

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2021



MADRID

vicealcaldía

Madrid, noviembre de 2021



Pz. Sta. M^ª Soledad Torres Acosta, 2-4^º C. 28004 Madrid
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01

www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com

C.I.F.: A-85/119.295

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

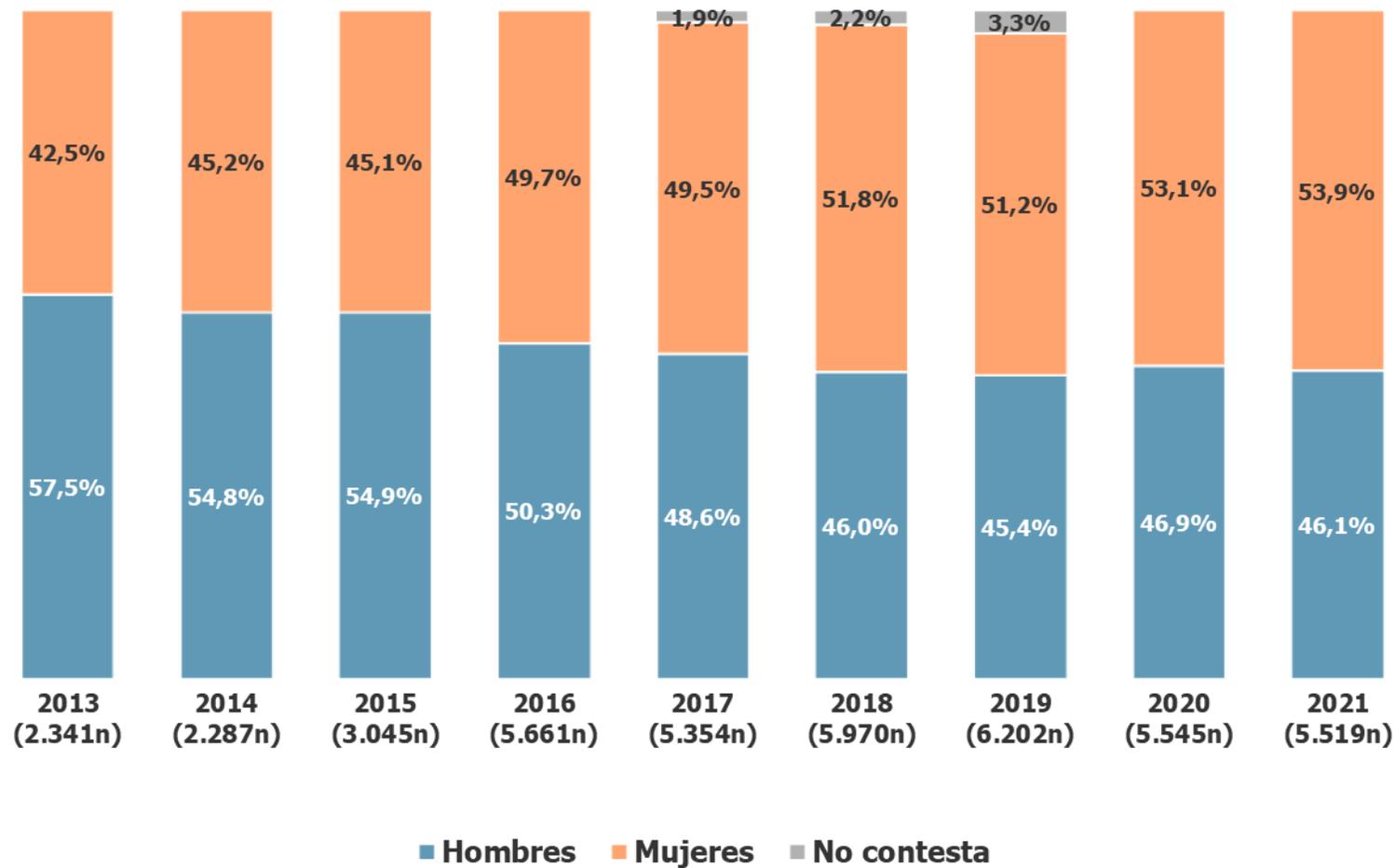
Características técnicas del estudio

Ámbito poblacional y temporal	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 2020 al 31 de agosto de 2021.
Tamaño de la muestra	Se han realizado un total de 5.519 encuestas mediante dos canales: <ul style="list-style-type: none">✓4.974 entrevistas autoadministradas online.✓545 entrevistas telefónicas.
Muestreo	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
Método de recogida de información	La recogida de información se ha realizado por dos canales: <ul style="list-style-type: none">✓Encuesta telefónica: a personas usuarias que facilitaron su número de teléfono.✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias que facilitaron su dirección mail.
Supervisión	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 5,7% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
Equilibraje	Variabes de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de SyR.
Error muestral	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: <ul style="list-style-type: none">✓Para datos globales: $\pm 1,29\%$✓Para muestra online: $\pm 1,36\%$✓Para muestra telefónica: $\pm 4,27\%$

2

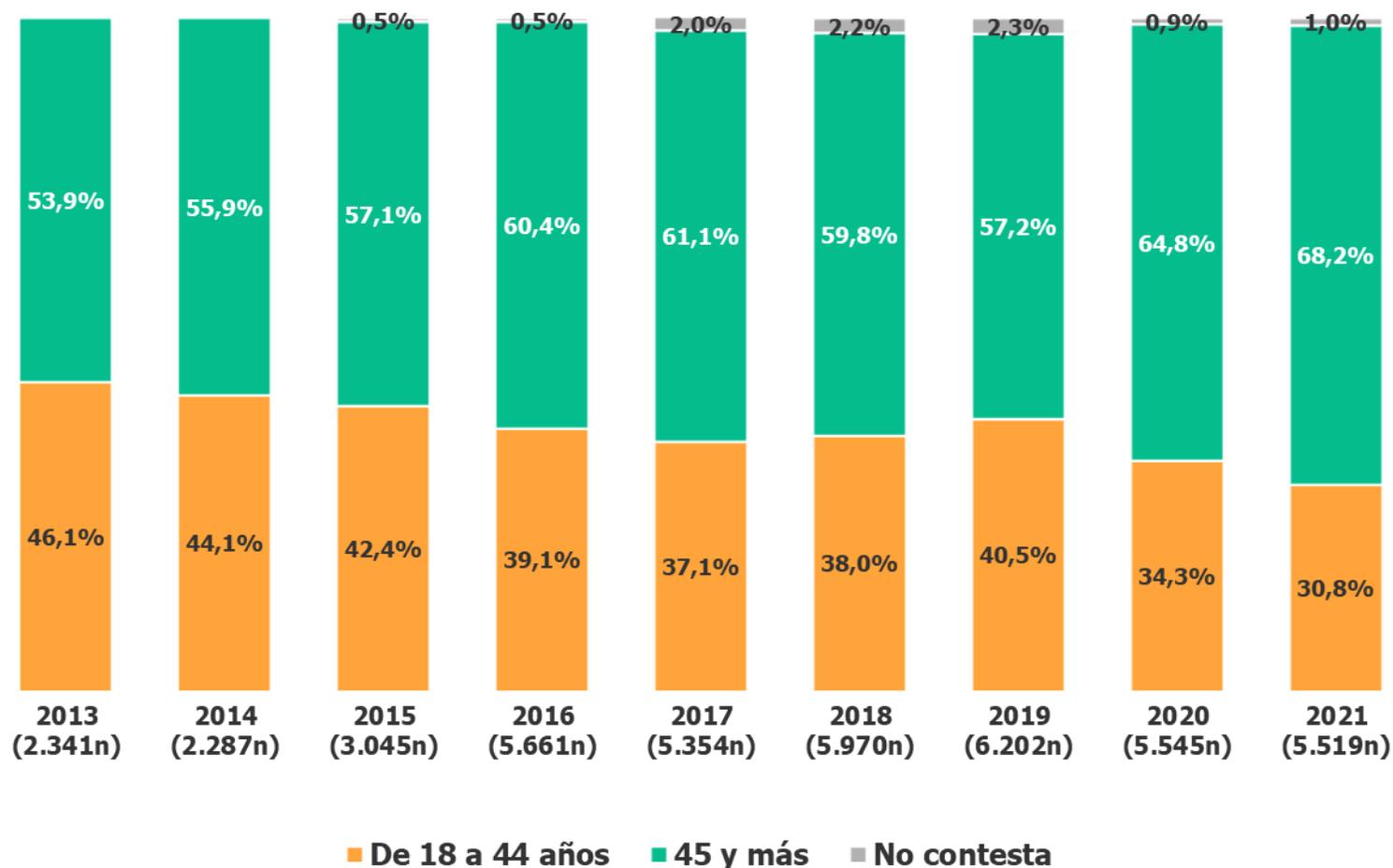
Perfil de la persona usuaria

Perfil de la persona usuaria: Evolución según sexo



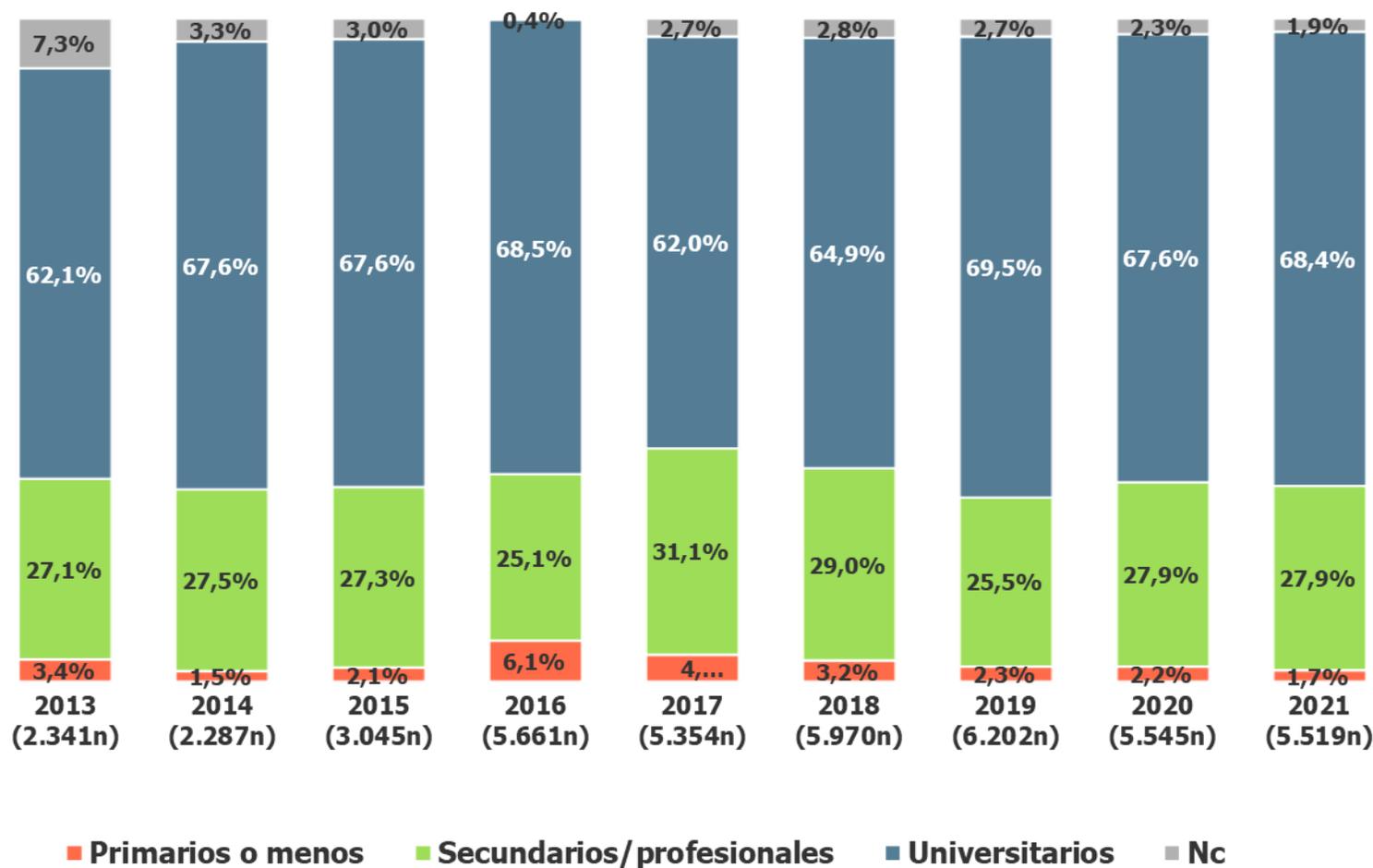
Base: Total muestra.

Perfil de la persona usuaria: Evolución según edad



Base: Total muestra.

Perfil de la persona usuaria: Evolución según estudios



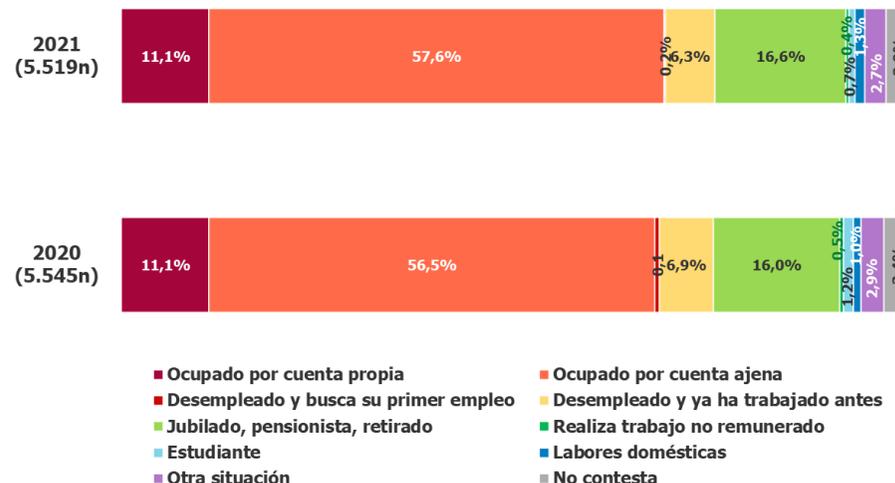
Base: Total muestra.

