Objetos perdidos para... ?



P6. ¿Estaba el objeto en la oficina?



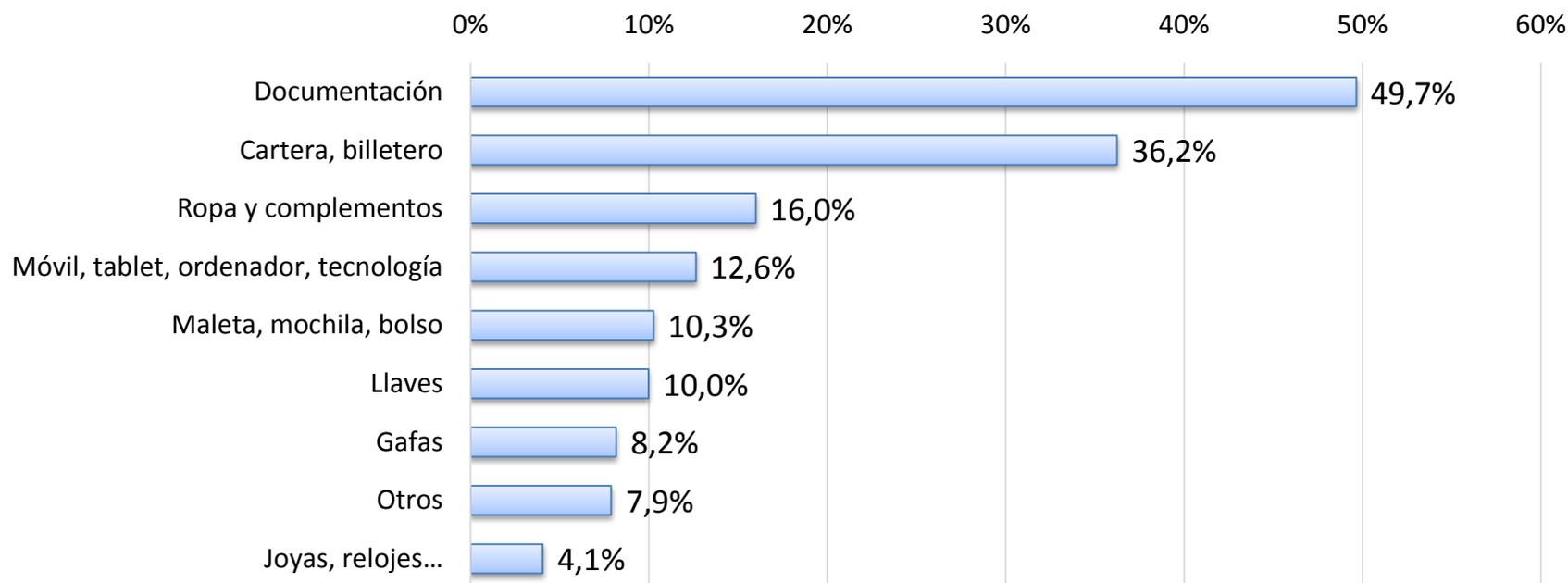
4 RESULTADOS GENERALES: Tipo de objeto

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

El tipo de **objeto extraviado** que los usuarios y las usuarias buscan en Objetos Perdidos más habitualmente es **cualquier tipo de documentación** (49,7%) seguido de **carteras, billeteras y monederos** (36,2%), siendo datos casi idénticos a 2017. En tercer lugar, triplica el porcentaje de consultas respecto a 2017, la búsqueda de **ropa y complementos** (16%).

Menos frecuentes son las incidencias sobre aparatos electrónicos- móvil, tablet, ordenador (12,6%), llaves (10%) y otros ítems con menos del 10% de casos.

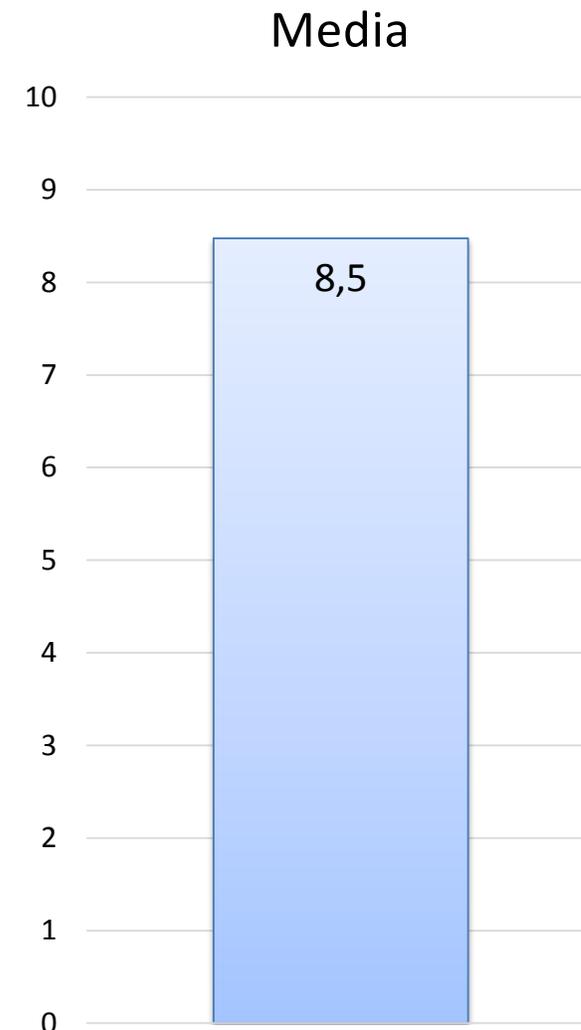
P7. ¿De qué tipo es el objeto por el que acudió/llamó/se puso en contacto con Objetos Perdidos?



4 RESULTADOS GENERALES: Valoración global del servicio

Aunque las valoraciones del servicio serán posteriormente analizadas separadamente por canal de atención empleado, se presenta a continuación el **dato global de la valoración del servicio**, incluyendo a todas las personas usuarias entrevistadas.

En una **escala de 0 a 10**, donde 0 es “Totalmente insatisfecho” y 10 “Totalmente satisfecho”, la **media general**, es de **8,5**, con una desviación típica de 2. La media mejora en casi medio punto respecto a 2017 (8,01).



