

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2018

Para:  | **MADRID**

Ref.: 18148-18214

Madrid, Diciembre de 2018

Índice

1. Introducción	4
2. Características técnicas	5
2.1. Objetivos.....	5
2.2. Ficha técnica	7
3. Resultados	10
3.1. Perfil de la persona usuaria.....	13
3.2. La experiencia con el Sistema SyR.....	56
A) Conocimiento del servicio y los canales	56
B) Uso de los canales de acceso	62
C) Seguimiento	79
3.3. Valoración	86
A) Satisfacción global.....	87
B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio	97
B)1. Facilidad en la presentación.....	102
B)2. Tiempo de respuesta	104
B)3. Personalización de la respuesta.....	105
B)4. Claridad de la respuesta.....	106
B)5. Funcionamiento del Sistema	107
3.4. Expectativas	108
A) Con el servicio global.....	108
B) Con los aspectos del servicio.....	116
B)1. Facilidad de presentación	117
B)2. Tiempo de respuesta	119
B)3. Personalización de la respuesta.....	120

B)4. Claridad de la respuesta	121
B)5. Funcionamiento del Sistema	122
3.5. Otros aspectos del servicio.....	123
A) Fidelidad	123
B) Recomendación	135
C) Utilidad	147
3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones.....	172
3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora	176
A) Fortalezas y debilidades.....	178
B) Propuestas de mejora.....	182
4. Evolución de los indicadores.....	188
5. Conclusiones	193
6. Cuestionario.....	206

1. Introducción

Este informe ha sido elaborado para presentar los resultados de “*la encuesta de satisfacción anual de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid*” realizada por Simple Lógica Investigación, S.A.

El trabajo se corresponde con la adjudicación del servicio el 13 de noviembre del Expediente Nº: 300/2018/01053 por parte de la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad.

En las siguientes páginas se detallan:

- Las características técnicas del trabajo realizado.
- El análisis descriptivo de los resultados que incluye: el dato global, las diferencias significativas existentes de ese dato entre los distintos segmentos de población, la evolución de los indicadores y todos los gráficos y tablas necesarias para visualizar este análisis.
- Las conclusiones generales.
- El cuestionario utilizado para obtener los datos del estudio.

2. Características técnicas

El presente capítulo contiene la descripción de las características técnicas del estudio elaborado por Simple Lógica Investigación, S.A.

2.1. Objetivos

El objetivo general del estudio era recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (en adelante Sistema SyR) sobre una serie de aspectos que se miden a través de otros tantos indicadores.

En el estudio se abordan una serie de parámetros relacionados con la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones, algunos de estos parámetros se miden con indicadores que están directamente relacionados con los compromisos adquiridos por parte del Ayuntamiento de Madrid y vinculados a la implantación de este servicio.

Relación de estos indicadores:

1. Porcentaje de personas usuarias que consideran el servicio de sugerencias y reclamaciones útil o muy útil.
2. Porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones.
3. Porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.
4. Porcentaje de personas usuarias del servicio de sugerencias y reclamaciones que manifiestan su fidelidad con el servicio.
5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático

(página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.

6. Valoración (media) otorgada por las personas usuarias a la facilidad para acceder al Sistema SyR.
7. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la claridad de la respuesta recibida.
8. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la personalización de la respuesta recibida.

Estos ocho indicadores forman parte de la encuesta junto con otros parámetros relacionados con la prestación del servicio y con otros indicadores como la valoración media global, la del tiempo de respuesta, o el funcionamiento del Sistema SyR, que están relacionados también con los compromisos adquiridos por la subdirección.

Los objetivos específicos de este estudio son los que se corresponden con la variabilidad que estos indicadores pueden tener en función de las características sociodemográficas de las personas usuarias y también de las solicitudes, según las materias (que se desglosan en dos bloques diferenciados: Tributarias/Generales), el canal de entrada y el tipo de gestión de las SyR.

En la presente oleada se incluye como novedad el análisis específico y segmentado de los resultados según las 16 submaterias con mayor número de solicitudes.

Todo ello se atiende específicamente en el capítulo de resultados de este informe.

2.2. Ficha técnica

Las prescripciones técnicas que se han tenido en cuenta para la realización de la encuesta son las siguientes:

- **Ámbito poblacional y temporal:** Las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizará sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que hayan sido presentas desde el 1 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018.
- **Muestreo:** Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y Generales.
- **Método de recogida de información:** La recogida de información se ha realizado por dos canales.
 - **Encuesta telefónica:** Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado o acudido de forma presencial. Se utilizaron los ficheros entregados por la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, tras su depuración.
 - **Encuestas por correo electrónico:** Entrevistas online auto administradas realizadas a quienes han accedido al Sistema SyR a través de formulario disponible en la página web municipal. Los informantes se obtuvieron de los ficheros proporcionados por la Dirección General debidamente depurados. Los correos con el enlace para acceder a la encuesta se enviaron desde el buzón del

Ayuntamiento de Madrid, desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación.

- **Tamaño de la muestra:** Se han realizado un total de 5.970 encuestas mediante dos canales:
 - 5.465 entrevistas auto administradas online.
 - 505 entrevistas telefónicas.

MATERIAS		Online	Telefónica	Total
TRIBUTARIAS	Atención contribuyente	28	21	49
	I.B.I.	32	10	42
	I.I.V.T.N.U.	22	1	23
	IVTM	32	1	33
	Recaudación	77	29	106
	Tasas y precios públicos	111	3	114
	Otras (Asuntos generales; I.A.E.; I.C.I.O....)	15	8	23
GENERALES	Administración de la Ciudad y Hacienda	167	68	235
	Atención Ciudadana	181	39	220
	Cultura	188	17	205
	Deportes	376	22	398
	Medio Ambiente	1.842	81	1.923
	Movilidad, Transportes y Multas	1.222	63	1.285
	Salud	66	2	68
	Seguridad y Emergencias	184	5	189
	Servicios Sociales	104	112	216
	Urbanismo	69	2	71
	Vías y Espacios Públicos	568	19	587
	Otras (Economía y desarrollo, Educación y Juventud, Empleo, Vivienda, Cohesión social, Turismo, Relaciones Internacionales y Construcción en infraestructuras)	181	2	183
TOTAL		5.465	505	5.970

- **Supervisión:** Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Se supervisaron el 100% de los encuestadores participantes y el 20,79% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.

Control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación en el caso de entrevistas online.

- **Equilibraje:** Para devolver a cada entrevista el peso real que tiene cada SyR sobre la que se ha hecho la encuesta, a partir de sus características, se realizó el procedimiento de equilibraje y ponderación, tomando como variables 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%:
 - Para datos globales: $\pm 1,3\%$
 - Para muestra online: $\pm 1,4\%$
 - Para muestra telefónica: $\pm 4,4\%$

3. Resultados

Con el propósito de atender todos los objetivos del estudio, se trató y analizó toda la información recabada que se presenta en este capítulo.

En cada apartado se aborda en primer lugar el análisis descriptivo del dato global y su comparación con el año anterior. Además se ha incluido el análisis de la evolución de los indicadores más relevantes, para lo cual se ha recabado toda la información disponible en informes anteriores. Examinar el comportamiento histórico de cada indicador enriquece el análisis y permite comprobar el modo en el que evoluciona tanto la satisfacción global como la percepción de cada uno de los aspectos evaluados en el estudio.

Posteriormente se analizan los distintos segmentos de análisis para comprobar si existen diferencias significativas entre el dato recabado en cada segmento con respecto al total y también con respecto al resto de segmentos que configuran una misma variable. Para ello los datos han sido sometidos a un test de significación con el estadístico *Jhi- cuadrado* (o chi-cuadrado) que permite comprobar las diferencias con respecto al total; y otro test con el estadístico *T de Student* para comprobar las diferencias entre segmentos de una misma variable.

Los segmentos de análisis utilizados responden a una doble naturaleza: 1) las características de las SyR y 2) las características sociodemográficas de las personas usuarias. Así, primero se aborda el análisis del primer bloque: diferencias según el tipo de reclamación por materias, por canales de entrada, por tipo de SyR y como novedad, por las 16 submaterias con más solicitudes recabadas. Y en segundo lugar se abordan las diferencias según el sexo, la edad, los estudios, la ocupación, la nacionalidad, el distrito o lugar de residencia y el reconocimiento o no de alguna discapacidad.

En cuanto a la presentación en el informe de los resultados segmentados, al tratarse de un número elevado (de segmentos), se han marcado en los gráficos

aquellos segmentos entre los que existan diferencias significativas y/o reseñables que se explican en el texto. Con el propósito de que este informe sea más operativo se han seleccionado predominantemente los resultados de un solo test de significación cuando las conclusiones apuntan en el mismo sentido, e incluido el análisis del otro siempre que se ha considerado oportuno técnicamente para completar o enriquecer la información.

Así, los resultados se presentan a través de la siguiente estructura de contenidos:

Perfil de la persona usuaria:

- Sexo.
- Edad.
- Nacionalidad.
- Estudios.
- Situación laboral.
- Distrito/lugar de residencia.
- Discapacidad.

Experiencia con el servicio:

- Canales conocidos del servicio.
- Canales de entrada al Sistema SyR.
- Seguimiento de la SyR.

Valoración:

- De la satisfacción global del servicio en su conjunto.
- De algunos parámetros específicos:
 - Facilidad de presentación.

- Tiempo de respuesta.
- Personalización de la respuesta.
- Claridad de la respuesta.
- Funcionamiento del Sistema.

Expectativas:

- En general.
- Con algunos parámetros específicos del servicio:
 - Facilidad de presentación.
 - Tiempo de respuesta.
 - Personalización de la respuesta.
 - Claridad de la respuesta.
 - Funcionamiento del Sistema.

Otros aspectos del servicio:

- Intención de volver a usarlo.
- Intención de recomendarlo.
- Utilidad del servicio.

Comparación con el servicio de otras Administraciones:

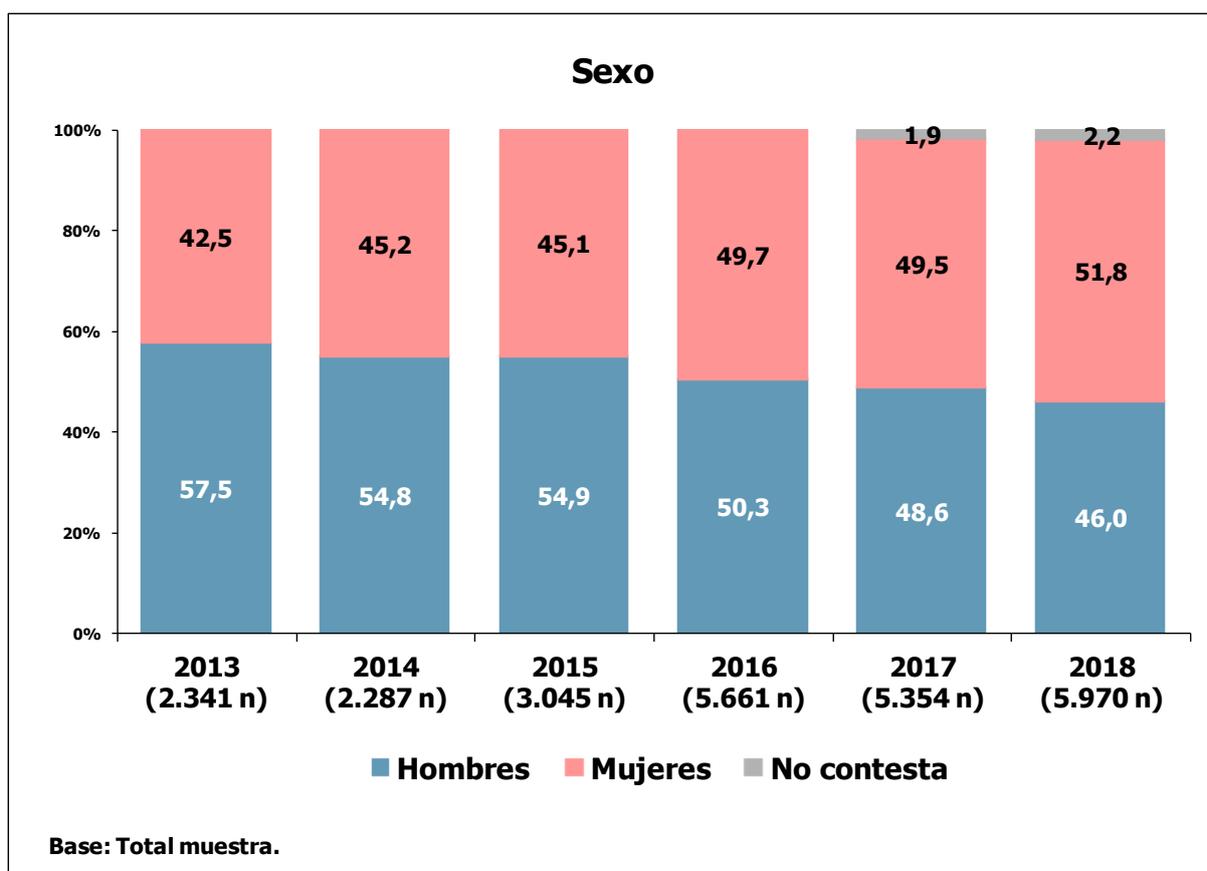
- Uso e identificación de otros servicios similares.
- Comparación.

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

- Fortalezas y debilidades del servicio.
- Sugerencias de mejora.

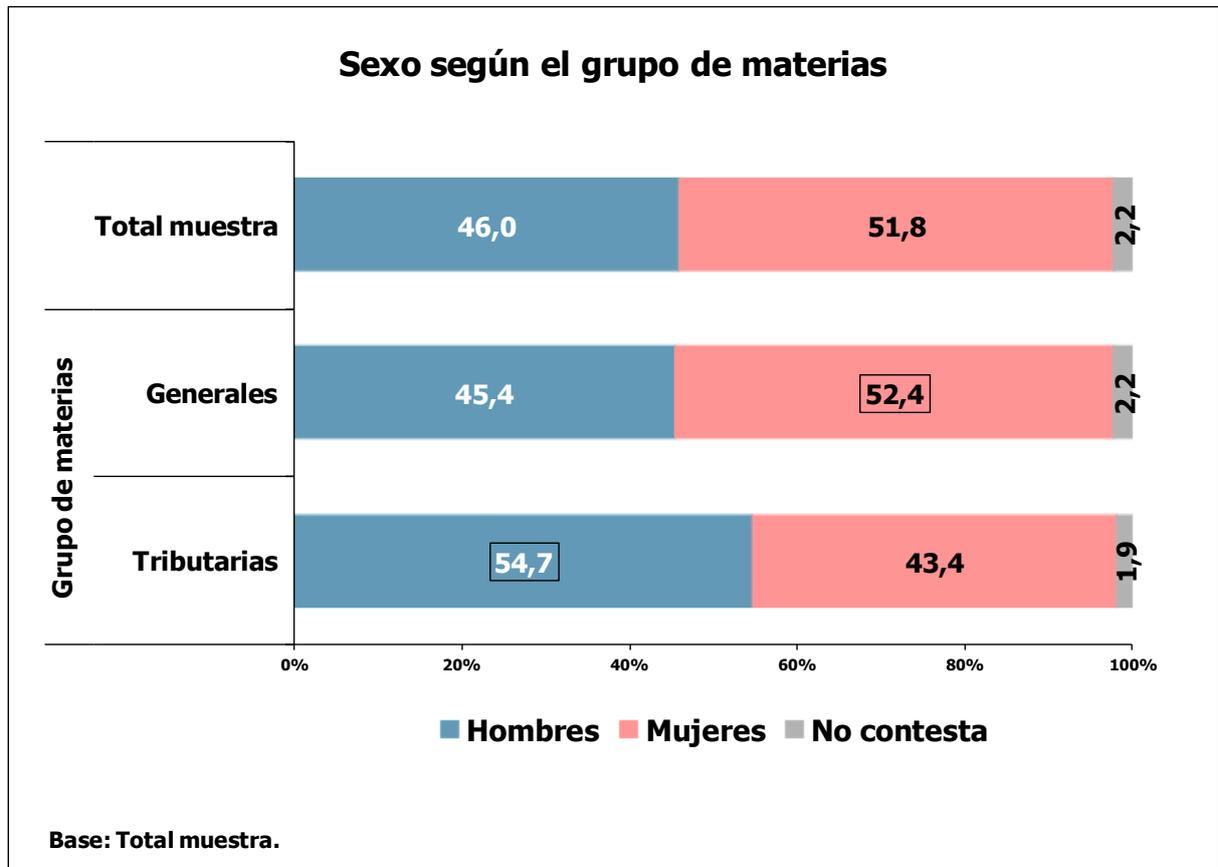
3.1. Perfil de la persona usuaria

Los primeros resultados que se analizan son los que tienen que ver con las características sociodemográficas de las personas usuarias entrevistadas. En primer lugar comprobamos la evolución de los datos y en segundo la segmentación en función de las características de las SyR.



Más de la mitad de las personas usuarias del Sistema SyR son mujeres (51,8%) mientras que el porcentaje de hombres se sitúa en el 46,0%, en el 2,2% de los cuestionarios recabados no se identifica el género.

En la secuencia histórica se puede observar cierto equilibrio entre hombres y mujeres, aunque la tendencia que se observa refleja un aumento en la presencia de mujeres en detrimento de los hombres, que representan un porcentaje inferior desde el año pasado.

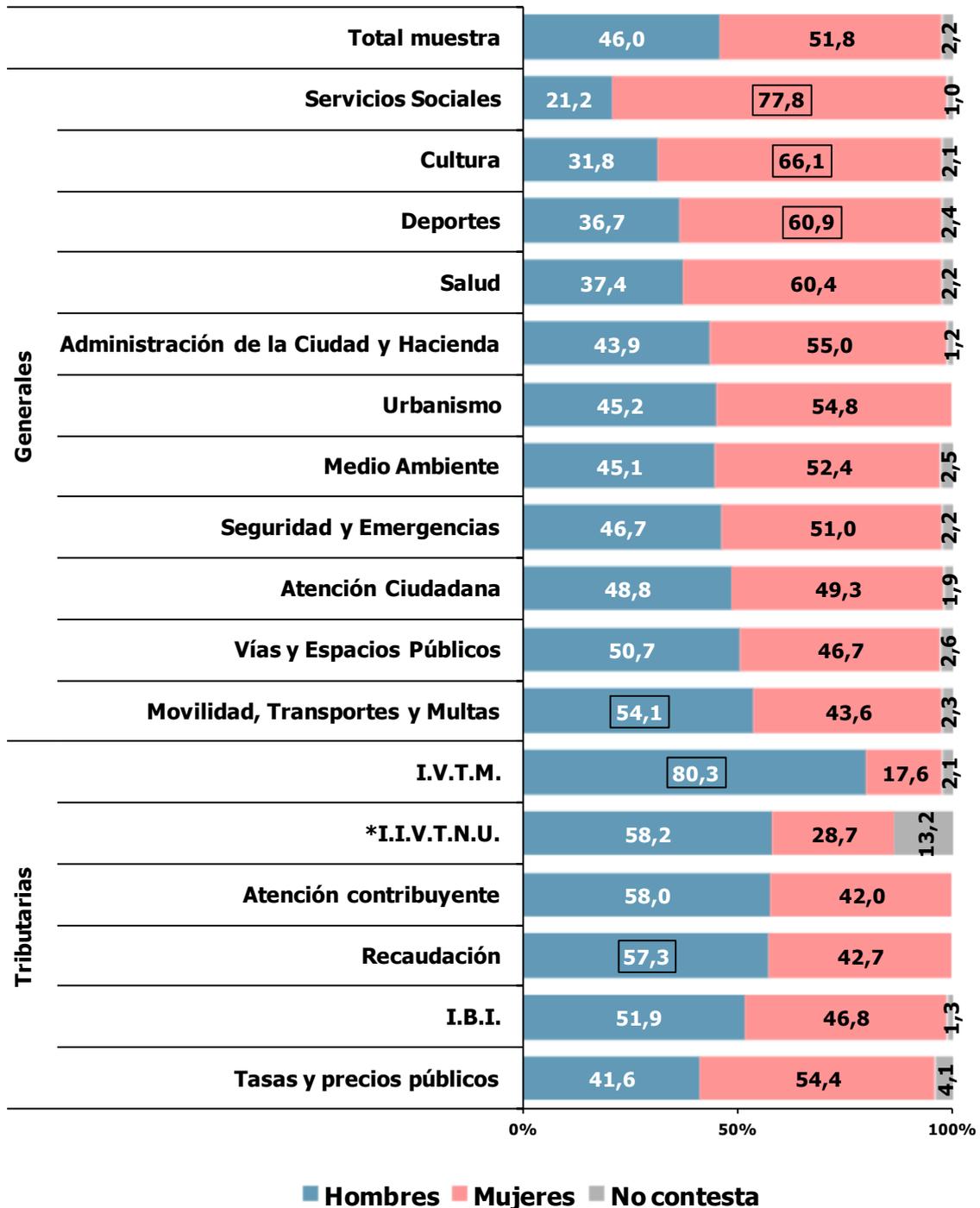


Atendiendo al bloque de materias Generales y el de materias Tributarias, se observan las siguientes diferencias:

El porcentaje de solicitudes sobre materias Generales realizadas por mujeres (52,4%) es significativamente superior al de los hombres (43,4%) y también al 51,8% registrado en total. De forma inversa, el porcentaje de solicitudes sobre materias Tributarias realizado por hombres (54,7%) es significativamente superior al 45,4% de las realizadas por mujeres y al 46,0% total.

Por tanto, existe una relación que vincula a las materias Generales con las mujeres y a las Tributarias con los hombres.

Sexo según materias



Base: Total muestra.

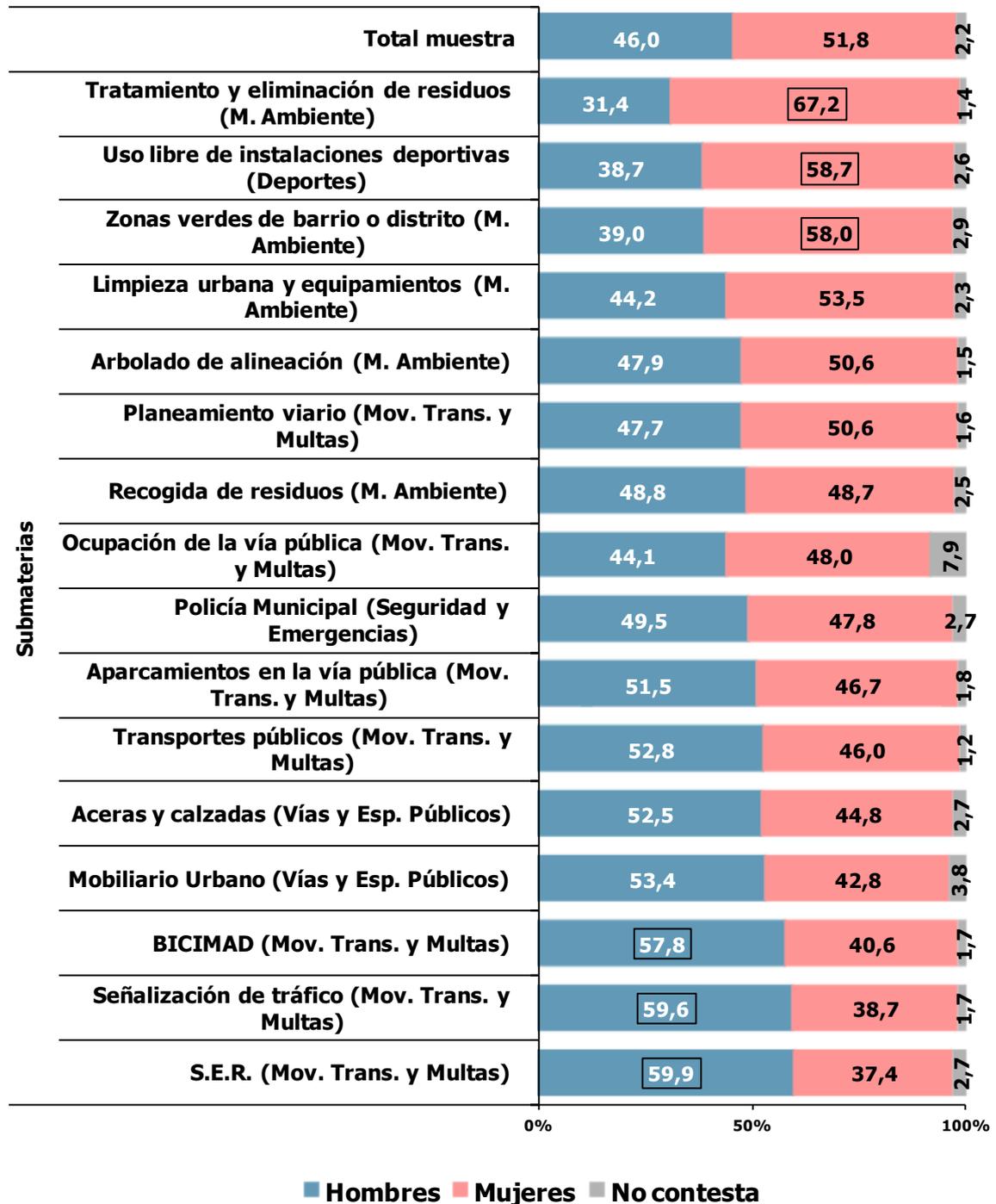
*Base muestral reducida.

Si profundizamos tomando la distribución por sexo en cada materia, se pueden comprobar los temas específicos que destacan entre hombres y mujeres tomando como referencia el porcentaje que es significativamente superior al porcentaje total registrado.

Así, las materias Tributarias entre las que más destaca el porcentaje de las que realizaron los hombres son el I.V.T.M. (80,3%) y Recaudación (57,3%), aunque cabe señalar también el porcentaje de solicitudes realizadas por hombres en una de las materias Generales: Movilidad, Transportes y Multas (54,1%). Estos tres porcentajes son significativamente superiores al 46,0% total de solicitudes interpuestas por hombres.

Las materias Generales entre las cuales destaca más el porcentaje de mujeres son Cultura (66,1%), Deportes (60,9%) y Servicios Sociales (77,8%), los tres significativamente superiores al 51,8% del total de solicitudes que realizaron las mujeres.

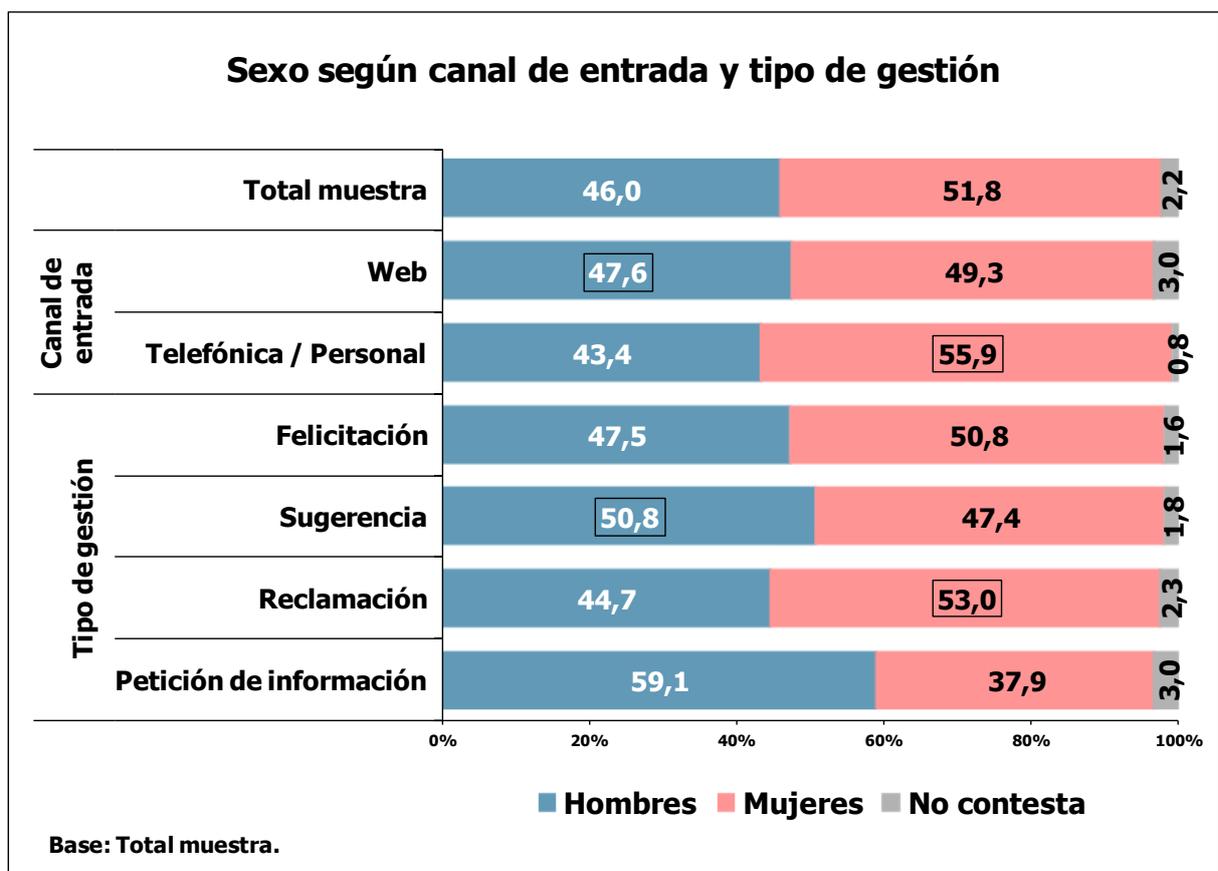
Sexo según submaterias



Base: Total muestra.

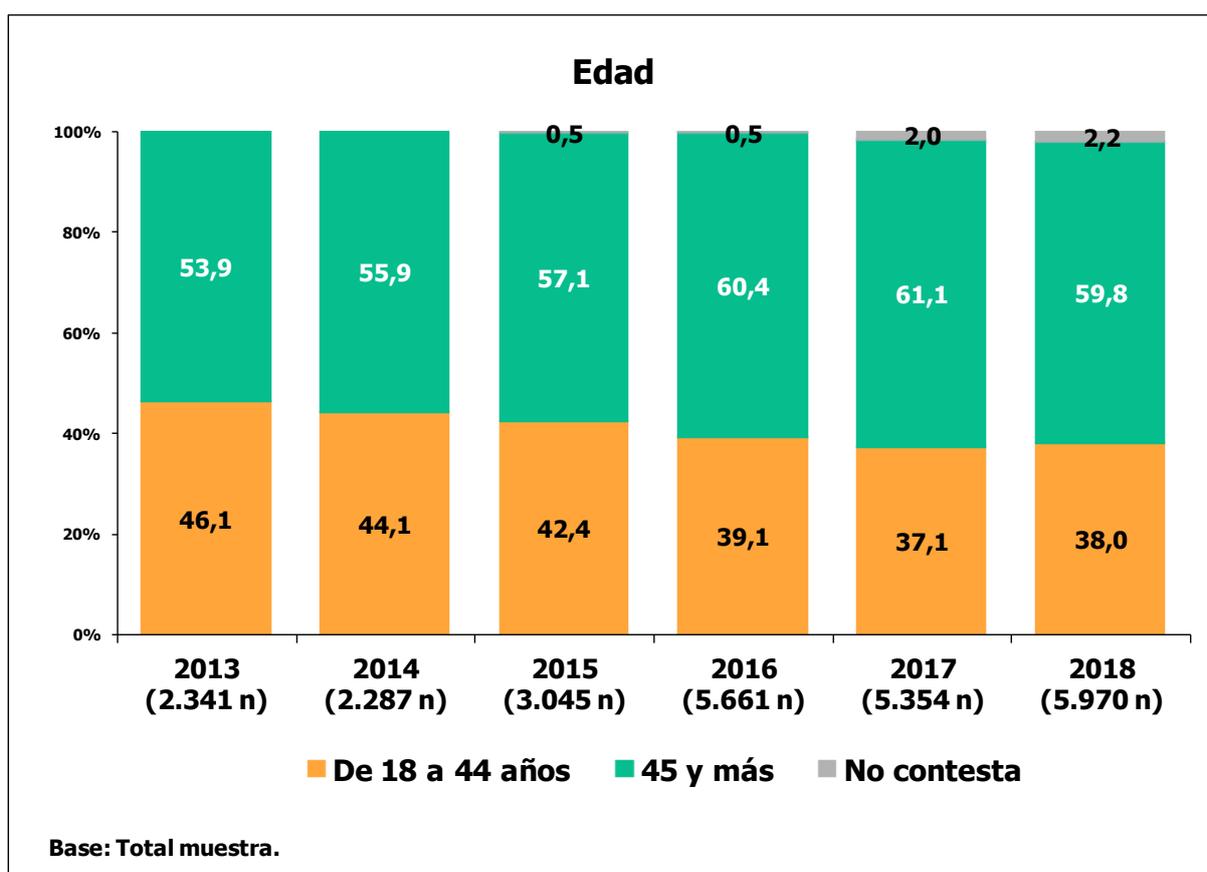
Si descendemos al nivel de la submaterias, se pueden especificar los temas más señalados entre hombres y mujeres. Así, se puede comprobar que las tres submaterias que más destacan entre los hombres pertenecen a la materia General en la que también destacaban: Movilidad, Transportes y Multas, concretamente el porcentaje de solicitudes interpuestas por hombres al tratarse de BICIMAD (57,8%), el S.E.R. (59,9%) y señalización de tráfico (59,6%) es significativamente superior al 46,0% del total realizadas por hombres.

Por su parte, el porcentaje de solicitudes que realizaron las mujeres sobre uso libre de instalaciones deportivas (58,7%), tratamiento y eliminación de residuos (67,2%) y zonas verdes de barrio o distrito (58,0%) es significativamente superior al 51,8% total, submaterias sobre las que más mujeres han usado el Sistema SyR de las 16 analizadas.