Actividad, nacionalidad y discapacidad

Casi siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (68,7%), ya sea por cuenta ajena (57,6%) o por cuenta propia (11,1%), situación laboral claramente mayoritaria.

La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,6%).

El 6,9% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).



■ Española ■ País miembro de la UE ■ País No miembro de la UE ■ No contesta

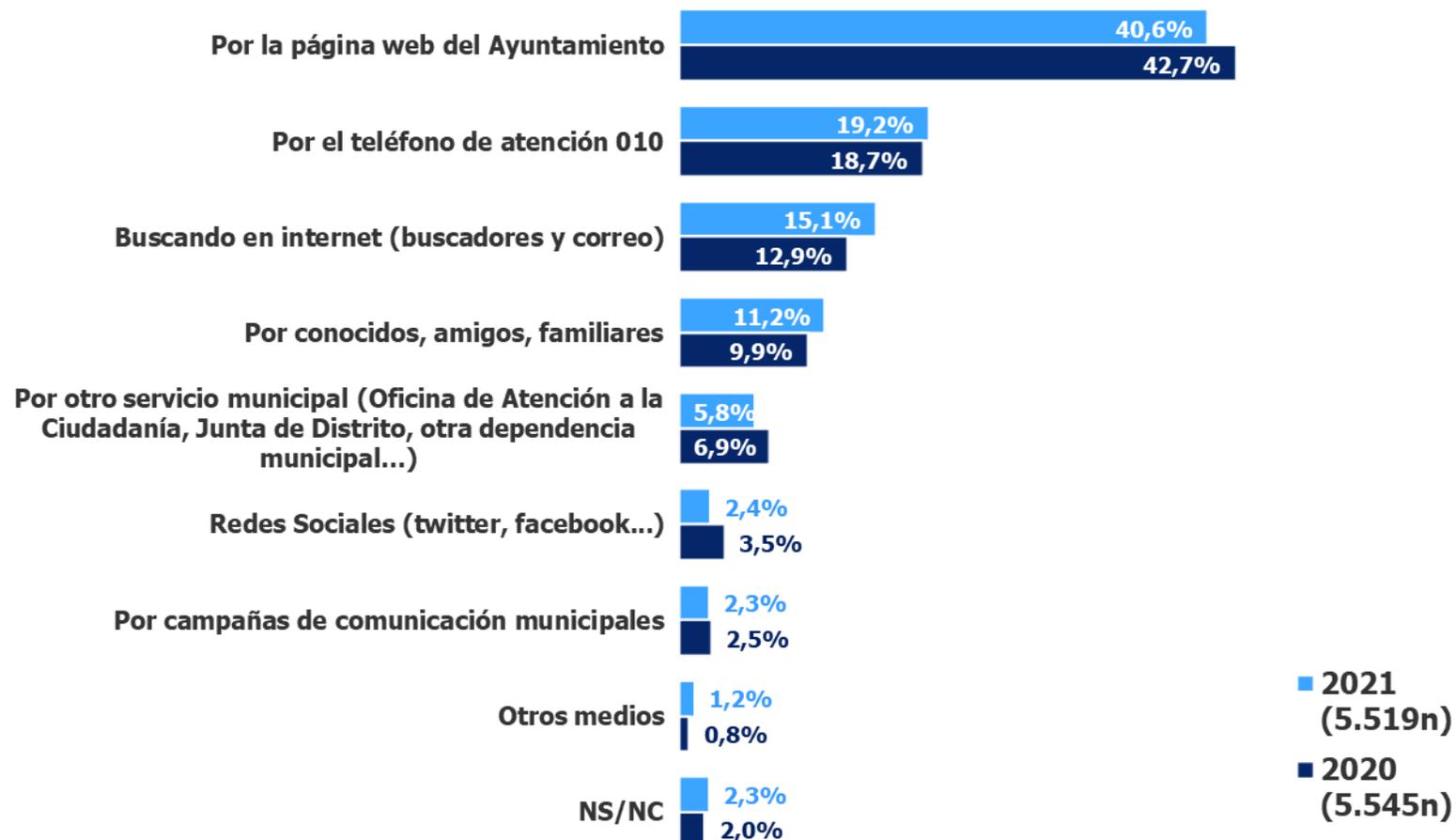
■ Sí ■ No ■ No contesta

Base: Total muestra.

3

La experiencia con el Sistema

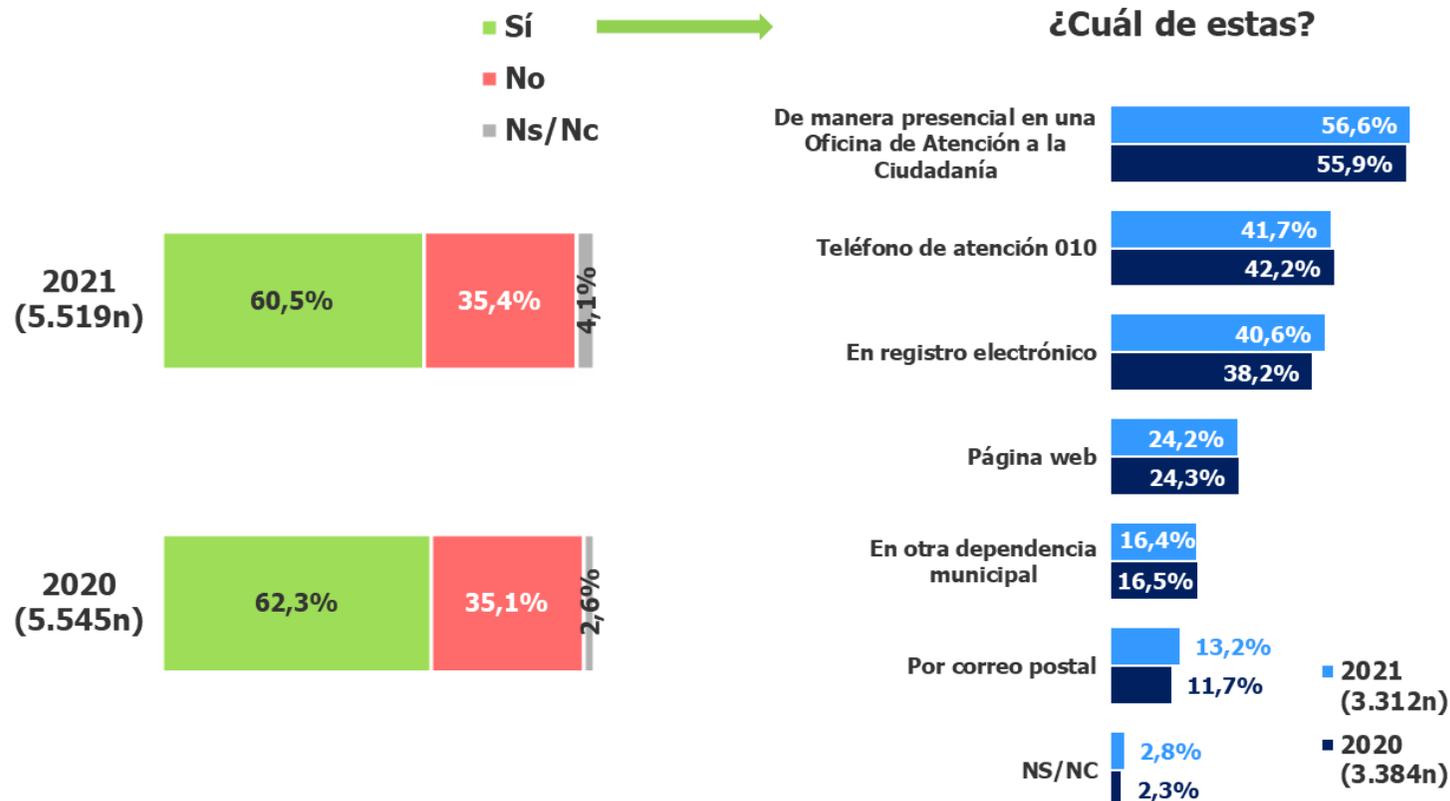
Conocimiento de los canales de acceso al servicio



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

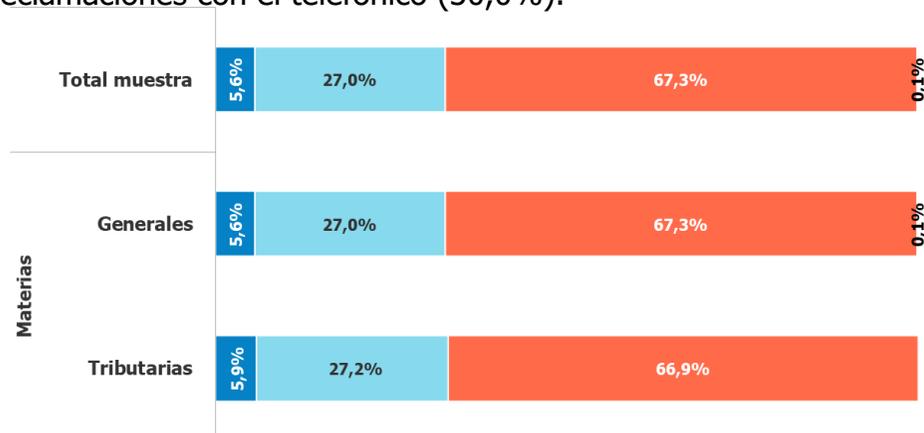
Base: Conocen otra manera.

Utilización de los canales

El 67,3% de las personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web, canal mayoritario que aumenta 1,5 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, esto ocurre especialmente con el bloque de materias Tributarias, pero también con algunas Generales. Cuando no se requiere esa participación directa, prolifera el uso del canal digital.

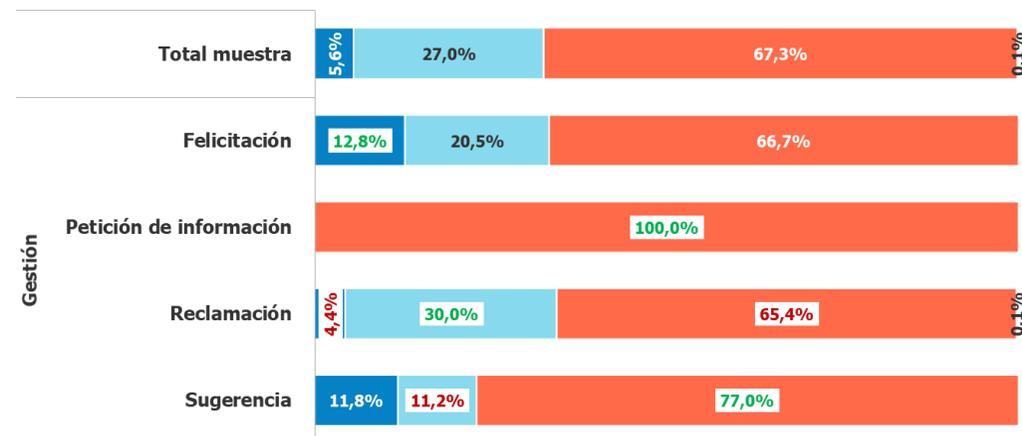
También existe una relación que vincula y la gestión de sugerencias y peticiones de información con el canal digital ($\geq 77,0\%$) y las reclamaciones con el telefónico (30,0%).