4

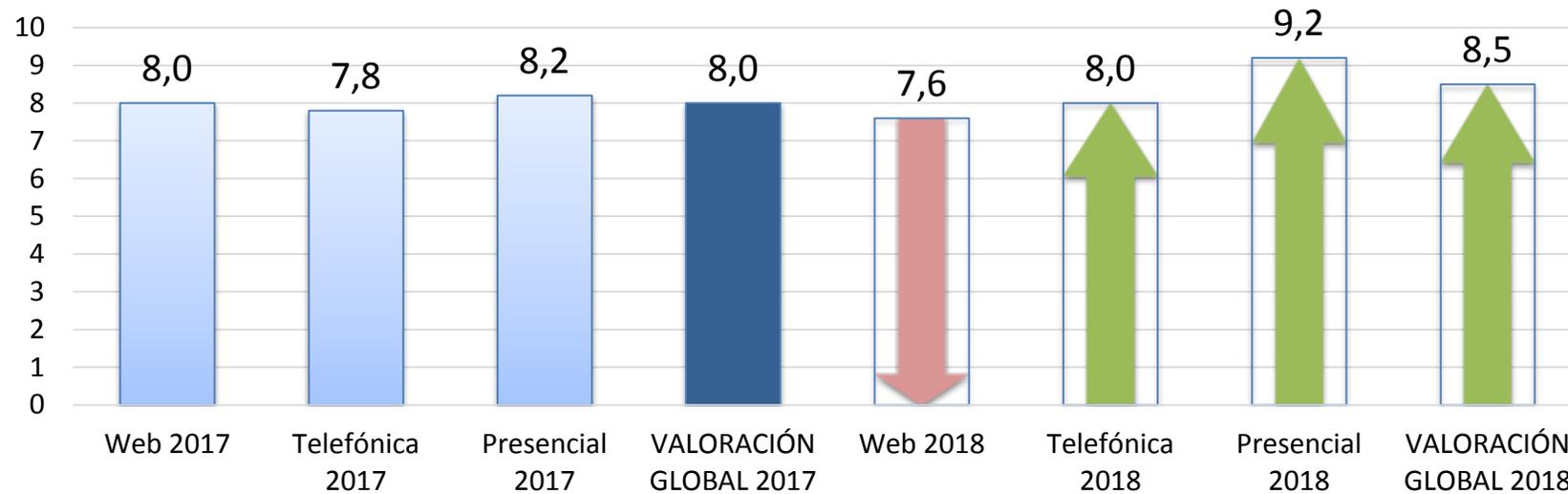
RESULTADOS
GENERALES:

Valoración
global
comparada por
canal y año.

Se registra una mejora general de la valoración respecto a 2017. Los usuarios y las usuarias otorgan una valoración global de 8,5 (2018), frente a 8,0 (2017).

Esta mejora se aprecia en el canal telefónico y especialmente en el presencial (sube de 8,2 a 9). Sin embargo, la valoración desde el canal web desciende en 4 décimas.

Valoración Media



4

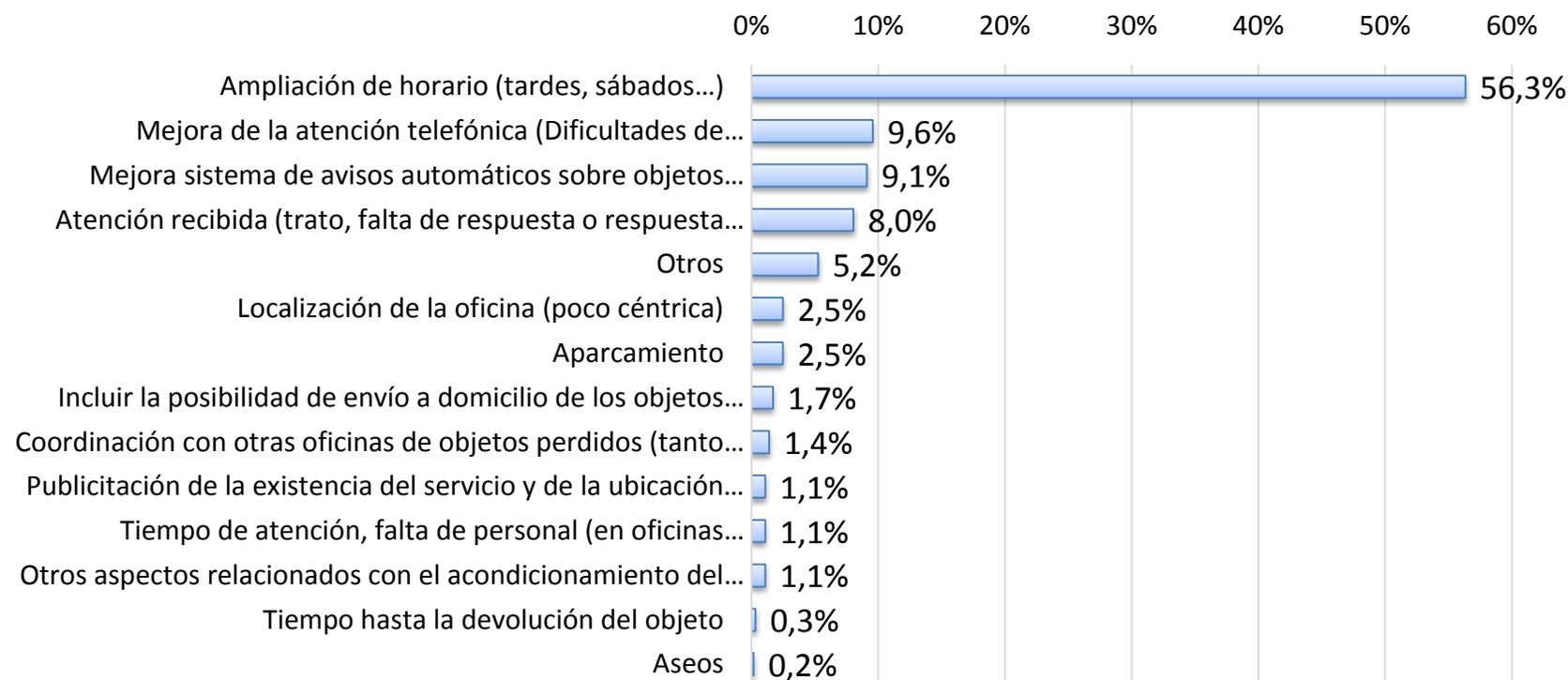
RESULTADOS GENERALES: Sugerencias

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

El 41% de las personas usuarias realizan sugerencias para la mejora del servicio. El 56,3% del total de las sugerencias hace referencia a la **ampliación del horario de atención al público**. Se refieren específicamente a que el *servicio también se ofrezca tardes y/o sábados por la mañana*.

Menos numerosas son las sugerencias sobre *mejora en la atención telefónica* (9,6%), *Sistemas de avisos automáticos* (9,1%) y *Mejorar la atención y trato* (8%).

Las 4 principales sugerencias que se han recogido son las mismas que en 2017.



[RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL]

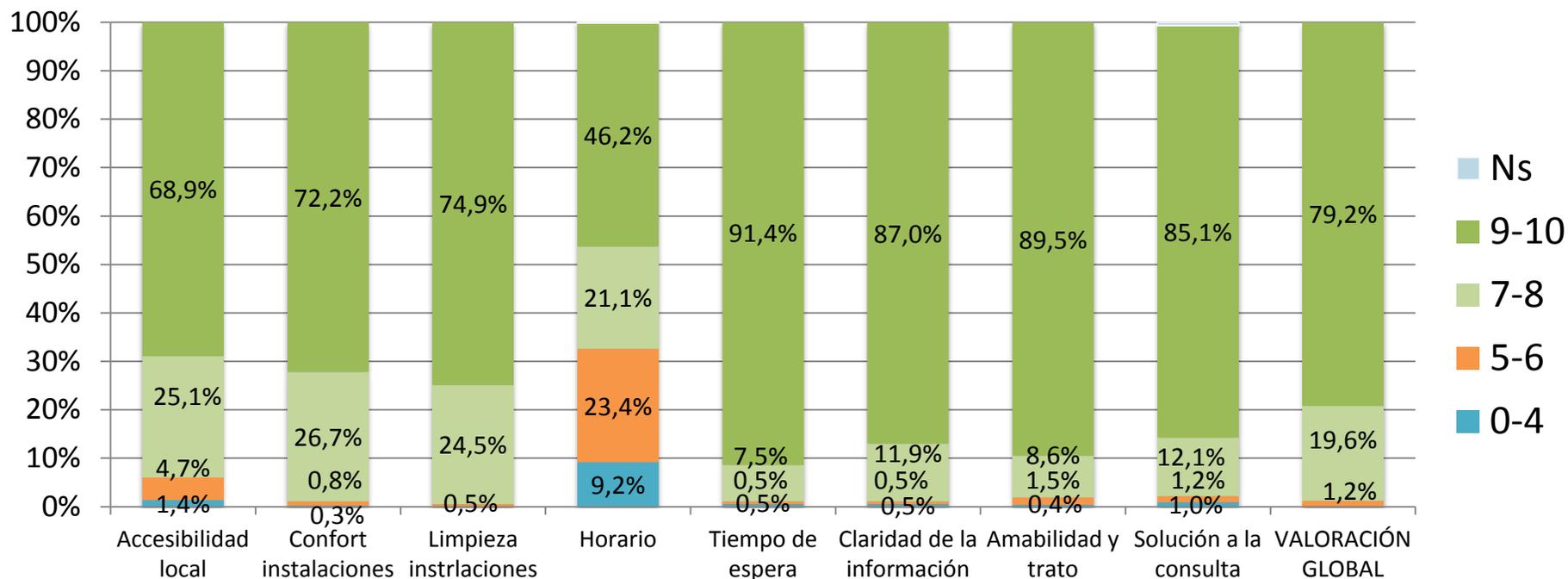
Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