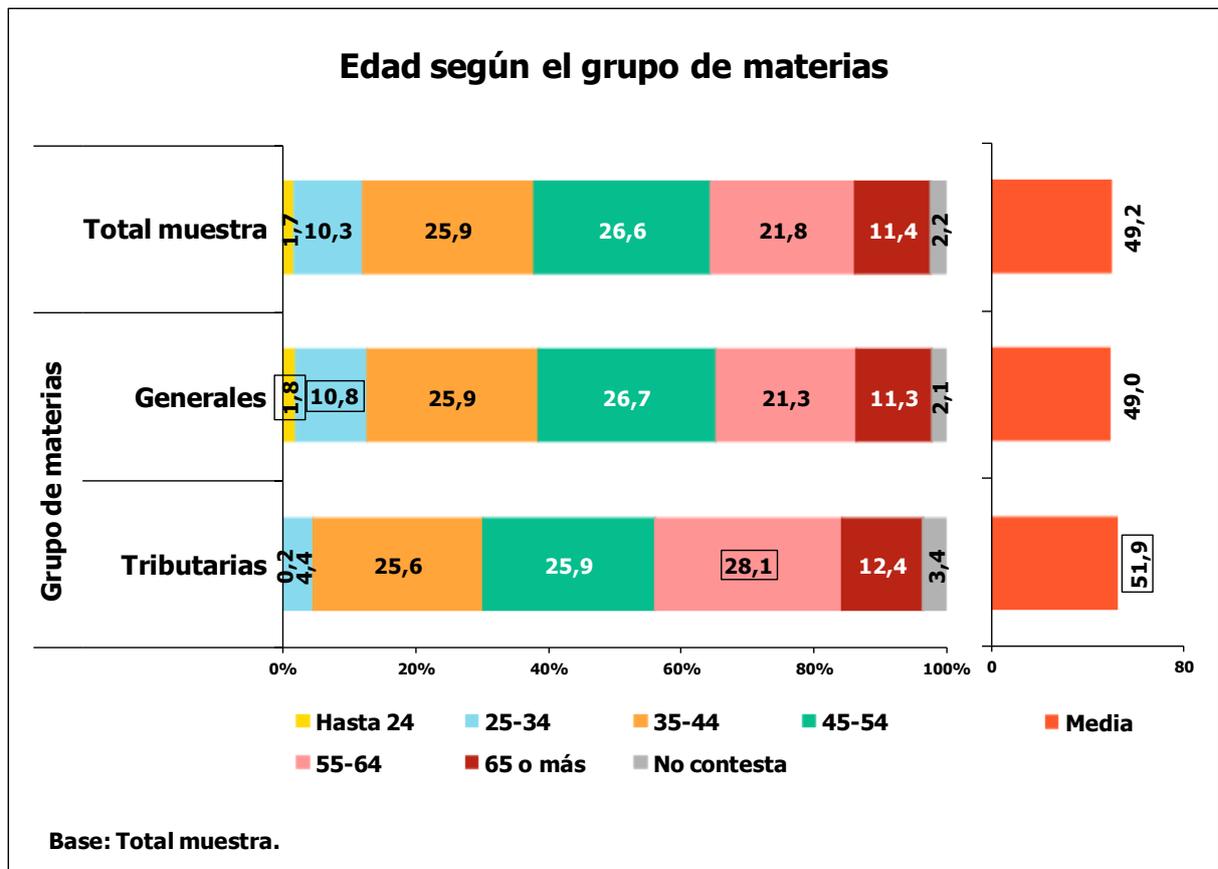


Atendiendo al canal de entrada, el porcentaje de mujeres entre quienes entraron al Sistema SyR de manera presencial o telefónica (55,9%) es significativamente superior al registrado entre quienes entraron por la página web (49,3%). Mientras que el porcentaje de hombres entre quienes entraron por la web (47,6%) es significativamente superior al que representan los hombres que entraron de forma presencial o telefónica (43,4%).

Según el tipo de expediente, entre quienes realizaron sugerencias se registra un porcentaje de hombres (50,8%) que es significativamente superior al registrado entre quienes hicieron reclamaciones (44,7%) y al 46,0% total, mientras que el porcentaje de mujeres entre quienes hacen reclamaciones (53,0%) es significativamente superior al que se registra entre quienes hacen sugerencias (47,4%) y también al 51,8% del total.



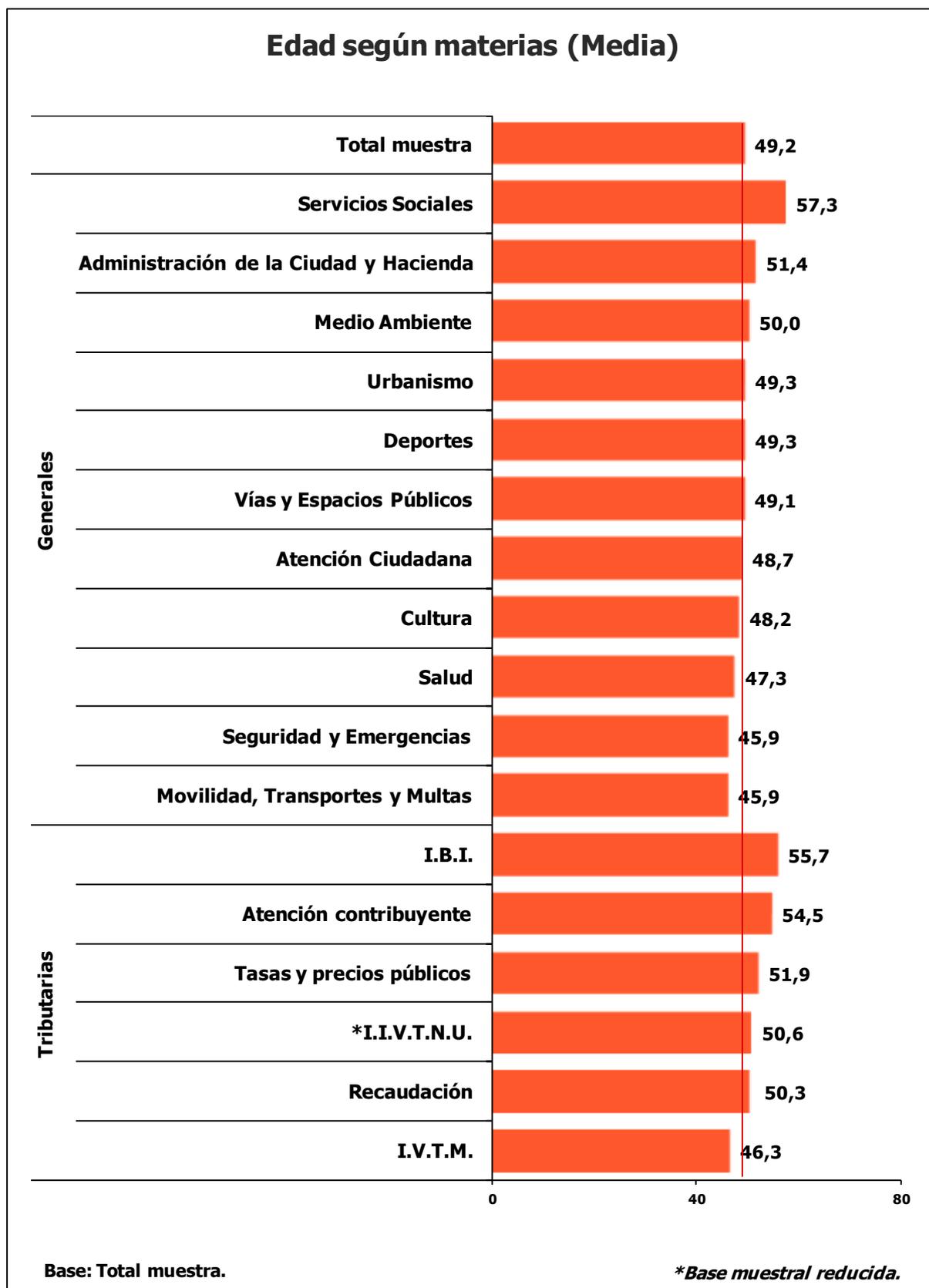
En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR y observando los datos de evolución desde el año 2013, la tendencia se mantiene más o menos estable en los dos últimos años, tras varios años en los que el crecimiento de los más mayores ha ido abriendo la brecha existente con respecto al porcentaje de los más jóvenes, que son menos a medida que pasa el tiempo.



La media de edad registrada entre las personas usuarias del servicio es de 49 años. Media que casi llega a los 52 años entre quienes usaron el Sistema SyR en materias Tributarias. El porcentaje de quienes tienen de 55 a 64 años registrado en ese bloque de materias (28,1%) es significativamente superior al registrado en el bloque de materias Generales (21,3%) y entre el total (21,8%) con esa misma edad.

Por su parte, la media de edad de quienes utilizaron el servicio para materias Generales es de 49 años (significativamente inferior a los 52 de las Tributarias), ya que el porcentaje de quienes tienen hasta 24 años (1,8%) y de 25 a 34 (10,8%) destaca significativamente con respecto al registrado por quienes realizaron solicitudes sobre materias Tributarias (0,2% y 4,4% respectivamente) y también entre el total (1,8% y 10,3% respectivamente).

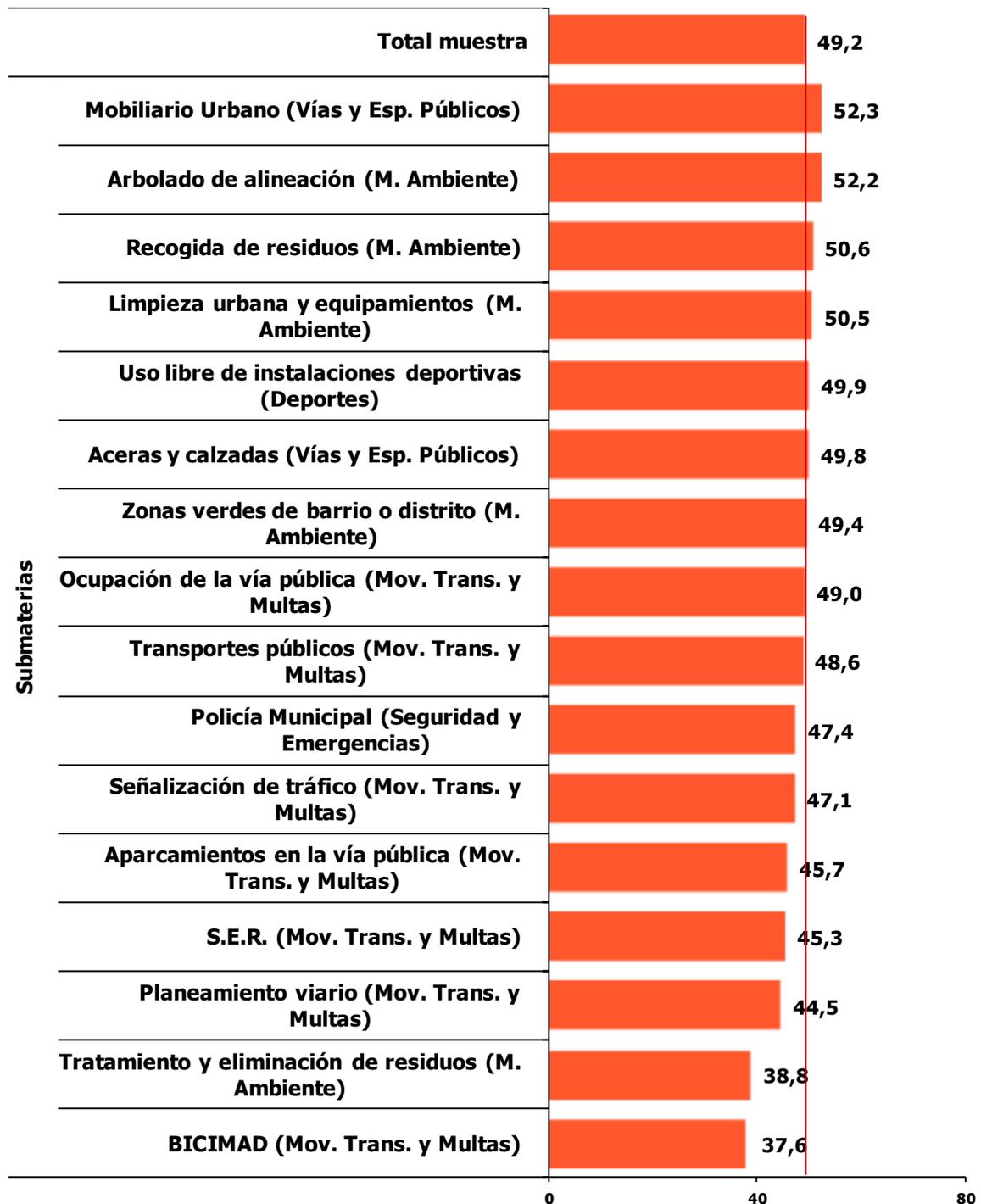
Edad según materias (Media)



No obstante, si profundizamos en cada materia específica y centrándonos en la media, la mayor edad media registrada se observa entre las personas usuarias que han presentado SyR sobre una materia General: Servicios Sociales (57 años) y también entre las personas que realizaron sus solicitudes sobre otras tres materias Tributarias: I.B.I (casi 56 años), Atención al Contribuyente (54 años y medio) y Tasas y Precios Públicos (52 años).

Mientras que entre quienes la han presentado sobre Movilidad, Transportes y Multas (46 años) y Seguridad y Emergencias (46 años), ambas Generales, se registran las menores medias de edad, pero también en una de las Tributarias: I.V.M.T. (46 años).

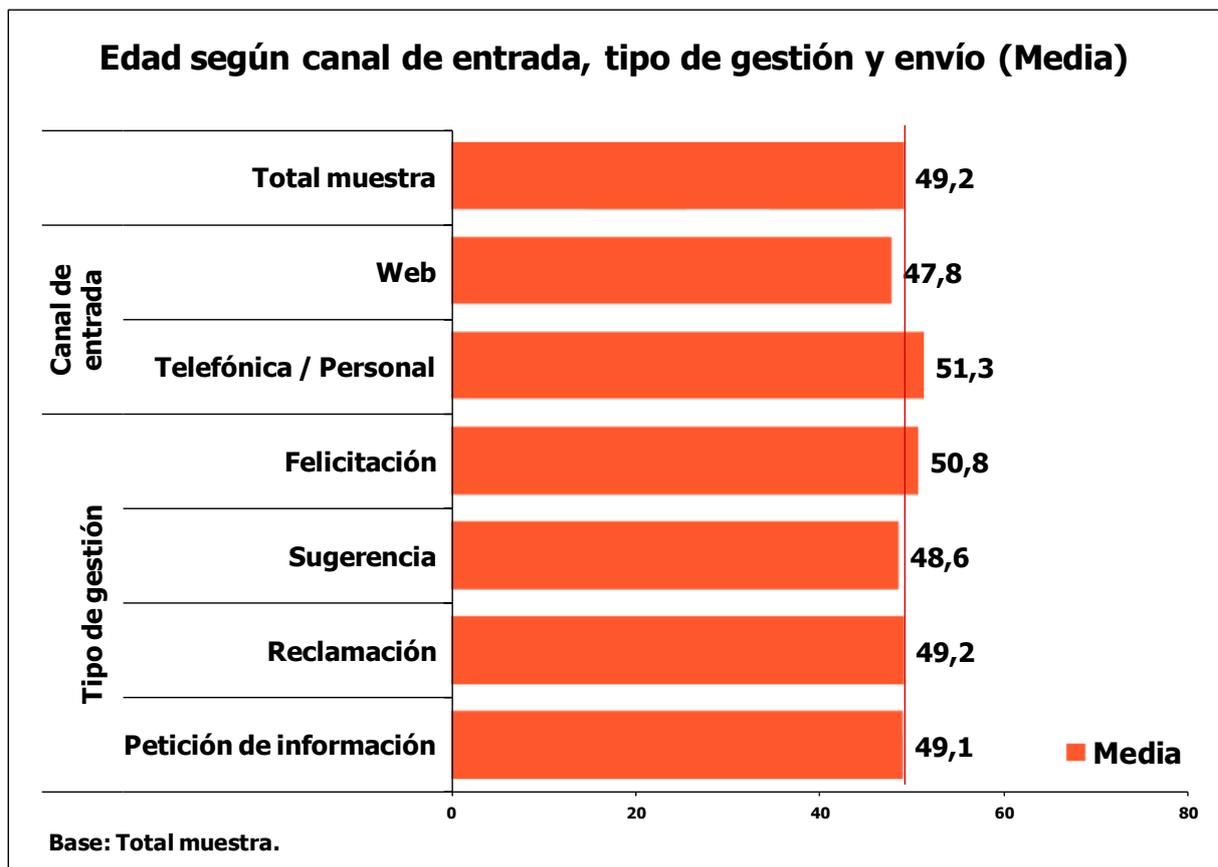
Edad según submaterias (Media)



Base: Total muestra.

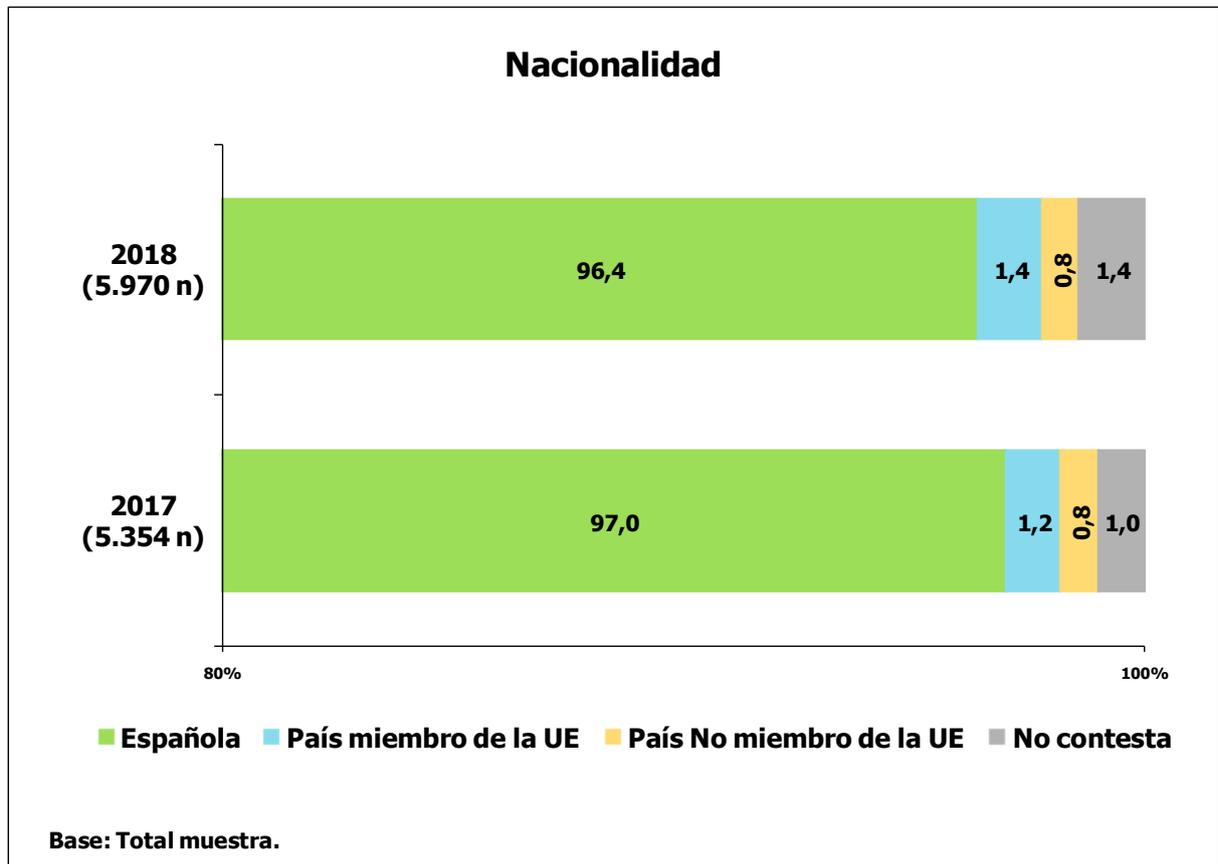
Entre las 16 submaterias analizadas, la media de edad más alta se registra entre las personas usuarias que interpusieron solicitudes sobre mobiliario urbano (52 años) de la materia de Vías y Espacios Públicos y sobre arbolado de alineación (52 años), recogida de residuos (51) y limpieza urbana y equipamientos (51) que pertenecen a la materia de Medio Ambiente.

La menor edad media se registra entre quienes utilizaron el Sistema SyR sobre aspectos de BICIMAD (37 años y medio) y tratamiento y eliminación de residuos (casi 39 años).

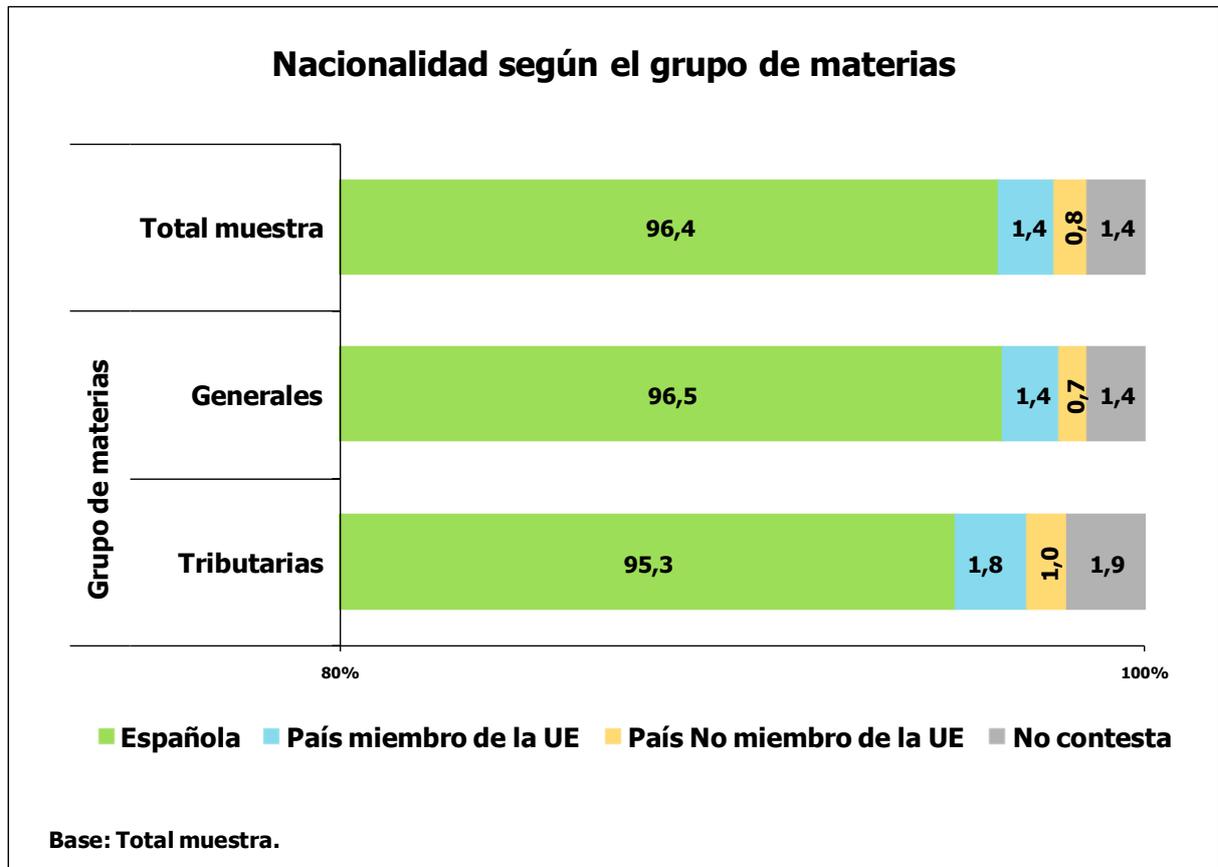


En función del canal de entrada al Sistema SyR, la edad media registrada entre quienes entran telefónica o presencialmente (más de 51 años) es significativamente superior a la edad media de quienes entran por el canal digital (casi 48 años).

Atendiendo al tipo de SyR, entre quienes realizan felicitaciones se registra una edad media de casi 51 años, media significativamente superior a los casi 49 años registrados entre quienes hacen sugerencias.



La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,4%), el 1,4% son de un país miembro de la UE y el 0,8% de un país no miembro de la UE. Estos porcentajes son muy similares a los registrados en la consulta anterior.



No existen diferencias significativas en el porcentaje de personas con nacionalidad española entre los dos bloques de materias: Generales y Tributarias.

% Verticales	Total	Materias Generales										
Nacionalidad por materias		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
Total	5.970	269	245	239	424	1.864	1.147	72	185	227	84	639
Muestra real	5.970	235	220	205	398	1.923	1.285	68	189	216	71	587
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	95,2	93,0	96,1	98,2	96,3	96,8	96,9	97,4	96,3	98,3	97,3
Extranjero de país miembro de la UE	1,4	4,1	2,9	0,3	0,2	1,8	1,0	2,0	0,8	0,1	1,7	0,5
Extranjero de país No miembro de la UE	0,8	0,4	1,4	1,9	0,2	0,4	1,2	0,0	0,4	1,6	0,0	0,8
No contesta	1,4	0,3	2,7	1,7	1,4	1,5	1,1	1,1	1,3	1,9	0,0	1,4

% Verticales	Total	Materias tributarias					
Nacionalidad por materias		Atención contribuyente	I.B.I.	*I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
Total	5.970	54	42	18	36	114	96
Muestra real	5.970	49	42	23	33	106	114
	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	100,0	86,6	86,8	97,9	98,0	96,6
Extranjero de país miembro de la UE	1,4	0,0	1,1	0,0	0,0	2,0	0,7
Extranjero de país No miembro de la UE	0,8	0,0	6,2	0,0	0,0	0,0	0,7
No contesta	1,4	0,0	6,2	13,2	2,1	0,0	2,1

*Base muestral reducida.

Si tomamos a las personas usuarias de cada materia específica, la mayoría de españoles en ningún caso estos representa diferencias significativas con respecto al 96,4% total.

Por su parte, el porcentaje de personas cuyo origen es un país miembro de la UE entre quienes usaron el servicio en materia de Administración de

la Ciudad y Hacienda (4,1%) y Atención Ciudadana (2,9%) es significativamente superior al 1,4% registrado entre el total.

Mientras que el porcentaje de personas de un país no miembro de la UE cuando las materias fueron Cultura (1,9%) e I.B.I. (6,2%), es significativamente superior al 0,8% registrado entre el total.

% Verticales	Total	Submaterias					
Nacionalidad por submaterias		Uso libre de instalaciones deportivas (Deportes)	Arbolado de alineación (M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (M. Ambiente)	Recogida de residuos (M. Ambiente)	Tratamiento y eliminación de residuos (M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (M. Ambiente)
Total	5.970	358	285	444	541	105	252
Muestra real	5.970	324	278	475	487	138	287
	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	98,3	97,8	97,9	94,2	98,6	95,6
Extranjero de país miembro de la UE	1,4	0,0	1,4	0,5	3,6	0,0	1,5
Extranjero de país No miembro de la UE	0,8	0,0	0,0	0,3	0,8	0,7	0,3
No contesta	1,4	1,7	0,8	1,1	1,5	0,7	2,7

% Verticales	Total	Submaterias									
Nacionalidad por submaterias		Aparcamientos en la vía pública (Mov. Trans. y Multas)	BICIMAD (Mov. Trans. y Multas)	Ocupación de la vía pública (Mov. Trans. y Multas)	Planeamiento viario (Mov. Trans. y Multas)	S.E.R. (Mov. Trans. y Multas)	Señalización de tráfico (Mov. Trans. y Multas)	Transportes públicos (Mov. Trans. y Multas)	Policía Municipal (Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (Vías y Esp. Públicos)	Mobiliario Urbano (Vías y Esp. Públicos)
Total	5.970	69	122	78	196	246	117	117	153	327	114
Muestra real	5.970	93	127	87	262	199	152	152	174	311	105
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	98,1	94,0	93,1	99,1	96,8	98,9	98,2	97,4	98,4	98,5
Extranjero de país miembro de la UE	1,4	1,0	1,2	0,0	0,6	0,0	0,5	1,2	0,5	0,5	0,0
Extranjero de país No miembro de la UE	0,8	0,0	4,3	0,0	0,3	1,9	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0
No contesta	1,4	0,9	0,5	6,9	0,0	1,4	0,6	0,6	1,6	1,1	1,5

Si profundizamos en las 16 submaterias y tomando como referencia el porcentaje que destaca significativamente por encima del total, tampoco destaca en ninguna de las submaterias el porcentaje de quienes tienen nacionalidad española.

Sin embargo, el porcentaje de extranjeros de país miembro de la UE entre las personas que realizaron solicitudes sobre recogida de residuos (3,6%), de la materia Medio Ambiente, es significativamente superior al 1,4% registrado entre todas las solicitudes.

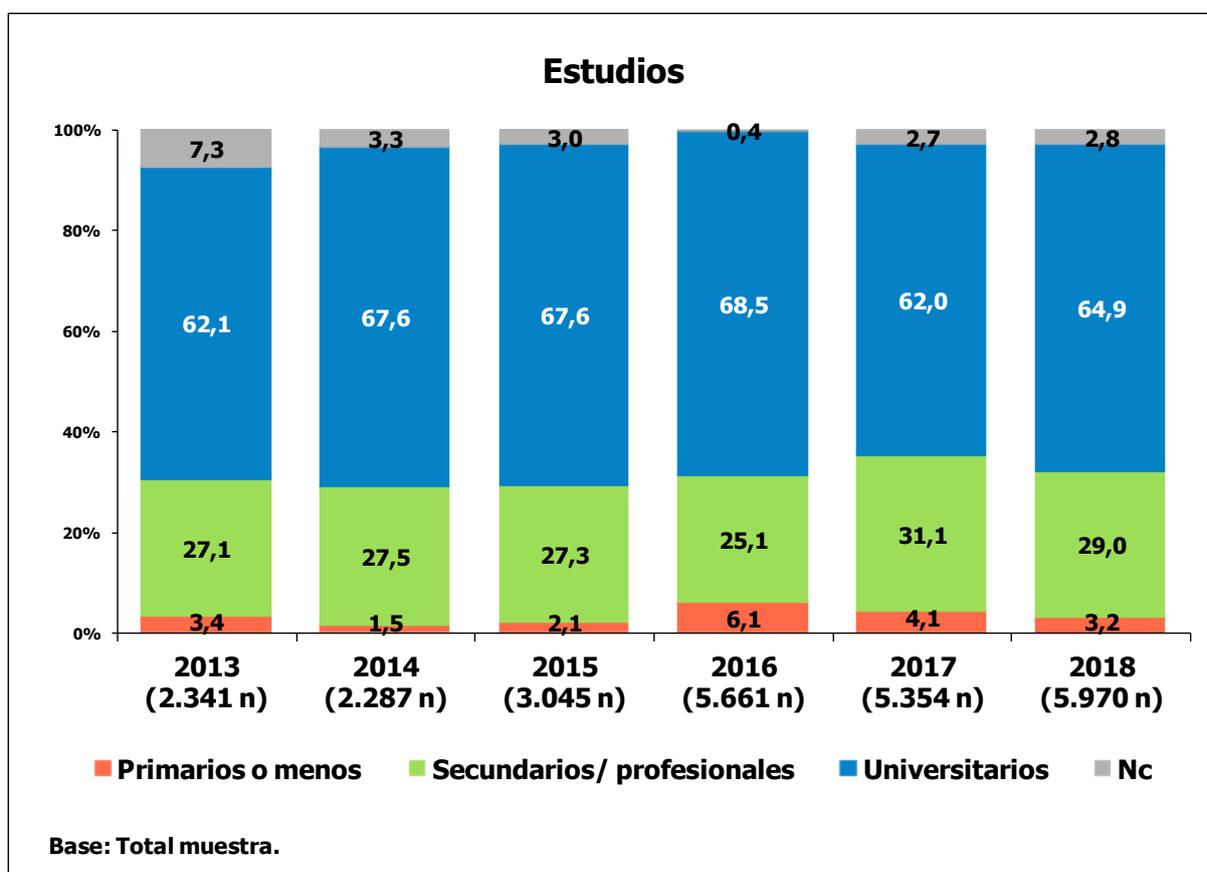
Por su parte, las personas extranjeras de país no miembro de la UE que realizaron solicitudes sobre BICIMAD (4,3%) y S.E.R. (1,9%) representan porcentajes significativamente superiores al 0,8% registrado entre todas, ambas submaterias pertenecen a la materia de Movilidad, Transportes y Multas.

% Verticales	Total	Canal de entrada		Tipo de gestión			
		Web	Telefónica / Personal	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Nacionalidad por canal y tipo							
Total Muestra real	5.970 5.970	3.722 5.290	2.248 680	167 156	1.110 1.543	4.651 4.216	42 55
	%	%	%	%	%	%	%
Española	96,4	96,7	96,0	95,8	96,9	96,4	98,2
Extranjero de país miembro de la UE	1,4	1,0	2,0	0,5	1,5	1,4	0,0
Extranjero de país No miembro de la UE	0,8	0,4	1,4	2,9	0,2	0,8	0,0
No contesta	1,4	1,8	0,7	0,9	1,5	1,4	1,8

En función del canal de entrada al Sistema SyR, entre quienes entran telefónica y presencialmente las personas extranjeras –ya sean de un país miembro o no miembro de la UE- representan un porcentaje (2,0% y 1,4% respectivamente) significativamente superior al registrado entre

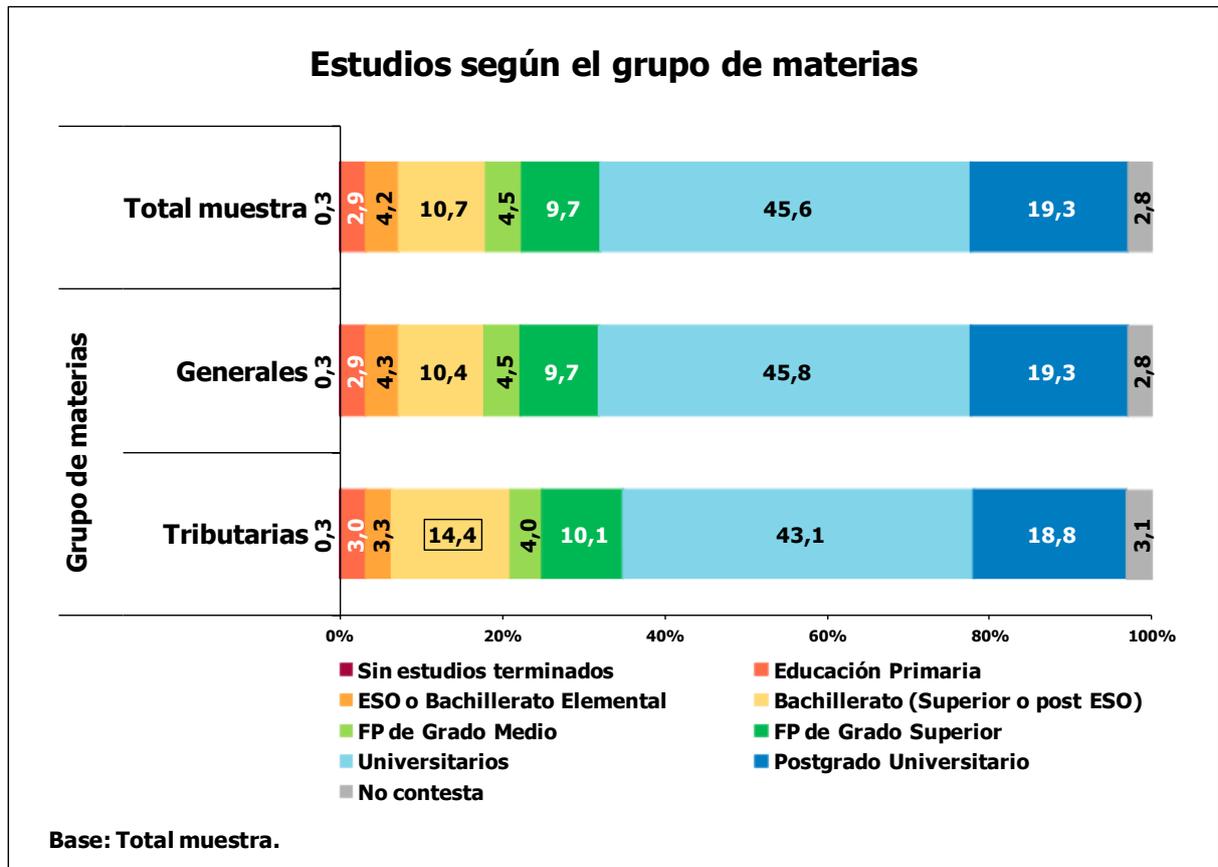
quienes entran por la página web (1,0% y 0,4% respectivamente) y al registrado entre el total (1,4% y 0,8% respectivamente).