■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal



■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal

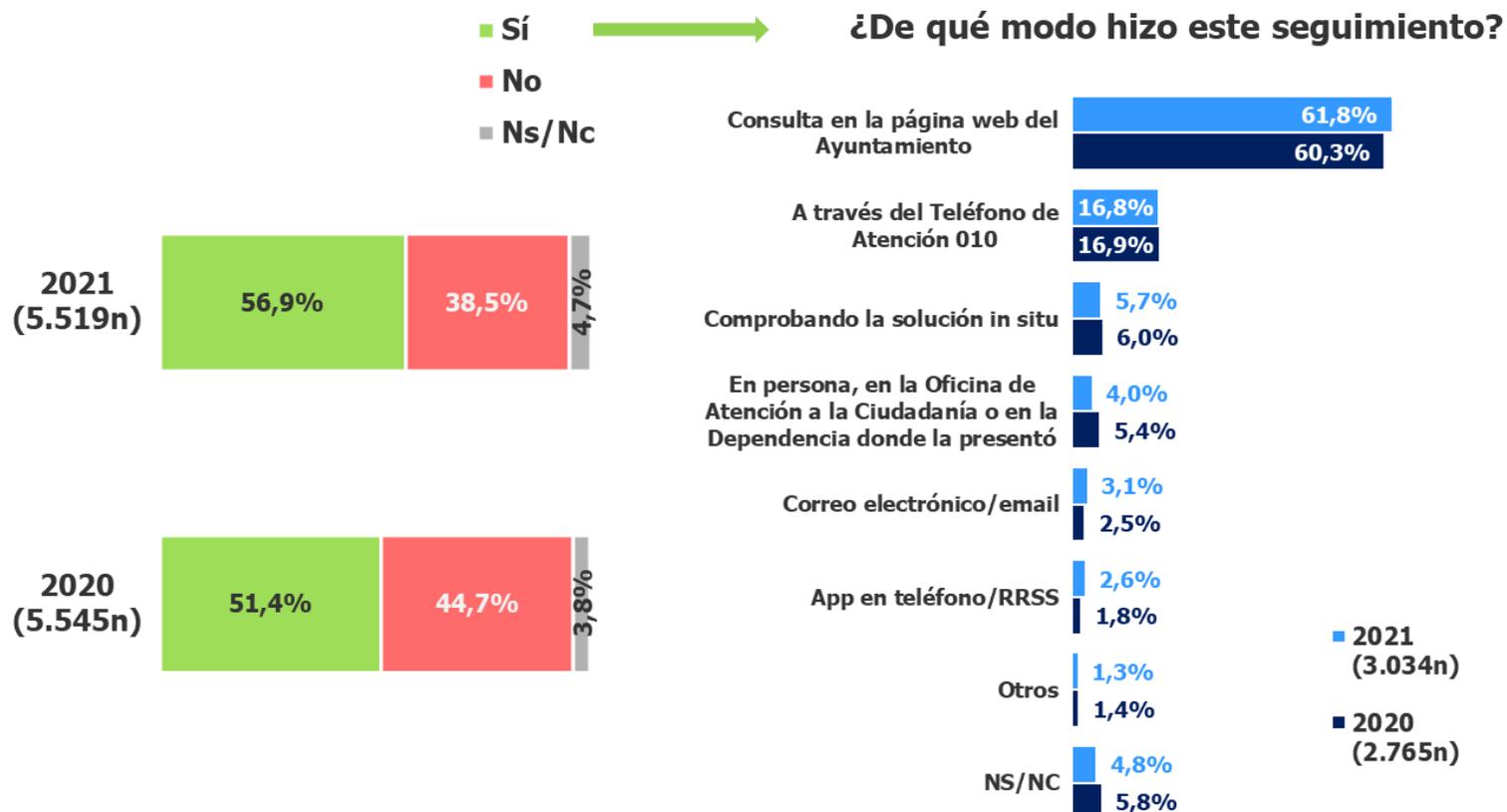


■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal

Base: Total muestra.

Seguimiento

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



Base: Total muestra.

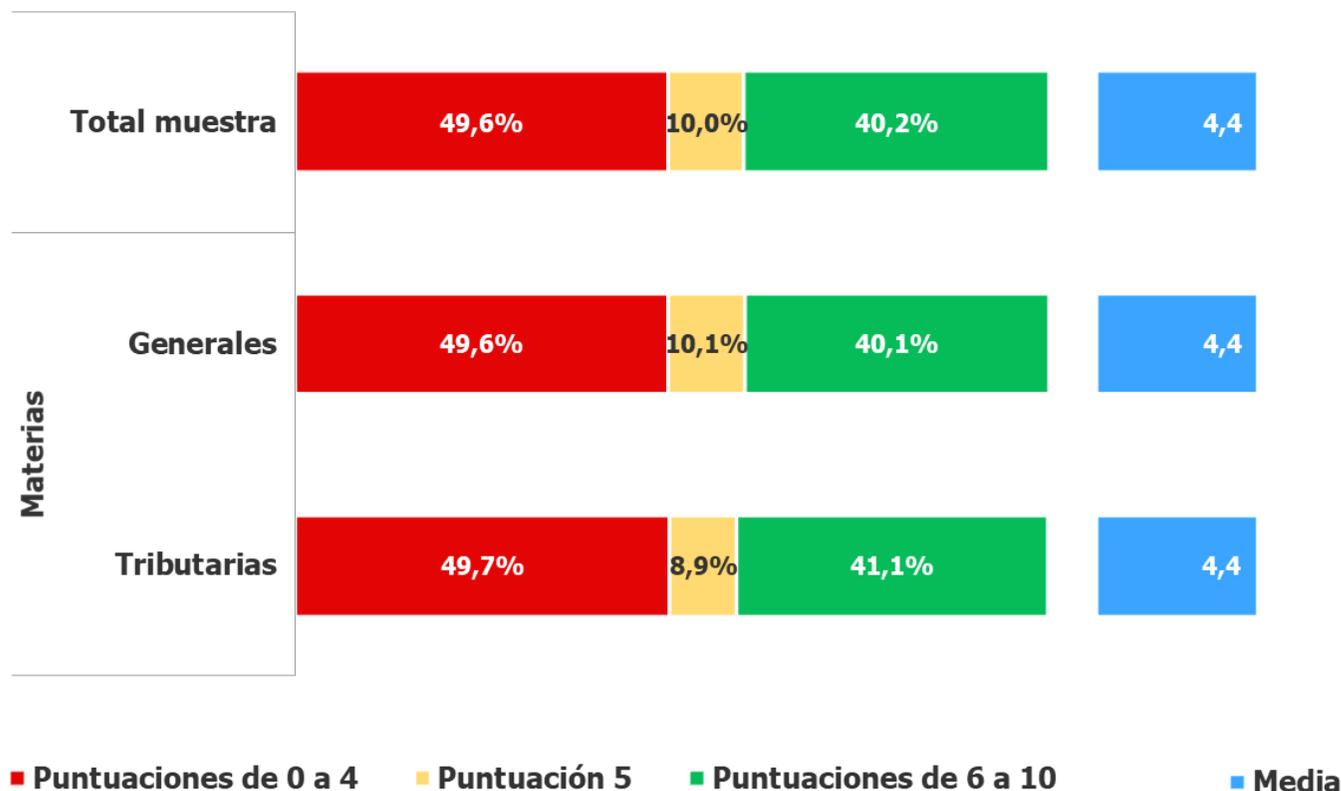
Base: Hicieron seguimiento.

4

Valoración y expectativas

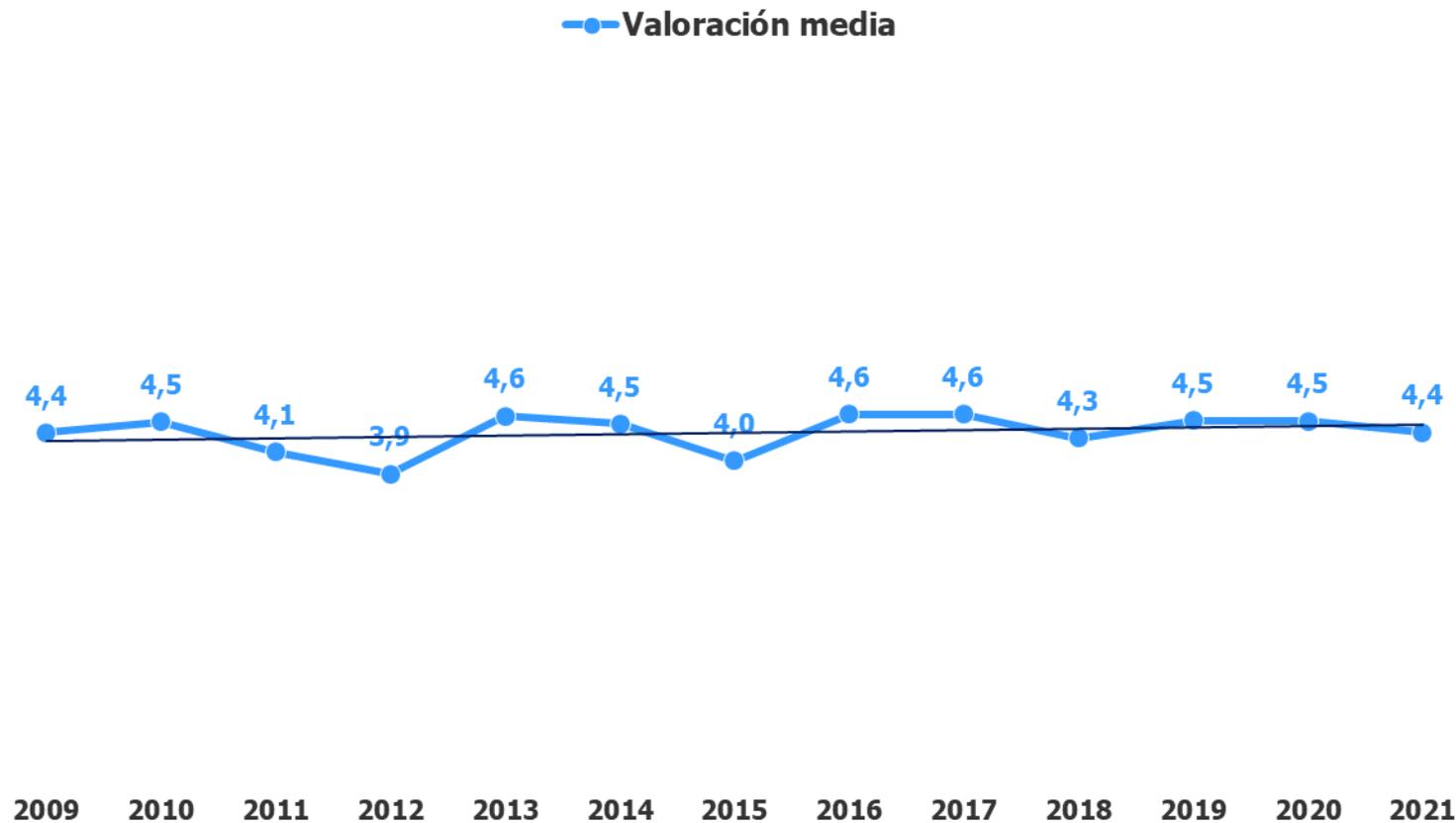
Valoración global porcentual del Sistema según el carácter de las materias

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



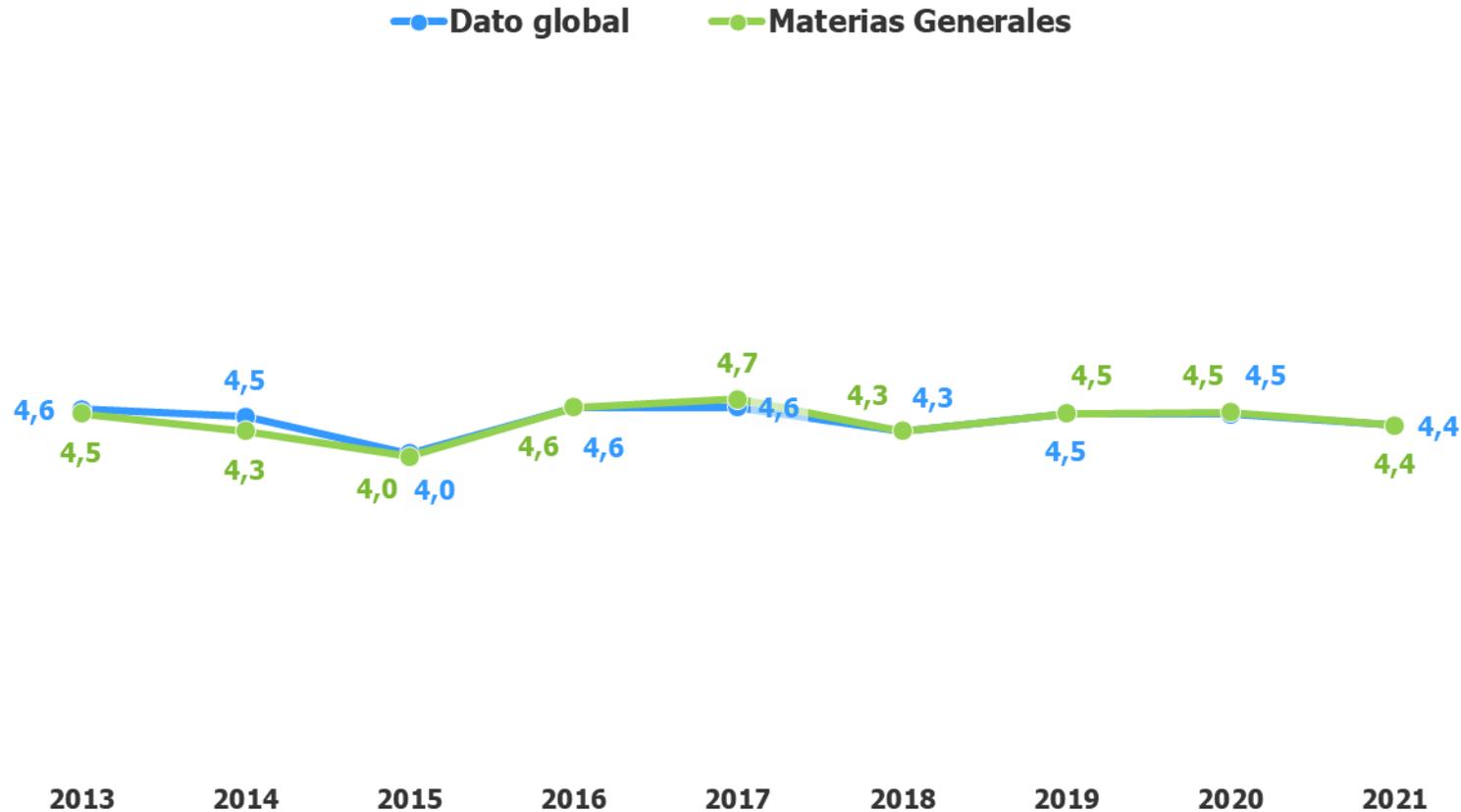
Base: Total muestra.