5

RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Valoraciones del servicio

Las puntuaciones de 9 y 10 superan el 68% **en todas las dimensiones a excepción de los horarios**. Obtienen **más del 85% de sobresalientes** (9 ó 10) el *Tiempo de espera, Amabilidad y trato, Claridad de la información y Solución a la consulta*.

Todas las dimensiones valoradas presentan más del 90% de puntuaciones de 7 o superior a excepción de los *Horarios*, que sin embargo obtienen también una valoración bastante buena, ya que el 67,3% de sus valoraciones son de 7 o superior.



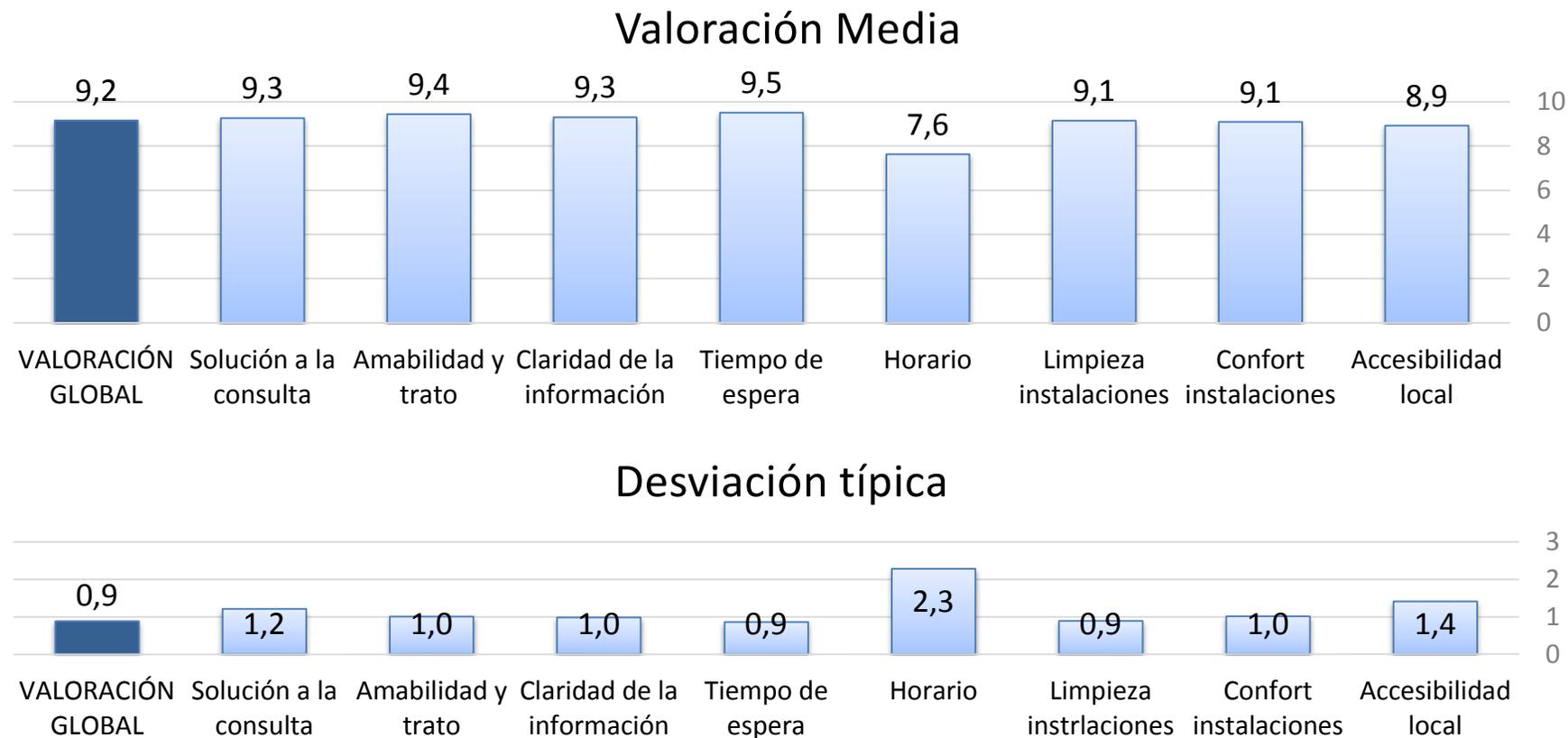
Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

5

RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Valoraciones del servicio

El **aspecto peor valorado** es como ya se ha comentado, **el horario**, que obtiene una calificación media de 7,6, aunque mejora más de un punto desde 2017. Es también el ítem que presenta una mayor dispersión en las valoraciones, con una desviación típica de 2,3.

El resto de aspectos valorados supera el 9 de media, a excepción de la *Accesibilidad del local* (8,9). La **valoración global es de 9,2 (un punto más que en 2017)**.