El porcentaje de personas usuarias de un país no miembro de la UE, destaca también entre los que hacen felicitaciones (2,9%) y reclamaciones (0,8%) con respecto al que se registran entre quienes hacen sugerencias (0,2%) o peticiones de información (0,0%).



Según los datos de evolución sobre la formación que tienen las personas usuarias del Sistema SyR, la distribución se mantiene estable desde 2013 hasta la fecha.

En general, se puede observar que el alto nivel formativo se mantiene como el nivel educativo predominante, lo cual relaciona claramente esta característica con la utilización del servicio.



Si se atiende al bloque de materias Generales y al bloque de Tributarias, los resultados son bastante similares, el único porcentaje que presenta diferencias significativas es el de personas usuarias que tienen el Bachillerato Superior o post ESO, que es entre quienes utilizaron el servicio para materias Tributarias (14,4%) significativamente superior al registrado entre quienes lo utilizaron para materias Generales (10,4%) y también al 10,7% registrado entre todas las solicitudes.

% Verticales	Total	Materias Generales										
		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
Total	5.970	269	245	239	424	1.864	1.147	72	185	227	84	639
Muestra real	5.970	235	220	205	398	1.923	1.285	68	189	216	71	587
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0
Educación primaria	2,9	10,3	1,3	0,3	4,0	1,4	0,7	7,0	0,0	21,7	1,0	3,0
ESO o bachillerato elemental	4,2	1,5	4,1	8,3	5,1	5,6	3,5	5,1	1,3	7,9	1,0	2,3
Bachillerato (superior o post ESO)	10,7	9,3	17,2	6,2	14,9	9,8	10,2	11,0	9,8	12,8	6,7	9,6
FP de grado medio	4,5	4,3	2,3	2,4	5,8	4,2	3,3	3,2	7,9	7,4	2,7	6,4
FP de grado superior	9,7	9,5	8,2	6,6	10,4	10,1	7,4	10,1	8,6	11,0	5,8	13,5
Universitarios	45,6	44,2	45,9	57,9	35,8	46,8	50,4	38,8	46,0	29,3	40,4	44,3
Postgrado universitario	19,3	19,4	18,1	16,6	20,7	18,1	22,0	24,7	23,4	5,6	42,4	17,6
No contesta	2,8	1,5	2,9	1,7	3,3	3,5	2,1	0,0	3,1	2,8	0,0	3,3

% Verticales	Total	Materias tributarias					
		Atención contribuyente	I.B.I.	* I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
Total	5.970	54	42	18	36	114	96
Muestra real	5.970	49	42	23	33	106	114
	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,7
Educación primaria	2,9	11,8	13,2	0,0	0,0	0,0	0,0
ESO o bachillerato elemental	4,2	4,4	6,2	7,7	0,0	1,3	5,6
Bachillerato (superior o post ESO)	10,7	6,4	9,8	0,0	16,3	16,7	12,7
FP de grado medio	4,5	3,9	5,9	0,0	2,1	8,2	0,7
FP de grado superior	9,7	9,5	8,3	4,6	8,4	13,3	12,7
Universitarios	45,6	45,1	28,1	52,2	45,0	39,9	49,8
Postgrado universitario	19,3	15,1	27,7	22,3	25,7	17,2	15,9
No contesta	2,8	3,7	0,9	13,2	2,5	3,0	2,1

*Base muestral reducida.

Si profundizamos en las diferencias existentes en función de cada materia, podemos observar con mayor precisión las materias que destacan en cada nivel formativo, lo cual permite ver qué materias contribuyen en mayor medida al equilibrio que se produce entre los dos bloques y cuáles son las que intervienen en la diferencia señalada.

Así, por ejemplo, el porcentaje de personas con educación primaria registrado entre quienes usaron el servicio en materias Generales como Administración de la Ciudad y Hacienda (10,3%), Salud (7,0%) y sobre todo Servicios Sociales (21,7%) son significativamente superiores al 2,9% registrado entre el total; pero también lo son el 11,8% de personas que utilizaron el servicio para Atención al Contribuyente y el 13,2% para el I.B.I., siendo ambas materias Tributarias.

En cuanto al porcentaje de quienes tienen Bachillerato Superior –que destacaba en el bloque de materias Tributarias- la diferencia se debe sobre todo al porcentaje de quienes realizaron consultas sobre Recaudación (16,7%) que es significativamente superior al 10,7% registrado entre todas. Aunque hay que señalar que quienes la presentaron sobre algunas materias Generales como Atención Ciudadana (17,2%) y Deportes (14,9%) con Bachillerato también representan porcentajes que destacan significativamente con respecto al total.

Por otro lado, quienes tienen ESO o Bachillerato elemental destacan entre las personas usuarias de materias como Cultura (8,3%), Medio Ambiente (5,6%) y Servicios Sociales (7,9%); quienes tienen FP de grado medio entre las que las gestionaron sobre Seguridad y Emergencias (7,9%), Servicios Sociales (7,4%) y Vías y Espacios Públicos (6,4%); quienes tienen FP de grado superior entre quienes las realizaron sobre Vías y Espacios Públicos (13,5%); entre las que interpusieron sobre Cultura con estudios universitarios (57,9%) y sobre Urbanismo con postgrado

universitario (42,4%), todas ellas Generales y repartidas por todo el espectro formativo.

Todo ello explica el equilibrio existente entre los dos bloques de materias, a diferencia del fenómeno observado un año antes que relacionaba a las materias Tributarias con un mayor nivel formativo y a las Generales con uno menor.

% Verticales	Total	Submaterias					
Nivel de estudios por submaterias		Uso libre de instalaciones deportivas (Deportes)	Arbolado de alineación (M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (M. Ambiente)	Recogida de residuos (M. Ambiente)	Tratamiento y eliminación de residuos (M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (M. Ambiente)
Total	5.970	358	285	444	541	105	252
Muestra real	5.970	324	278	475	487	138	287
	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,0	2,9	0,2	0,0	0,0	0,3
Educación primaria	2,9	4,5	1,0	1,7	0,8	0,7	1,7
ESO o bachillerato elemental	4,2	4,6	4,8	4,4	7,1	2,8	7,7
Bachillerato (superior o post ESO)	10,7	15,5	12,6	9,2	12,6	6,3	6,2
FP de grado medio	4,5	6,1	1,3	5,3	3,1	10,3	5,9
FP de grado superior	9,7	11,2	9,0	9,5	10,5	16,2	9,7
Universitarios	45,6	36,2	53,6	45,9	44,2	44,9	44,1
Postgrado universitario	19,3	18,3	12,8	20,6	18,4	16,8	19,6
No contesta	2,8	3,7	2,1	3,2	3,4	2,1	4,9

% Verticales	Total	Submaterias									
		Aparcamientos en la vía pública (Mov. Trans. y Multas)	BICIMAD (Mov. Trans. y Multas)	Ocupación de la vía pública (Mov. Trans. y Multas)	Planeamiento viario (Mov. Trans. y Multas)	S.E.R. (Mov. Trans. y Multas)	Señalización de tráfico (Mov. Trans. y Multas)	Transportes públicos (Mov. Trans. y Multas)	Policía Municipal (Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (Vías y Esp. Públicos)	Mobiliario Urbano (Vías y Esp. Públicos)
Total	5.970	69	122	78	196	246	117	117	153	327	114
Muestra real	5.970	93	127	87	262	199	152	152	174	311	105
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Educación primaria	2,9	0,0	0,0	0,9	1,2	0,3	0,0	2,2	0,0	2,9	5,4
ESO o bachillerato elemental	4,2	4,5	0,0	1,8	4,4	2,2	1,1	7,1	1,6	1,6	3,0
Bachillerato (superior o post ESO)	10,7	4,8	6,9	8,7	4,3	15,4	7,8	11,7	11,3	11,2	12,8
FP de grado medio	4,5	3,5	3,8	0,0	2,3	1,9	2,2	6,3	6,4	4,3	7,4
FP de grado superior	9,7	12,1	6,6	10,3	8,3	4,0	8,3	6,6	6,4	15,4	8,2
Universitarios	45,6	47,3	44,3	43,6	57,1	54,9	52,0	48,3	43,8	43,8	42,0
Postgrado universitario	19,3	25,8	37,4	32,2	19,4	17,1	27,4	16,5	26,8	17,9	13,9
No contesta	2,8	1,9	1,1	2,5	2,7	2,7	1,2	1,2	3,8	3,0	7,3

En cuanto al nivel formativo que destaca significativamente con respecto al total entre las 16 submaterias analizadas, se observan las siguientes diferencias:

- Las personas usuarias sin estudios terminados entre las que usaron el Sistema SyR para arbolado de alineación (2,9%) y sobre el S.E.R. (1,6%) representan porcentajes significativamente superiores al 0,3% registrado entre el total.
- El porcentaje de quienes tienen educación primaria entre quienes realizaron solicitudes sobre uso libre de instalaciones deportivas (4,5%) y mobiliario urbano (5,4%) destacan significativamente con respecto al 4,2% registrado entre el total.
- Las personas usuarias con ESO o bachillerato elemental representan un 7,1% entre quienes usaron el servicio para recogida

de residuos y un 7,7% entre quienes lo usaron para zonas verdes de barrio o distrito, ambos significativamente superiores al 4,2% entre el total.

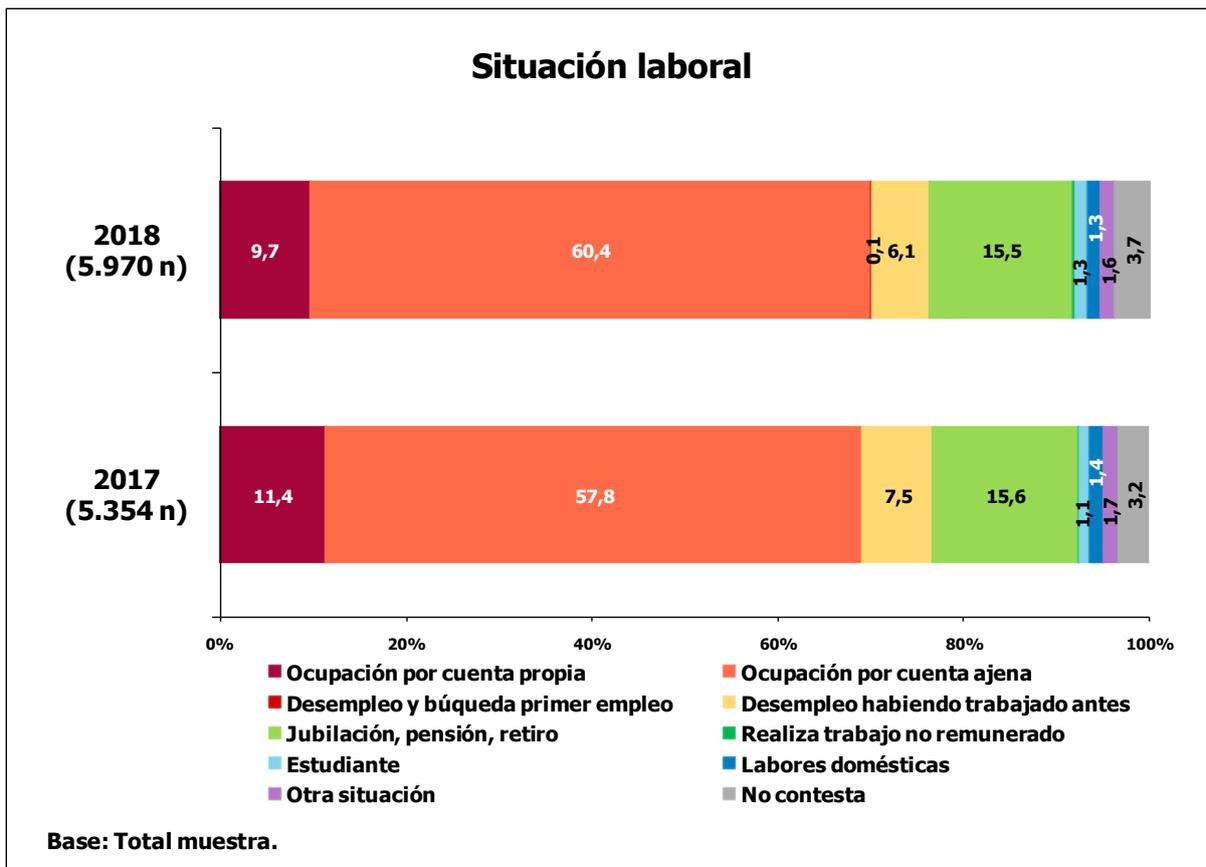
- Quienes tienen Bachillerato representan un 15,5% entre las personas que interpusieron solicitudes sobre el uso libre de las instalaciones deportivas y un 15,4% entre quienes lo hicieron sobre el S.E.R., ambos significativamente superiores al 10,7% registrado entre el total.
- El FP de grado medio y de grado superior son niveles formativos que destacan entre las personas usuarias que realizaron su gestión sobre tratamiento y eliminación de residuos (10,3% y 16,2% respectivamente), destacando también el FP de grado superior entre las personas usuarias que gestionaron la solicitud sobre aceras y calzadas (15,4%).
- Las personas usuarias con estudios universitarios entre quienes utilizaron el Sistema SyR en las submaterias de arbolado de alineación (53,6%), planeamiento viario (57,1%) y el S.E.R. (54,9%) representan porcentajes significativamente superiores al 45,6% registrado entre el total de solicitudes.
- Por último, quienes tienen un postgrado universitario entre las personas usuarias que sugirieron o reclamaron sobre BICIMAD (37,4%), ocupación de la vía pública (32,2%), señalización de tráfico (27,4%) y Policía Municipal (26,8%) representan también porcentajes significativamente superiores al 19,3% registrado entre el total.

% Verticales	Total	Canal de entrada		Tipo de gestión			
		Web	Telefónica / Personal	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Nivel de estudios por canal y tipo							
Total	5.970	3.722	2.248	167	1.110	4.651	42
Muestra real	5.970	5.290	680	156	1.543	4.216	55
	%	%	%	%	%	%	%
Sin estudios terminados	0,3	0,1	0,7	0,0	0,1	0,4	0,0
Educación primaria	2,9	1,2	5,9	5,0	2,4	3,0	0,0
ESO o bachillerato elemental	4,2	3,2	6,0	3,5	3,7	4,4	3,6
Bachillerato (superior o post ESO)	10,7	9,1	13,3	17,2	10,5	10,5	11,1
FP de grado medio	4,5	4,1	5,0	2,4	3,3	4,8	2,0
FP de grado superior	9,7	9,9	9,4	10,4	7,5	10,2	2,5
Universitarios	45,6	46,3	44,5	42,3	48,3	45,0	48,4
Postgrado universitario	19,3	23,1	12,9	17,5	22,0	18,6	28,5
No contesta	2,8	3,1	2,3	1,6	2,1	3,0	3,9

Entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, el porcentaje de quienes tienen estudios de postgrado (23,1%) es significativamente superior al registrado entre las personas usuarias que entran presencial o telefónicamente (12,9%) y a los registrados entre el total (19,3%). Mientras que entre los que entran por los canales telefónico y presencial el 0,7% no tienen estudios, el 5,9% sólo primarios, el 6,0% ESO o Bachillerato Elemental y el 13,3% Bachillerato Superior, estos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre las personas usuarias que entran vía digital (0,1%, 1,2%, 3,2% y 9,1% respectivamente) y entre el conjunto (0,3%, 2,9%, 4,2% y 10,7% respectivamente).

Por su parte, entre quienes realizan sugerencias, el 48,3% tienen estudios universitarios y el 22,0% postgrado universitario, porcentajes significativamente superiores a los porcentajes registrados entre el total

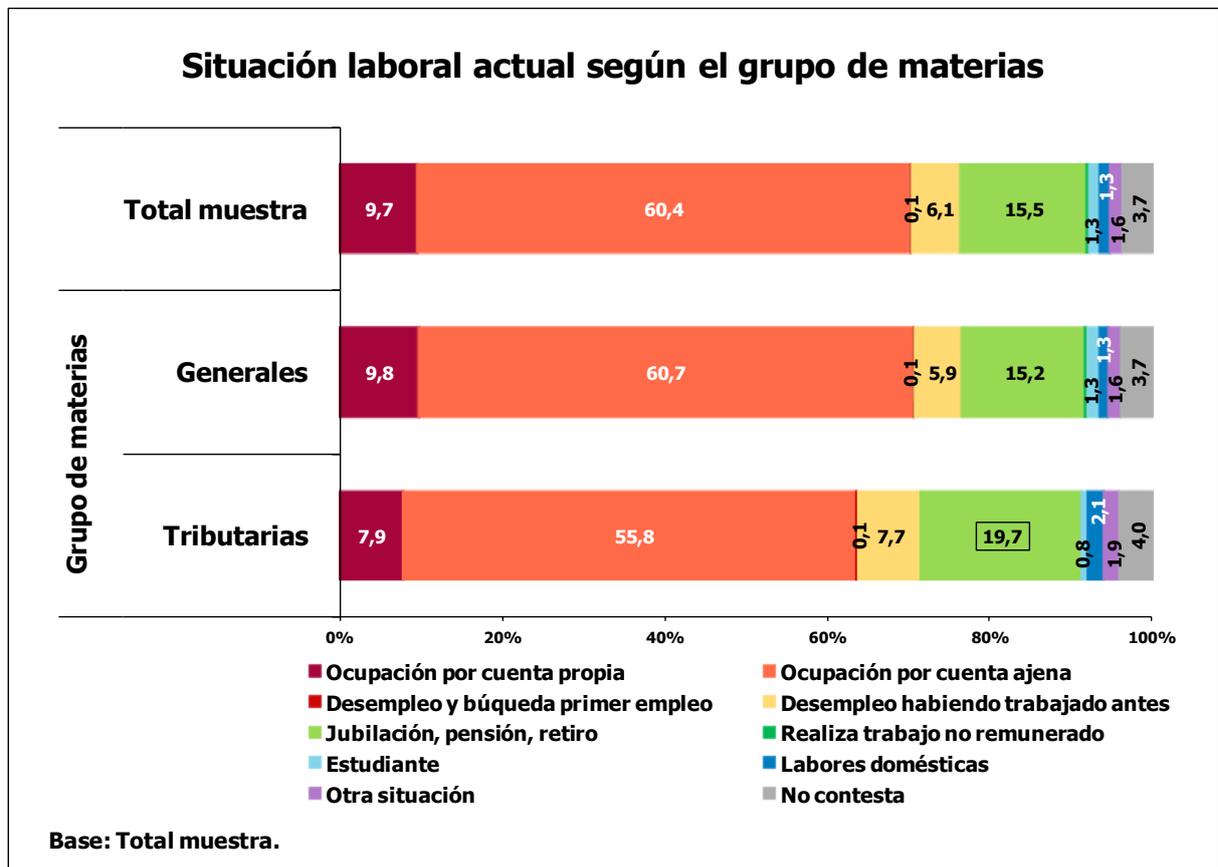
(45,6% y 19,3% respectivamente). Sin embargo, entre quienes realizan reclamaciones el 0,4% no tienen estudios, el 4,8% tienen FP de grado medio y el 10,2% FP de grado superior, destacando significativamente con respecto a los porcentajes registrados entre el total (0,3%, 4,5% y 9,7% respectivamente).



Siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (70,1%), seis por cuenta ajena (60,4%) y uno por cuenta propia (9,7%), situación laboral claramente mayoritaria.

El 15,5% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 6,1% están desempleadas, el 1,3% realizan labores domésticas, el 1,3% son estudiantes, el 0,3% realizan trabajo no remunerado y el 1,6% están en otro tipo de situación.

Estos datos apenas sufren variaciones con respecto a los recabados el año anterior.



La única diferencia significativa entre el bloque de materias Generales y el de Tributarias se produce a propósito del porcentaje de jubilados, pensionistas o retirados.

De manera que entre quienes realizaron solicitudes sobre materias Tributarias el porcentaje de jubilados (19,7%) es significativamente superior al registrado entre las personas usuarias de materias Generales (15,2%) y también al registrado entre el total (15,5%).

% Verticales	Total	Materias Generales										
		Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos
Situación laboral actual por materias												
Total	5.970	269	245	239	424	1.864	1.147	72	185	227	84	639
Muestra real	5.970	235	220	205	398	1.923	1.285	68	189	216	71	587
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	9,7	4,1	15,3	5,7	8,5	10,8	12,9	4,2	5,8	2,9	10,8	8,7
Ocupado por cuenta ajena	60,4	56,5	55,9	62,8	57,0	58,2	67,4	71,3	65,6	38,3	65,5	64,5
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	6,1	11,6	9,0	7,5	7,9	4,9	3,6	5,1	7,8	12,7	1,8	5,2
Jubilado, pensionista, retirado	15,5	21,4	11,3	14,6	15,7	18,7	8,6	9,9	9,5	35,3	10,7	12,9
Realiza trabajo no remunerado	0,3	0,3	0,0	0,0	0,4	0,3	0,6	2,2	0,4	0,0	1,0	0,0
Estudiante	1,3	1,2	3,3	4,6	1,1	0,6	1,3	0,9	2,9	0,1	0,0	1,8
Labores domésticas	1,3	2,4	1,2	0,0	2,5	0,9	0,7	0,0	0,9	6,1	0,9	1,6
Otra situación	1,6	0,6	0,4	1,4	2,1	1,4	1,6	3,2	0,5	1,2	6,5	1,6
No contesta	3,7	1,5	3,5	3,4	4,8	4,2	2,7	3,2	6,6	3,3	2,8	3,7

% Verticales	Total	Materias tributarias					
		Atención contribuyente	I.B.I.	* I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
Situación laboral actual por materias							
Total	5.970	54	42	18	36	114	96
Muestra real	5.970	49	42	23	33	106	114
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	9,7	9,7	1,1	17,6	6,7	11,5	6,1
Ocupado por cuenta ajena	60,4	47,8	48,2	31,9	59,1	64,4	58,9
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	6,1	4,5	1,3	17,8	13,7	6,0	4,6
Jubilado, pensionista, retirado	15,5	26,0	39,1	12,7	16,3	10,9	19,0
Realiza trabajo no remunerado	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiante	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,7
Labores domésticas	1,3	7,4	0,0	0,0	0,0	2,2	2,0
Otra situación	1,6	0,0	2,2	4,6	2,1	0,0	4,7
No contesta	3,7	4,5	8,2	15,5	2,1	2,6	4,1

*Base muestral reducida.

Para profundizar en las distintas materias, hemos tomado como referencia el porcentaje de cada situación laboral en cada materia cuando es significativamente superior al registrado entre el total.

Así, las personas ocupadas por cuenta propia destacan entre quienes utilizan el servicio para tramitar sugerencias o reclamaciones en materia de Atención Ciudadana (15,3%), Medio Ambiente (10,8%) y Movilidad, Transportes y Multas (12,9%).

Entre las personas usuarias que tramitaron solicitudes sobre Movilidad, Transportes y Multas destaca también el porcentaje de personas ocupadas por cuenta ajena (67,4%) y también el de desempleados en busca del primer empleo (0,6%).

El porcentaje de jubilados destaca significativamente cuando las materias son la Administración de la Ciudad y Hacienda (21,4%), Medio Ambiente (18,7%), Servicios Sociales (35,3%), Atención al Contribuyente (26,0%) y el I.B.I. (39,1%).

Las personas usuarias que son estudiantes destacan en Atención Ciudadana (3,3%) y Cultura (4,6%).

Por último, las personas que se dedican a labores domésticas tienen más presencia entre quienes utilizan el servicio para las materias de Deportes (2,5%), Servicios Sociales (6,1%) y Atención al Contribuyente (7,4%).

% Verticales	Total	Submaterias					
Situación laboral actual por submaterias		Uso libre de instalaciones deportivas (Deportes)	Arbolado de alineación (M. Ambiente)	Limpieza urbana y equipamientos (M. Ambiente)	Recogida de residuos (M. Ambiente)	Tratamiento y eliminación de residuos (M. Ambiente)	Zonas verdes de barrio o distrito (M. Ambiente)
Total	5.970	358	285	444	541	105	252
Muestra real	5.970	324	278	475	487	138	287
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	9,7	9,9	6,6	9,4	17,0	4,0	8,8
Ocupado por cuenta ajena	60,4	52,8	52,4	60,4	53,9	80,8	59,6
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	6,1	6,5	6,1	4,2	3,7	9,5	6,0
Jubilado, pensionista, retirado	15,5	18,2	28,7	18,2	19,6	0,0	15,8
Realiza trabajo no remunerado	0,3	0,4	0,0	0,3	0,0	0,7	0,6
Estudiante	1,3	1,3	0,8	0,5	0,3	0,0	0,6
Labores domésticas	1,3	3,0	0,5	0,7	1,1	0,7	0,3
Otra situación	1,6	2,2	1,3	2,8	0,6	0,7	1,5
No contesta	3,7	5,7	3,3	3,5	3,6	3,5	6,8

% Verticales	Total	Submaterias									
		Aparcamientos en la vía pública (Mov. Trans. y Multas)	BICIMAD (Mov. Trans. y Multas)	Ocupación de la vía pública (Mov. Trans. y Multas)	Planeamiento viario (Mov. Trans. y Multas)	S.E.R. (Mov. Trans. y Multas)	Señalización de tráfico (Mov. Trans. y Multas)	Transportes públicos (Mov. Trans. y Multas)	Policía Municipal (Seguridad y Emergencias)	Aceras y calzadas (Vías y Esp. Públicos)	Mobiliario Urbano (Vías y Esp. Públicos)
Total	5.970	69	122	78	196	246	117	117	153	327	114
Muestra real	5.970	93	127	87	262	199	152	152	174	311	105
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	9,7	10,2	11,2	10,7	8,7	19,4	7,8	16,5	6,5	8,9	10,3
Ocupado por cuenta ajena	60,4	66,5	66,5	68,9	72,4	65,0	71,9	63,1	65,0	64,4	48,1
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,9	4,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	6,1	2,8	4,4	1,8	4,4	2,8	4,0	3,3	9,4	5,1	10,0
Jubilado, pensionista, retirado	15,5	14,3	2,1	12,6	9,2	5,9	8,9	10,1	11,6	12,2	24,2
Realiza trabajo no remunerado	0,3	2,6	0,0	0,0	0,6	0,0	0,6	0,6	0,5	0,0	0,0
Estudiante	1,3	0,0	6,8	0,0	1,5	0,0	2,2	0,0	0,6	0,8	1,5
Labores domésticas	1,3	0,9	3,2	0,0	0,6	0,0	0,6	0,6	1,1	2,6	0,8
Otra situación	1,6	0,0	1,1	2,6	0,7	2,1	1,6	4,1	0,6	1,6	2,2
No contesta	3,7	1,8	0,5	3,4	1,8	4,7	1,8	1,6	4,8	4,4	2,9

En el nivel de análisis de las submaterias, tomamos como referencia nuevamente el porcentaje de cada situación laboral por submateria cuando éste es significativamente superior al registrado entre el total.

Así, la ocupación por cuenta propia destaca entre las personas usuarias que utilizaron el servicio para un tema de recogida de residuos (17,0%) y sobre el S.E.R. (19,4%), mientras que la ocupación por cuenta ajena tiene una mayor presencia entre los usuarios que tramitaron quejas o reclamaciones sobre tratamiento y eliminación de residuos (80,8%), planeamiento viario (72,4%) y señalización de tráfico (71,9%).

Por su parte, los desempleados destacan entre las personas usuarias de BICIMAD cuando están en busca de su primer empleo (4,3%) y en

tratamiento y eliminación de residuos (9,5%), Policía Municipal (9,4%) y mobiliario urbano (10,0%) cuando los desempleados ya han trabajado antes.

Los jubilados o pensionistas representan un porcentaje significativamente alto entre las personas que usaron el servicio para temas como el arbolado de alineación (28,7%), recogida de residuos (19,6%) y mobiliario urbano (24,2%).

Por último, los estudiantes destacan entre quienes reclamaron o sugirieron sobre BICIMAD (6,8%) y quienes se dedican a labores domésticas entre aquellas personas que usaron el servicio para libre uso de instalaciones deportivas (3,0%), BICIMAD (3,2%) y aceras y calzadas (2,6%).

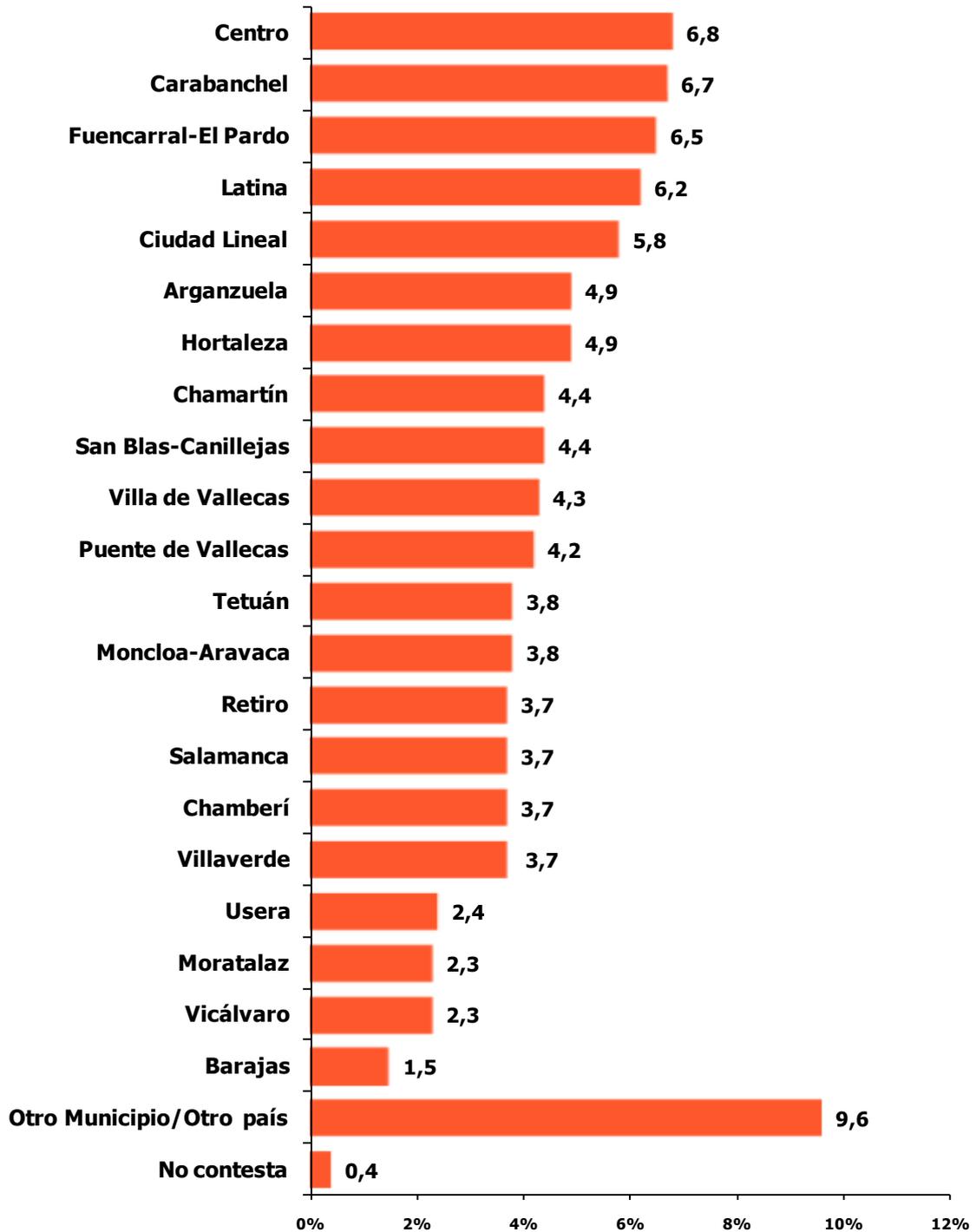
% Verticales	Total	Canal de entrada		Tipo de gestión			
		Web	Telefónica / Personal	Felicitación	Sugerencia	Reclamación	Petición de información
Situación laboral actual por canal y tipo							
Total	5.970	3.722	2.248	167	1.110	4.651	42
Muestra real	5.970	5.290	680	156	1.543	4.216	55
	%	%	%	%	%	%	%
Ocupado por cuenta propia	9,7	8,6	11,5	7,8	8,6	10,0	8,8
Ocupado por cuenta ajena	60,4	65,2	52,4	62,6	63,0	59,6	65,4
Desempleado y busca su primer empleo	0,1	0,1	0,2	0,3	0,2	0,1	0,0
Desempleado y ya ha trabajado antes	6,1	5,3	7,3	4,5	5,4	6,2	9,2
Jubilado, pensionista, retirado	15,5	11,9	21,3	18,8	14,8	15,5	10,8
Realiza trabajo no remunerado	0,3	0,5	0,0	0,0	0,6	0,2	0,0
Estudiante	1,3	1,5	1,0	2,7	1,7	1,1	0,0
Labores domésticas	1,3	0,7	2,4	0,9	0,7	1,5	0,0
Otra situación	1,6	2,0	1,0	0,9	1,4	1,7	3,0
No contesta	3,7	4,3	2,8	1,6	3,6	3,8	2,8

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, representan un 65,2% las personas ocupadas por cuenta ajena y un 0,5% quienes realizan trabajo no remunerado, ambos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre quienes entran por los canales telefónico y presencial (52,4% y 0,0% respectivamente) y entre el total (60,4% y 0,3% respectivamente). Sin embargo, entre quienes entran por los canales telefónico y presencial destaca, con respecto a quienes lo hacen por el canal digital y al total, el porcentaje de personas ocupadas por cuenta propia (11,5%), desempleados que ya han trabajado antes (7,3%) jubilados o pensionistas (21,3%) y de quienes se dedican a las labores domésticas (2,4%).