Valoración global del Sistema SyR (puntuación media – evolución)



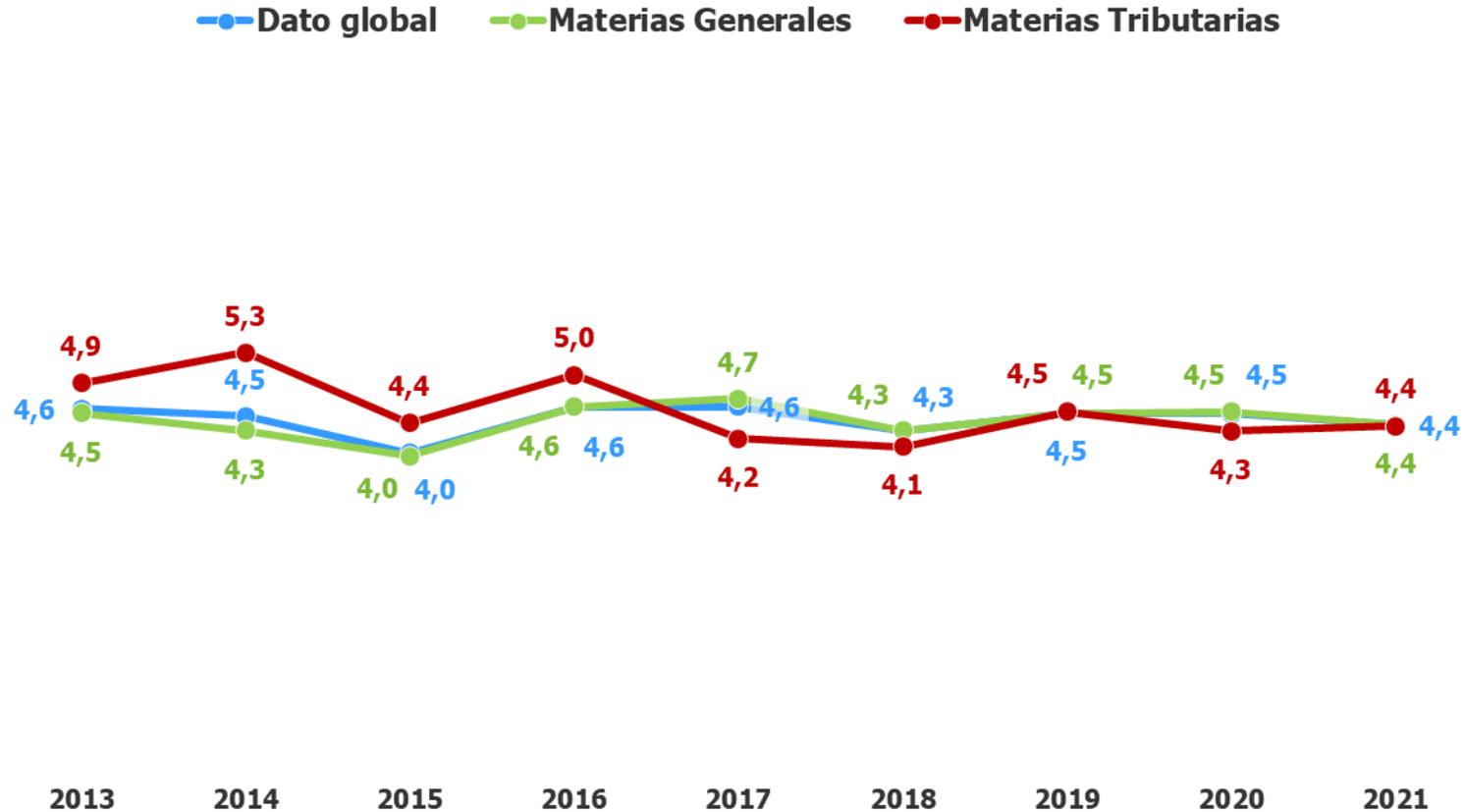
Base: Total muestra.

Valoración global de las solicitudes de carácter general



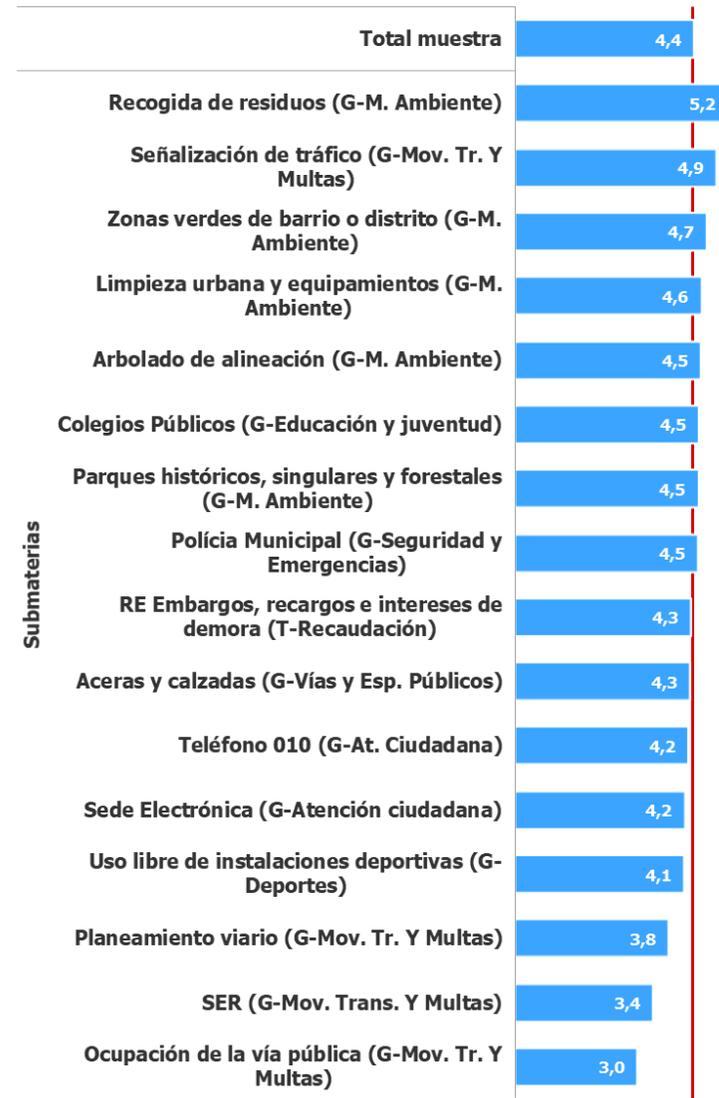
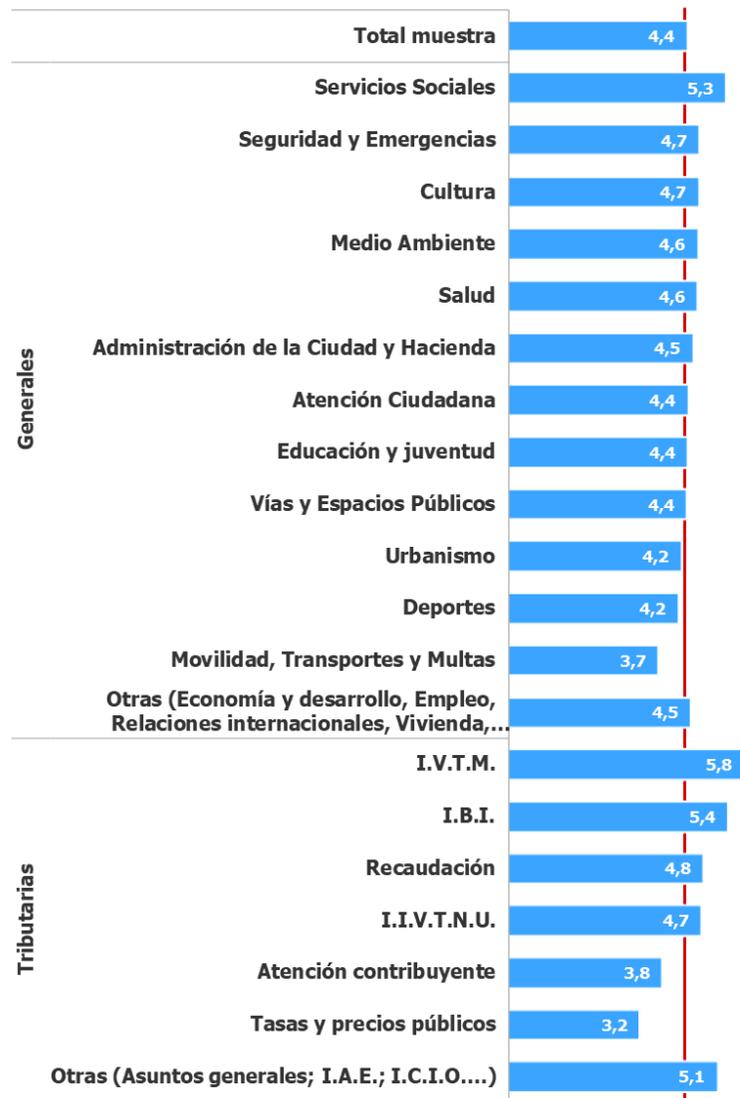
Base: Total muestra.

Valoración global según carácter de las materias (puntuación media – evolución)



Base: Total muestra.

Valoración global puntuación media según materias y submaterias



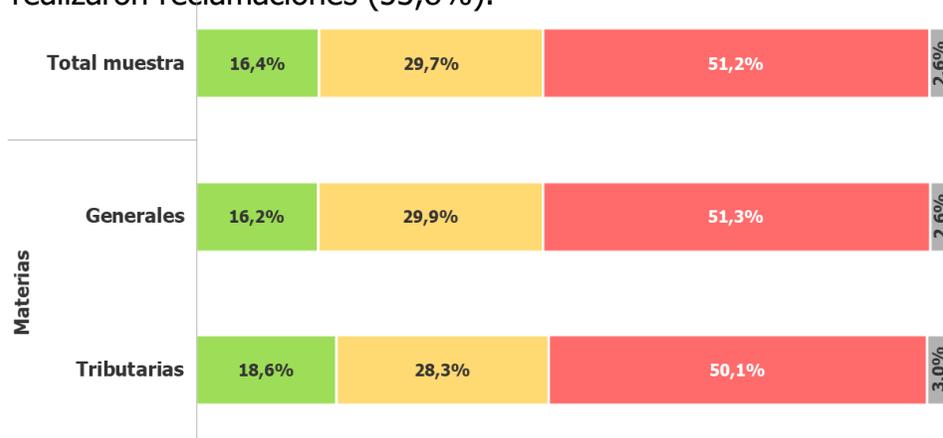
Base: Total muestra.

Expectativas

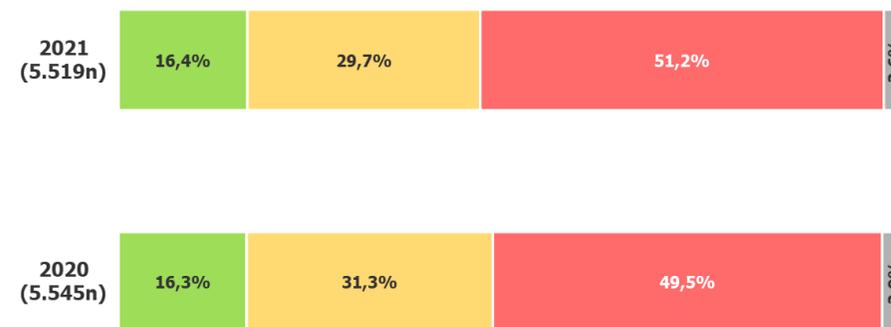
La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria: Más de la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (51,2%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (29,7%) y el 16,4% que ha sido mejor.

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

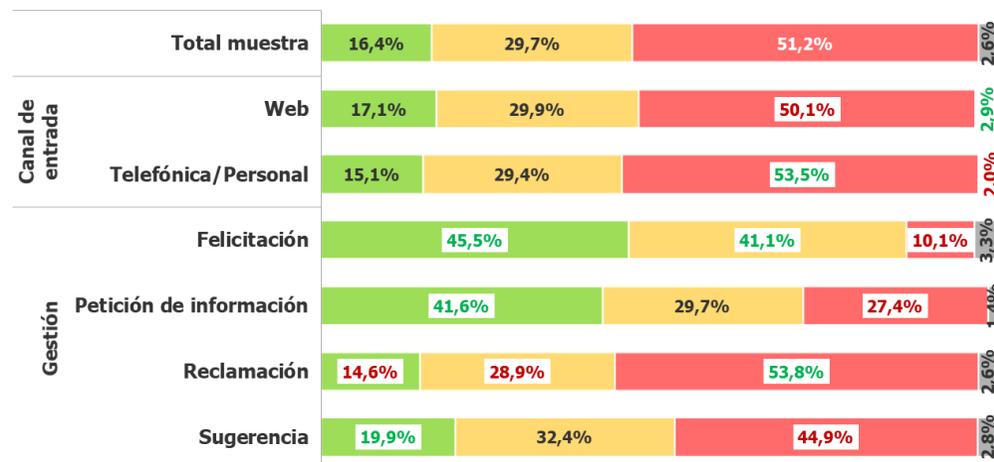
El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca entre quienes realizaron felicitaciones (45,5%), peticiones de información (41,6%) y sugerencias (19,9%), el de quienes afirman que fue peor destaca entre los que realizaron reclamaciones (53,8%).