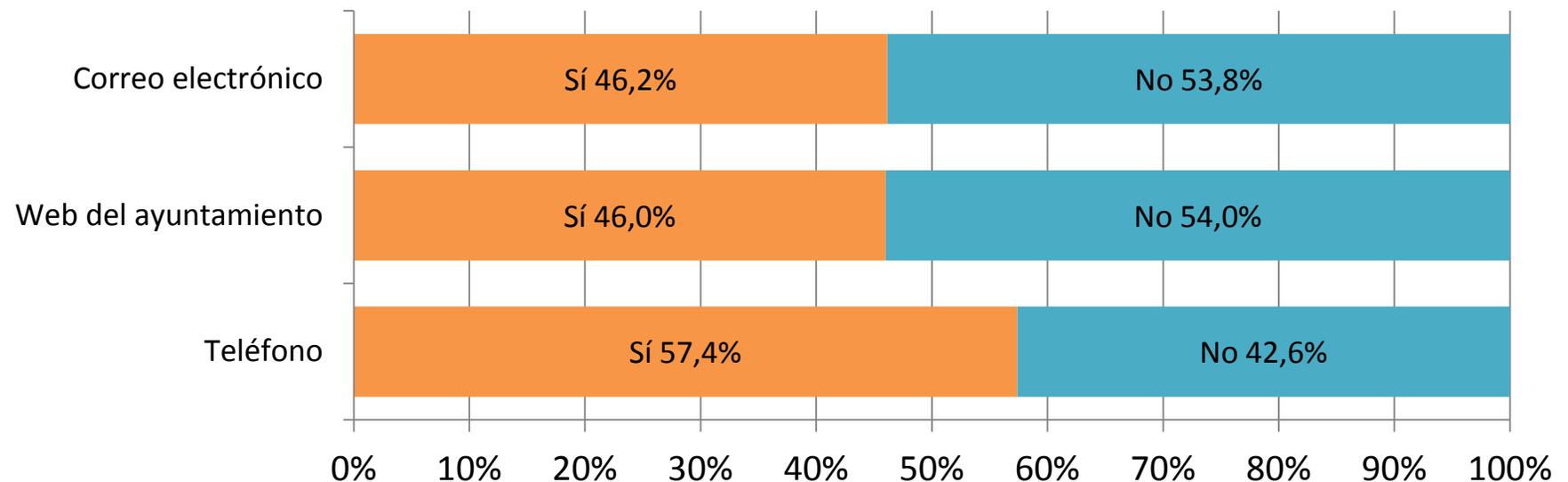
Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

El nivel de **conocimiento de otro tipo de canales para realizar la consulta** muestra un alto porcentaje de casos que desconocen la vía web y correo electrónico (más del 50%).

La vía más conocida por parte de los usuarios y las usuarias de la vía presencial es la telefónica, con el 57,4%.

5 RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL: Recurso a otros canales de comunicación

P9. Aparte de acudiendo a la oficina, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?

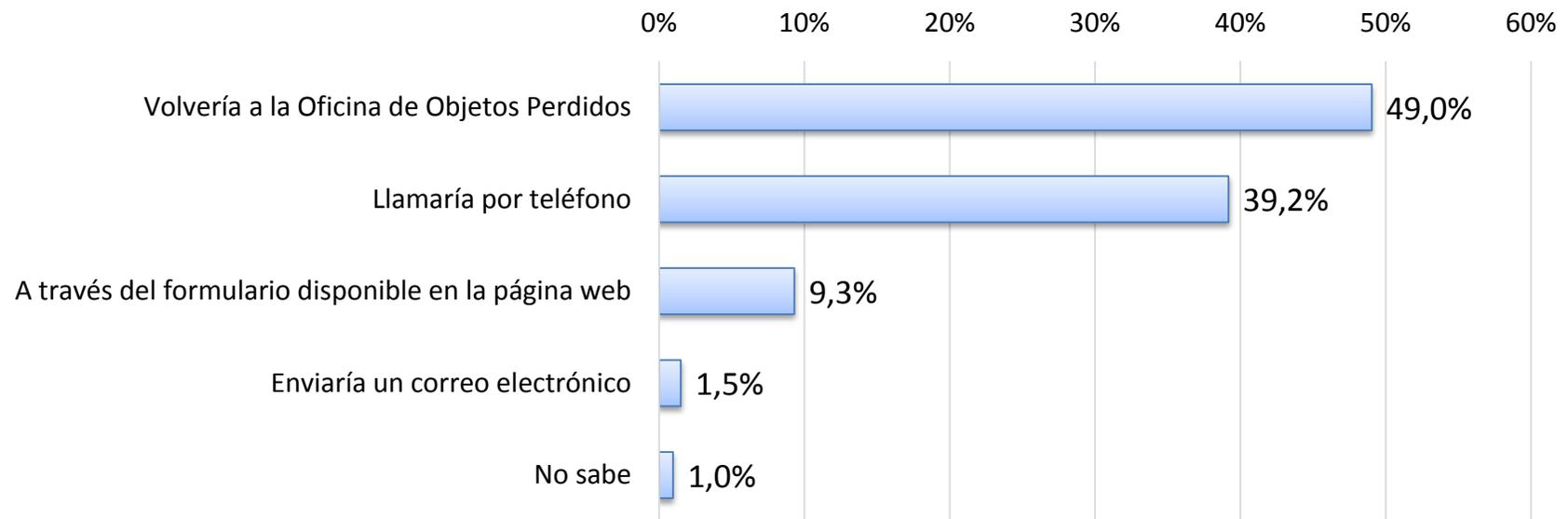


5
RESULTADOS
ENCUESTA
PRESENCIAL:
Recurso a
otros canales
de
comunicación

Para las personas usuarias del canal presencial la opción preferente en caso de tener que realizar la misma consulta sería nuevamente la presencial (49%).

El 39,2 % optaría por utilizar el canal telefónico y el 9,3% a través del formulario por vía web.

P10. Y, si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría?



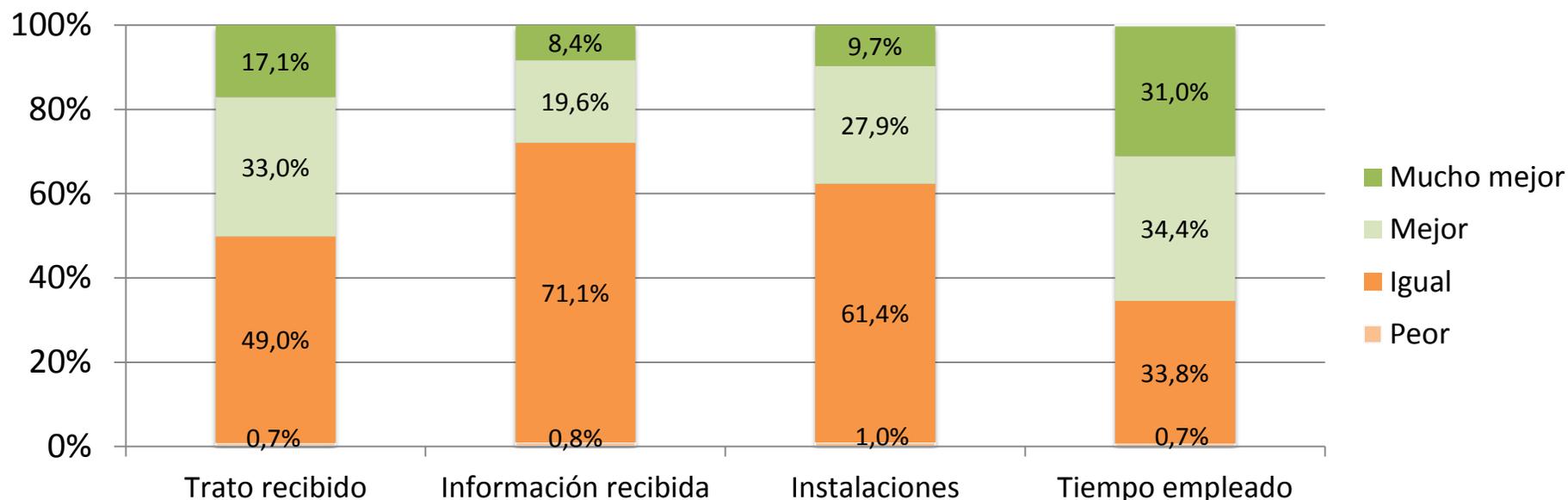
5

RESULTADOS
ENCUESTA
PRESENCIAL :
Expectativas

En cuanto a la **valoración de las expectativas** depositadas por los usuarios y las usuarias en el servicio presencial, tanto en el *Tiempo empleado* en la gestión como en el *Trato recibido* la mayoría ha superado las expectativas, afirmando que el servicio ha sido “Mucho mejor” o “Mejor” de lo que esperaba. Apenas se observan casos (menos del 1%) en que el servicio haya sido “peor” que la expectativa.