Atendiendo al tipo de SyR, entre quienes realizan sugerencias destaca el porcentaje de ocupación por cuenta ajena (63,0%) con respecto al que se registra entre quienes realizan reclamaciones (59,6%) y entre el total (60,4%). Y también el porcentaje de quienes realizan trabajo no remunerado (0,6%) con respecto al total (0,3%).

Por último, entre quienes realizaron reclamaciones, se registra un porcentaje de personas usuarias dedicadas a labores domésticas (1,5%) significativamente superior al 1,3% registrado entre el total.

Residencia de las personas usuarias



Base: Total muestra.

Los distritos de residencia en los que más se usa el Servicio son Centro (6,8%), Carabanchel (6,7%), Fuencarral-El Pardo (6,5%) y Latina (6,2%), Centro y Fuencarral-El Pardo repiten posición con respecto al año pasado. Mientras que los que menos tienen son Barajas (1,5%), Vicálvaro (2,3%), Moratalaz (2,3%) y Usera (2,7%), distritos que también fueron los de menor uso del Sistema el año pasado.

Cabe señalar también que el porcentaje de residen en otros municipios distintos de Madrid se mantiene en torno al 10%.

Distritos de residencia por materias	TOTAL	Administración de la Ciudad y Hacienda	Atención Ciudadana	Cultura	Deportes	Medio Ambiente	Movilidad, Transportes y Multas	Salud	Seguridad y Emergencias	Servicios Sociales	Urbanismo	Vías y Espacios Públicos	Atención contribuyente	I.B.I.	I.I.V.T.N.U.	I.V.T.M.	Recaudación	Tasas y precios públicos
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	6,8	5,4	12,6	12,6	6,9	5,5	7,4	4	10,9	6,3	4	5,4	8,1	6,5	7,7	4,6	8,3	1,4
Carabanchel	6,7	9	2,7	8,8	5,8	8,2	4,7	7,9	5,8	3,7	14	7,2	3,8	2,3	6,9	8,8	7,2	4,8
Fuencarral-El Pardo	6,5	4,5	7,2	6,5	4,1	7,1	7,4	10,1	9,5	2,9	3,8	7,3	10,9	10,2	0	11,6	6,3	0
Latina	6,2	4,9	5,4	11	7,2	6	4,9	10	8,5	3,8	10,2	6,4	5,1	7,3	4,6	8,1	7,3	8,4
Ciudad Lineal	5,8	4,1	1,5	3,6	9,2	7,2	4,3	7,3	3,1	3,8	6,7	7,5	7,7	2,3	14,9	0	2,6	10,4
Arganzuela	4,9	2,4	9,7	2,4	5,5	5,5	5,2	0,9	3,2	4,3	3,8	2,8	8,8	9,4	4,6	2,1	3,8	2,4
Hortaleza	4,9	5,5	2,9	4	4,6	6,3	3	9,1	3,9	3,6	2,8	7,1	1,3	1,3	2,7	0	8,9	5,3
Chamartín	4,4	3,1	1,7	1,9	6,5	3,9	5	1,1	0,8	6,6	2	6	12,5	6,2	2,3	7	2,7	2,7
San Blas-Canillejas	4,4	3,5	1,9	3,6	6,5	4,9	4,1	4	8,3	5,9	1,8	5,2	0	2,1	2,3	2,1	0,8	4,7
Villa de Vallecas	4,3	2,6	1,6	1	3,5	7,9	1,9	3,2	2,7	4,3	2	3,2	4,5	0	0	4,2	0	1,3
Puente de Vallecas	4,2	4,3	3,6	3,2	5,9	4,5	4	9,5	3,6	3,3	4,7	5,4	0	1,1	13,2	0	0	3,4
Tetuán	3,8	1,9	4,3	2,1	4,1	3,5	4,6	0,9	3,5	4,3	1,8	4,5	0,6	1,1	2,7	12,1	0,4	7,2
Moncloa-Aravaca	3,8	2,7	2,3	1	2,8	3,6	5,6	12,3	3,3	1,9	5	2,3	0	1,1	0	0	0,8	10,2
Retiro	3,7	2,9	2,2	6	3,7	3,5	4,8	6,2	4,4	1,9	7,6	3,3	0	0,9	0	4,2	0,9	3,2
Salamanca	3,7	4,5	5,5	3,7	5	4	3,3	0	4,3	1,9	2	3,5	0	11,8	0	6	4,7	1,9
Chamberí	3,7	2,9	5,5	3	1,1	3,6	5,4	2	2,1	1,2	13,2	3	1,5	2,1	0	4,6	3,5	5,9
Villaverde	3,7	4,1	1,7	5,3	5,8	3,5	1,2	3,2	5,7	14,4	0,9	2,8	0,7	12,4	0	6,7	5,2	1,3
Usera	2,4	2,5	1,8	1,3	2,3	2,5	2,1	1,1	1,4	3,2	0	3,7	0	0	0	0	1,3	4,9
Moratalaz	2,3	4,4	4,2	1,3	1,5	2,1	1,4	0,9	3,5	5,2	1	3,3	3,7	1	0	0	3	2,5
Vicálvaro	2,3	1,6	2,5	6,2	3	2,5	1,8	2,2	0,8	0,1	5,7	1,7	3,6	0	0	0	0,4	8,6
Barajas	1,5	3,9	0,9	2,6	2,2	1,2	1	2	0,9	1,6	1,8	1,9	2,1	0	0	0	2,7	1,3
Otro municipio	9,6	17,2	17	9	2,9	2,8	16,1	2	9,9	14,1	5	6,5	21,3	21	38,2	17,9	29,2	8,2

Significativamente > al registrado entre el total de personas usuarias.

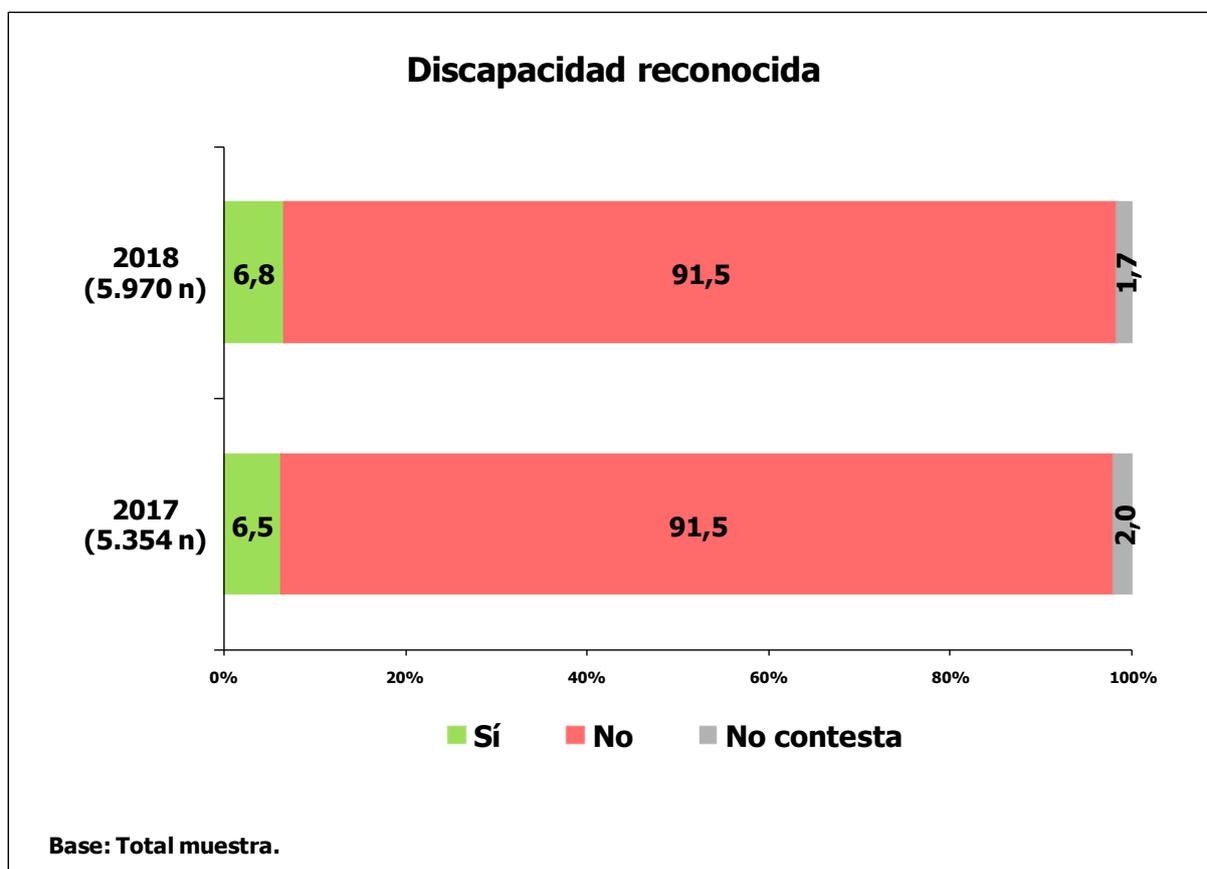
En la tabla anterior pueden comprobarse el porcentaje de personas usuarias que residen en cada uno de los distritos por materias, resaltando aquellos porcentajes que son significativamente superiores al registrado entre el total de personas usuarias, lo que permite identificar los asuntos más destacados en cada zona de Madrid.

Distritos de residencia por submaterias	TOTAL	Uso libre de instalaciones deportivas	Arbolado de alineación	Limpieza urbana y equipamientos	Recogida de residuos	Tratamiento y eliminación de residuos	Zonas verdes de barrio o distrito	Aparcamientos en la vía pública	BICIMAD	Ocupación de la vía pública	Planeamiento viario	S.E.R.	Señalización de tráfico	Transportes públicos	Policía Municipal	Aceras y calzadas	Mobiliario Urbano
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Centro	6,8	6,1	3,7	5,4	6,7	0	2,7	3,8	16	12,8	3	4,3	5,3	3,8	10	5,1	8,8
Carabanchel	6,7	5,8	9,7	6	10,8	0	7,6	5,3	5,5	4,3	8,1	2,5	6,7	4,4	5,4	9,7	3,8
Fuencarral-El Pardo	6,5	3,7	10,6	6	7,8	0	9,4	4	3,1	3,6	11,3	8,9	9,7	6,9	11,1	6,8	11,9
Latina	6,2	7,8	8,2	6,9	4,9	0	5,6	9,1	4,8	0,9	8,5	1,8	6,8	2,2	9,8	7,1	5,3
Ciudad Lineal	5,8	9,1	8,6	6,9	8,2	0	7,8	5,7	2,6	4,3	7,7	2,8	6,3	5,1	3,2	9,4	5,8
Arganzuela	4,9	4,8	3,1	4	6,4	0,7	5,7	3,5	11,5	6	4,4	2,8	5,5	2,8	3,9	2,2	3,1
Hortaleza	4,9	3,9	7,6	8	2,6	0	13	3,5	0	0	4,2	3,8	6,7	2,2	4,7	5,2	5,3
Chamartín	4,4	7,1	4,7	6,5	2,6	0	4	6,7	7,3	6,9	6	6,3	3,3	2,7	1	4,7	2,4
San Blas-Canillejas	4,4	7,3	5,7	7	4,8	0	3,8	2,8	0	7,9	7,1	1,9	8,8	6,9	9,6	4,9	6,1
Villa de Vallecas	4,3	3,7	2,9	2,4	1,8	93	5	0,9	0	2,5	2,3	3,8	2,3	1,7	3,2	1,4	3
Puente de Vallecas	4,2	5,9	6	4,3	5,4	1,4	4,1	14	1	0,9	4	5,9	2,2	3,5	4,3	6,4	5,6
Tetuán	3,8	4,2	0,7	4,6	5,9	0	1,8	5,4	5,3	6,9	3,7	4,1	4,7	5,5	4,2	6,5	4,6
Moncloa-Aravaca	3,8	2,6	5	5,7	1,3	0	2,4	1,8	8,9	8,4	6,4	3,3	7,5	1,1	1,1	3,7	0
Retiro	3,7	4,3	4,6	4,4	3,2	0	2,4	8,4	16,6	3,4	1	4,5	1,6	2,9	2,2	2,9	6,8
Salamanca	3,7	5,2	4,3	3,9	2,4	0	8,5	3,8	2,2	6,2	2,3	6,6	1,1	1,7	5,2	3,1	7,6
Chamberí	3,7	1,3	2,3	3,8	6,4	0	0,6	4,5	7,7	11,3	3,5	4,3	7,4	5,7	2,6	1,4	1,4
Villaverde	3,7	5,6	2,2	3,5	6,1	0,6	2,4	1	0,6	0	2	1,9	1,2	0,5	3,8	2,5	7,3
Usera	2,4	2,2	4	2,7	2,1	0	2,4	2,7	0	0,9	1,3	0,8	3,3	4,5	1,7	4,6	2,2
Moratalaz	2,3	1,5	2,5	1	3	0,7	3,2	1,9	0,5	1,6	1,3	2	2,2	1,1	3,7	2,9	3
Vicálvaro	2,3	2,4	1	2,5	4,5	0,7	2,9	0	1,5	1,7	2,3	1,1	1	7,2	1	0,8	2,2
Barajas	1,5	2,4	2,3	1,9	0,1	0	2,4	1	0	2,3	1	0,2	1	0,5	1,1	1,1	1,6
Otro municipio	9,6	3	0,3	2,4	3	2,8	2,7	10,2	4,9	2,5	8,8	26,1	5,4	26	7,4	7,8	2,2

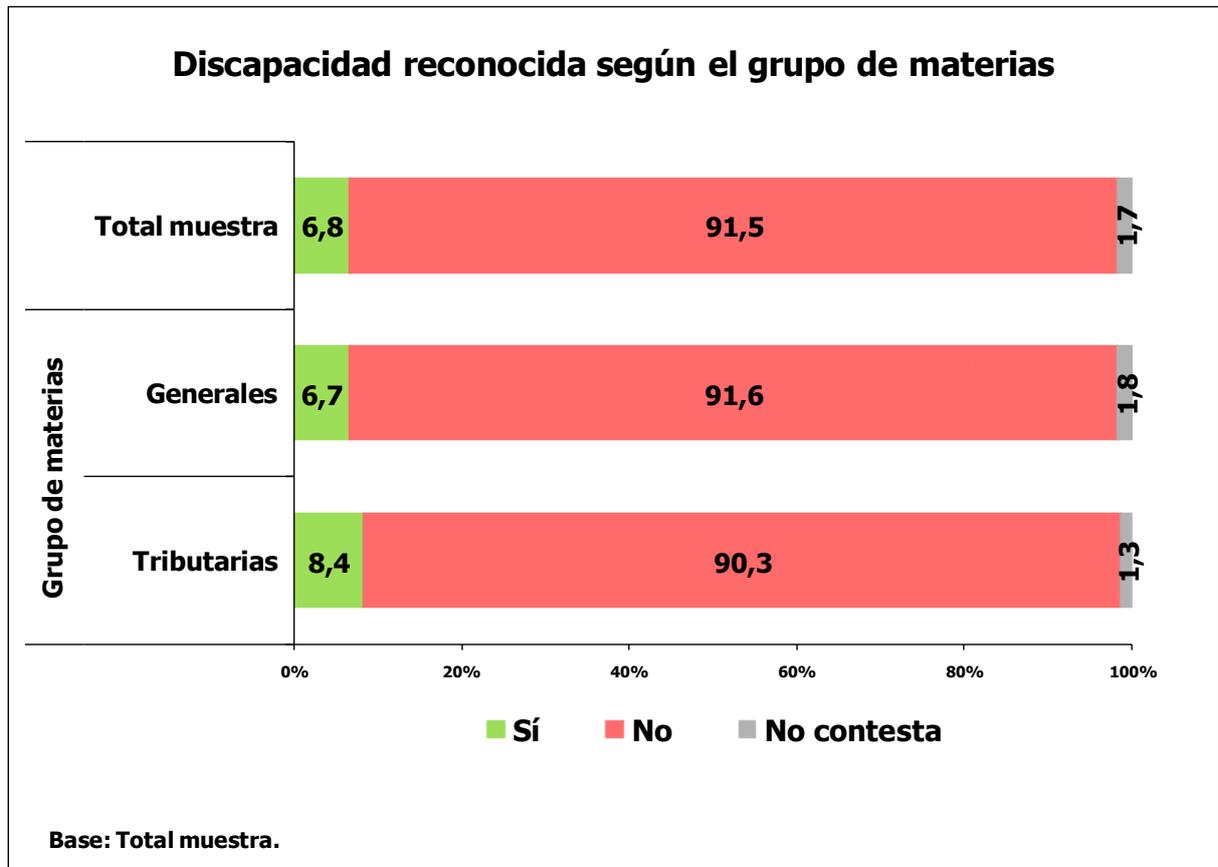
Significativamente > al registrado entre el total de personas usuarias.

De igual manera y profundizando en las 16 submaterias de análisis, la tabla anterior permite identificar los asuntos más destacados en cada zona

de Madrid con un nivel más detallado, aunque hay que tener en cuenta que estas 16 submaterias pertenecen sólo a cinco materias Generales.

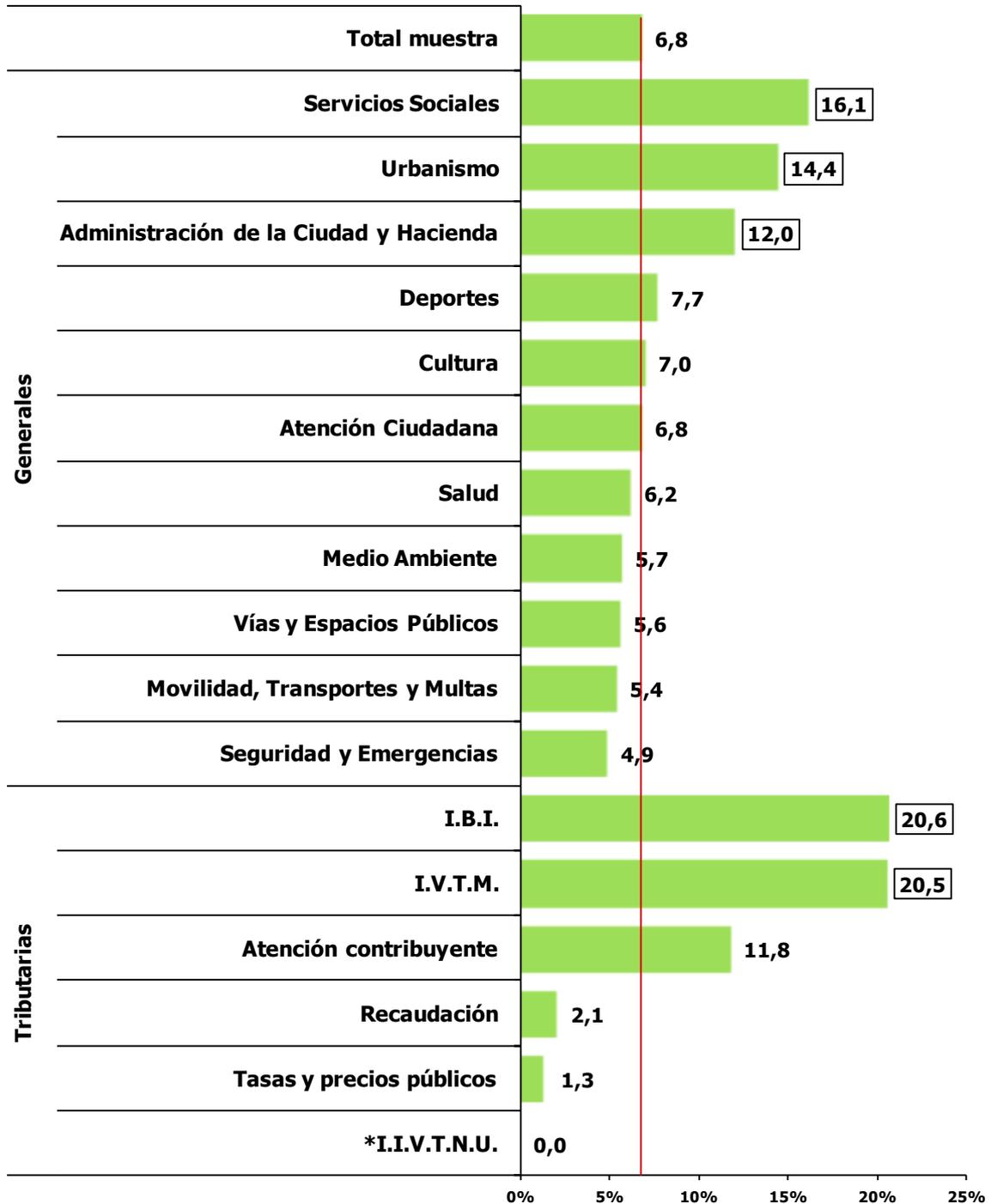


El 6,8% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada), porcentaje tres décimas superior al registrado el año pasado.



El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida representa un 6,7% entre quienes trataron materias Generales y un 8,4% entre quienes trataron materias Tributarias, aunque esta diferencia no resulta ser estadísticamente significativa.

Discapacidad reconocida según materias (% Sí)

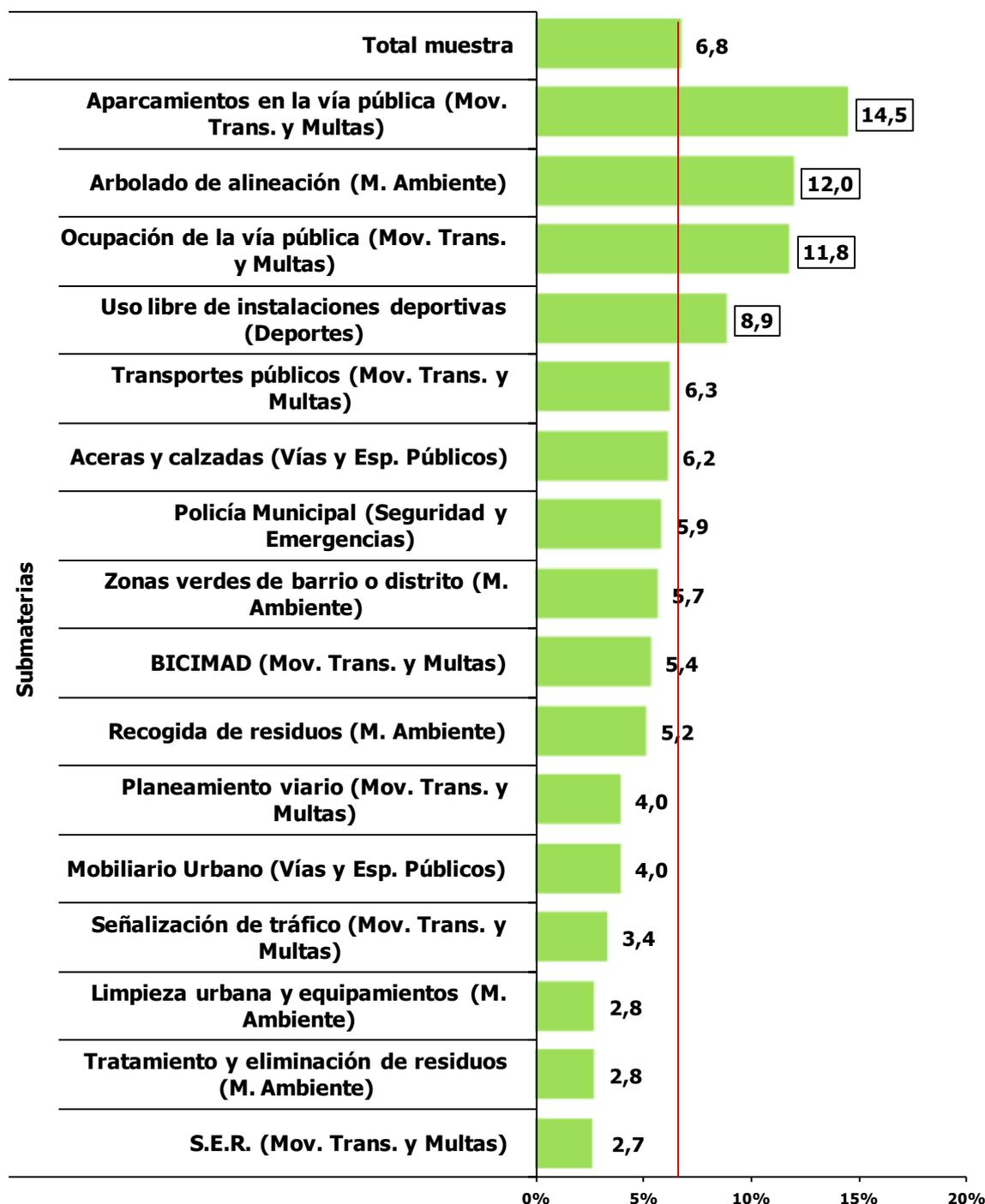


Base: Total muestra.

**Base muestral reducida.*

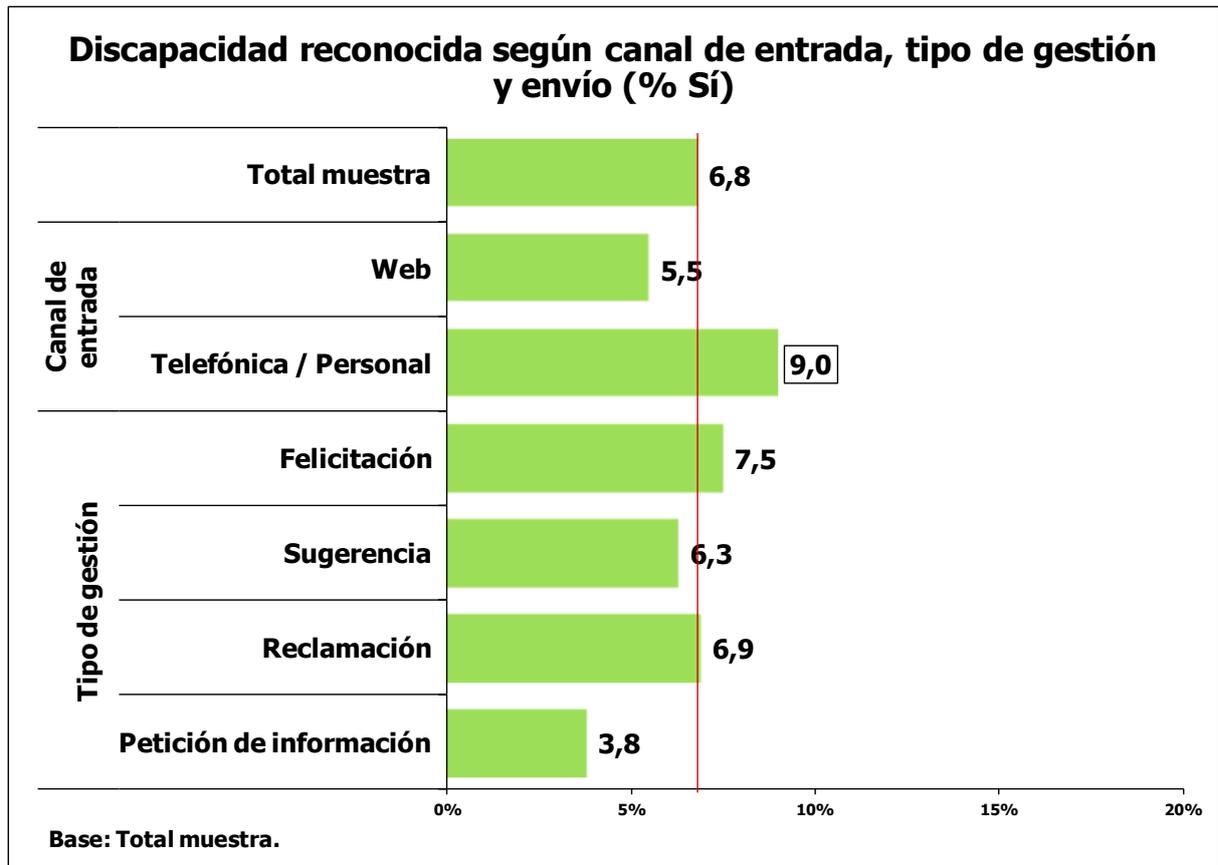
Si atendemos específicamente al grupo de personas que usaron el servicio para cada materia, se puede comprobar cómo el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida destaca significativamente cuando se gestionaron solicitudes sobre Servicios Sociales (16,1%), Urbanismo (14,4%), Administración de la Ciudad y Hacienda (12,0%), I.B.I. (20,6%) y el I.V.T.M. (20,5%) con respecto al registrado entre el total (6,8%), las tres materias son Generales y las dos últimas Tributarias.

Discapacidad reconocida según submaterias (% Sí)



Base: Total muestra.

El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida es significativamente superior al 6,8% total entre quienes interpusieron solicitudes sobre las submaterias: Aparcamientos en la vía pública (14,5%), arbolado de alineación (12,0%), ocupación de la vía pública (11,8%) y Uso libre de instalaciones deportivas (8,9%).



Si atendemos al canal de entrada, se observa que entre quienes accedieron al Sistema SyR por canal presencial o telefónico el porcentaje de quienes tienen alguna discapacidad reconocida (9,0%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (5,5%) y al registrado entre el total (6,8%).

Atendiendo al tipo de SyR no se observan diferencias significativas.

3.2. La experiencia con el Sistema SyR

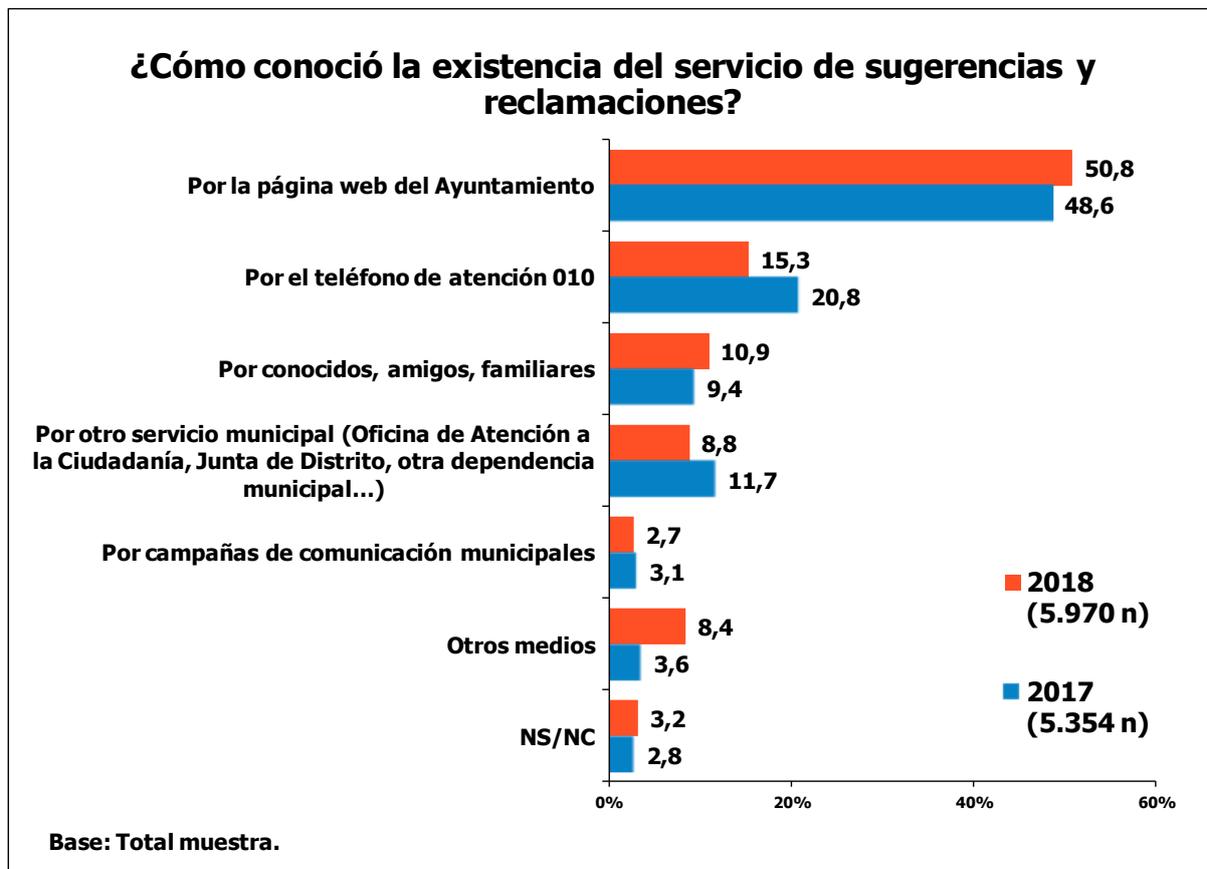
En este capítulo se atiende a las principales características de la experiencia de las personas usuarias con el Sistema SyR y con los canales de acceso de los que éste dispone.

En concreto analizamos los canales a través de los cuales la ciudadanía conoció el servicio, el total de canales que conocen, por los que entraron al Sistema SyR y por los que realizaron el seguimiento de su tramitación, así como el porcentaje de quienes hicieron ese seguimiento y la calidad de la respuesta.

A) Conocimiento del servicio y los canales

El Ayuntamiento de Madrid tiene abiertos varios canales de acceso al Sistema SyR, tales como su página web, el teléfono 010 Línea Madrid y de manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y las Juntas de Distrito.

El primer aspecto que se les consultó a las personas usuarias tenía que ver con la forma en que éstas conocieron la existencia del servicio.



La mitad de las personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (50,8%). Este porcentaje es el mayoritario y aumenta más de dos puntos con respecto al año anterior (48,6%).