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



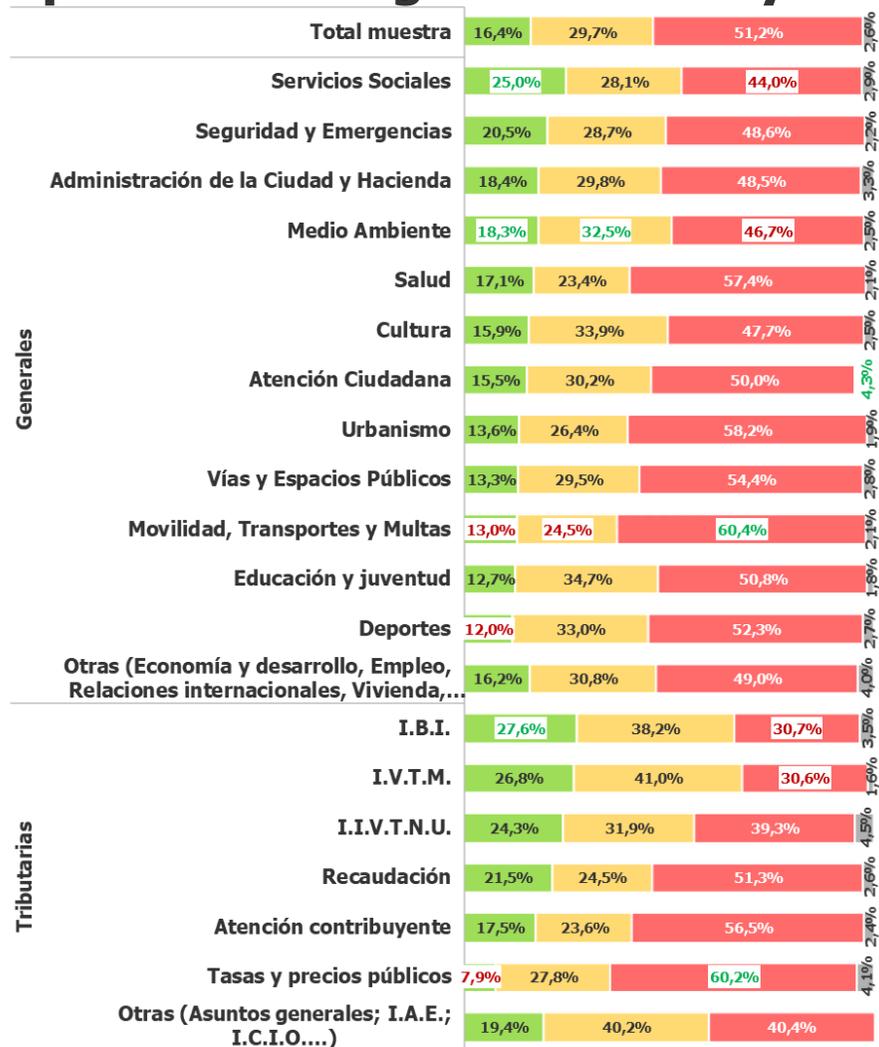
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/Nc



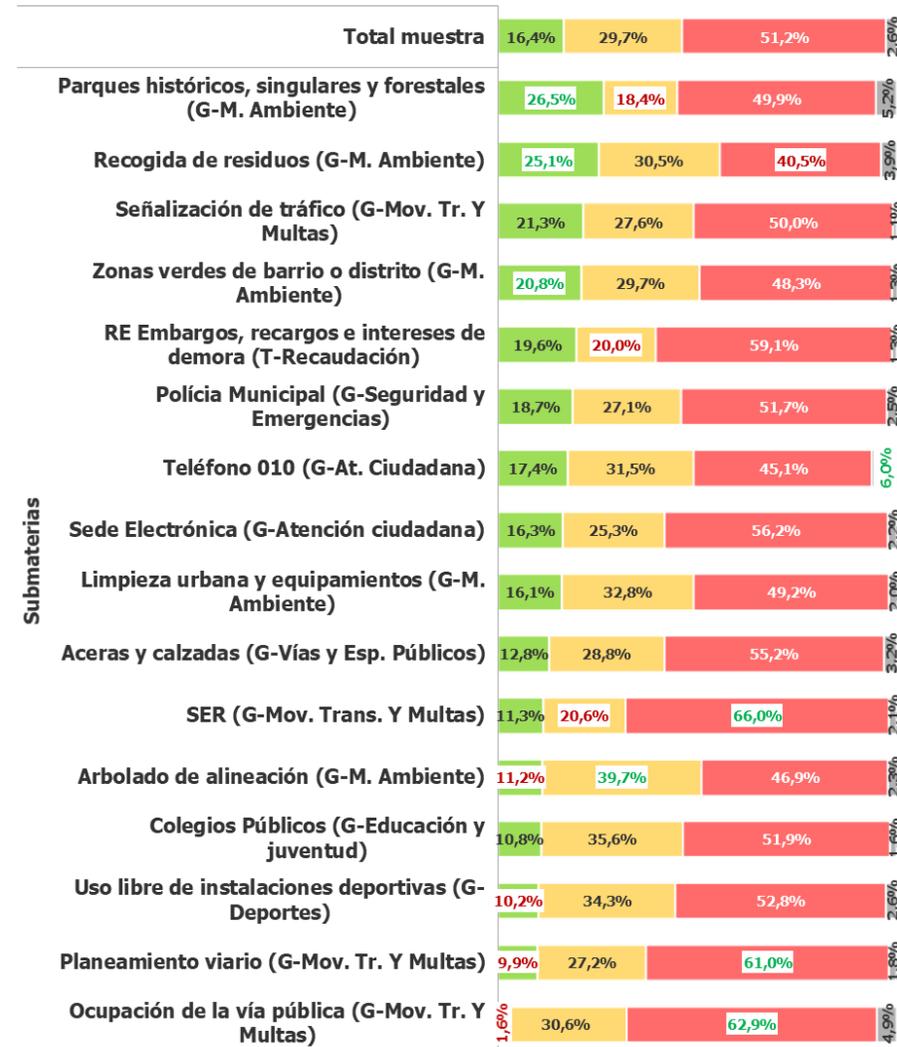
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/Nc

Base: Total muestra.

Expectativas según materias y submaterias



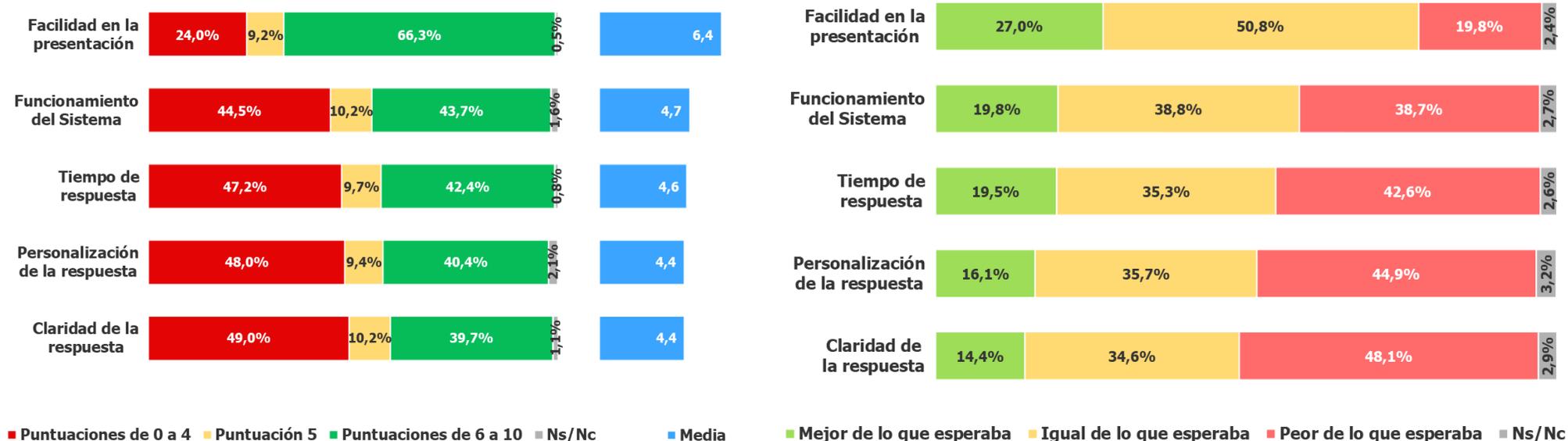
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba
■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC



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

Base: Total muestra.

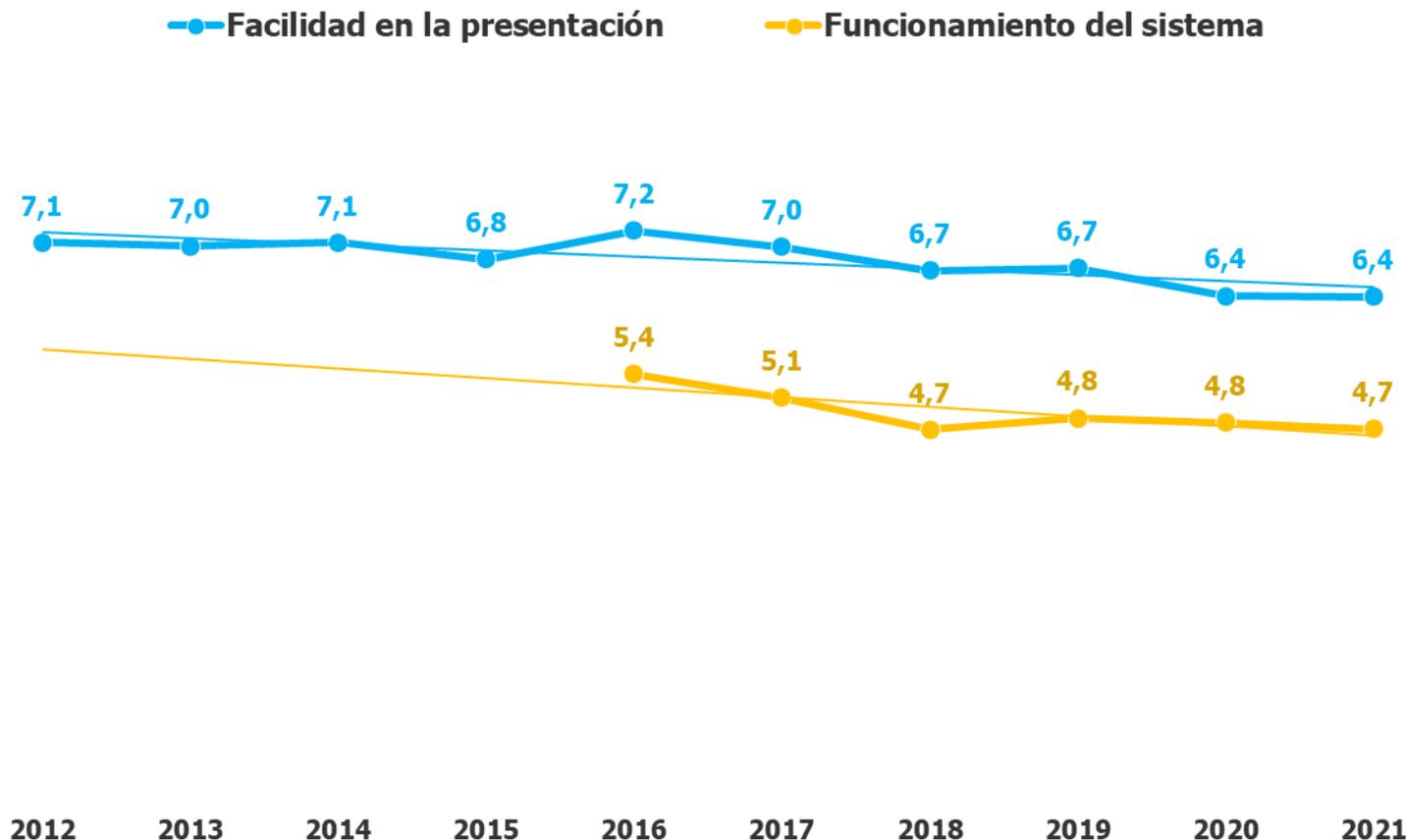
Valoración y expectativas sobre los cinco aspectos del servicio



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 del resto de aspectos del servicio que se miden. No obstante, de los cinco, la facilidad en la presentación es el único aspecto que "aprueba" (X=6,4) y que registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas (27,0%) superior al que representan quienes se vieron defraudados (19,8%).

Base: Total muestra.