Respecto a la Información recibida e instalaciones la mayoría opina que el servicio fue “igual” al esperado.

P11. ¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?



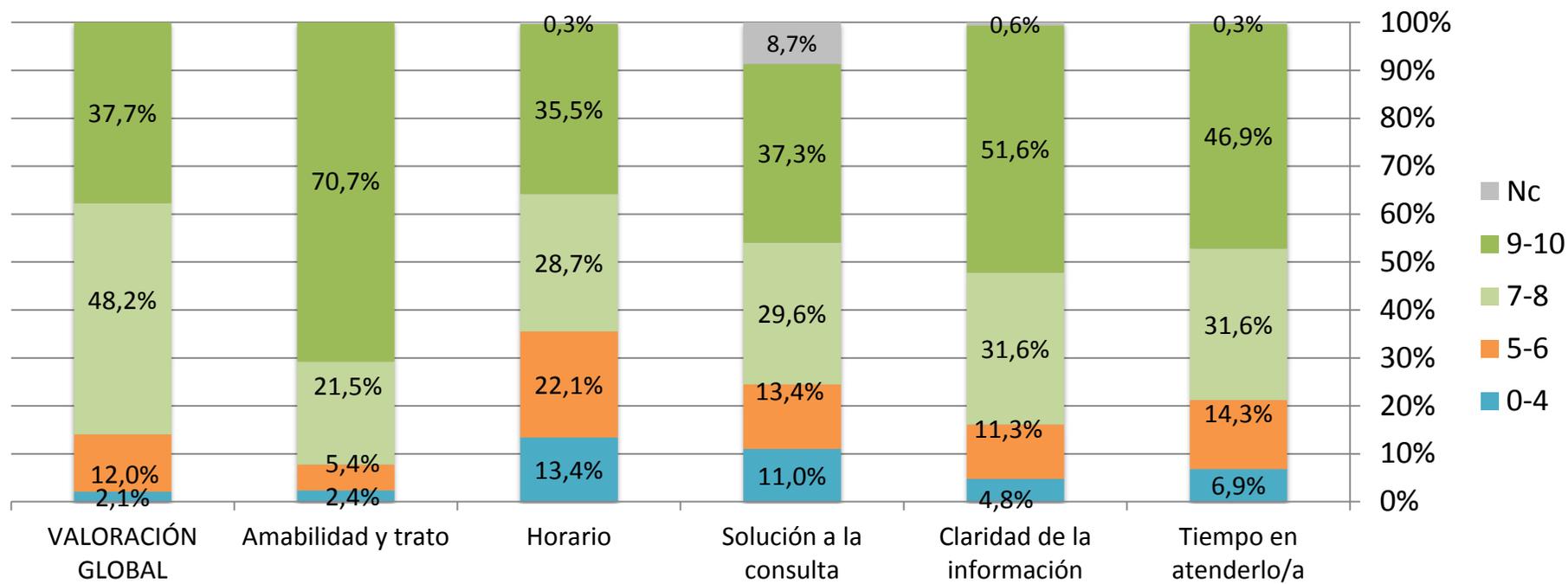
[RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA]

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

Respecto a la **valoración global del servicio de atención telefónica**, el porcentaje de usuarios y de usuarias que le otorgan una nota de 7 o superior es del 85,9%.

De nuevo, más del 60% valora por encima de 7 todos los ítems, incluso el horario de atención, a pesar de no obtener resultados tan positivos como el resto de indicadores.

Las valoraciones inferiores a 5 sólo alcanzan el 10% en el *Horario y Solución a la consulta*.



6 RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA: Valoraciones del servicio

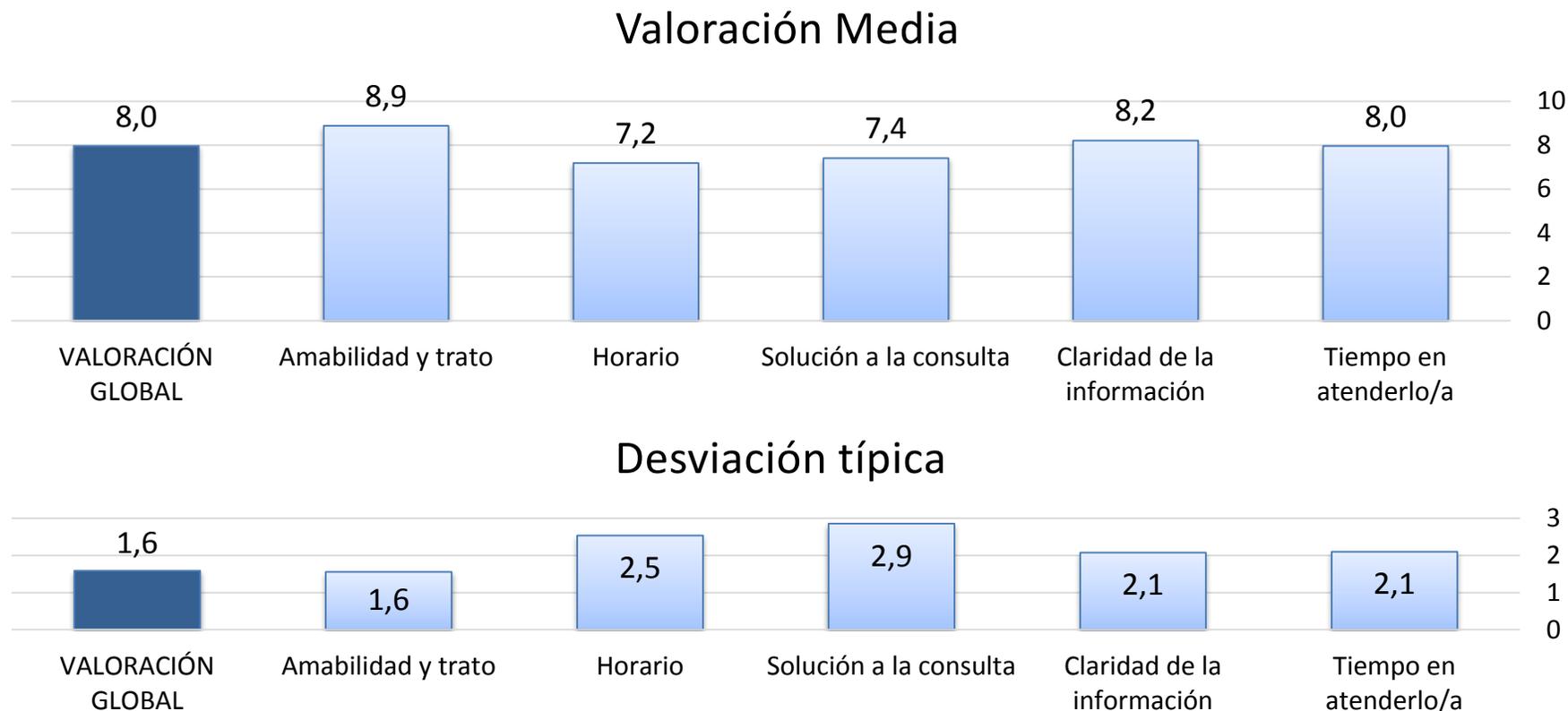
Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

6

RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA: Valoraciones del servicio

Al igual que en la encuesta presencial, en la telefónica el **aspecto peor calificado** es el **horario** de atención, con un 7,2 pero **mejora en 1 punto respecto al año 2017**. Todos los demás ítems alcanzan el 8 a excepción de la *solución a la consulta*.