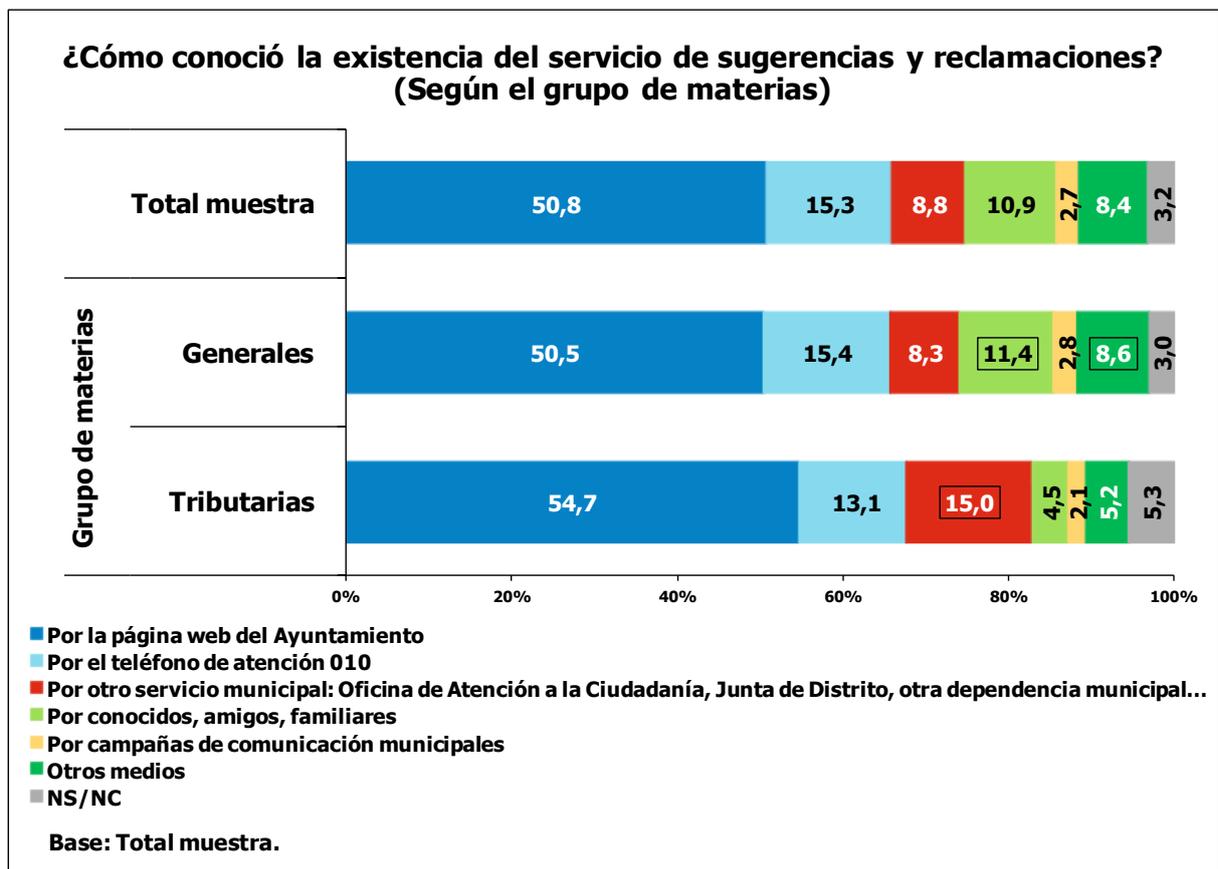
En segundo lugar, el 15,3% señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, porcentaje que sufre un descenso de 5 puntos con respecto al año pasado (20,8%).

Sin embargo, el porcentaje de quienes afirman que lo conocieron por personas conocidas, amigas o familiares (10,9%) recupera 1,5 puntos con respecto al año anterior (9,4%).

También se registra un 8,8% que conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de

Distrito, otra dependencia municipal...) y un 2,7% por campañas de comunicación municipales, ambos descienden con respecto al año 2017, el primero tres puntos y el segundo casi uno.

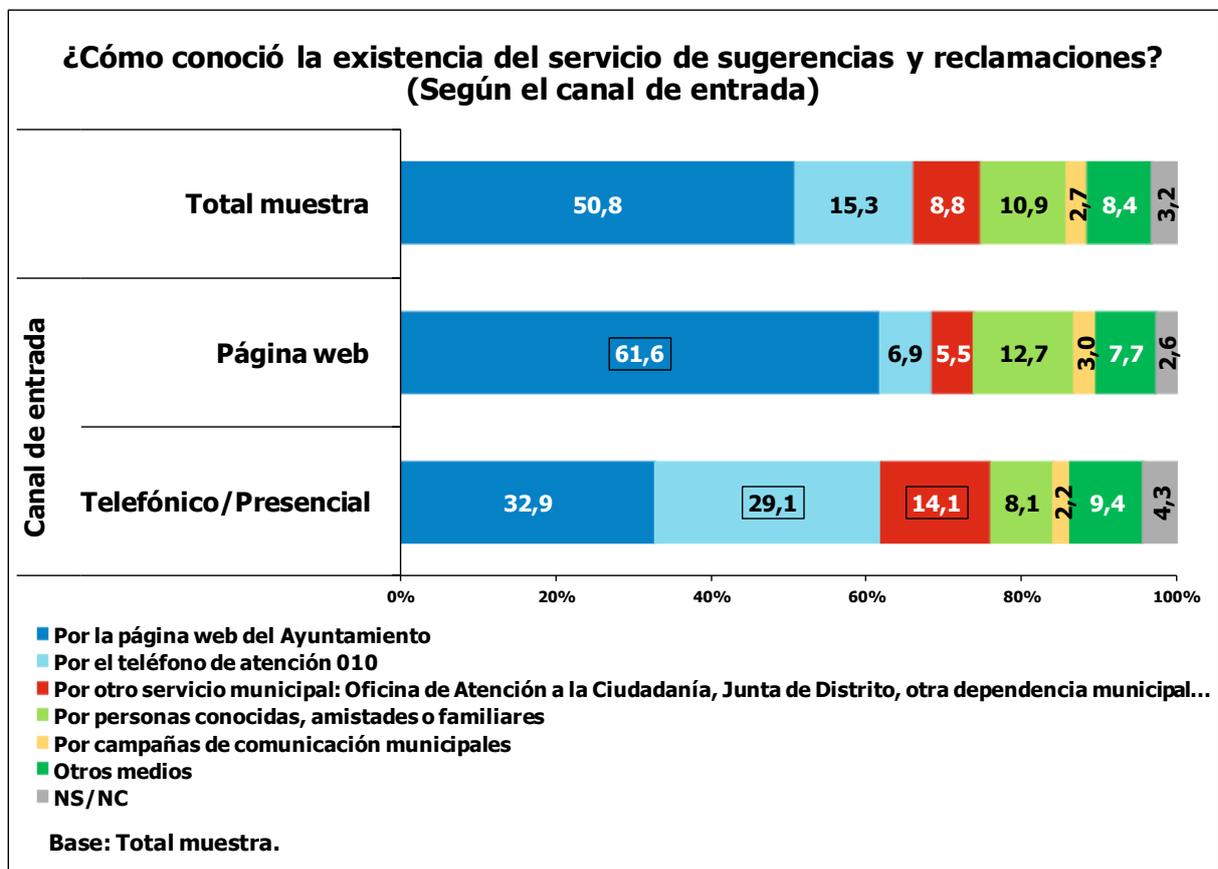
Por último, el porcentaje de aquellas personas que señalaron otros medios aumenta considerablemente, pasando del 3,6% en 2017 al 8,4% actual. Las menciones aluden principalmente a fuentes relacionadas con las Nuevas Tecnologías: redes sociales y buscadores de internet, lo que supone el indicio de un posible crecimiento en los próximos años.



Si atendemos a los bloques de materias, se observa que entre quienes trataron materias Generales, el porcentaje de quienes conocieron el Sistema SyR por personas conocidas, amistades o familiares (11,4%) y por otros medios (8,6%) es significativamente superior al registrado

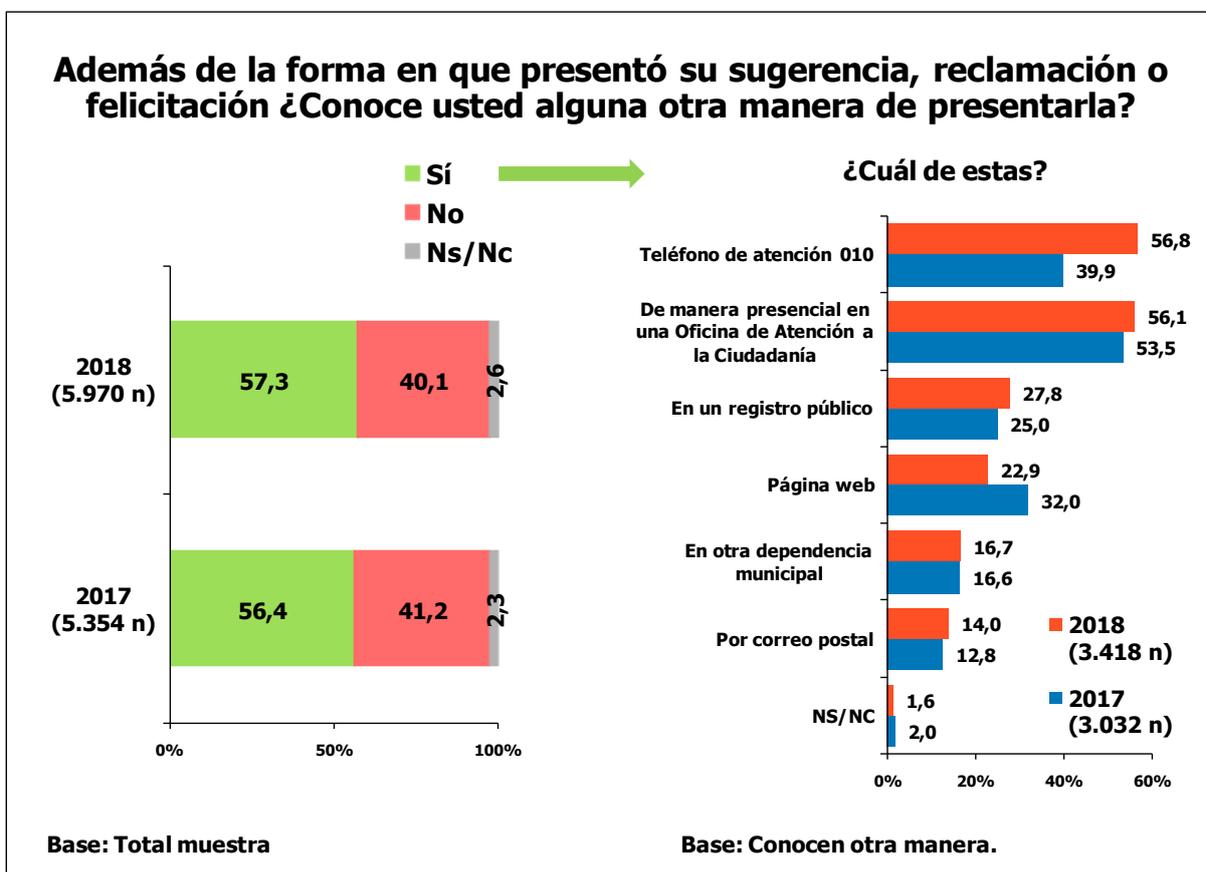
entre quienes trataron materias Tributarias (4,5% y 5,2% respectivamente) y también a los registrados entre el total (10,9% y 8,4% respectivamente). Mientras que entre los usuarios de materias Tributarias destacan significativamente frente a aquellos quienes conocieron el servicio por los servicios de Atención presencial (15,0% frente a 8,3%) y también frente al 8,8% registrado entre el total.

Por lo tanto, existe una mayor vinculación entre las materias Tributarias con el canal presencial.



Atendiendo al canal de entrada, se observa claramente la lógica vinculación entre cada uno de los canales de entrada al Sistema SyR con quienes lo conocen.

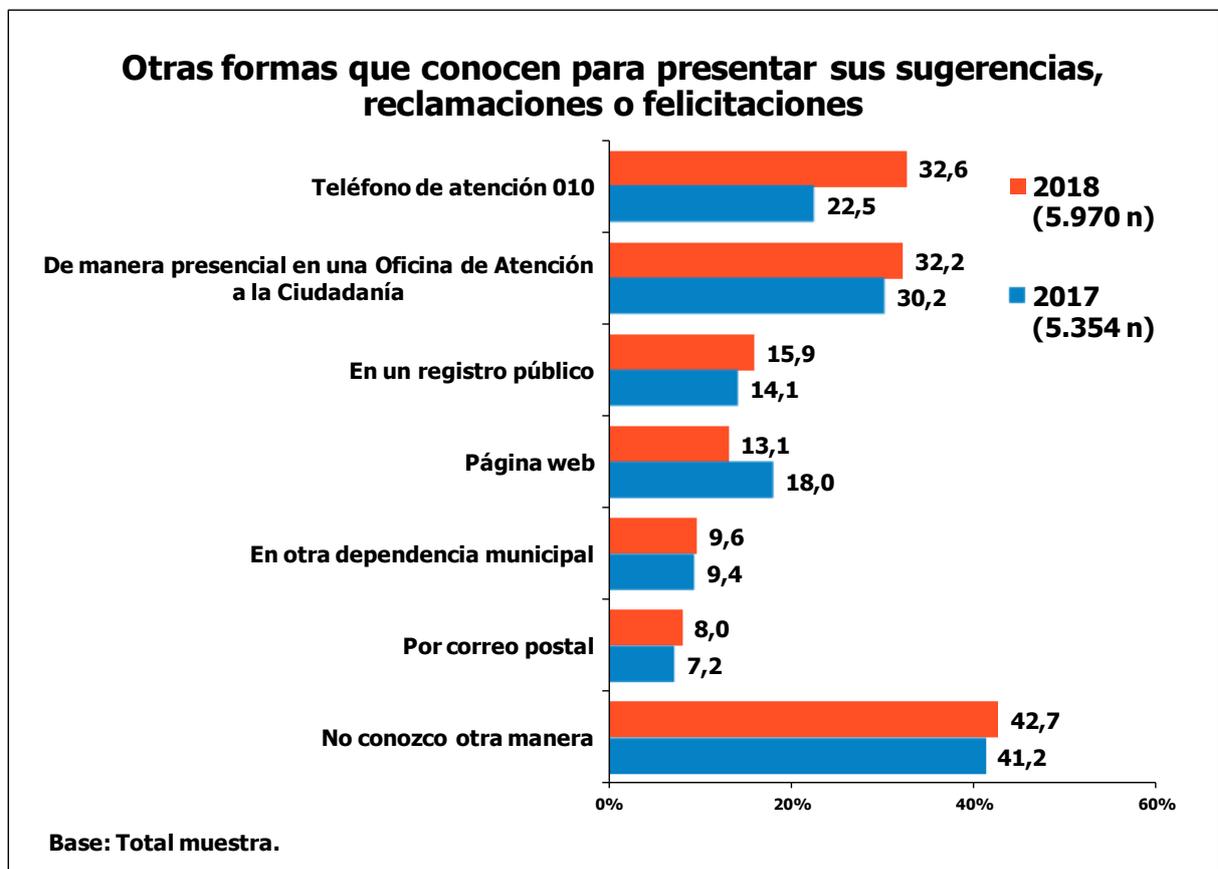
Así, entre quienes entraron al Sistema SyR por la página web, el 61.6% habían conocido el servicio a través de la página del Ayuntamiento, mientras que el porcentaje de quienes lo conocieron por esa vía entre quienes entraron telefónica y presencialmente es significativamente inferior (32,9%). Y a la inversa, entre estos últimos el 29,1% conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid y el 14,1% por los servicios municipales presenciales, porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes entraron por la página web (6,9% y 5,5% respectivamente).



El 57,3% afirman conocer otra manera para presentar esa sugerencia, reclamación o felicitación, mientras que cuatro de cada diez aseguran que no (40,1%), porcentajes que tan sólo varían un punto con

respecto a los registrados el año anterior, en beneficio de los que afirman que sí.

Entre quienes respondieron que sí conocen otra forma de realizarla, más de la mitad señalaron el teléfono 010 Línea Madrid (56,8%) y la manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía (56,2%), casi tres de cada diez indicaron que en un registro público (27,8%), el 22,9% señaló la página web (32,0%), el 16,6% en otra dependencia municipal y por correo postal el 14,0%.



Si tomamos el total de personas usuarias y comparamos el porcentaje de quienes conocen otros canales con el registrado el año anterior, se observa que:

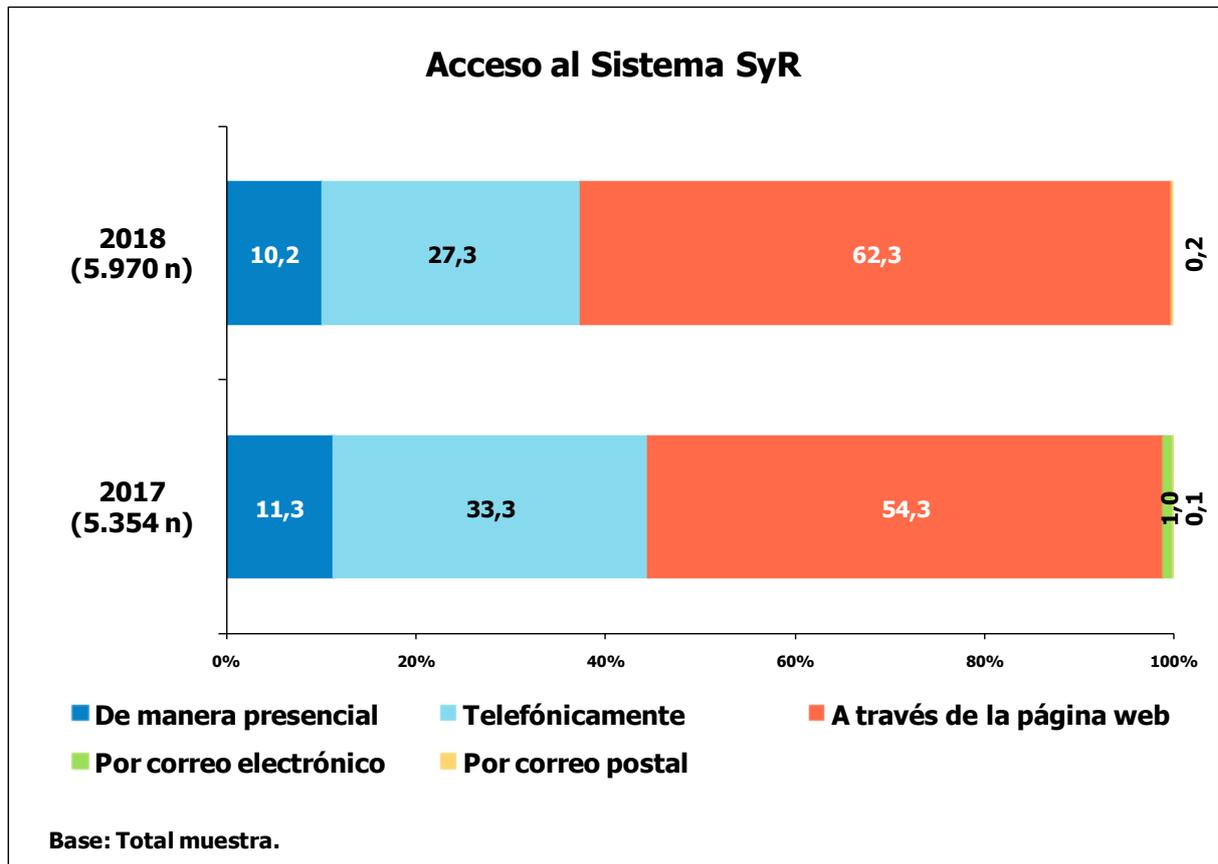
- El 32,6% conocen también el teléfono de atención 010 y el 32,2% la manera presencial en una OAC. Ambos porcentajes crecen con respecto al año anterior, el primero más de 10 puntos y el segundo dos. Esta evolución podría atribuirse a descenso del acceso por ambos canales que veremos en el capítulo siguiente.
- Por su parte, disminuye 5 puntos el porcentaje de quienes además del utilizado conocen la página web, pasando del 18,0% registrado en 2017 al 13,1% actual. De igual forma, este descenso puede atribuirse al aumento de su utilización como canal de acceso que veremos a continuación.
- El 15,9% afirman conocer además del usado un registro público, este porcentaje aumenta casi dos puntos con respecto al registrado en la oleada anterior (14,1%).
- También aumenta, aunque levemente, el porcentaje de quienes conocen otras dependencias municipales (9,6%) y por correo postal (8,0%).

B) Uso de los canales de acceso

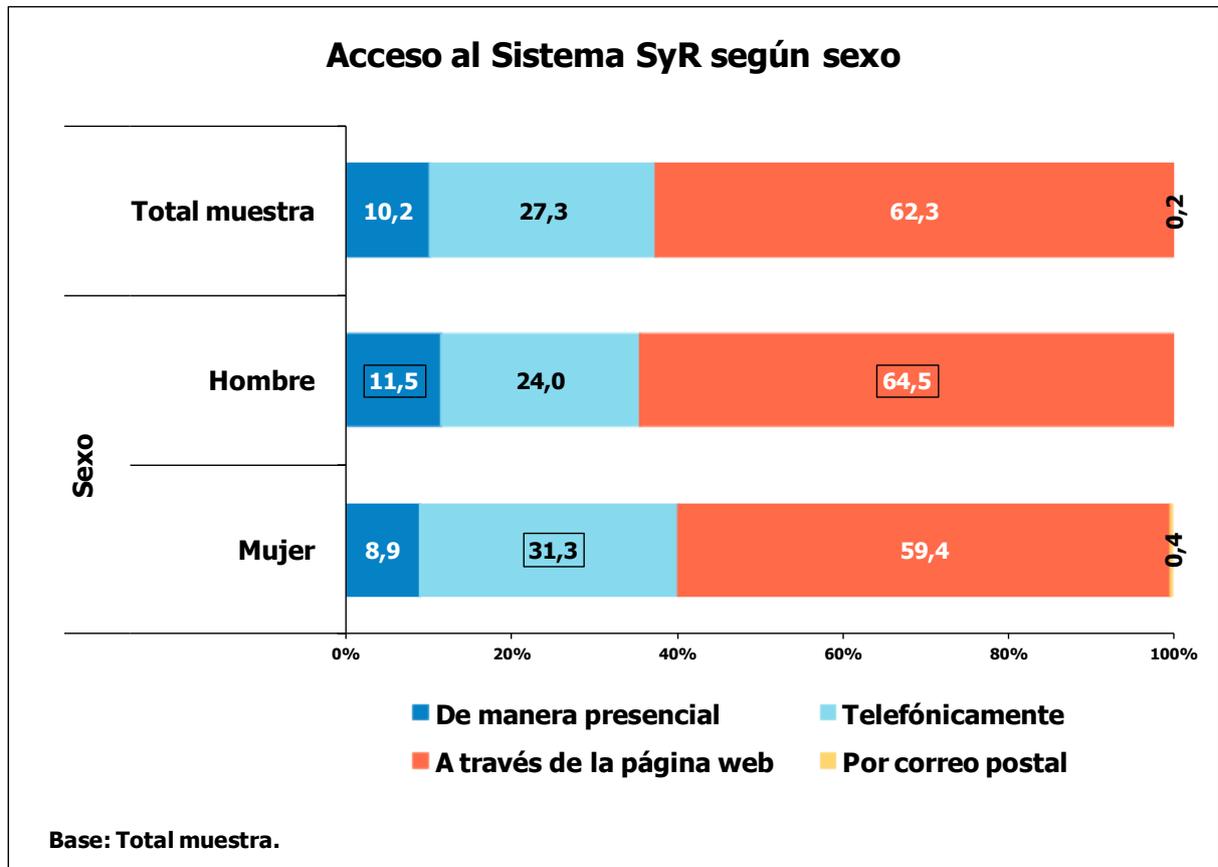
Hasta aquí hemos realizado un acercamiento al conocimiento de los canales de acceso. Una vez conocido, el siguiente paso que realizaron los participantes en lo que podemos contextualizar como “viaje de la persona usuaria”, fue el uso del Sistema SyR.

Por lo tanto, el siguiente paso consiste en introducir el análisis de uno de los indicadores preestablecidos para el estudio: el porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático (página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.

La base de datos que sirvió para conseguir la muestra de esta encuesta nos permitía conocer de antemano el canal de entrada utilizado por las personas usuarias sin necesidad de preguntarlo.

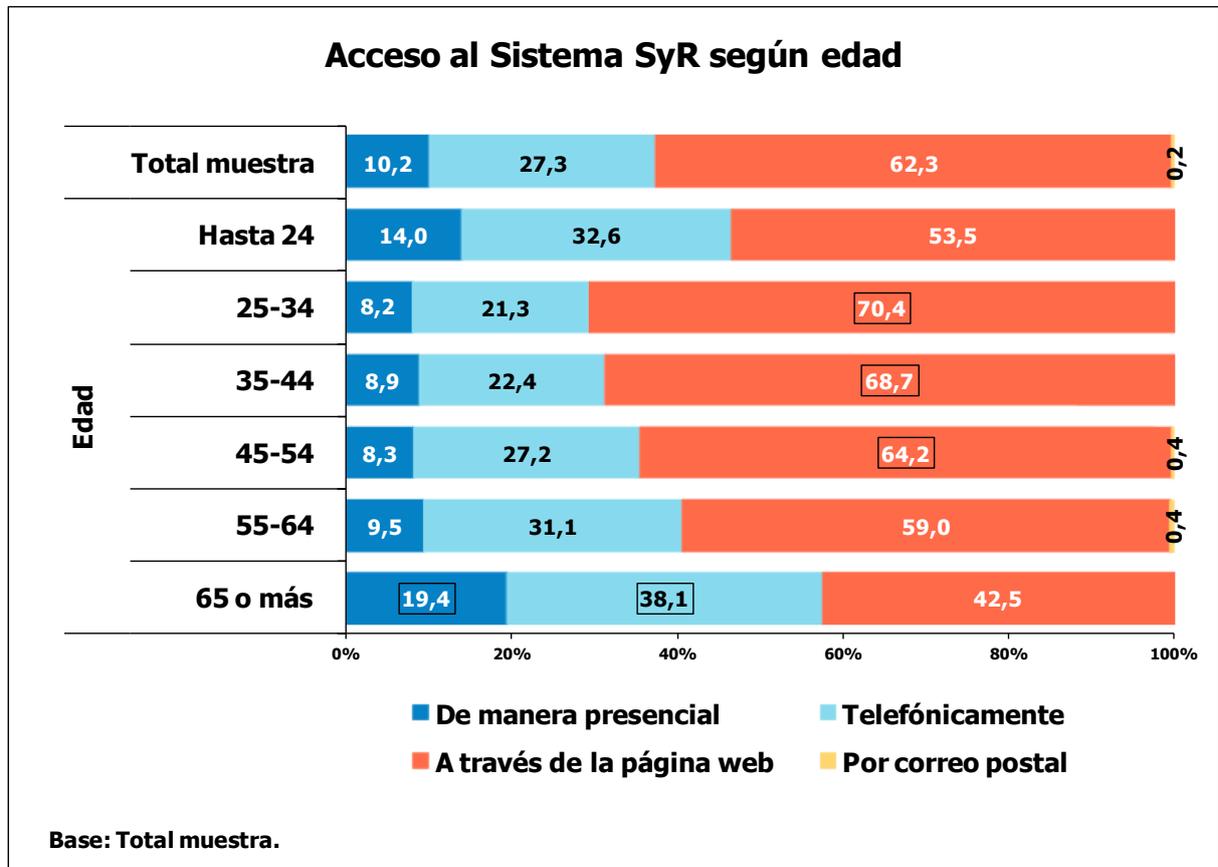


Más de seis de cada diez personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (62,3%) siendo este el canal mayoritario en su conjunto que además aumenta 8 puntos con respecto al registrado el año anterior. Por su parte, casi una de cada tres acceden telefónicamente (27,3%) –porcentaje que desciende 6 puntos- y el 10,2% de manera presencial, un punto porcentual por debajo del registrado en 2017. Tan sólo 0,2% accedieron por correo postal.



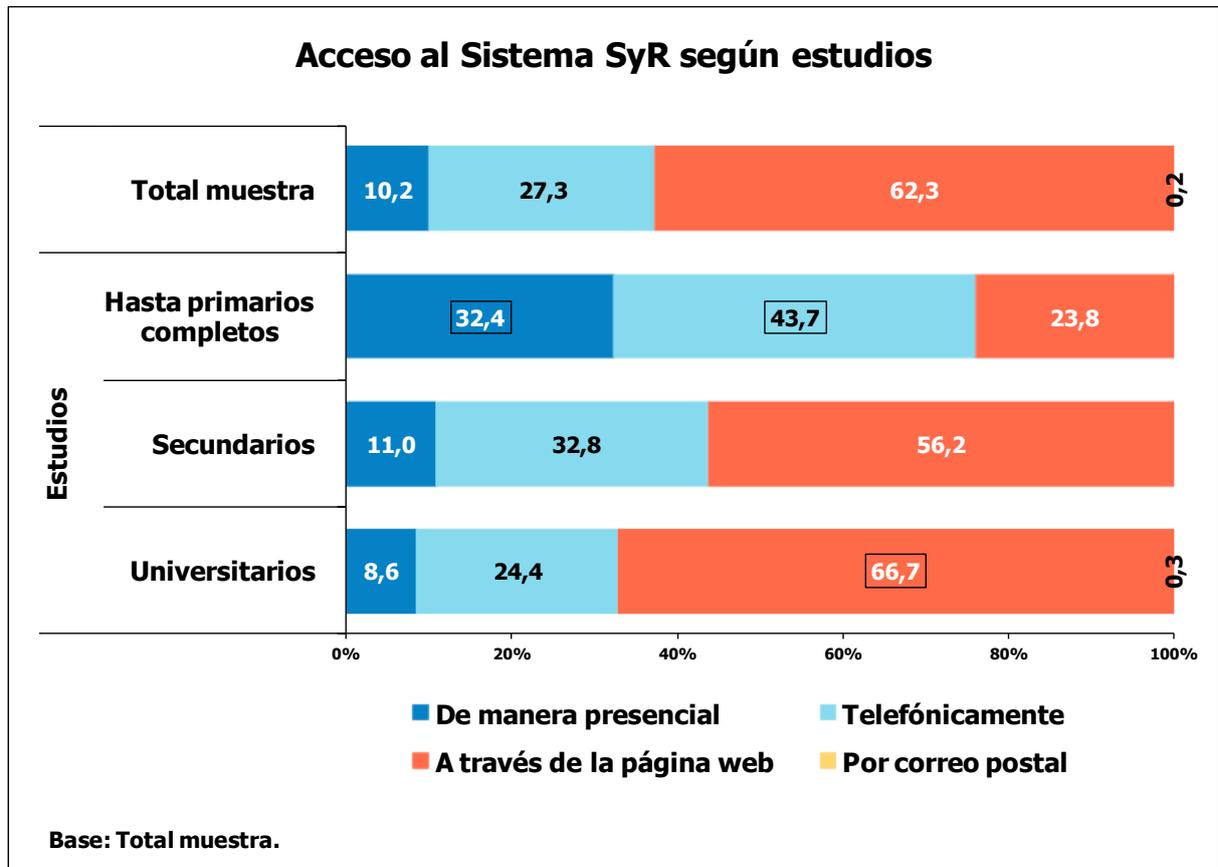
El 11,5% de los hombres accedieron al Sistema SyR de manera presencial y el 64,5% a través de la página web, porcentajes significativamente superiores a los registrados entre las mujeres (8,9% y 59,4% respectivamente) y entre el total (10,2% y 62,3% respectivamente).

Mientras que el 31,3% de las mujeres accedieron telefónicamente, porcentaje que es significativamente superior al registrado entre los varones (24,0%) y al 27,3% entre el conjunto.

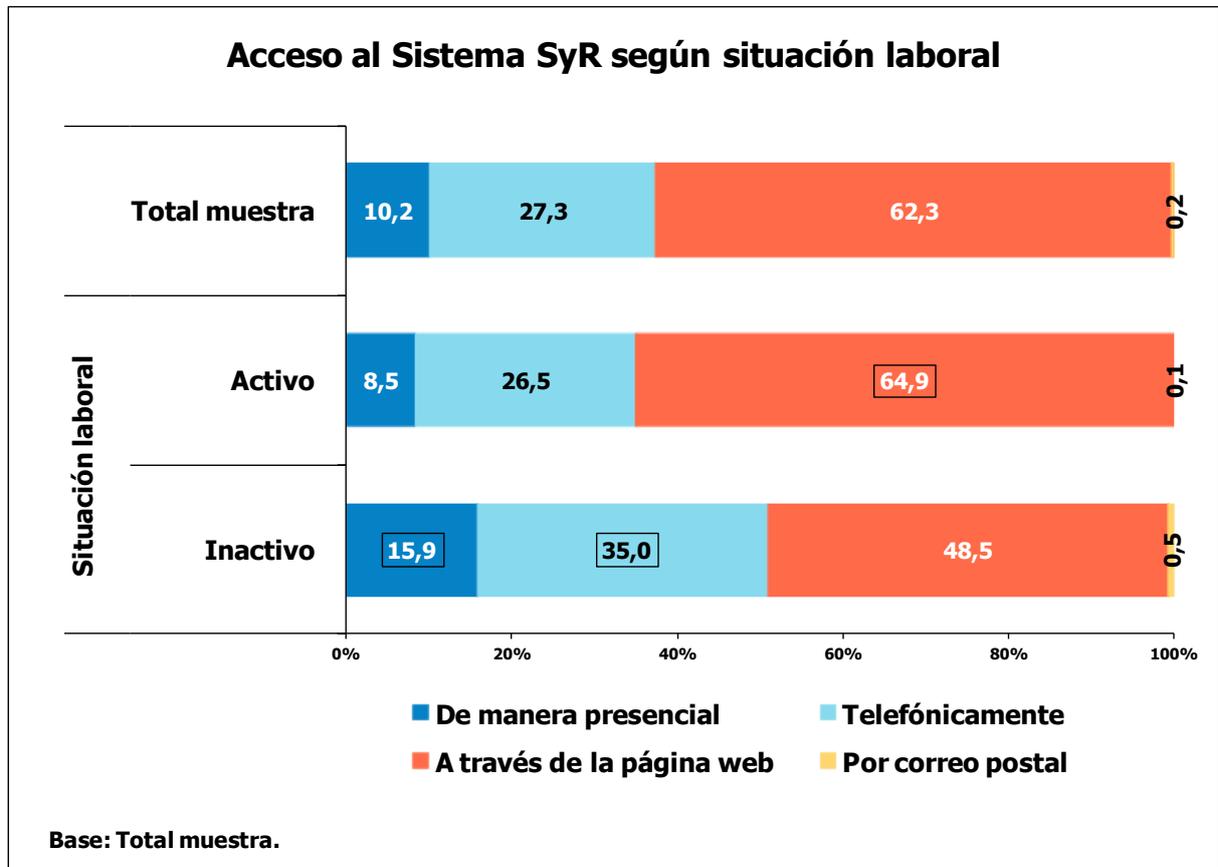


Si atendemos a la edad, existe una clara y significativa relación con el canal de entrada al Sistema SyR, aumentando significativamente el porcentaje de quienes usan los canales telefónico y presencial entre los mayores de 65 y el de los que usan el canal digital entre quienes tienen de 25 a 45 años.

Lo cual refleja claramente el impacto de la brecha digital que existe en función de la edad.