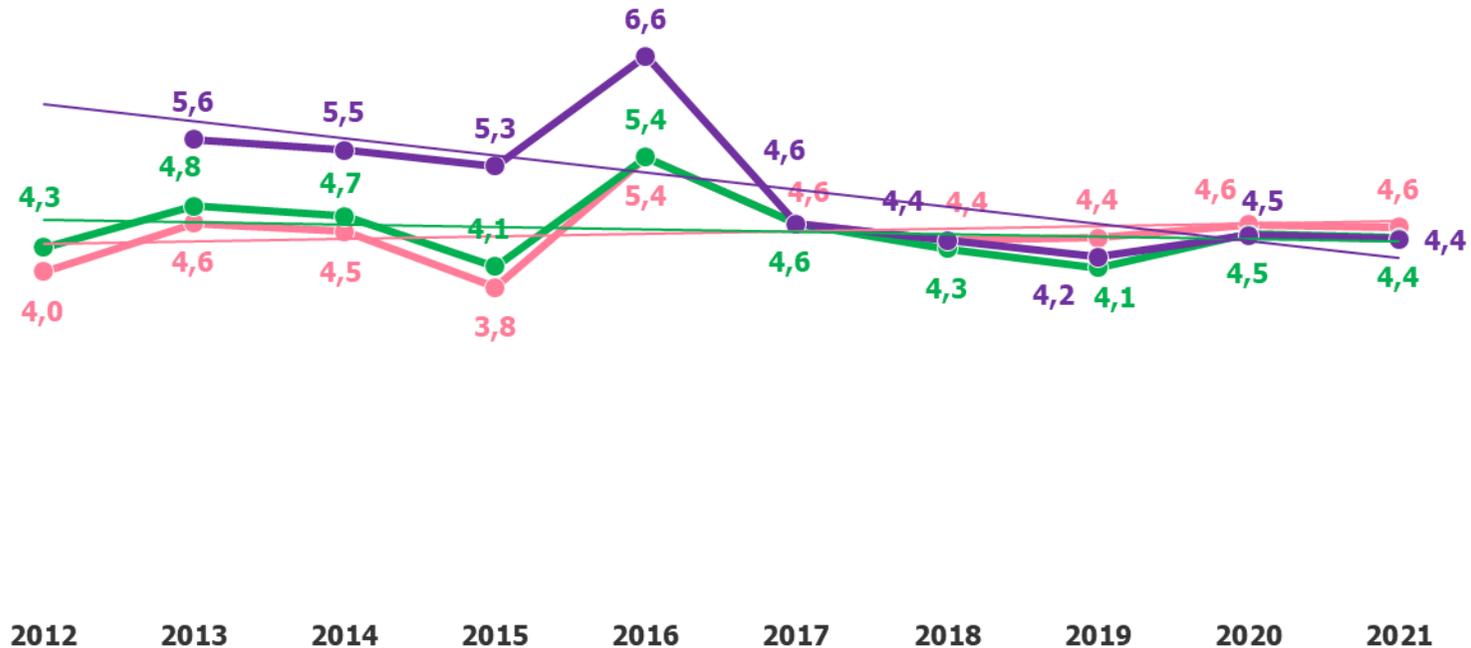
Evolución de la valoración media de la facilidad de presentación y funcionamiento del Sistema



Base: Total muestra.

Evolución de la valoración media del tiempo, la personalización y la claridad de la respuesta

—●— Tiempo de respuesta —●— Personalización de la respuesta —●— Claridad de la respuesta



Base: Total muestra.

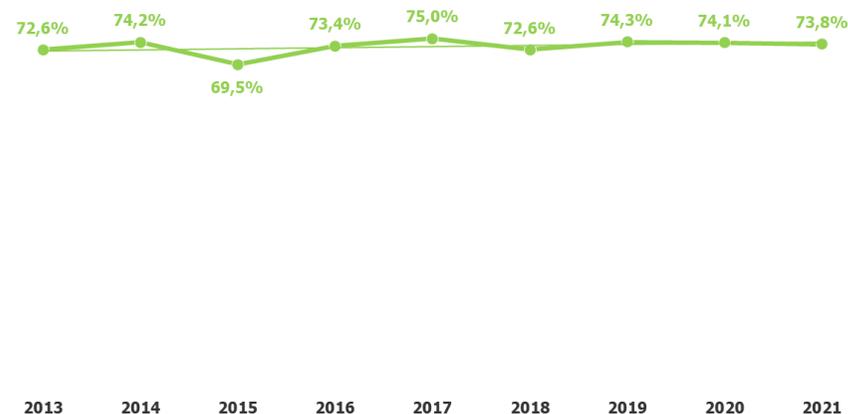
5

Otros indicadores del servicio

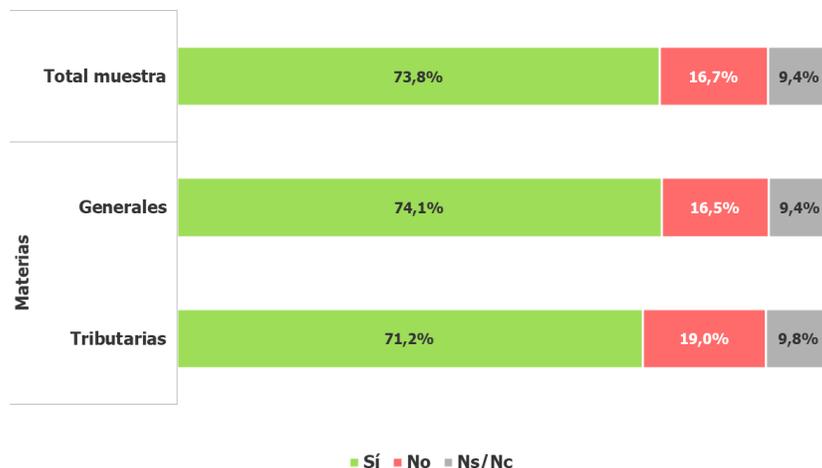
Fidelidad

Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (73,8%). Este porcentaje mantiene una tendencia constante y levemente ascendente desde el año 2013.

El indicador no presenta diferencias entre las personas usuarias del bloque de materias Tributarias y de materias Generales, pero destaca significativamente entre quienes realizaron felicitaciones (97,0%).



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

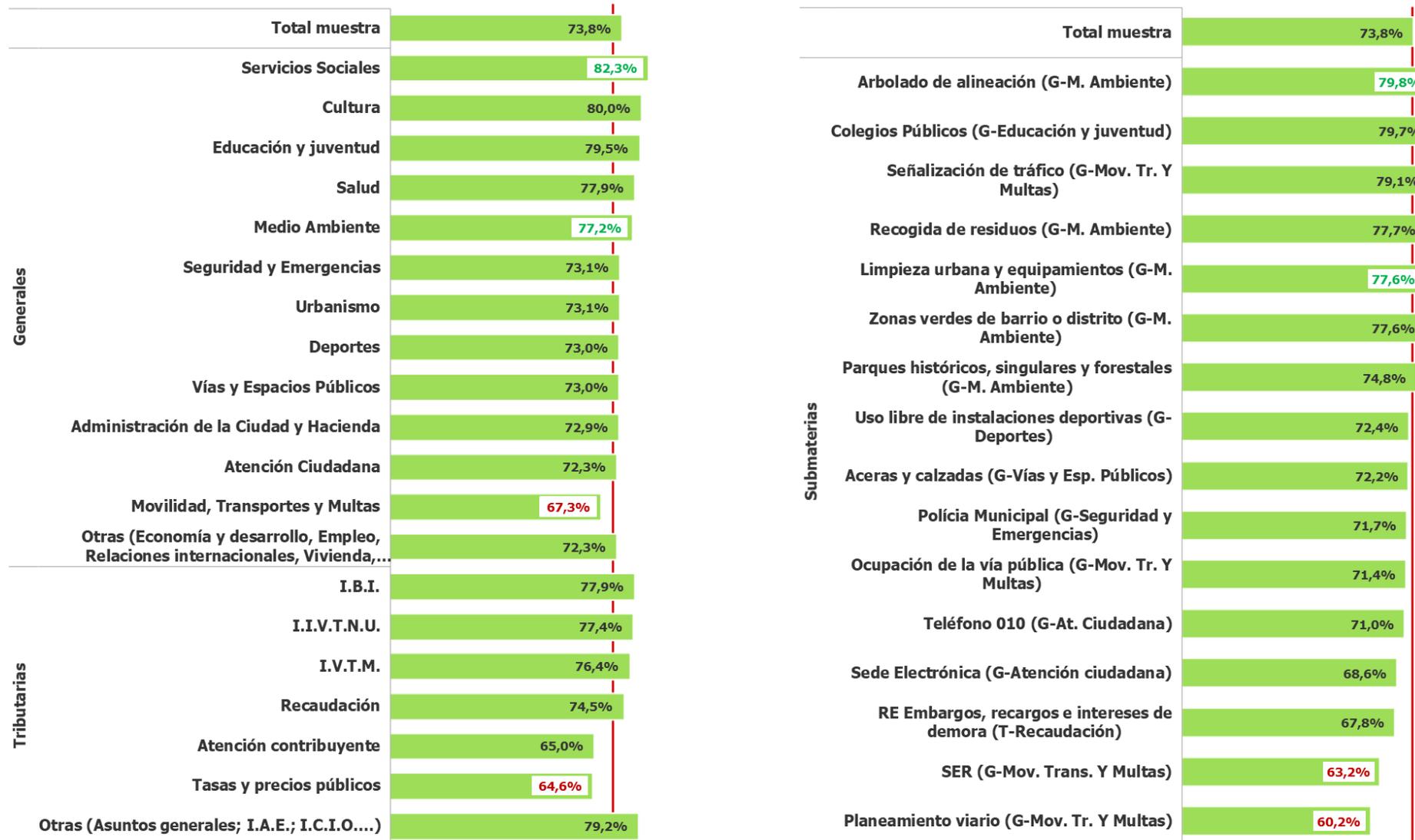


¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el canal de entrada y la gestión) (% Sí)



Base: Total muestra.

Fidelidad según materias y submaterias

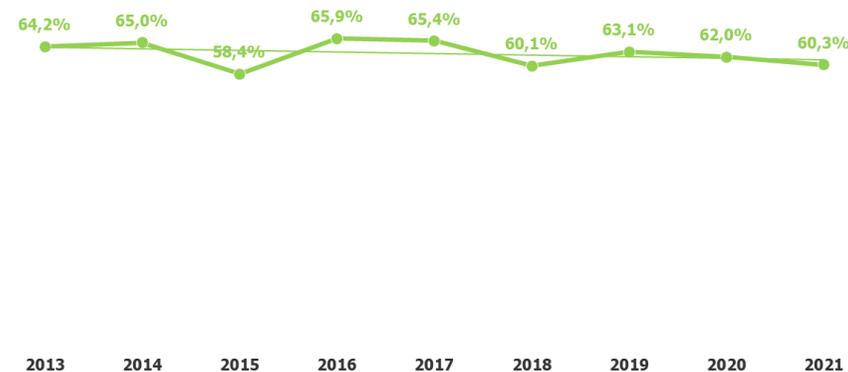


Base: Total muestra.

Recomendación

Seis de cada diez personas usuarias (60,3%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Como ocurriera con el indicador de fidelidad, el de recomendación también tiene una tendencia constante desde el año 2013.

El indicador destaca significativamente entre quienes accedieron al servicio por la web (61,7%), quienes realizaron felicitaciones (91,0%) y entre quienes realizaron felicitaciones (91,8%) o sugerencias (68,6%) .



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

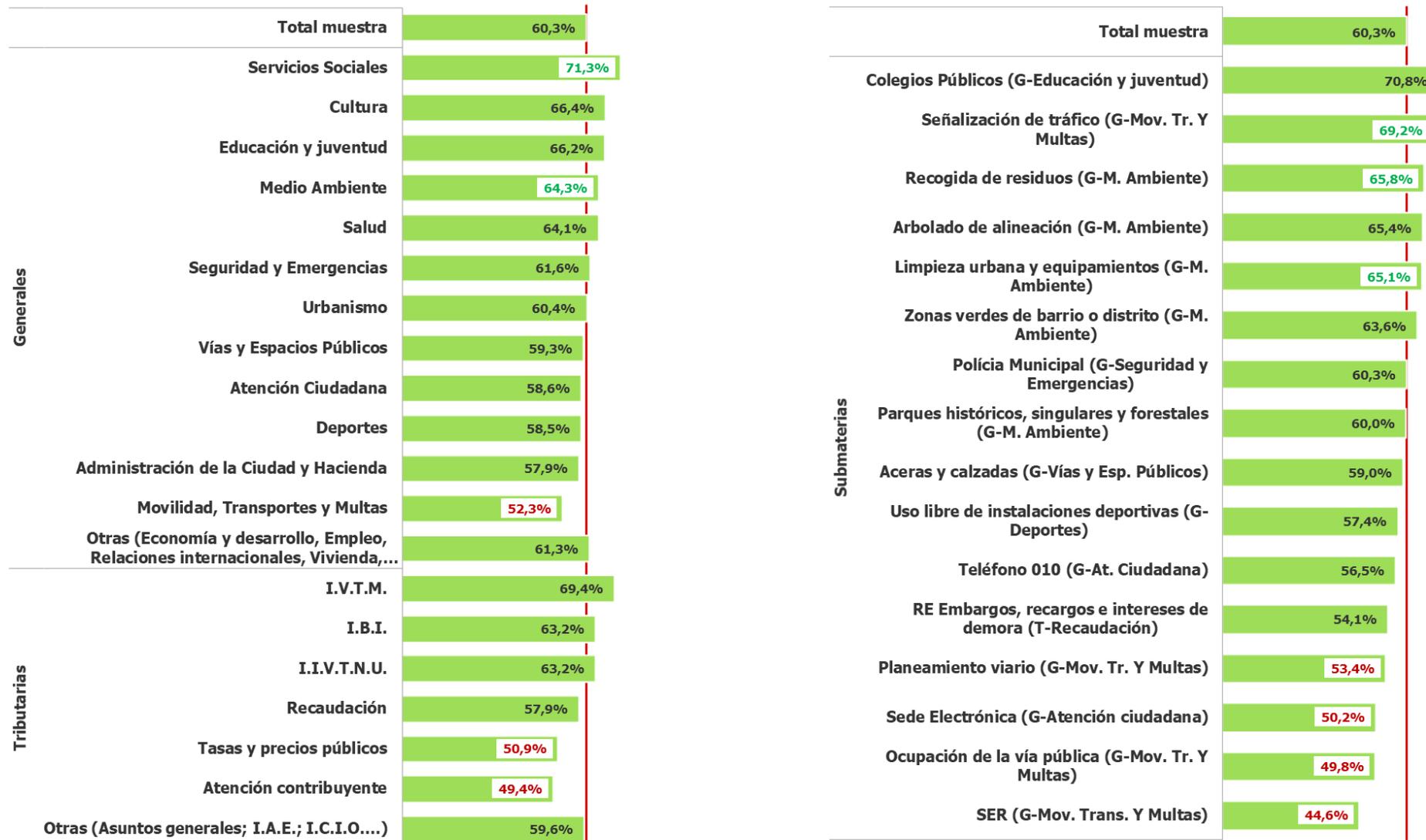


¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el canal de entrada y la gestión) (% Sí)



Base: Total muestra.