Consecuentemente, la *valoración global (8,0)* es más de un punto más baja que la presencial pero mejora en 2 décimas respecto a la de 2017.

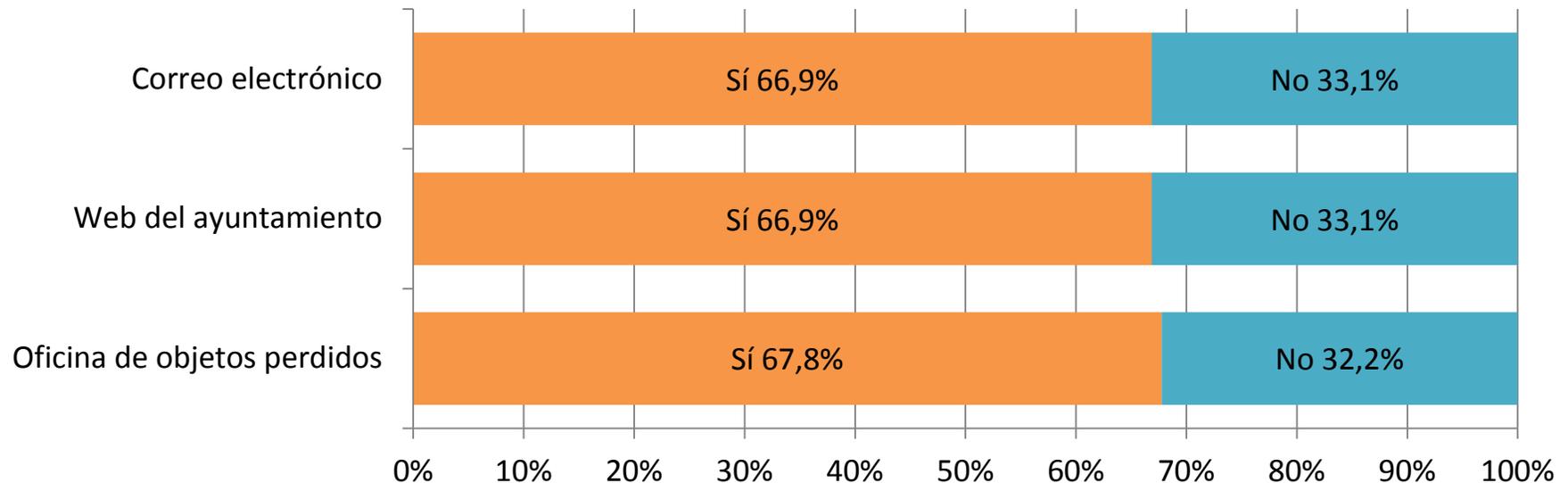


6
RESULTADOS
ENCUESTA
TELEFÓNICA:
Recurso a
otros canales
de
comunicación

En el **conocimiento de otro tipo de canales para realizar el trámite**, a diferencia del campo presencial, las personas usuarias que se pusieron en contacto con la oficina de objetos perdidos telefónicamente sí conocían en una amplia mayoría (en todos los casos superior al 65%) la existencia de otras vías.

Las tres alternativas existentes (correo electrónico, formulario web y oficina presencia) superan en nivel de conocimiento los dos tercios de usuarios y de usuarias.

P9. Aparte de por teléfono, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?

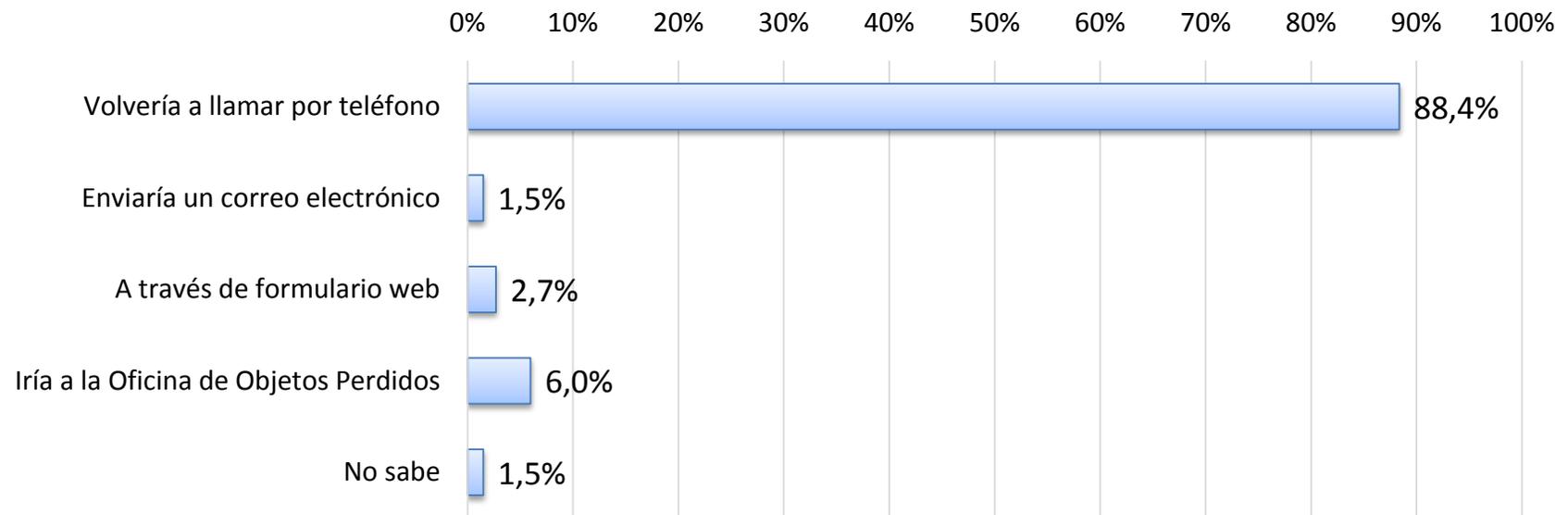


6
RESULTADOS
ENCUESTA
TELEFÓNICA:
Recurso a
otros canales
de
comunicación

A la pregunta de a qué canal recurriría en caso de volver a llevar a cabo su consulta una vez informada la existencia de las otras vías, es rotundo el porcentaje personas usuarias que utilizaría de nuevo el servicio de atención telefónica (88,4%).

Sólo se dirigirían a la oficina física, enviarían u correo o rellenarían el formulario web, respectivamente, el 6%, el 2,7% y el 1,5%.

P10. Y, si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría?



Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

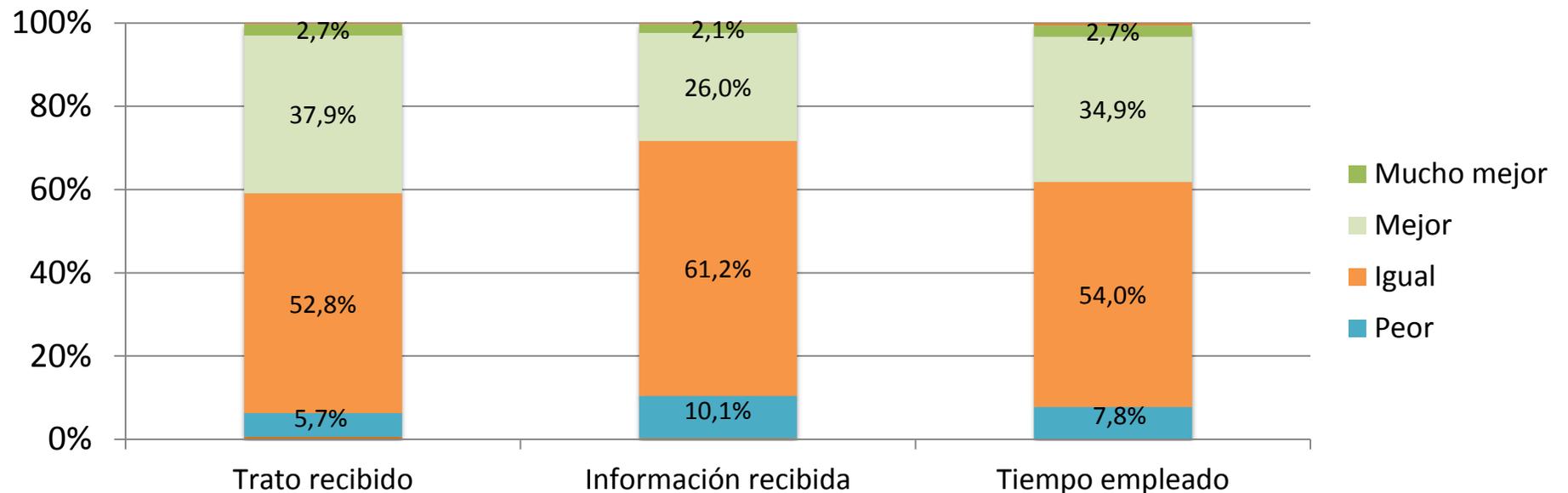
6

RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA: Expectativas

La valoración de las **expectativas** que la persona usuaria depositaba en el servicio muestra más valoraciones positivas que negativas, aunque la categoría mayoritaria es en todos los casos que el servicio era “igual” a lo esperado en *Trato* (52,8%), *Información recibida* (61,2%) y *Tiempo empleado* (54%).

Cabe destacar que el *Tiempo empleado* ha mejorado significativamente, ya que en 2017 en un 24% de casos había sido percibido “peor” o “mucho peor” de lo esperado frente a sólo un 7,8% en 2018.

P11. ¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?



[RESULTADOS ENCUESTA ONLINE]

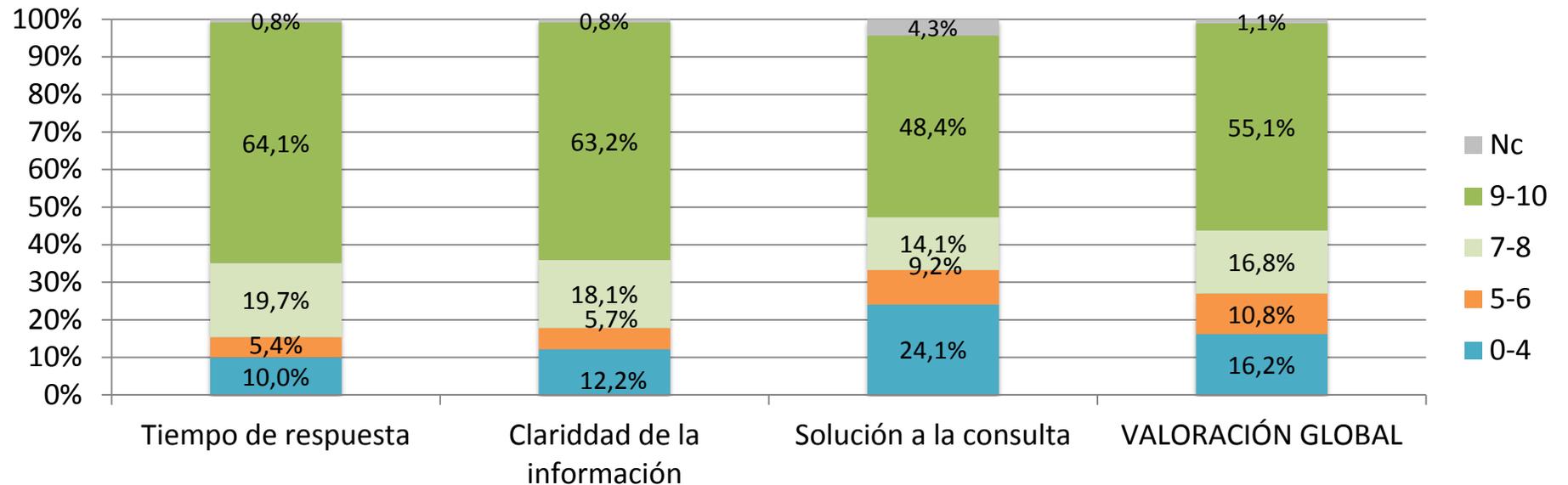
Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

7

RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Valoraciones del servicio

La **valoración global** de las encuestas vía web es de 9 o 10 para el 55,1% de las personas usuarias, mientras que el 72% alcanzarían el 7. El 16,2% *suspenden* la atención por vía *online*.

En cuanto a los aspectos particulares, son mayoría los usuarios y las usuarias que valoran por encima de 9 la *Claridad de la información* (63,2%) y el *Tiempo de respuesta* (64,1%). En la *Solución a la consulta* empeoran ligeramente los resultados, alcanzando un 24,1% de puntuaciones por debajo de 5.



Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

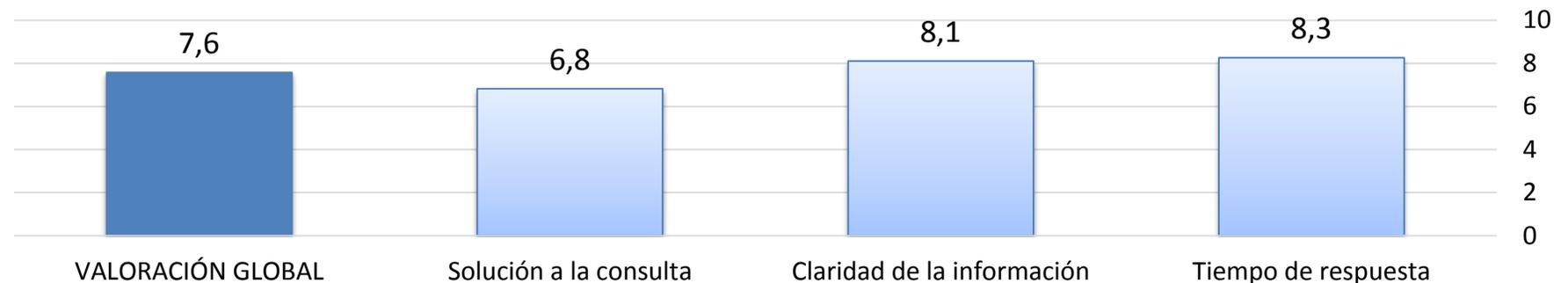
7

RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Valoraciones del servicio

El **aspecto peor valorado** es la *Solución a la consulta*, único aspecto que no alcanza el 7 de valoración media. La **valoración global del servicio es de 7,6**, ligeramente por debajo de la consulta telefónica y presencial.