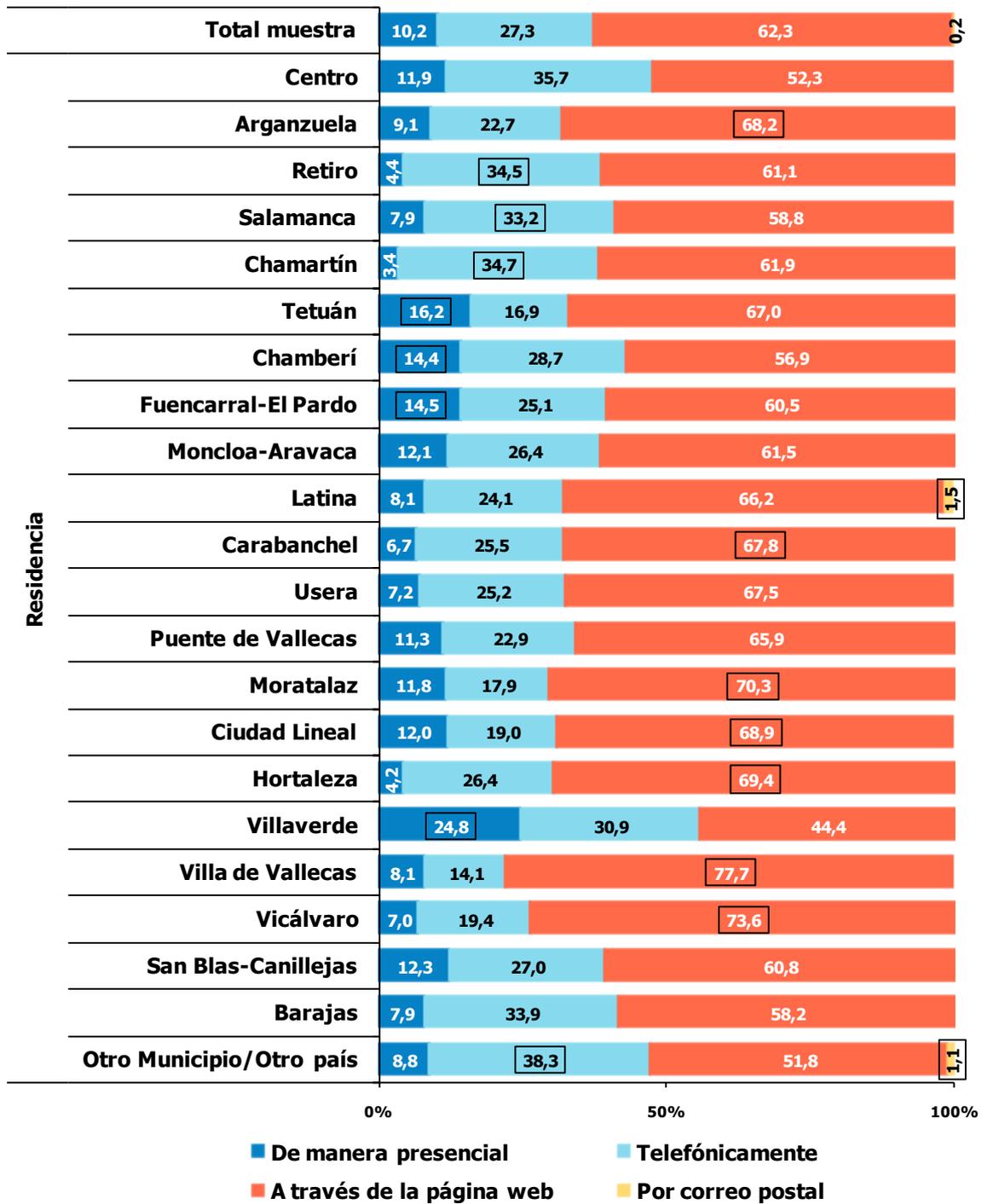
El mayor nivel de estudios también está relacionado con el uso del canal digital o más tecnológico, llegando a representar el 66,7% quienes entran a través de la página web entre quienes tienen estudios universitarios. De igual forma, quienes usan los canales telefónico y presencial son más a medida que el nivel de estudios disminuye, registrándose entre quienes no tienen estudios un 32,4% quienes accedieron presencialmente y un 43,7% quienes lo hicieron telefónicamente.



En función de la situación laboral, se han diferenciado dos segmentos técnicamente definidos en el contexto sociológico: los activos, que son aquellas personas que están en situación o edad de trabajar (ocupados y desempleados) y los inactivos, que son las que no lo están (estudiantes, personas jubiladas y labores domésticas).

Así, entre los activos, el 64,9% accedieron a través de la página web, porcentaje significativamente superior al registrado entre el total (62,3%) y entre los inactivos (48,5%). Mientras que entre estos últimos el 15,9% accedieron presencialmente y el 35,0% telefónicamente, siendo sendos porcentajes significativamente superiores a los registrados entre los activos (8,5% y 26,5% respectivamente) y también a los registrados entre el total de personas usuarias (10,2% y 27,3% respectivamente).

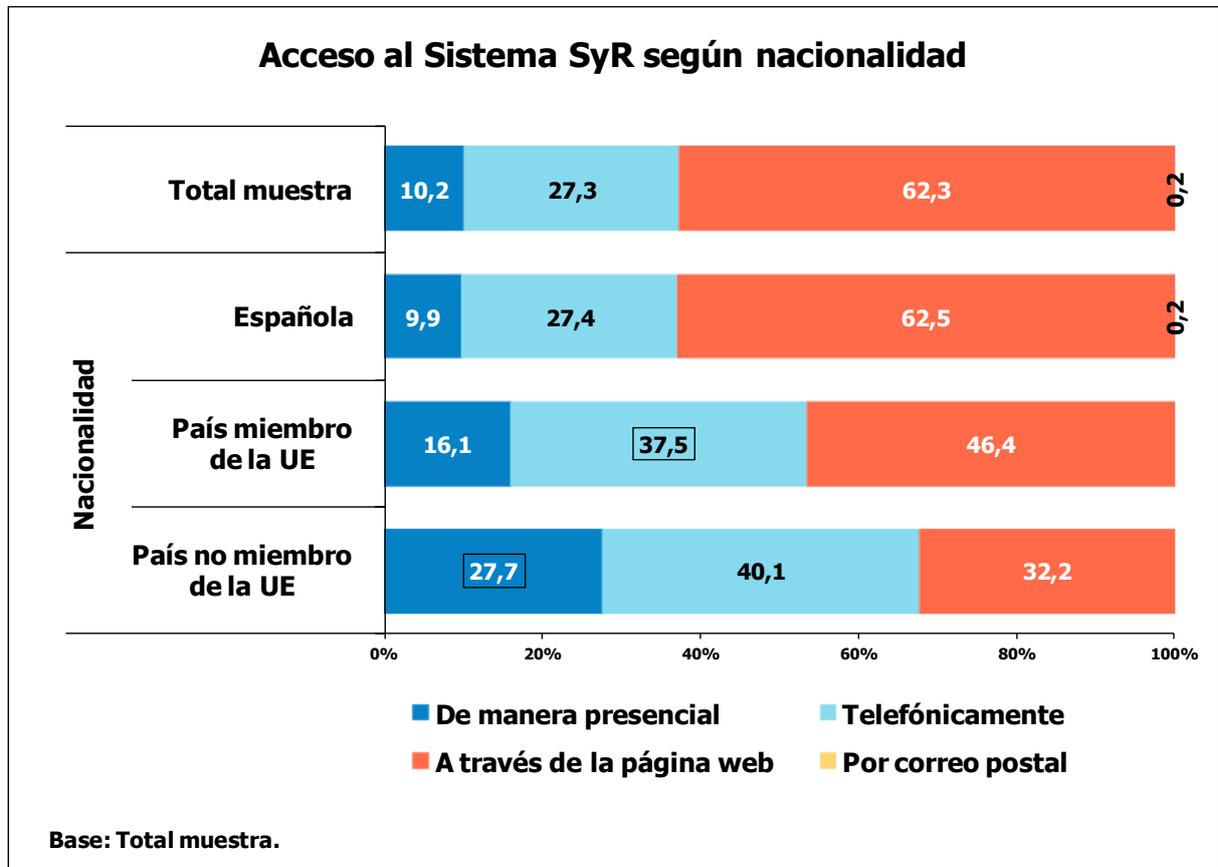
Acceso al Sistema SyR según residencia



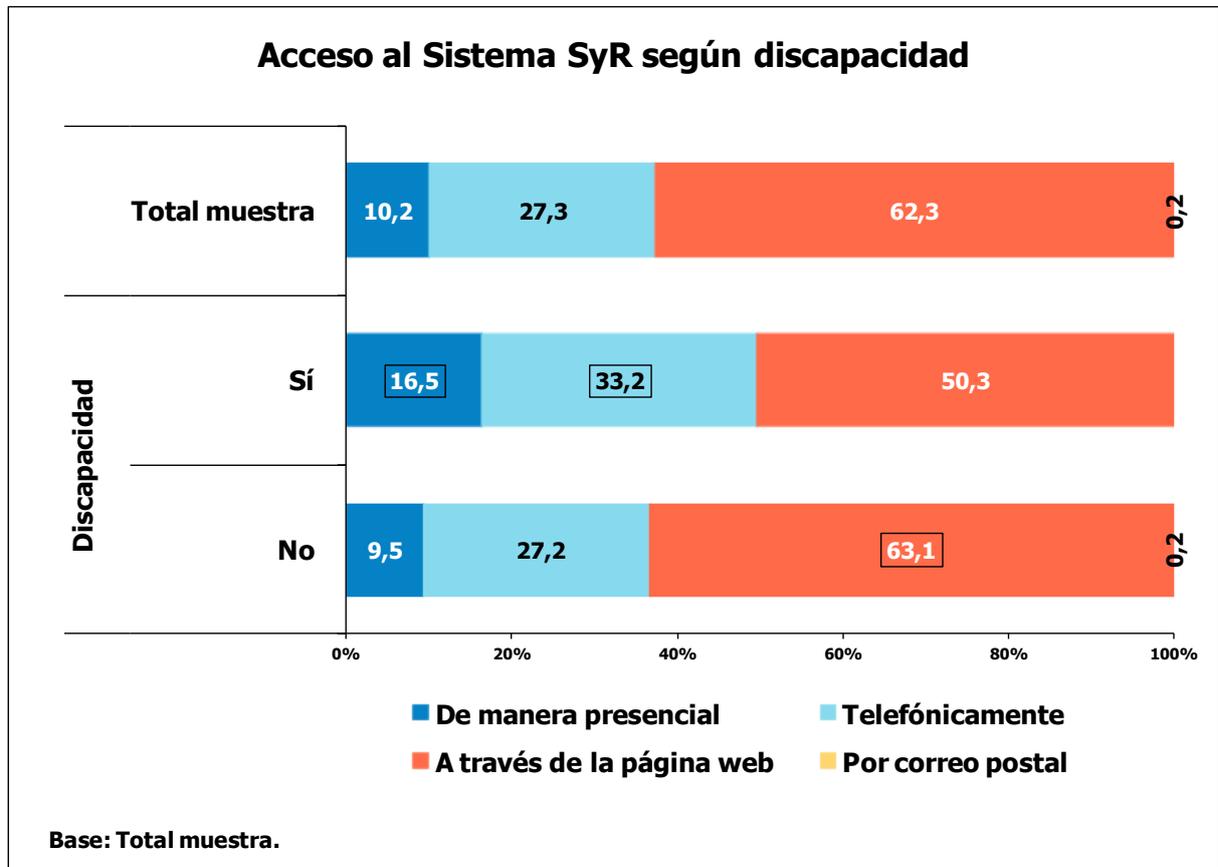
Base: Total muestra.

Atendiendo al distrito o lugar de residencia y con respecto a los porcentajes registrados entre el conjunto de personas usuarias:

- Entre los residentes en Tetuán (16,2%), Chamberí (14,4%), Fuencarral-El Pardo (14,5%) y Villaverde (24,8%) destaca el porcentaje de quienes accedieron al sistema presencialmente.
- El canal telefónico destaca entre quienes residen en los distritos de Retiro (34,5%), Salamanca (33,2%), Chamartín (34,7%) y otros municipios (38,3%).
- A través de la página web entraron al Sistema SyR el 68,2% de los residentes en Arganzuela, el 67,8% de Carabanchel, el 70,3% de Moratalaz, el 68,9% de Ciudad Lineal, el 69,4% de Hortaleza, el 77,7% de Villa de Vallecas y el 73,6% de Vicálvaro, destacando significativamente todos con respecto al total.
- Por último, el 1,5% de quienes viven en Latina y el 1,1% en otros municipios entraron por correo postal, siendo estos dos los únicos lugares en los que se usó este canal.

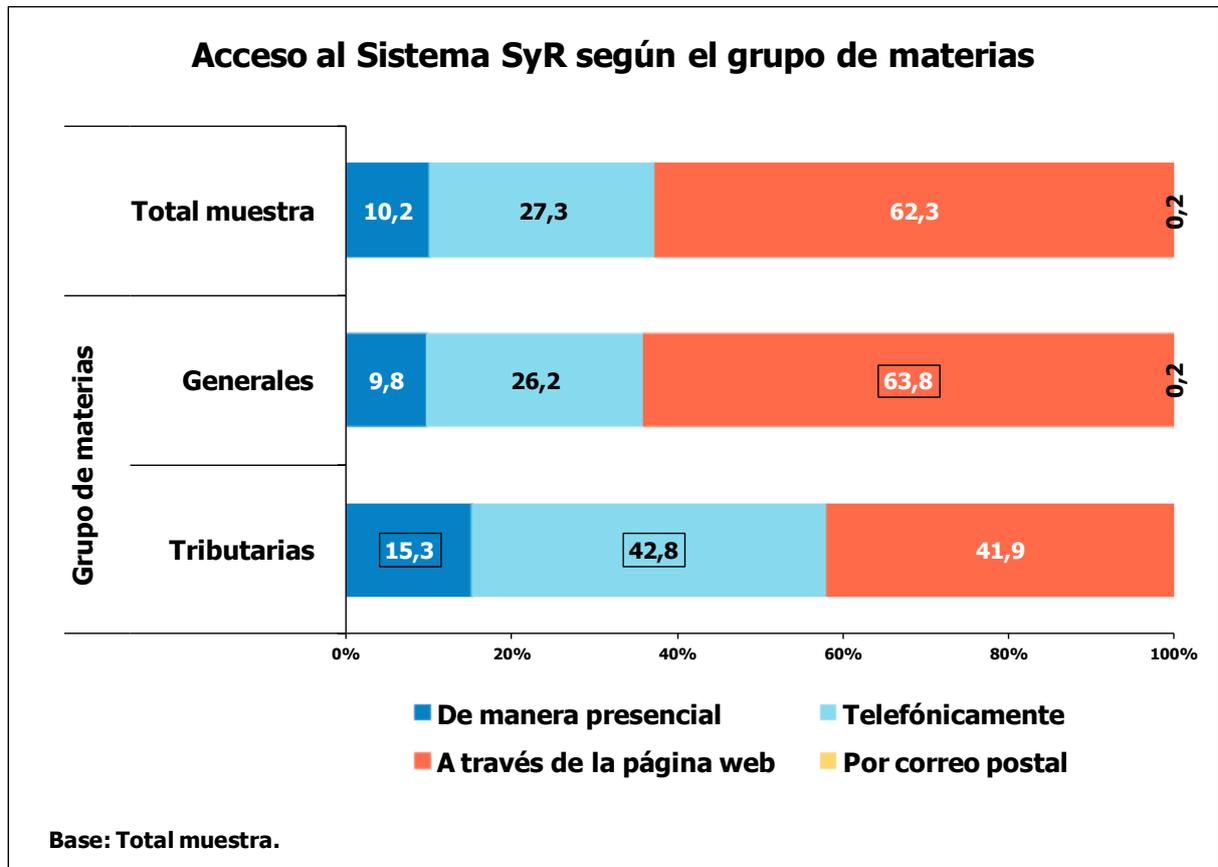


Atendiendo a la nacionalidad, cabe destacar el porcentaje de quienes entraron de manera presencial entre las personas usuarias de un país no miembro de la UE (27,7%) y el de quienes accedieron telefónicamente entre los extranjeros de un país miembro de la UE (37,5%). que accedieron por correo electrónico entre quienes provienen de un país miembro de la UE. Ambos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre el conjunto de personas usuarias (10,2% y 27,3% respectivamente).



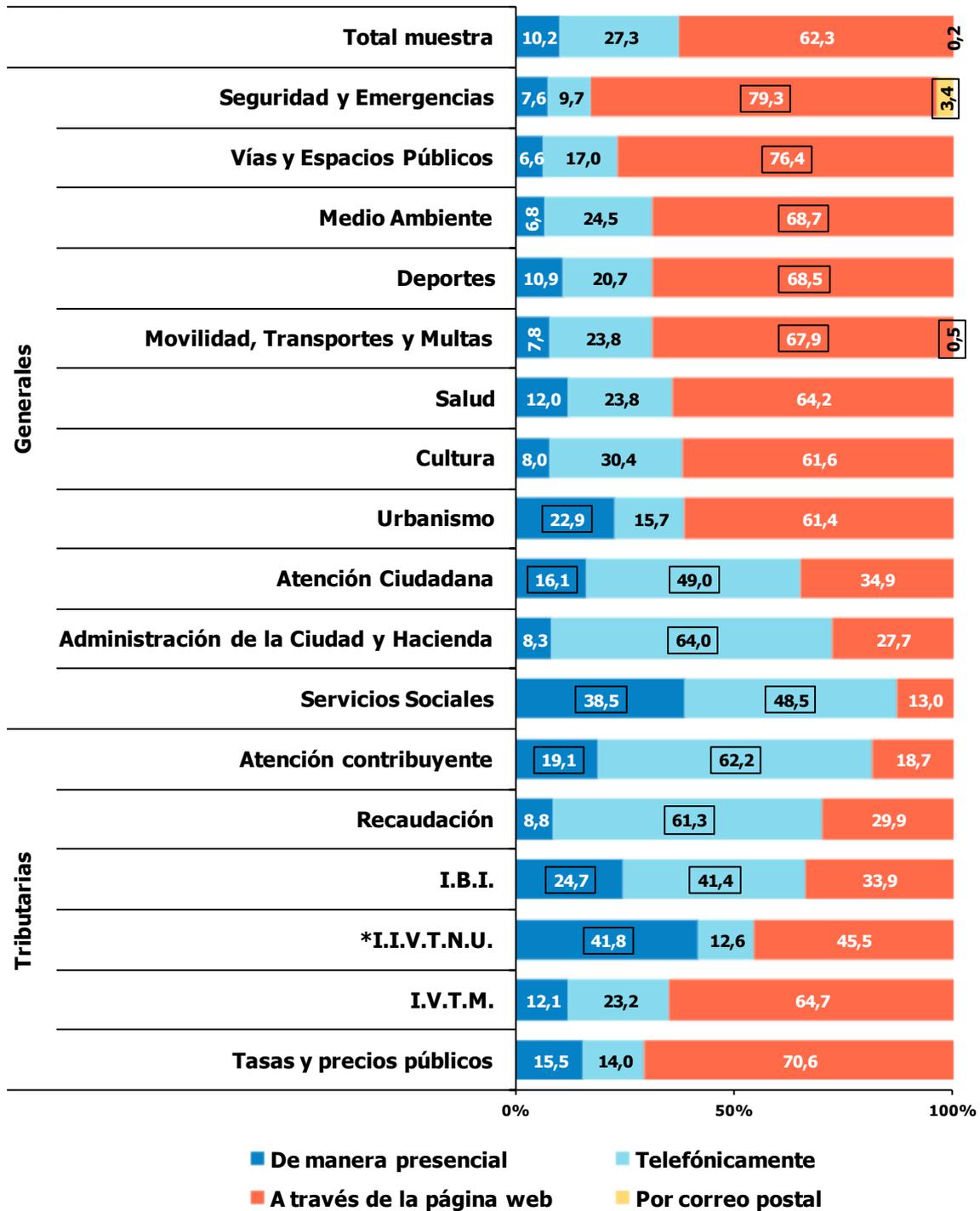
Por último, una de cada tres personas que tienen alguna discapacidad entraron al Sistema SyR telefónicamente (33,2%) y el 16,5% de manera presencial, ambos porcentajes son significativamente superiores a los registrados entre quienes no tienen discapacidad (27,2% y 9,5% respectivamente) y entre el conjunto de personas usuarias (27,3% y 10,2% respectivamente).

Sin embargo, la página web es menos usada entre este colectivo, ya que representan un 50,3% quienes tienen alguna discapacidad que entraron a través de la página web, porcentaje significativamente inferior al registrado entre el total (62,3%) y entre quienes no la tienen (63,1%).



Por su parte, cuando atendemos a las características de las peticiones realizadas, el canal elegido varía en función del bloque de materias al que se refiera el trámite, de forma que entre quienes acceden para gestionar materias Generales, el porcentaje de los que lo hacen por la página web llega al 63,8%, significativamente superior al registrado entre el total (62,3%) y entre los que acceden para tramitar materias Tributarias (41,9%). Sin embargo, entre estos últimos destacan quienes acceden telefónica (42,8%) y presencialmente (15,3%), representando porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes interpusieron solicitudes de materias Generales (26,2% y 9,8% respectivamente) y entre el total (27,3% y 10,2% respectivamente).

Acceso al Sistema SyR según materias



Base: Total muestra.

Del análisis entre bloques anterior se refleja una relación entre la naturaleza de los asuntos a tratar que vincula a los aspectos Generales con el canal digital y a los Tributarios con los canales telefónico y presencial.

Sin embargo, esa vinculación no se produce de forma global en todas las materias, si profundizamos en el análisis específico se puede comprobar en qué materias se sustenta esa vinculación y en cuáles se producen excepciones.

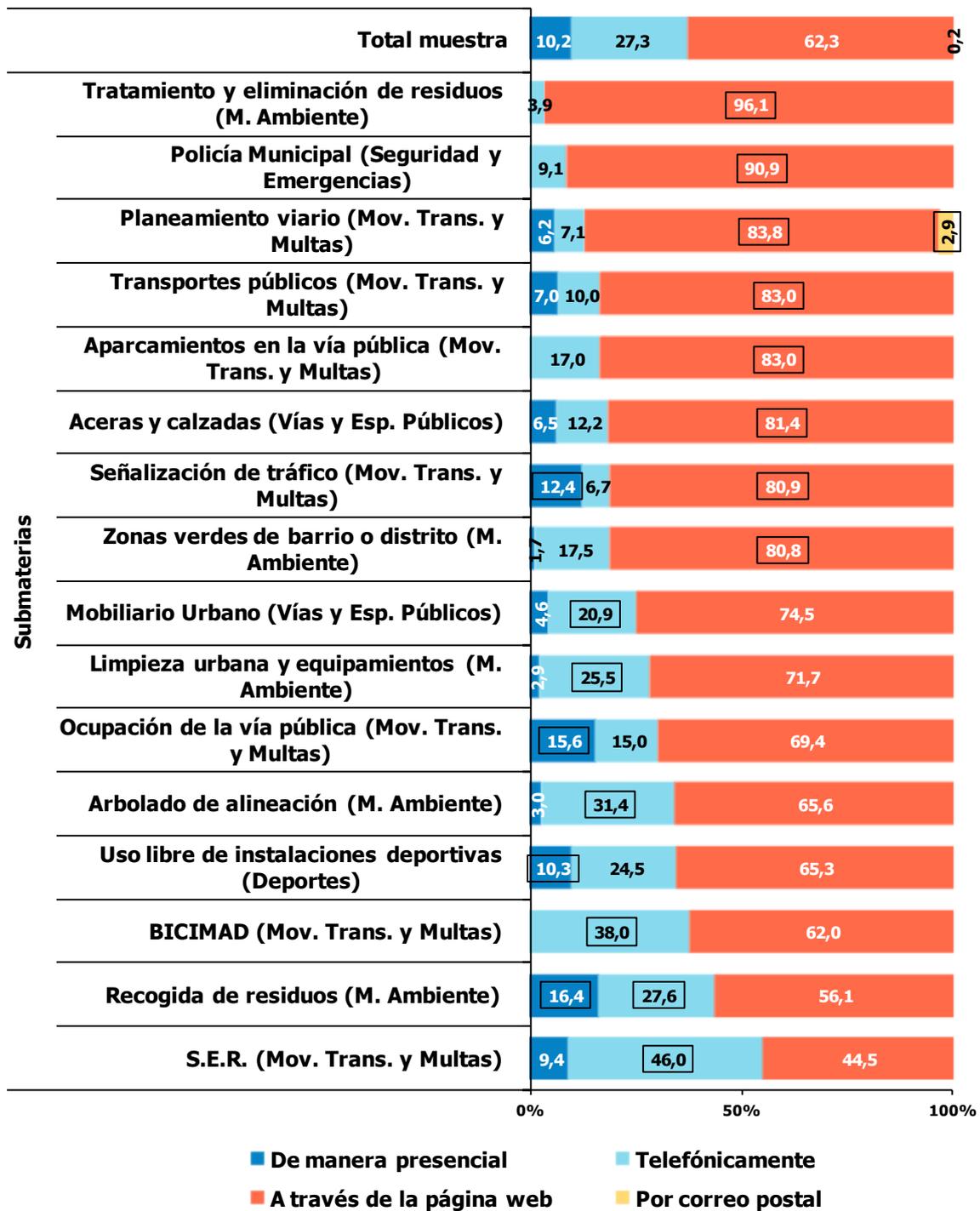
Así, las materias Generales entre las cuales más personas accedieron por la página web son Seguridad y Emergencias (79,3%), Vías y Espacios Públicos (76,4%), Medio Ambiente (68,7%), Deportes (68,5%) y Movilidad, Transportes y Multas (67,9%), todos estos porcentajes son significativamente superiores al 62,3% registrado entre el total y son las materias responsables de que destaque el canal digital entre las materias Generales.

Por su parte, en cuatro de las seis materias Tributarias destacan los canales presencial y telefónico con respecto al total, lo cual refuerza la citada vinculación de estos canales con ese bloque. Se trata de Atención al Contribuyente (el 62,2% de las solicitudes se realizaron telefónicamente y el 19,1% de manera presencial), Recaudación (61,3% de acceso telefónico), I.B.I. (41,4% telefónicamente y 24,7% presencial) y el I.I.V.T.N.U. (41,8% de forma presencial).

Sin embargo, hay cuatro materias Generales en las que destacan otros canales de acceso, que en caso de los Servicios Sociales es además la materia que registra el mayor porcentaje entre ambos (87,0%): el 48,5% de las solicitudes se realizaron telefónicamente y el 38,5% de manera presencial.

Si bien esta excepción puede deberse a la naturaleza de la submateria, que se corresponde con los segmentos de la población más desfavorecidos, vulnerables o desligados a internet por la brecha digital, lo cierto es que el porcentaje de quienes acceden al sistema por los canales presencial y telefónico para presentar SyR sobre otras materias Generales también destaca significativamente con respecto al total: el 64,0% de las que se hicieron sobre Administración de la Ciudad y Hacienda y el 49,0% sobre Atención Ciudadana se realizaron telefónicamente; y el 16,1% sobre Atención Ciudadana y el 22,9 sobre Urbanismo de manera presencial. Por tanto constituyen la excepción y matización que debe hacerse a esa vinculación existente entre bloques.

Acceso al Sistema SyR según submaterias



Base: Total muestra.

La posibilidad en el presente año de descender al nivel de análisis de algunas submaterias permite comprobar otros matices y excepciones.

Por ejemplo, vimos como destacaba el canal digital entre los usuarios de la materia de Medio Ambiente con un 68,7%, no obstante ese porcentaje no se comporta de igual manera en sus tres submaterias analizadas. Por un lado, representan un 96,1% quienes accedieron por la página web para tratamiento y eliminación de residuos y un 80,8% para zonas verdes de barrio o distrito –lo cual empuja la diferencia de ese canal en la materia general-; pero por otro lado, cuando la solicitud trata sobre arbolado de alineación el canal que destaca significativamente es el telefónico (31,4%) y cuando trata de recogida de residuos destacan tanto el presencial (16,4%) como el telefónico (16,4%).

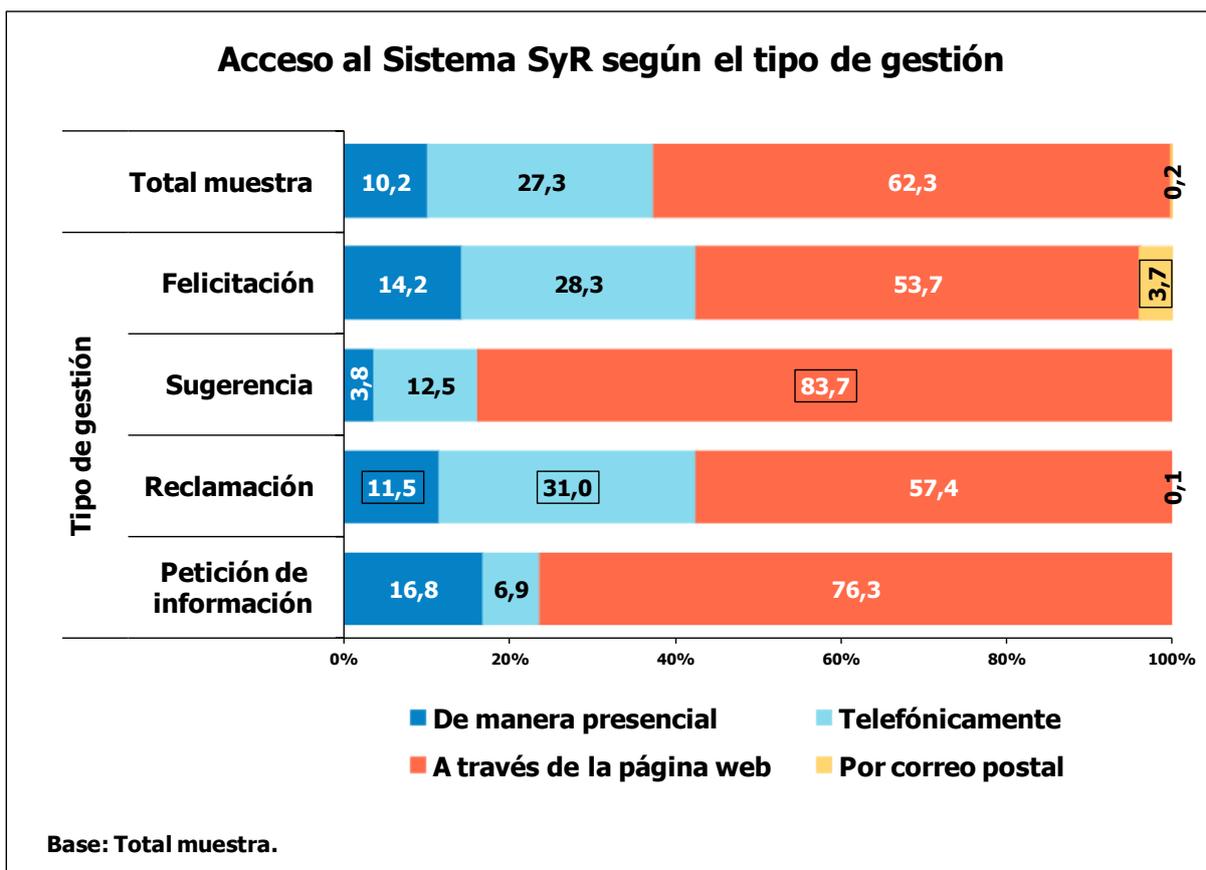
Otras excepciones las suponen el 15,6% de solicitudes presenciales realizadas sobre ocupación de la vía pública, el 10,3% sobre uso libre de instalaciones deportivas por el mismo canal y el 46,0% telefónicas sobre el S.E.R.

Sin embargo, cuando se analizan las submaterias de otras materias como son Seguridad y Emergencias o Movilidad, Transportes y Multas –entre las que destaca también el canal digital- se observa una correspondencia mayor. El porcentaje de quienes accedieron a través de la página web para temas de policía Municipal (90,9%), planeamiento viario (83,8%), transportes públicos (83,0%), aparcamientos en la vía pública (83,0%) y señalización de tráfico (80,9%) es significativamente superior al 62,3% registrado entre el total.

De manera que, la vinculación que se señaló anteriormente de determinados canales de acceso con las materias según sean

Generales o Tributarias, la profundización del análisis según las materias y submaterias aporta una considerable matización:

Independientemente de otros factores sociodemográficos analizados aparte, **el canal de acceso al Sistema SyR está directamente vinculado con la naturaleza de los temas a tratar, de manera que cuando los temas tienen un impacto directo en los ciudadanos** (principalmente tributarios pero también otros generales de cierta sensibilización social) **es más frecuente el uso de los canales considerados más cercanos o directos: presencial y telefónico, mientras que cuando la naturaleza del tema es otra, prolifera el uso del canal digital.**



En función del tipo de SyR, entre quienes realizaron sugerencias el 83,7% lo hicieron a través de la página web, porcentaje claramente

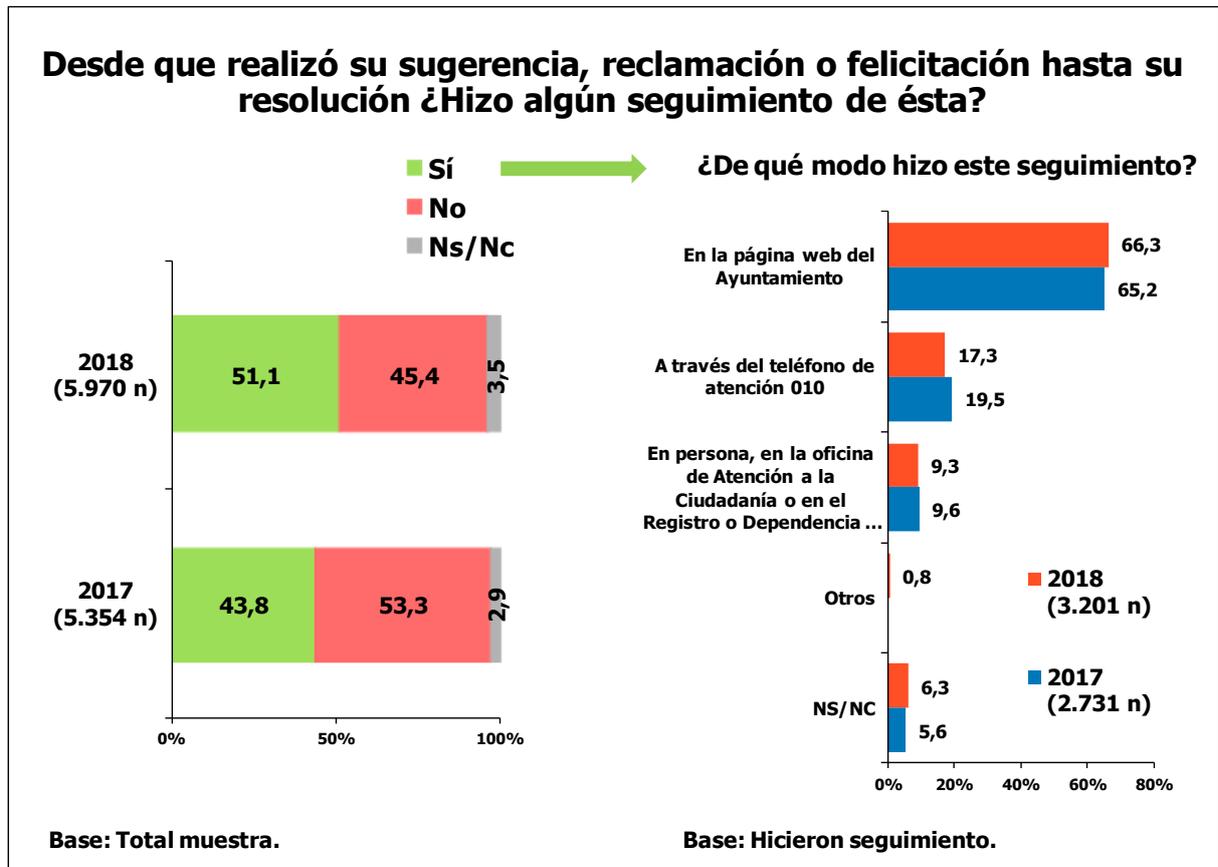
mayoritario y significativamente superior al registrado entre quienes realizaron felicitaciones (53,7%) y reclamaciones (57,4%).