Recomendación según materias y submaterias

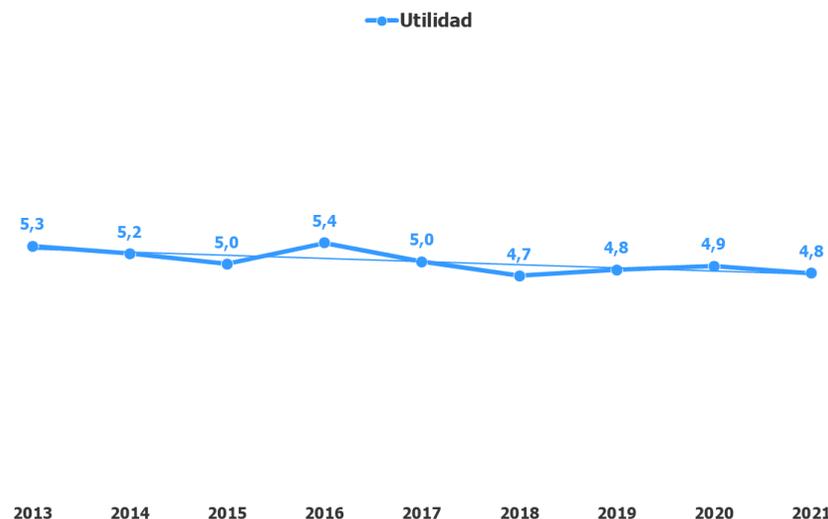


Base: Total muestra.

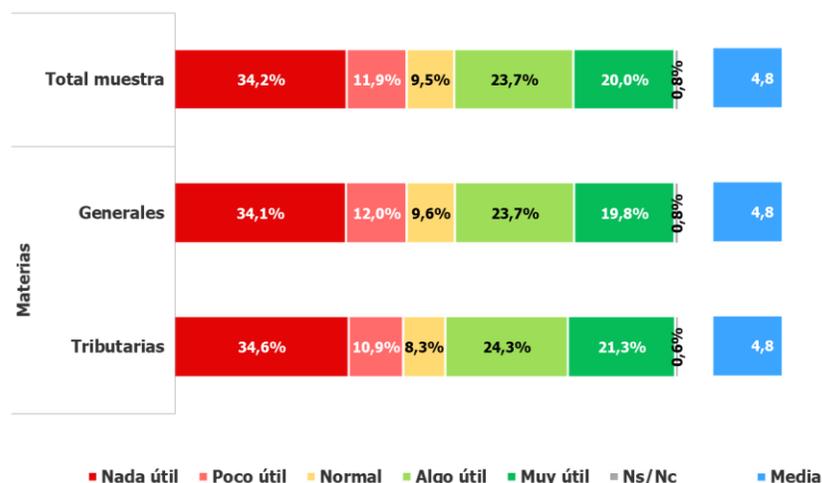
Utilidad

En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 43,7% formado por quienes consideran útil (23,7%) o muy útil (20,0%) este servicio. La media de esta valoración es $X=4,8$, una décima inferior a la registrada en 2020 ($X=4,9$) y su evolución refleja una tendencia constante.

La valoración media más alta se registra entre quienes realizaron felicitaciones ($X=8,0$) y la más baja entre los usuarios que realizaron reclamaciones ($X=4,5$) y los que accedieron telefónica o presencialmente ($X=4,5$).



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

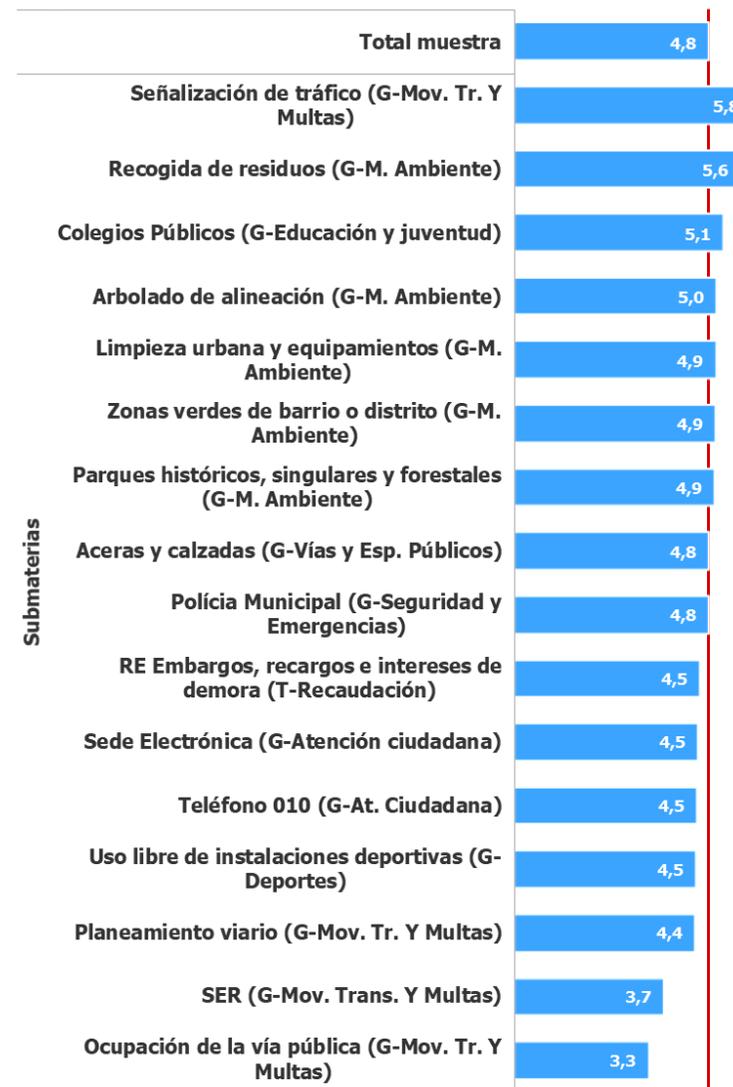
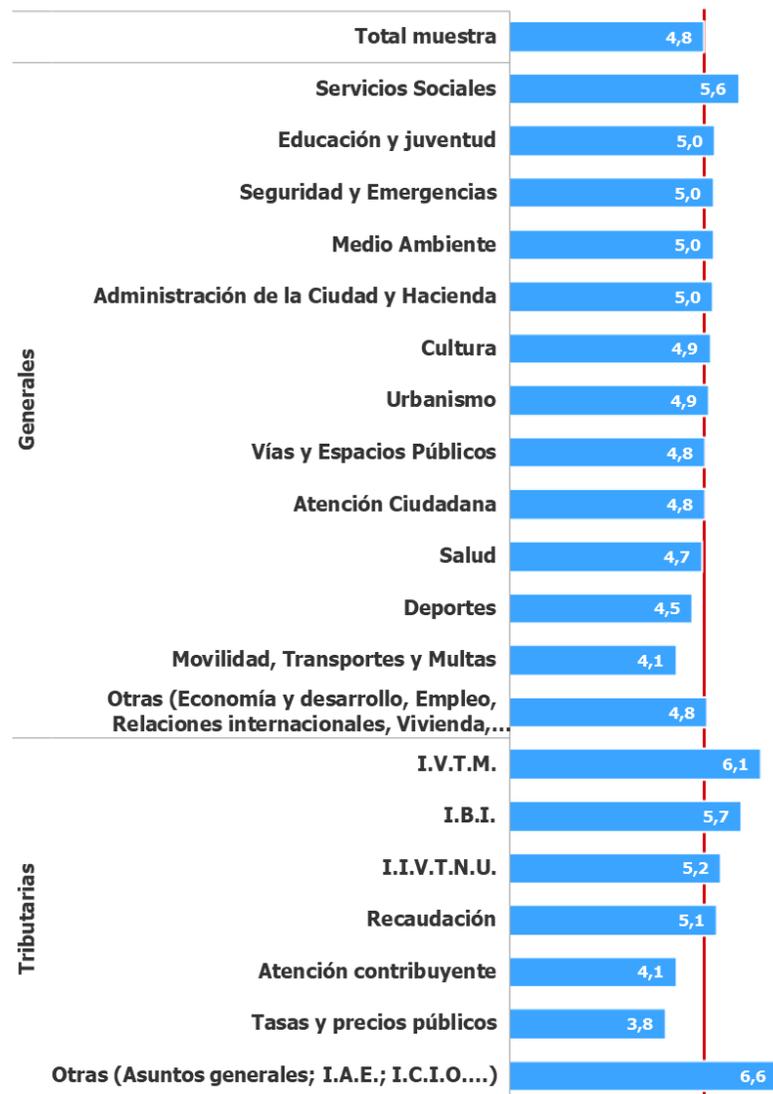


Valoración de la utilidad del servicio (Según el canal de entrada y la gestión) (Media)



Base: Total muestra.

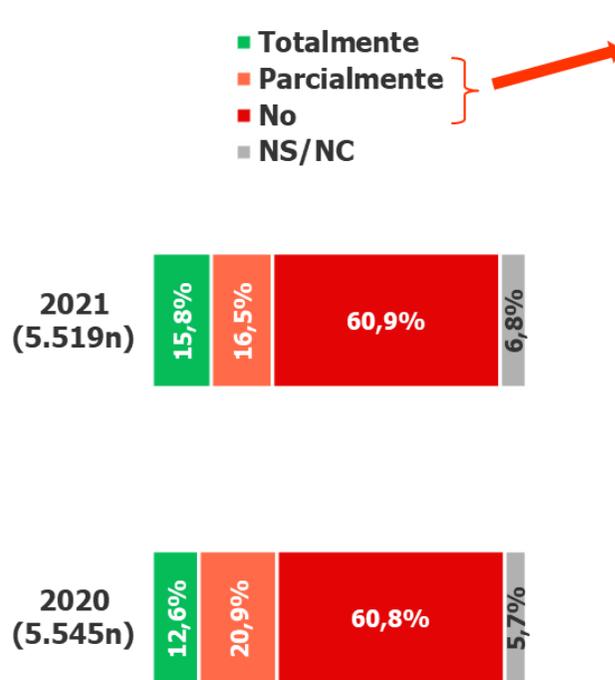
Utilidad según materias



Base: Total muestra.

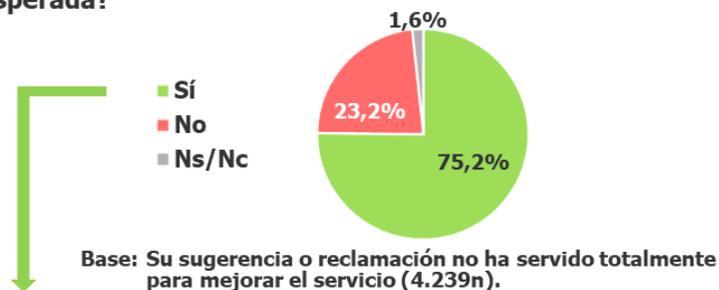
Mejora del aspecto

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

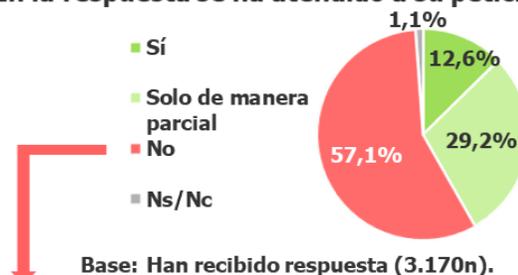


Base: Total muestra.

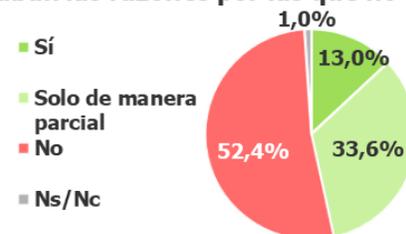
¿Ha recibido una respuesta del Sistema aunque no sea la esperada?



¿En la respuesta se ha atendido a su petición?