El *Tiempo de respuesta* así como la *Claridad de la información* obtienen buena puntuación, por encima de 8 en ambos casos. La dispersión de las opiniones tiende a ser relativamente alta.

Valoración Media



Desviación típica



7
RESULTADOS
ENCUESTA
ONLINE:
Recurso a
otros canales
de
comunicación

La mayoría de las personas usuarias del canal online sabían que podían haber hecho uso tanto de la vía presencial como de la telefónica, así como del correo electrónico.

El grado de conocimiento de todos los canales de contacto supera en todos los casos el 77 %.

P9. Aparte de online, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?



7

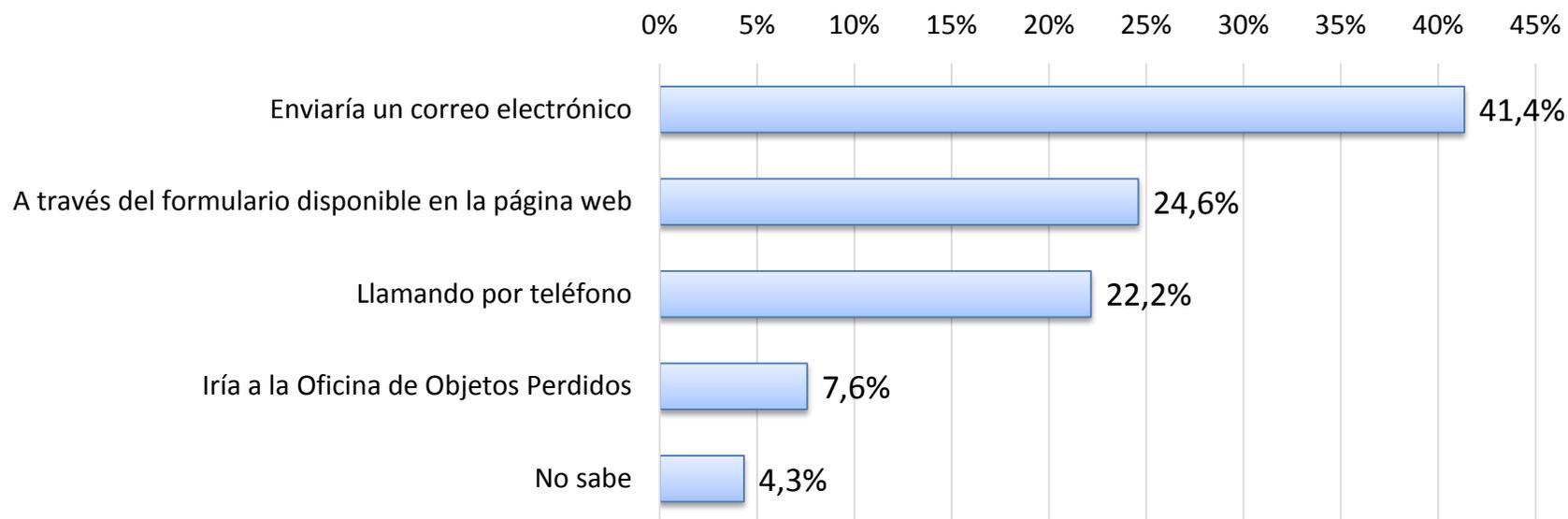
RESULTADOS ENCUESTA ONLINE: Recurso a otros canales de comunicación

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

La mayoría de los usuarios y las usuarias que se ponen en contacto con la Oficina de Objetos Perdidos a través del canal online afirman que volverían a hacer uso de él para una petición similar. El 41,4% recurriría al correo electrónico mientras que el 24,6% del total se decantaría por le formulario de la web. Son resultados muy similares a 2017.

Los que cambiarían de medio de contactación, se reparten entre el 22,2% que llamaría por teléfono y el 7,6% que se de decidiría por acudir a la oficina presencial.

P10. Y, si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría?



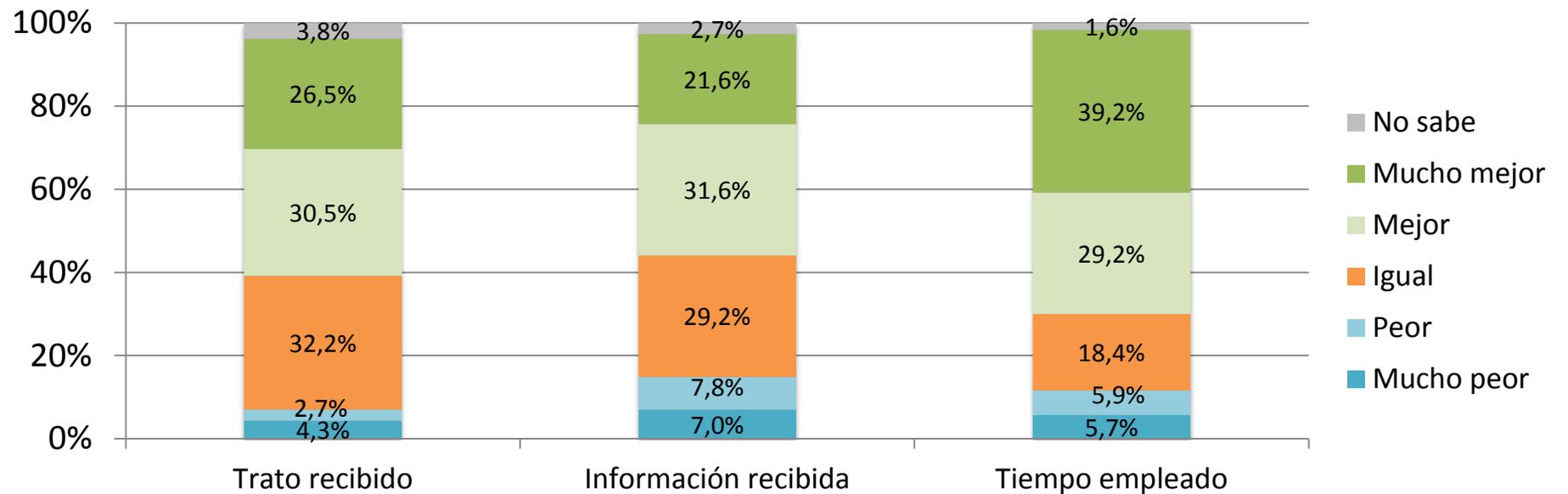
7

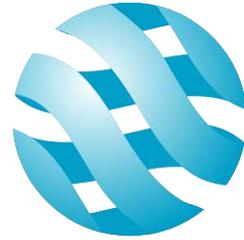
RESULTADOS
ENCUESTA
ONLINE :
Expectativas

En los tres aspectos evaluados, la mayoría declara que la atención ha sido “mucho mejor” o “mejor” de la esperada, resultando especialmente significativo el caso del *Tiempo empleado* en la gestión (el 68,4 % ha visto superada su percepción inicial).

Se observan tendencias similares a las de 2017.

P11. ¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?





ideara
mercados opinión consultoría

VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo
36201
T. 986 225 844
F. 986 424 909

MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ªA
28003
T. 911 250 341
F. 911 250 961
M. 672 250 327

ideara@idearainvestigacion.com
<https://www.facebook.com/Idearainvestigacion>
<https://twitter.com/IdearaSL>