Entre quienes realizaron felicitaciones destaca con respecto al total el 3,7% de quienes lo hicieron por correo postal.

Mientras que entre quienes realizaron reclamaciones, el 11,5% lo hicieron presencialmente y el 31,0% telefónicamente, porcentajes significativamente superiores a los registrados entre quienes hicieron sugerencias (3,8% y 12,5% respectivamente) y también al registrado entre el total (10,2% y 27,3% respectivamente).

C) Seguimiento

Por último, completando las cuestiones que tienen que ver con el comportamiento de las personas usuarias en su experiencia con el servicio, se les consultó si realizaron o no seguimiento de la tramitación de su sugerencia, reclamación o felicitación y en su caso, a través de qué canal.



La mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (51,1%), mientras que el 45,4% aseguran que no. Estos datos reflejan un claro aumento de quienes realizan seguimiento con respecto al año anterior, pasando en la actualidad a ser mayoría.

En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario, así lo refleja el 66,3% de quienes hicieron seguimiento y afirman que usaron la página web del Ayuntamiento. El 17,3 hicieron el seguimiento a través del teléfono 010 Línea Madrid y el 9,3% en persona.

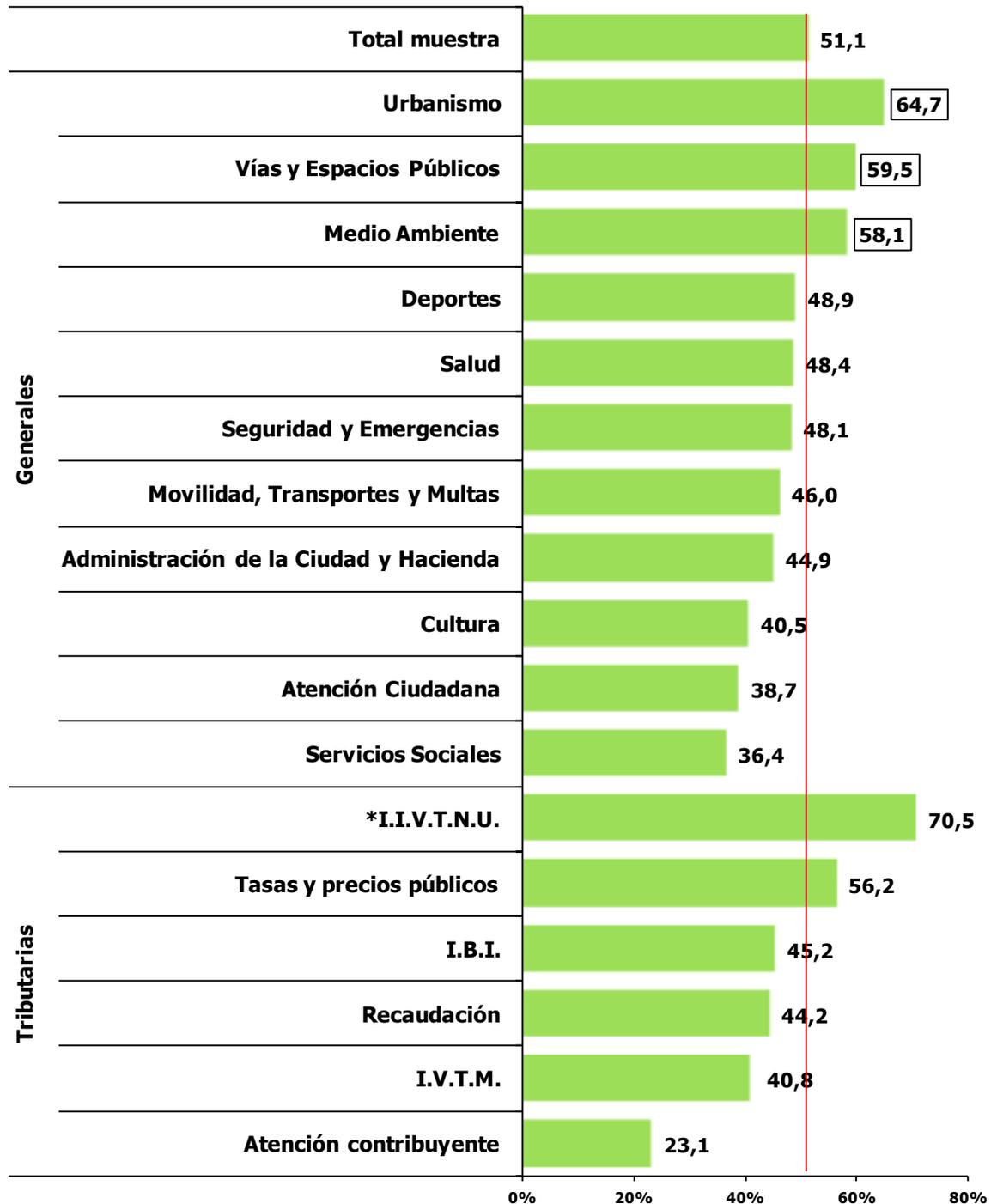
Con respecto al año anterior el orden de la escala permanece constante, aunque se observa cómo aumenta un punto el porcentaje

de seguimientos por el canal digital, el seguimiento telefónico disminuye dos puntos y el seguimiento en persona se mantiene con un porcentaje muy similar al de 2017, aunque levemente inferior.



Si atendemos a los dos grandes bloques de materias, el porcentaje de personas que usaron el servicio para materias Generales que afirman que realizaron un seguimiento de su solicitud (51,5%) es significativamente superior al registrado entre quienes lo hicieron sobre materias Tributarias (45,3%) y también al 51,1% registrado entre el total.

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

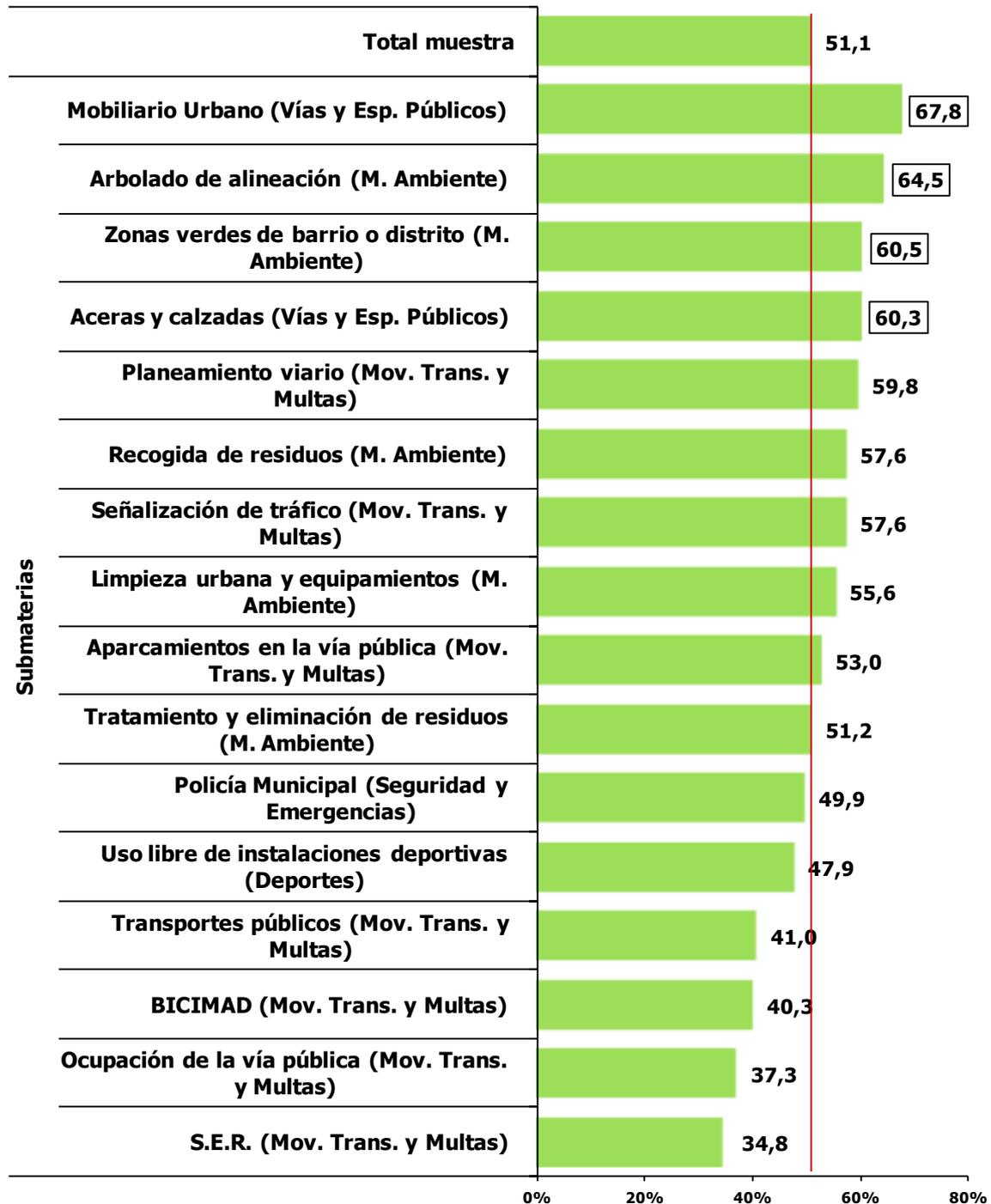


Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Si profundizamos específicamente en cada materia y centrándonos en quienes representan un porcentaje significativamente distinto al 43,8% registrado entre el total, se pueden diferenciar las materias específicas Generales que causan esa diferencia entre los dos bloques: Quienes realizaron seguimiento destacan significativamente cuando las materias fueron Urbanismo (64,7%), Vías y Espacios Públicos (59,5%) y Medio Ambiente (58,1%%), todas ellas Generales.

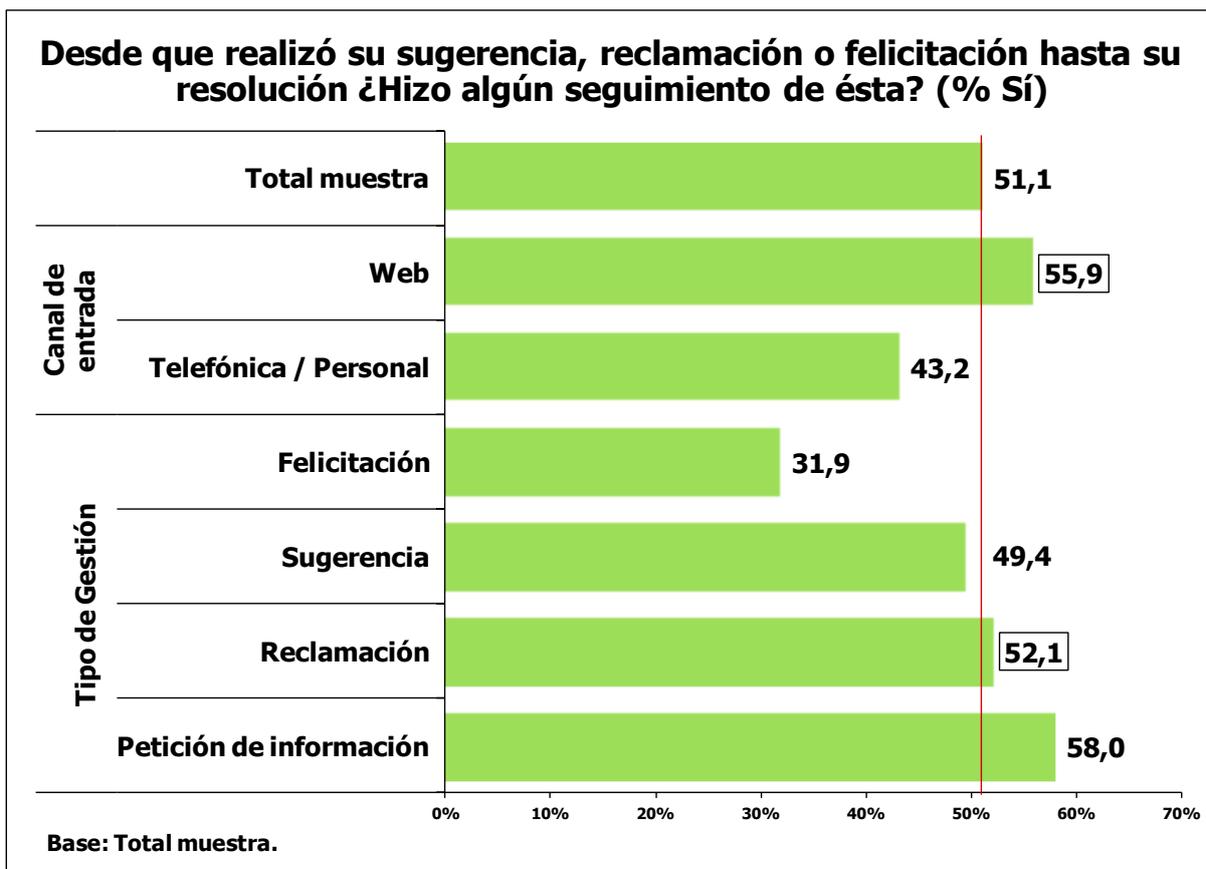
Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta? (% Sí)



Base: Total muestra.

Teniendo en cuenta que 7 de las 16 submaterias que se analizan en la presente oleada pertenecen a dos de las materias que destacan en el seguimiento de las solicitudes (Medio Ambiente y Vías y Espacios Públicos) el análisis por submaterias permitirá profundizar un poco más en los temas que suscitan ese seguimiento.

Así, el porcentaje de quienes realizaron seguimiento es significativamente superior al 51,1% registrado entre el total cuando las submaterias sobre las que se realizó la solicitud fueron: mobiliario urbano (67,8%), arbolado de alineación (64,5%), zonas verdes de barrio y distrito (60,5%) y aceras y calzadas (54,2%). Dos de ellas pertenecen a la materia Medio Ambiente y las otras dos a Vías y Espacios Públicos.



Atendiendo al canal de entrada, el porcentaje de quienes hicieron seguimiento entre los que entraron por la página web (55,9%) es significativamente superior al registrado entre quienes entraron al Sistema SyR por los canales presencial y telefónico (43,2%) y también con respecto al 51,1% registrado entre el total. El canal digital se perfila pues como el más utilizado para realizar el seguimiento, lo cual podría estar relacionado con la facilidad de acceso en remoto.

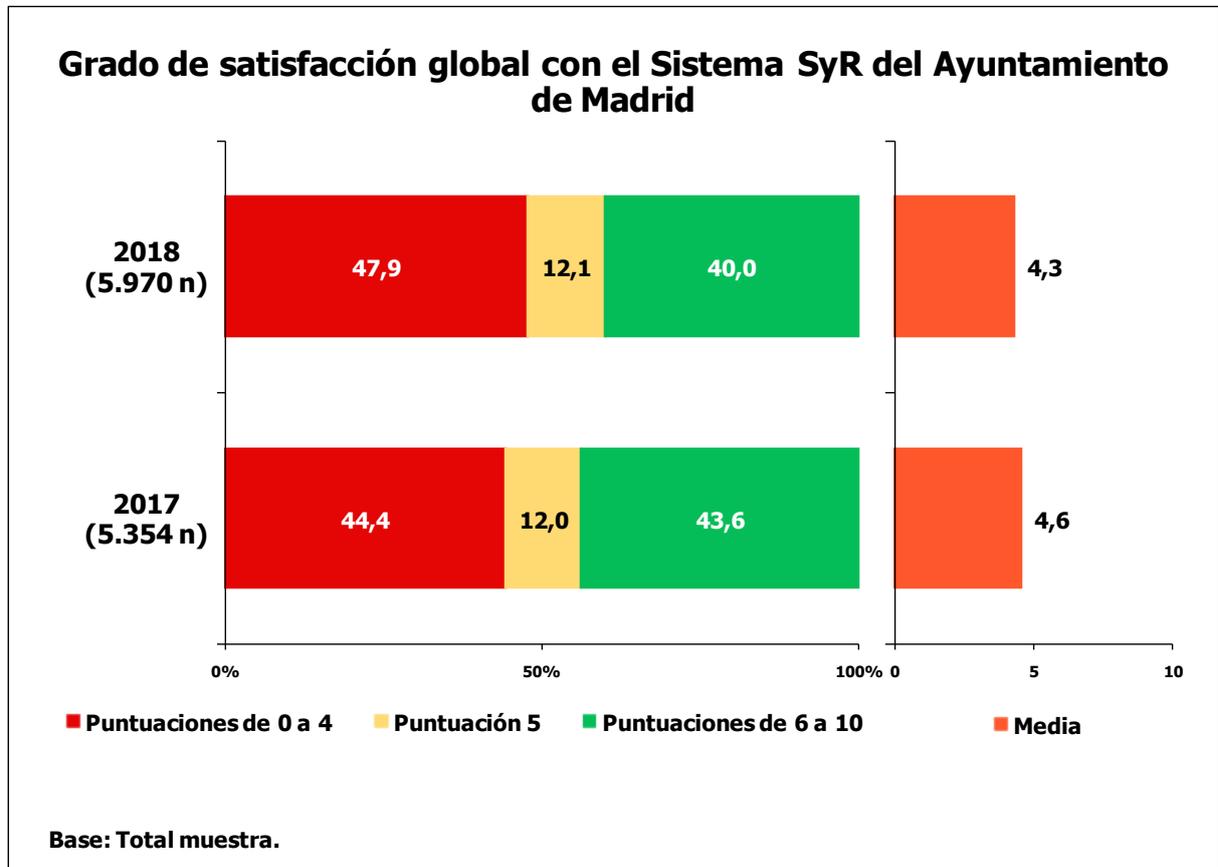
Según el tipo de SyR, el porcentaje de quienes hacen seguimiento entre aquellas personas usuarias que realizan reclamaciones y (52,1%) es significativamente superior al registrado entre quienes realizan felicitaciones (31,9%) y entre el conjunto de las personas usuarias (51,1%).

3.3. Valoración

Aspecto fundamental de la encuesta de satisfacción de un servicio es la valoración que las personas usuarias otorgan globalmente a la prestación del mismo.

En este capítulo se aborda la valoración con la satisfacción global del servicio y también de varios atributos del mismo, algunos de ellos son además indicadores del compromiso adquirido con la ciudadanía.

A) Satisfacción global

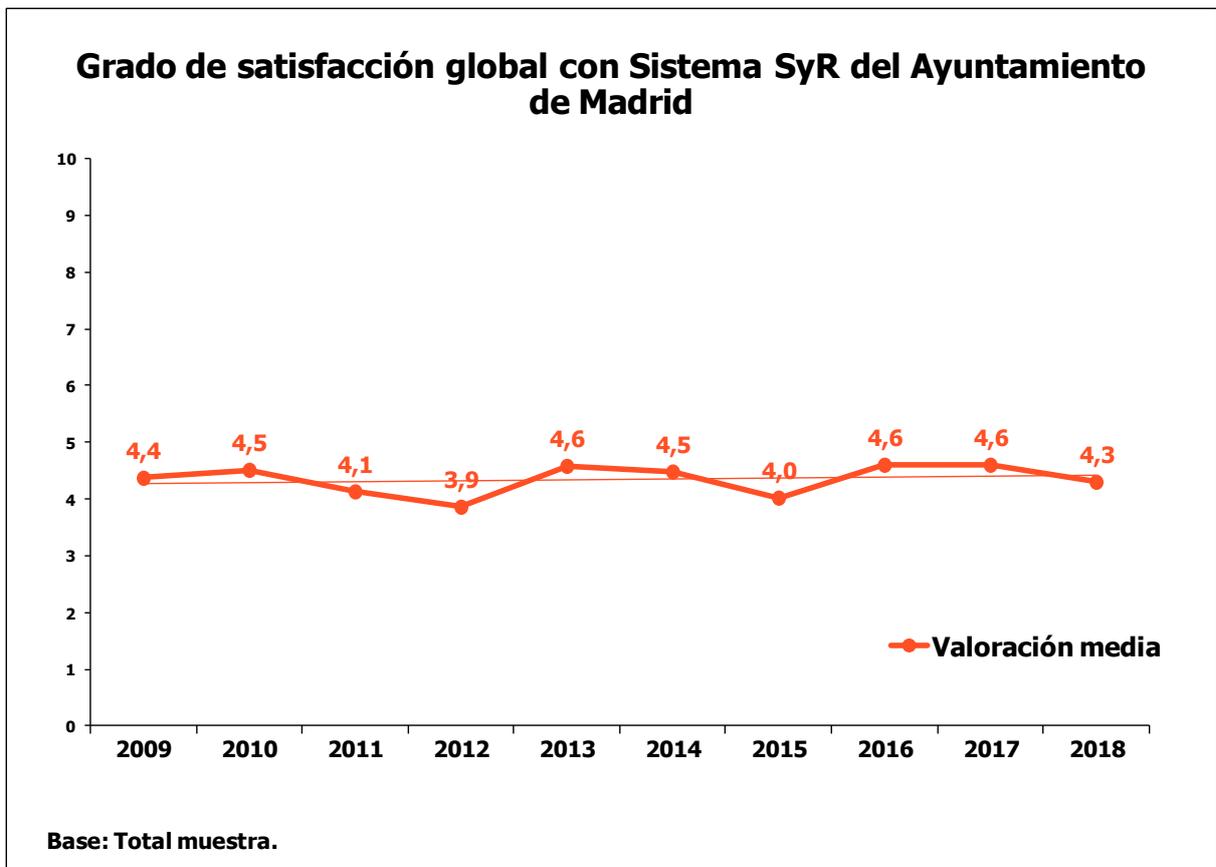


La puntuación media registrada es de $X=4,3$ sobre 10, tres décimas por debajo de la registrada justo un año antes ($X=4,6$).

Este descenso se debe a que el porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas o muy insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (47,9%) es 3,5 puntos superior al que se registró el año pasado (44,4%), mientras que el de personas usuarias que se muestran satisfechas o muy satisfechas valorando el servicio con puntuaciones de 6 a 10 (40,0%) disminuye en la misma proporción con respecto al 43,6% registrado en 2017.

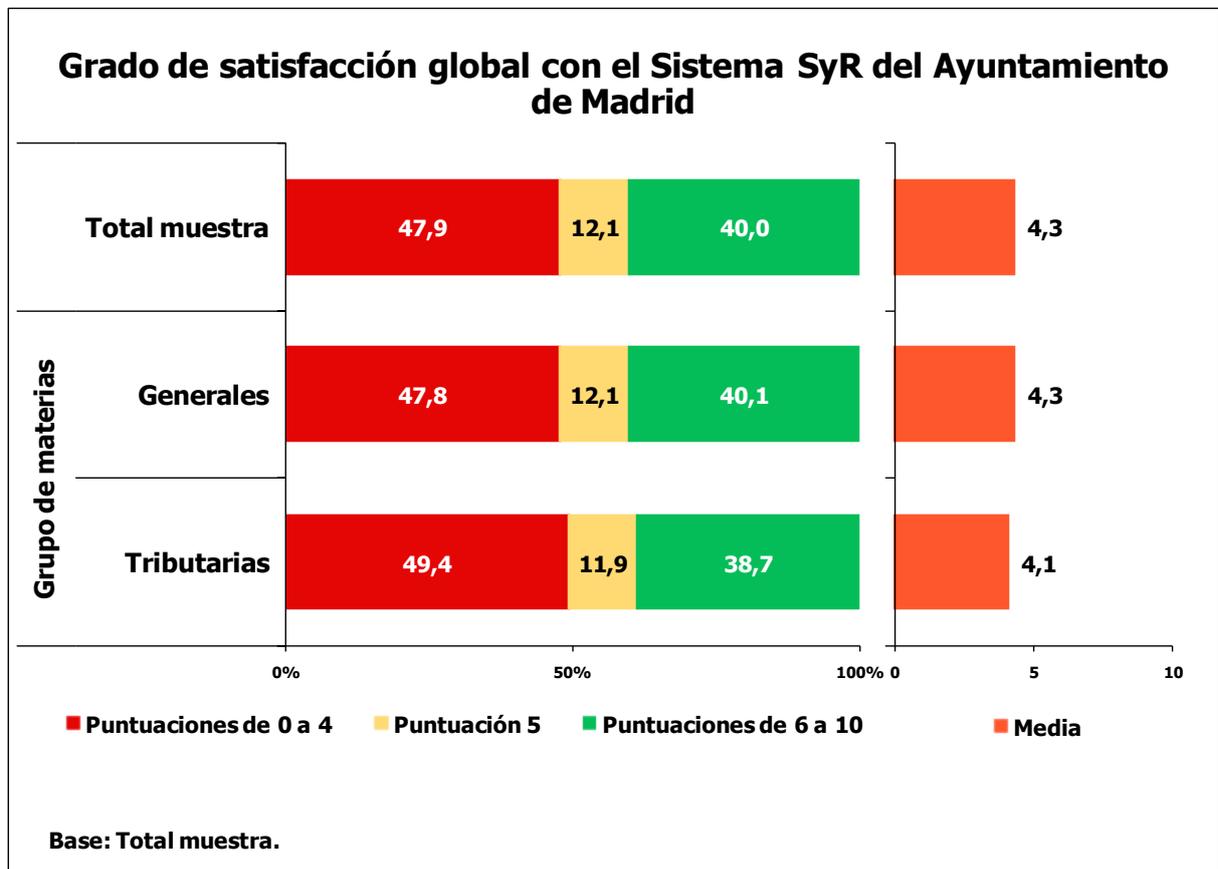
De manera que desaparece el equilibrio que se producía en 2017 entre ambos bloques, en detrimento de los satisfechos y en favor de los insatisfechos.

No obstante, para comprobar la evolución del indicador de satisfacción global con el Sistema SyR, se ha recabado el histórico acumulado desde el año 2009.



El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante. En esa evolución cíclica, el valor actual supone un descenso de 3 décimas con respecto al recabado los dos años anteriores ($X=4,6$) -en los que se obtuvo la puntuación más alta de la serie- aunque también cabe señalar que tomando la serie entera

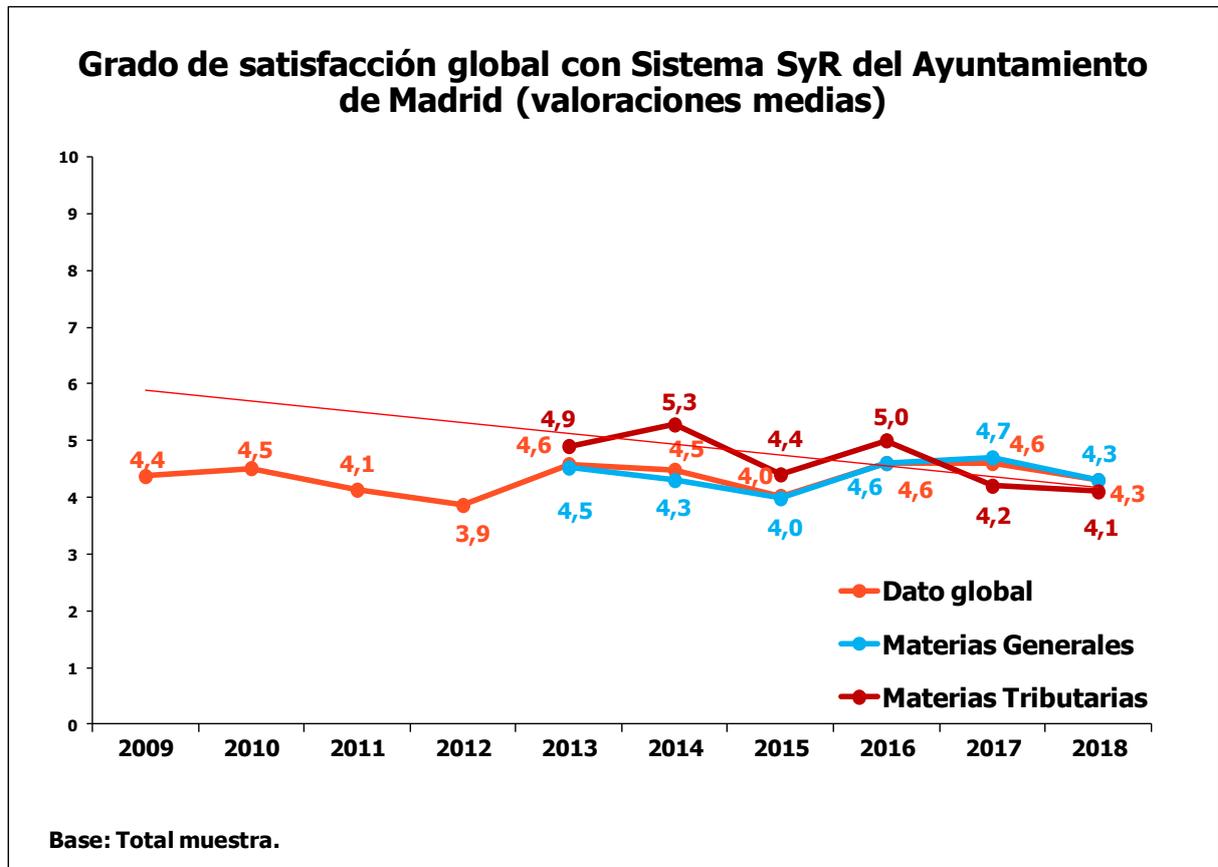
en la actualidad el valor registrado se sitúa en la zona intermedia del segmento en el que oscilan los valores.



La valoración media recabada entre las personas usuarias de materias Tributarias ($X=4,1$) es inferior a la que se registra entre quienes tramitaron materias Generales ($X=4,3$).

Esa diferencia registrada no es significativa ni tampoco las que se producen entre los porcentajes recabados entre los usuarios de unas materias y otras.

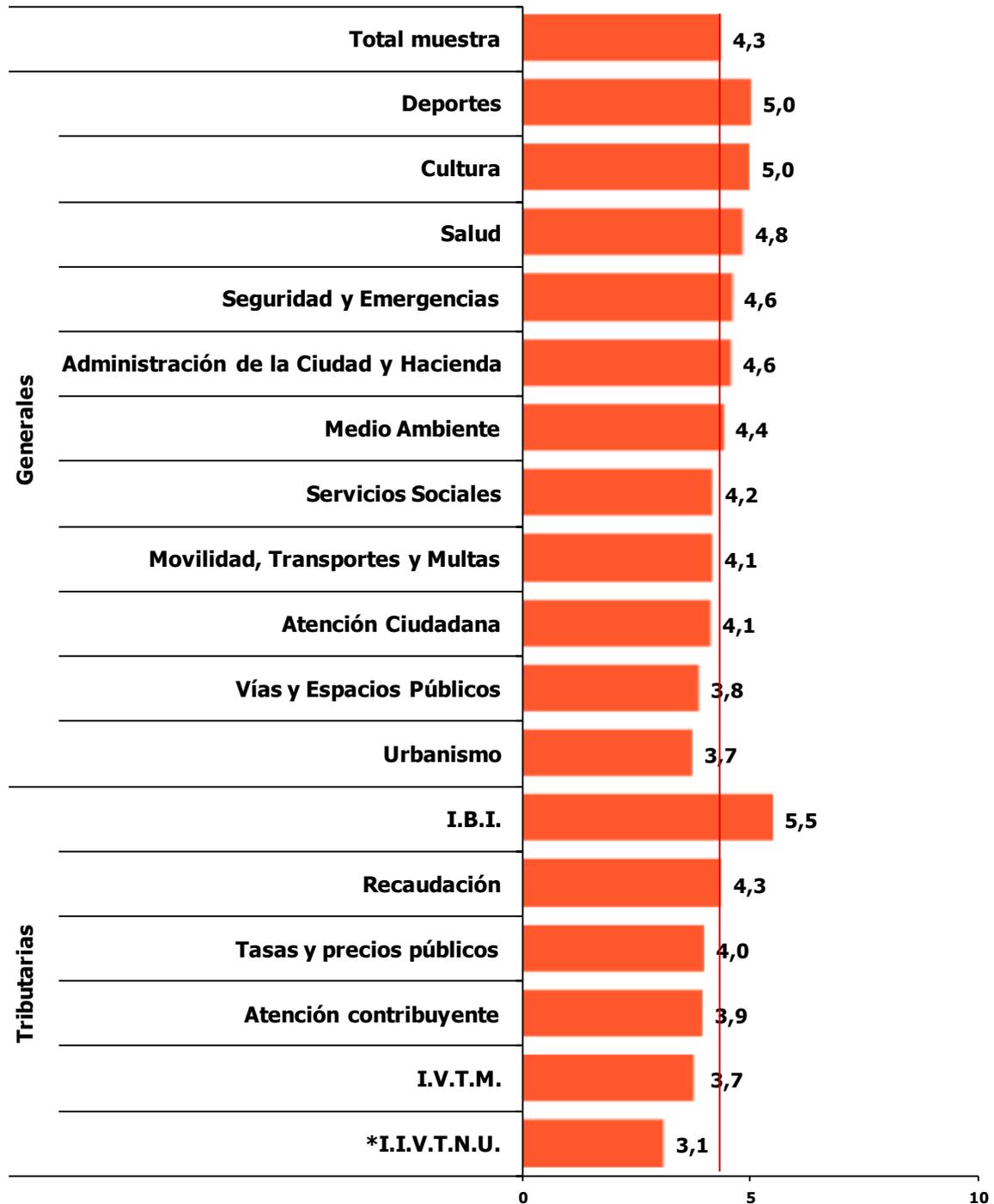
Sin embargo, cuando observamos la evolución de los indicadores según los bloques de materias, se comprueba que éstos se comportan de forma diferente.