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

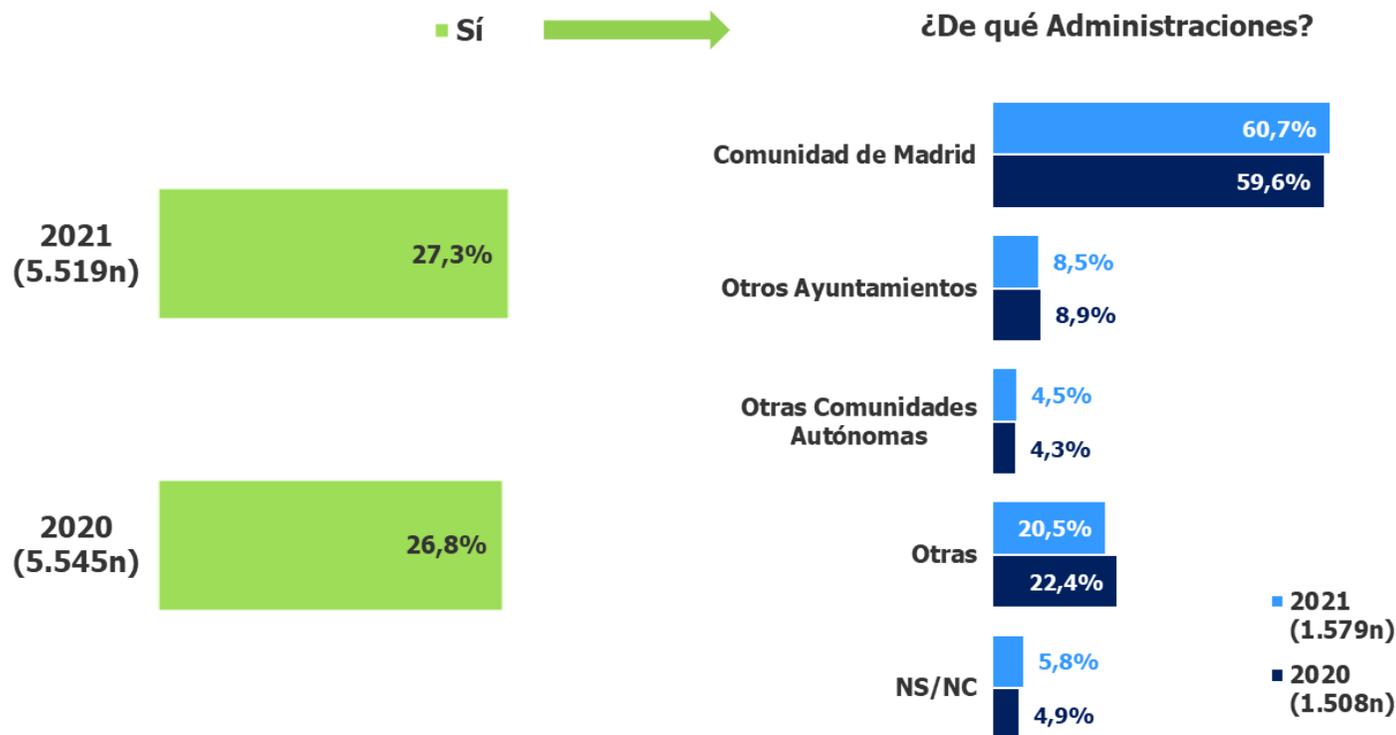


6

Comparación

Personas usuarias del servicio de otras Administraciones Públicas

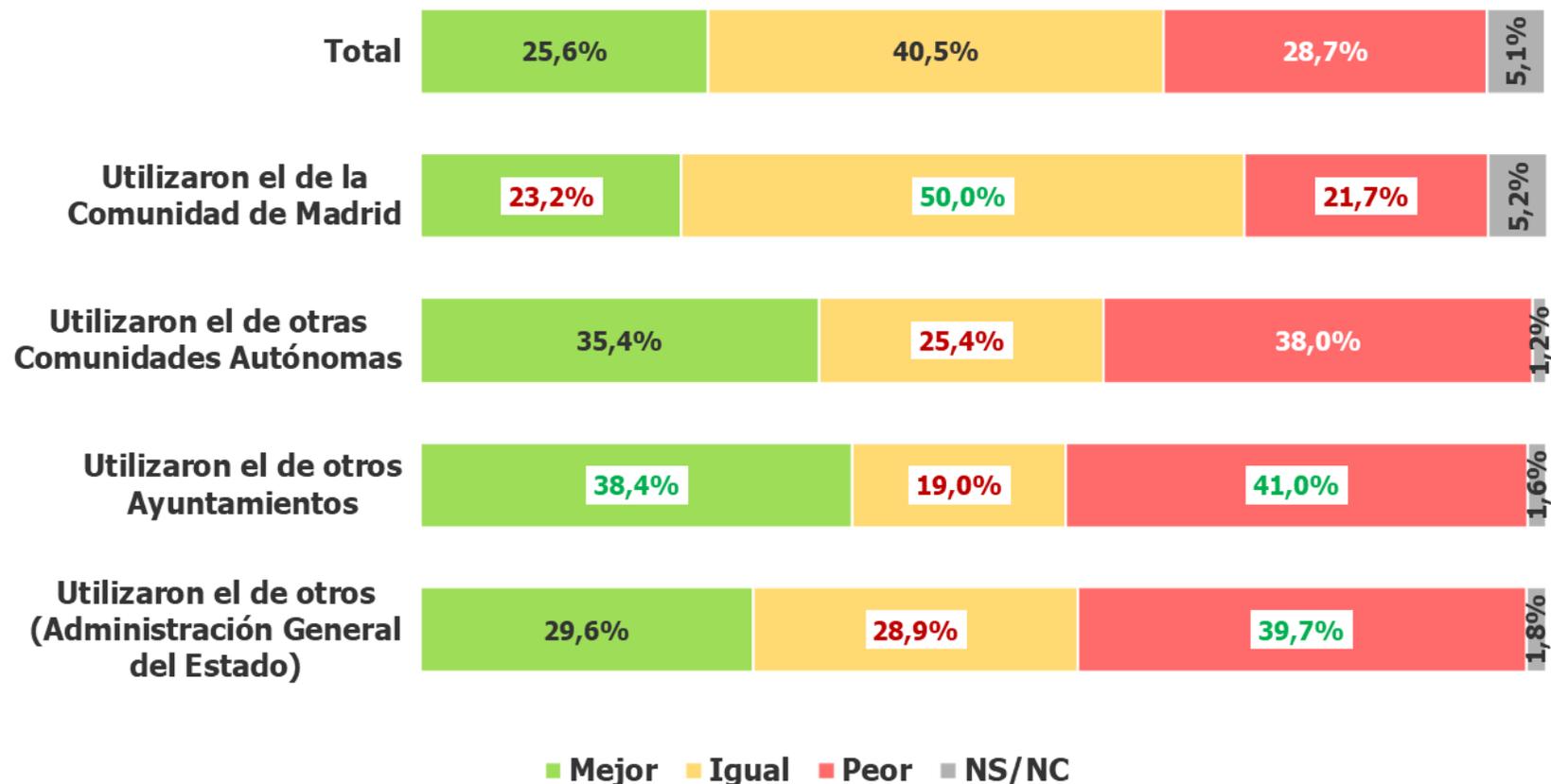
En el último año, además del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ¿ha utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas?



Base: Total muestra.

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

Comparación del servicio SyR del Ayuntamiento con el de otras Administraciones

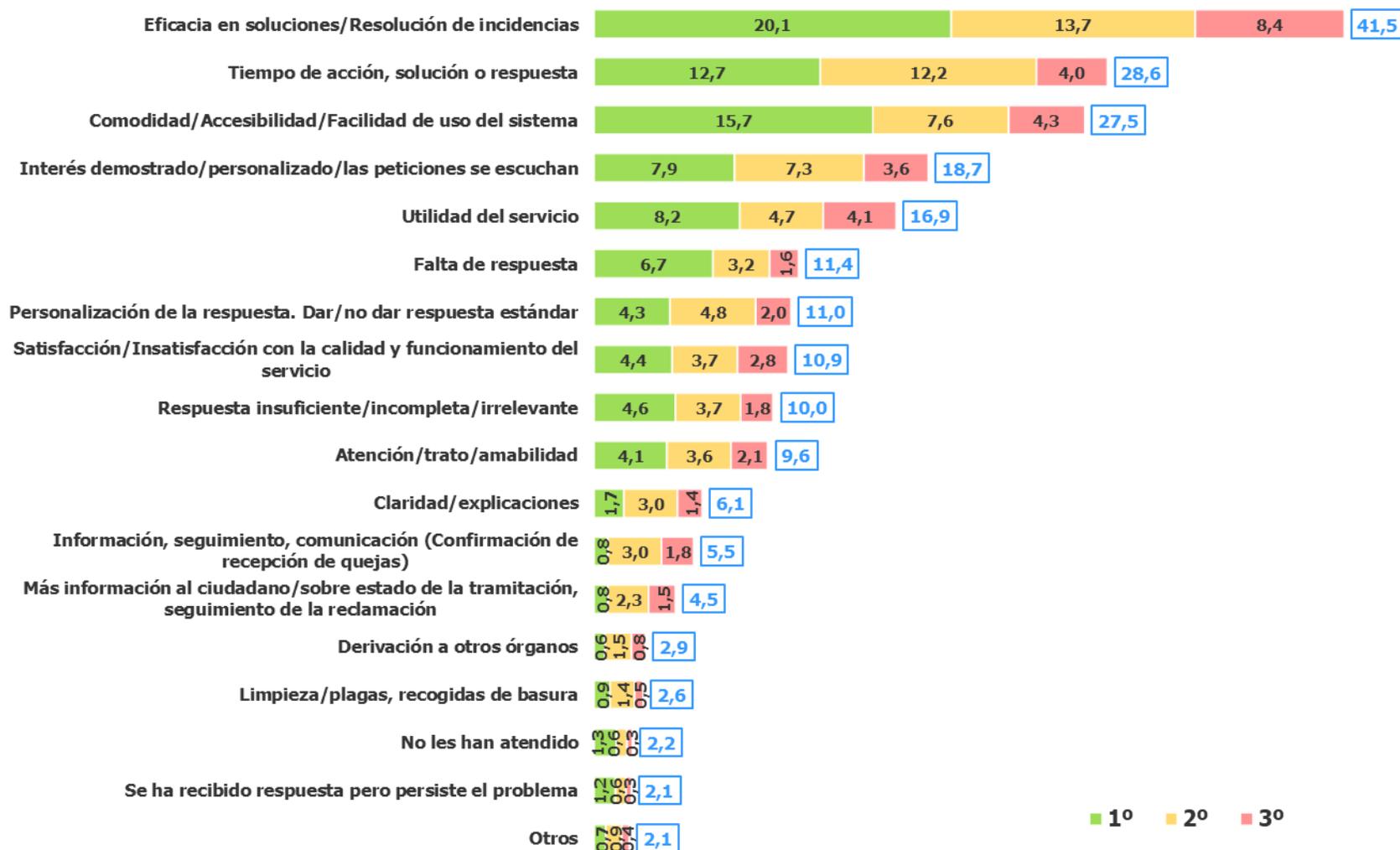


Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

7

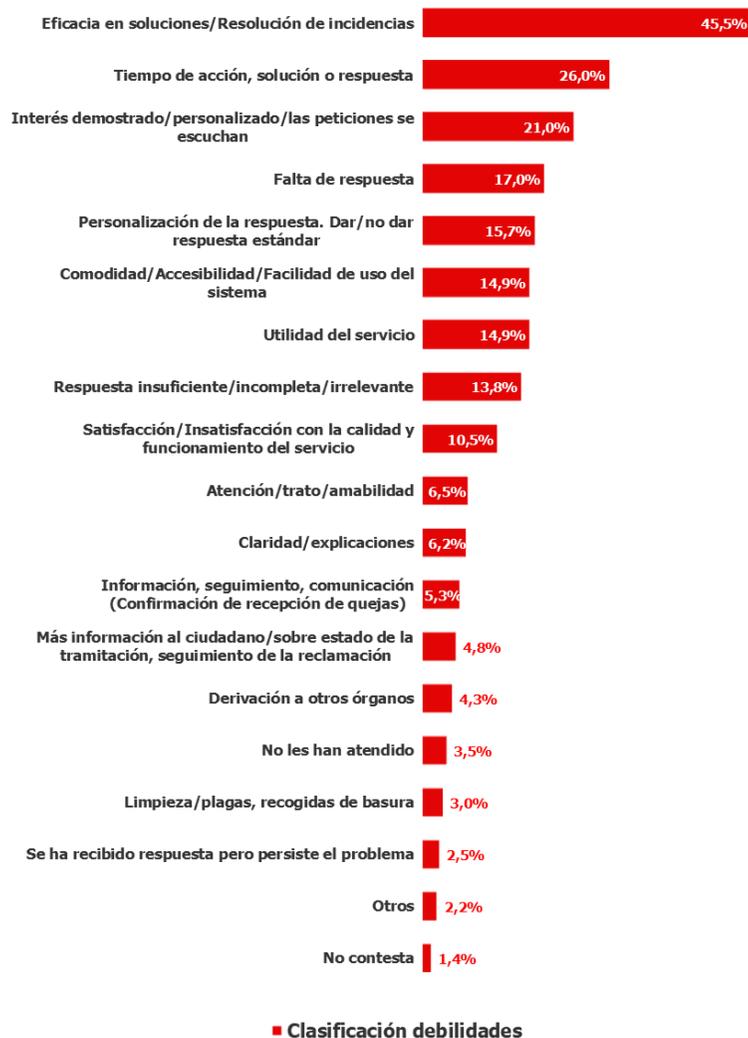
Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

Motivos de la valoración global del servicio



Base: Total muestra.

Debilidades y fortalezas



Base: Personas con satisfacción media inferior a 5 (2.671 casos).



Base: Personas con satisfacción media \geq 5 (2.258 casos).

Propuestas de mejora



Base: Total muestra.