Aunque tan sólo se dispone del indicador diferenciado desde el año 2013, se puede observar que la evolución del indicador de materias Generales se comporta de forma muy similar al del dato global, habiendo descendido el último año pero con un histórico paralelo, lo cual es lógico por el peso que suponen éstas entre el conjunto.

Sin embargo, la evolución de la media que refleja la satisfacción global del servicio entre los usuarios de materias Tributarias refleja una tendencia claramente decreciente –aunque escalonada– desde el año 2013, de manera que la valoración media actual ($X=4,1$) es la menor registrada de toda la serie y se mantiene durante los dos últimos años por debajo del 5 cuando anteriormente había sido la valoración más alta de las tres.

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (Media)



Base: Total muestra.

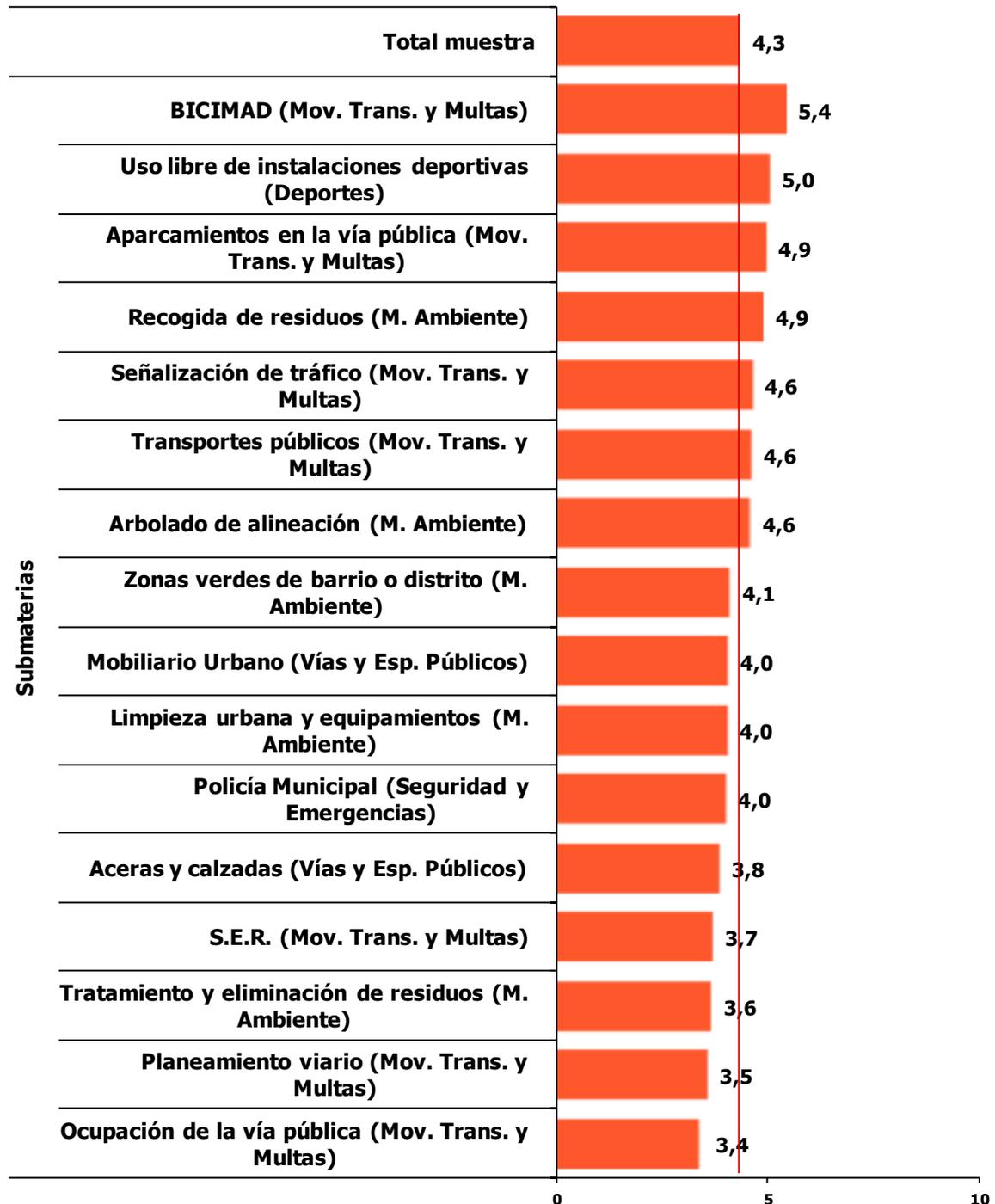
*Base muestral reducida.

A pesar del aparente equilibrio entre bloques en la oleada actual, si atendemos a la valoración media obtenida en cada materia específica, se puede comprobar que sí existen diferencias entre unas materias y otras, y también una mayor dispersión entre las materias Tributarias y menor entre las Generales.

Así, la valoración media más alta es la que se obtiene entre los usuarios de la materia del I.B.I (X=5,5), Tributaria, pero tres de las cinco valoraciones más bajas se dan entre usuarios de otras materias Tributarias como **Atención al Contribuyente** (X=3,9), **el I.V.T.M.** (X=3,7) y **Tasas y Precios Públicos** (X=4,0), principales causantes – por tanto- de esa valoración tan baja en la oleada actual.

Por otro lado, las valoraciones medias más altas entre los usuarios de materias Generales se registra a propósito de Cultura (X=5,0), Deportes (X=5,0) y Salud (X=4,8), mientras que las más bajas se obtienen entre quienes usaron el servicio para **Urbanismo (X=3,7)** y **Vías y Espacios Públicos (X=3,8)**, materias que aun siendo Generales contribuyen en el descenso de la valoración media global.

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (Media)

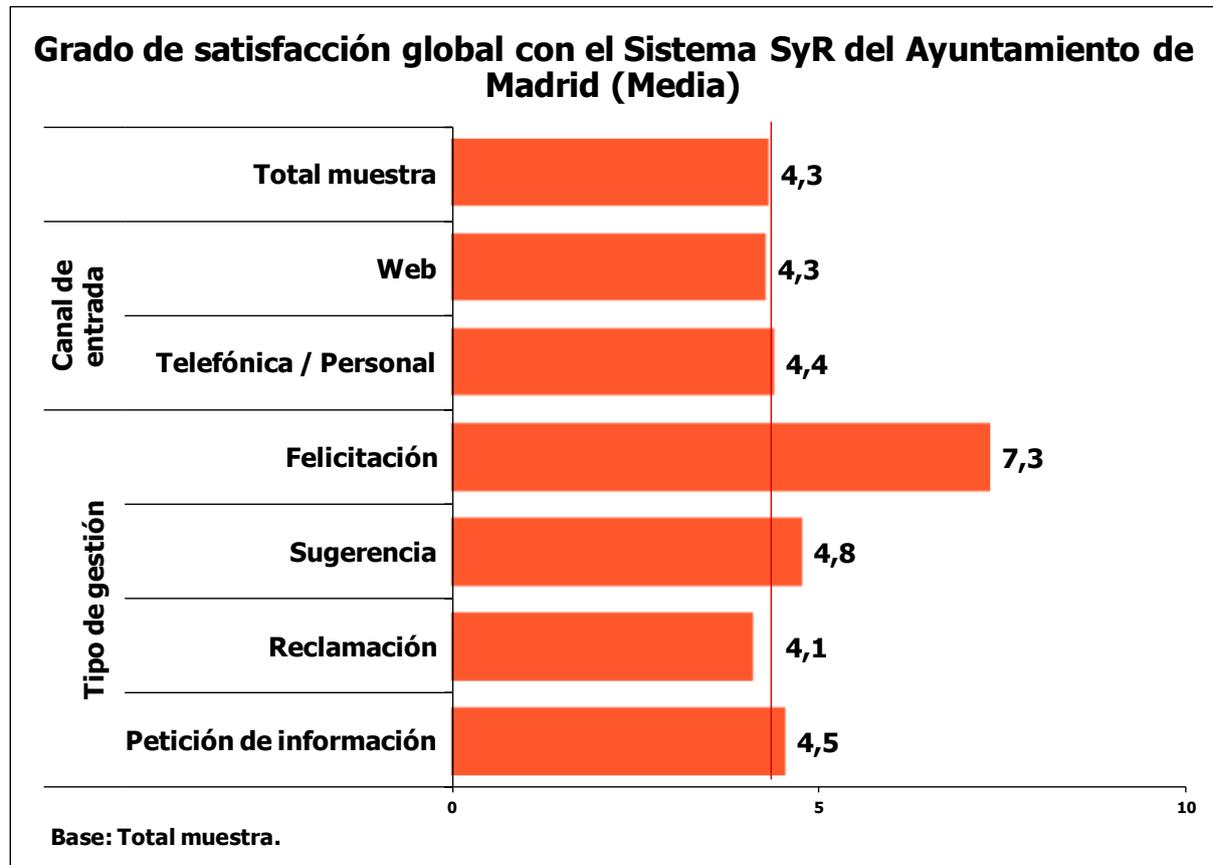


Base: Total muestra.

Con respecto a la valoración global media en función de las 16 submaterias que se analizan no se puede profundizar más en el bloque de las Tributarias pues todas son Generales, pero la información sobre éstas también arroja información a tener en cuenta.

No obstante, cabe señalar que las personas que dieron las valoraciones más altas son las que gestionaron solicitudes sobre BICIMAD (X=5,4), uso libre de instalaciones deportivas (X=5,0), aparcamientos en la vía pública (X=4,9) y recogida de residuos (X=4,8).

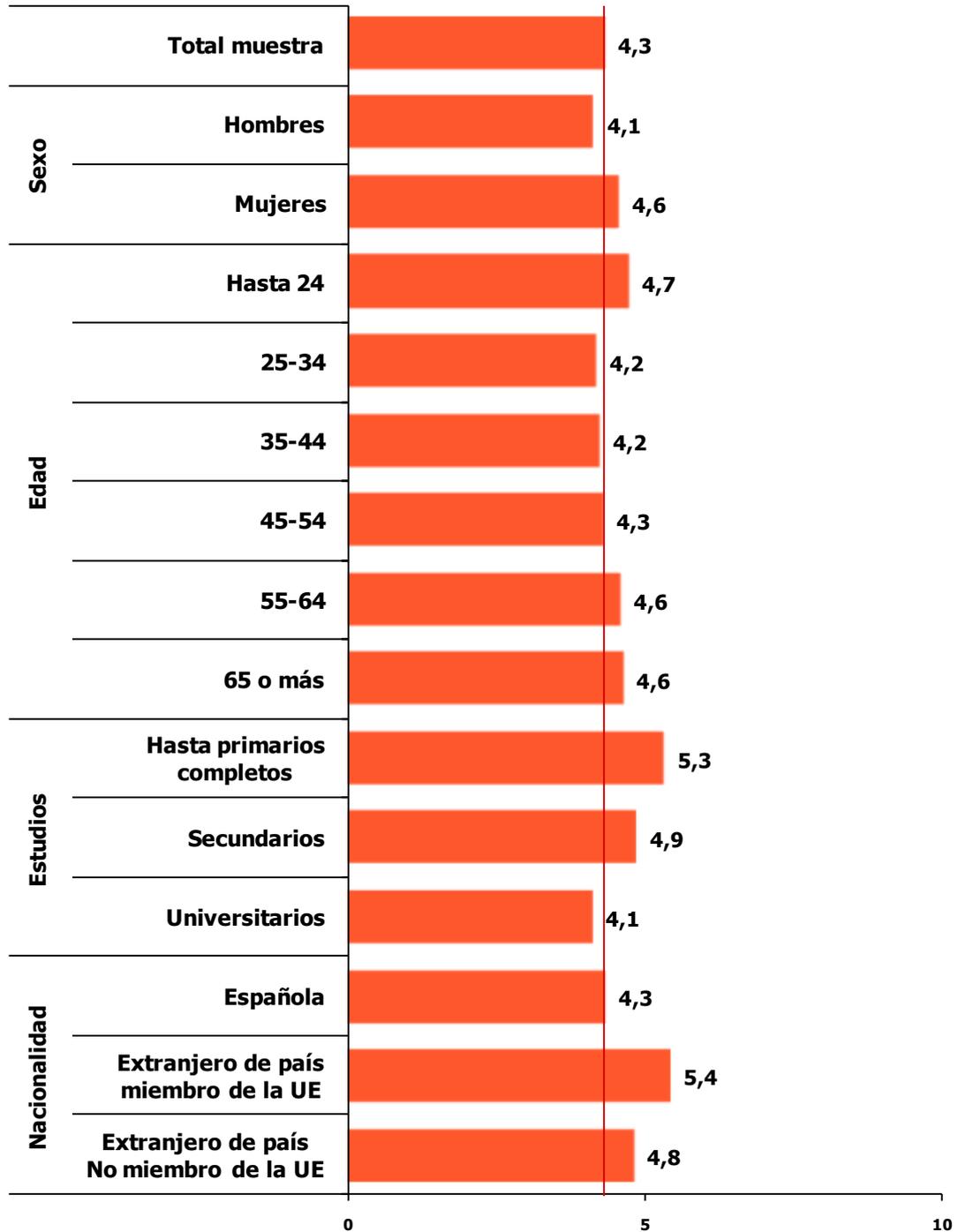
Mientras que las valoraciones más bajas se registraron entre quienes usaron el servicio para submaterias como **ocupación de la vía pública (X=3,4)**, **planeamiento viario (X=3,6)**, **tratamiento y eliminación de residuos (X=3,7)** y **el S.E.R. (X=3,7)**, aspectos Generales que deberían tenerse en cuenta aún así por su contribución al descenso de la media global, tres de ellos pertenecen a la materia de **Movilidad, Transportes y Multas**.



No existen diferencias significativas en la valoración media de la satisfacción global del servicio en función del canal de entrada.

Sin embargo, si atendemos al tipo de SyR, la valoración media entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,1$) es significativamente inferior a la registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,8$) y todas lo son con respecto a la que se registra entre quienes hicieron felicitaciones, que llega a ser de $X=7,3$.

Grado de satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (Media)



Base: Total muestra.

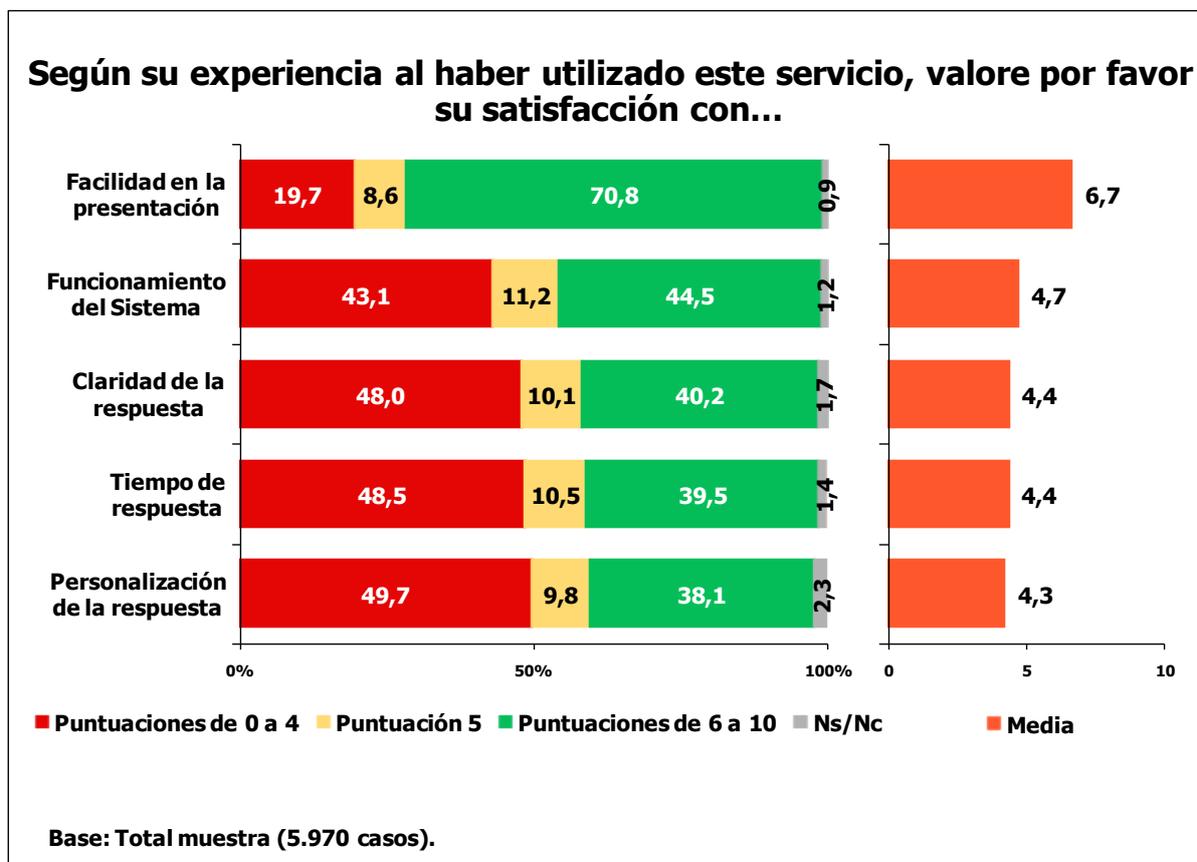
Atendiendo a las distintas características sociodemográficas se observan los siguientes contrastes:

- Sexo: La media registrada entre las mujeres ($X=4,6$) es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,1$).
- Edad: La media registrada entre quienes tienen más de 55 años ($X=4,6$) es significativamente superior a la registrada entre quienes tienen entre de 25 y 54 años ($X\leq 4,3$).
- Estudios: La mejor valoración media del servicio la otorgan quienes tienen estudios hasta primarios ($X=5,3$) y la peor por quienes los tienen universitarios ($X=4,1$), siendo esta última significativamente inferior a la de los usuarios con otro nivel de estudios ($X\geq 4,9$).
- Nacionalidad: La media registrada entre los extranjeros de país miembro de la UE ($X=5,4$) es significativamente superior a la registrada entre los españoles usuarios del servicio ($X=4,3$).

B) Indicadores de satisfacción con los aspectos del servicio

De los aspectos del servicio que se miden a continuación, tres de ellos tienen que ver con la respuesta obtenida: el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta; los otros dos están más relacionados con la interacción con el Sistema SyR en sí, se trata de la facilidad de la presentación de reclamaciones o sugerencias y el funcionamiento del Sistema.

Hay que señalar además, que la valoración de **la facilidad de la presentación**, la **personalización de la respuesta** y la **claridad de la respuesta** son tres de los indicadores preestablecidos en el compromiso del servicio.

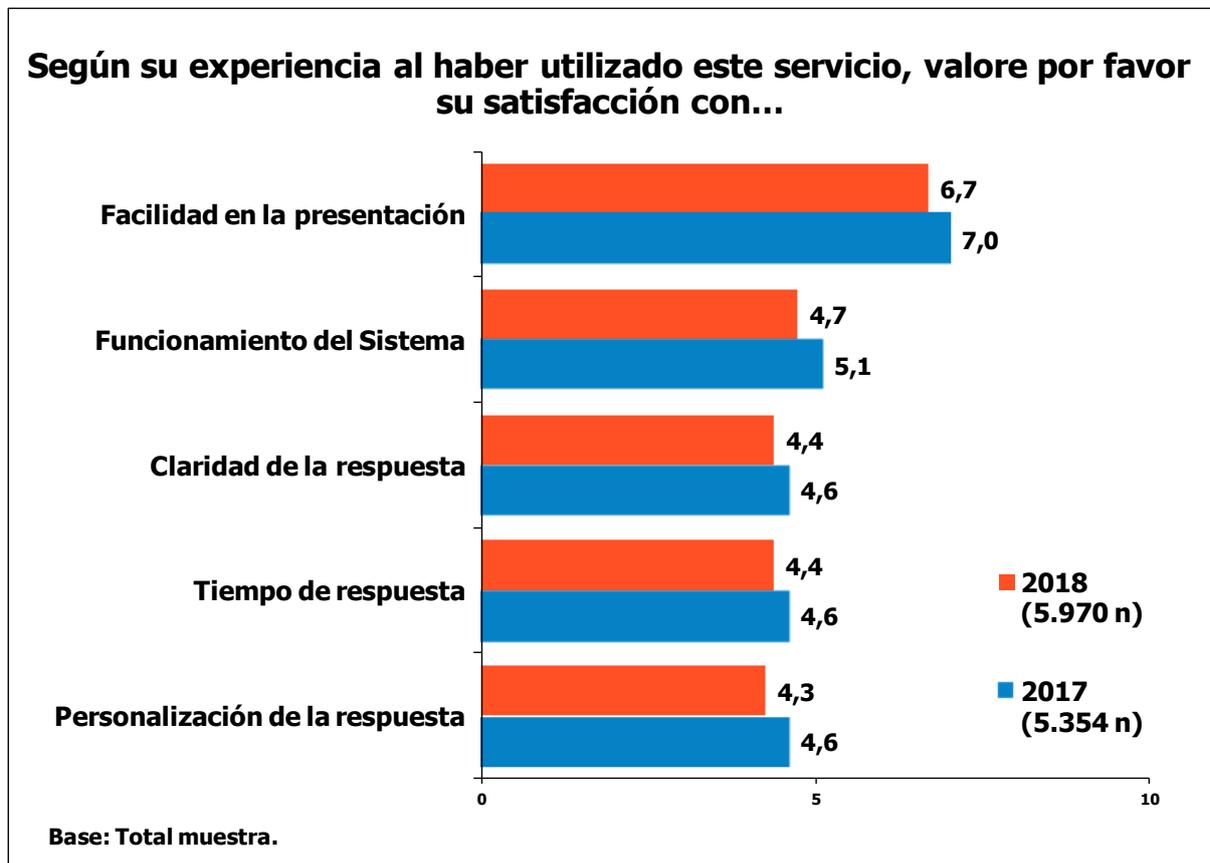


Si observamos los porcentajes registrados según las agrupaciones de valoraciones (puntuaciones de 0 a 4, puntuación 5 y puntuaciones de 6 a 10), el porcentaje de personas satisfechas con la facilidad en la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con puntuaciones de 6 a 10 (70,8%) es mucho mayor al porcentaje de insatisfechos (19,7%), lo que le convierte en el único aspecto “aprobado” ($X=6,7$) de los cinco.

Esa diferencia no se observa cuando los informantes valoran el funcionamiento del sistema, de hecho ambos porcentajes son bastante similares (44,5% y 43,1% respectivamente), lo que hace que la media esté cercana al 5, aunque no llega.

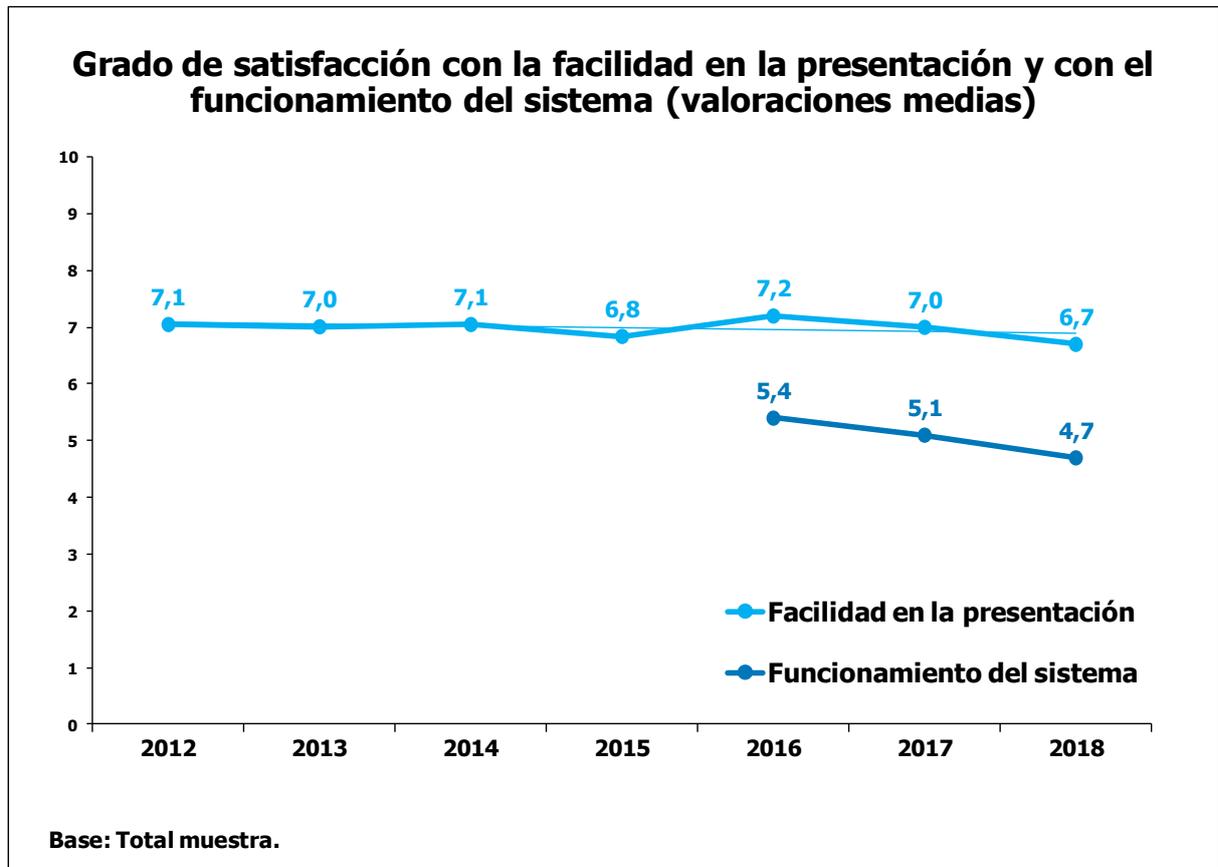
En cuanto a los otros tres aspectos, en todos los casos el porcentaje de personas insatisfechas ($\geq 48,0\%$) es superior al de satisfechas

($\leq 40,2\%$), tratándose de los tres aspectos directamente relacionados con la respuesta.



Con respecto al año anterior, la media registrada mantiene una tendencia descendente a propósito de los 5 aspectos. En general, la diferencia con respecto al año pasado se corresponde con la magnitud del descenso de la satisfacción global.

No obstante, para observar de una forma más detallada la evolución se han tomado todos los valores de cada indicador disponibles en años anteriores, que presentamos a continuación diferenciando un gráfico para los aspectos relacionados con la interacción con el sistema y otro para los relacionados con la respuesta recibida.



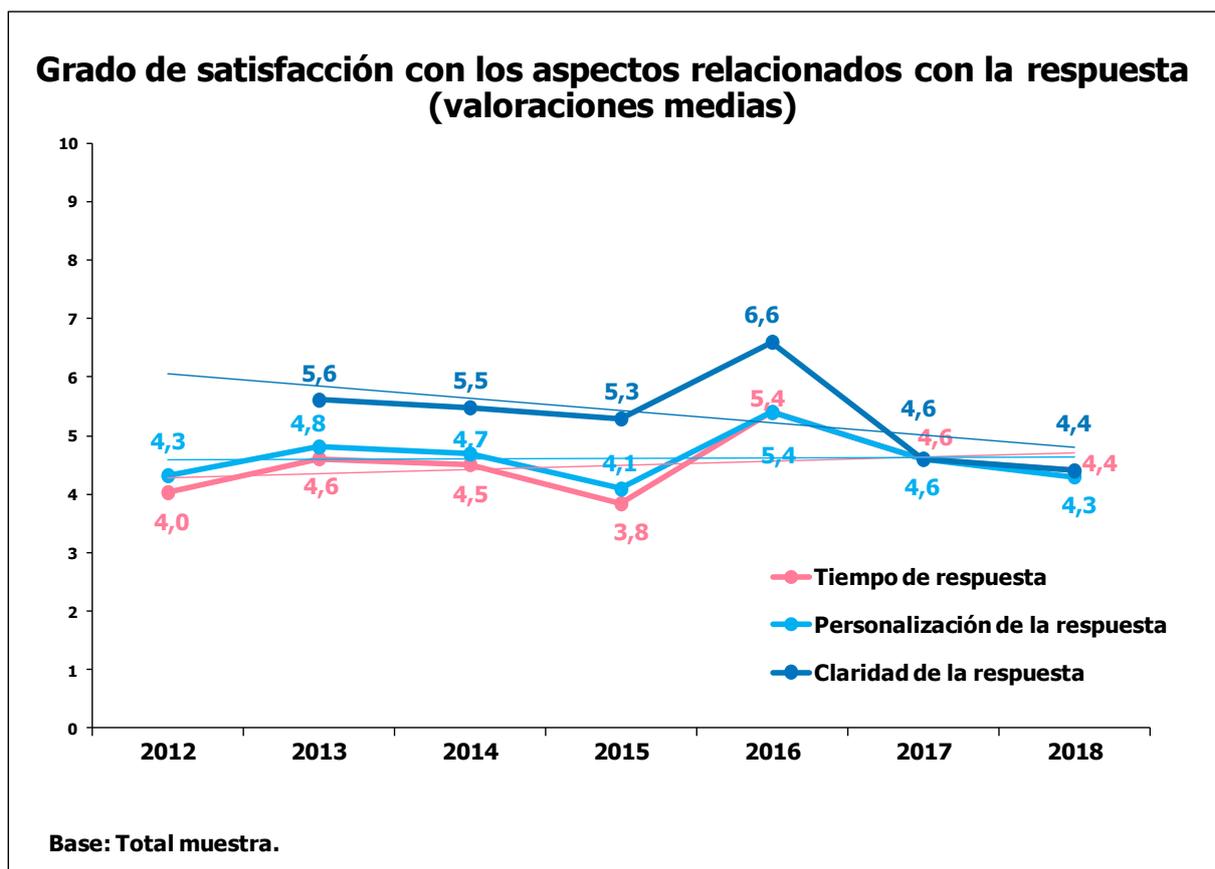
En el caso de los dos aspectos relacionados con la interacción con el sistema –que son los mejor valorados por las personas usuarias- se dispone de datos desde 2012 sobre facilidad y desde 2016 sobre funcionamiento.

En los tres últimos años se observa un descenso paralelo, leve y escalonado, llegando a registrarse en la actualidad el valor más bajo de toda la serie.

No obstante, al referirse a la facilidad en la presentación la línea de tendencia se mantiene constante si ampliamos el abanico histórico. Además la media sólo desciende medio punto con respecto a la mejor valoración que se produjo en 2016, pasando de $X=7,2$ a $X=6,7$.

Sin embargo, al referirse al funcionamiento del Sistema, el descenso de 4 décimas en la valoración media con respecto al año anterior y de 7 con respecto al 2016 lo relega al "suspenso" ($X=4,7$) con un valor que lo aproxima al resto de aspectos relacionados con la respuesta y que tienen una valoración menor.

Al no contar con datos anteriores (este aspecto se comenzó a preguntar de forma específica en 2016) no es posible discernir si la evolución descendente que se observa responde a un ciclo similar al que se observa en la facilidad –su paralelismo podría ser un indicio de que así es- o bien a un descenso constante del indicador.

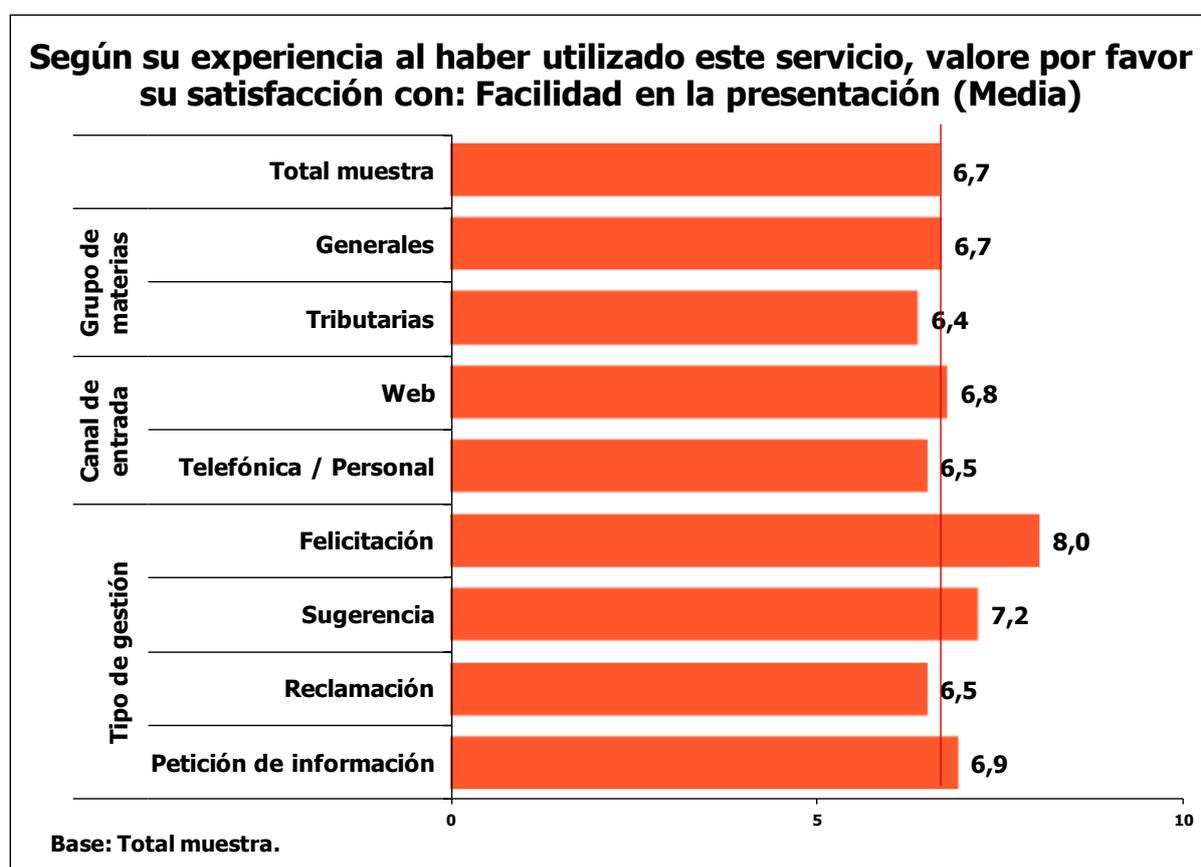


Con respecto a los aspectos relacionados con la respuesta, los tres evolucionan negativamente durante los dos últimos años, pero hay que señalar que en los casos del tiempo y la personalización de la

respuesta, la evolución de los indicadores en el conjunto de toda la serie histórica –que es muy similar- refleja una tendencia constante y el último descenso se percibe como una oscilación más del ciclo.

Sin embargo, la evolución de la claridad de la respuesta es manifiestamente descendente y en las dos últimas consultas se registran las peores valoraciones de toda la serie, ambas inferiores a 5 cuando nunca antes lo habían sido.

B)1. Facilidad en la presentación



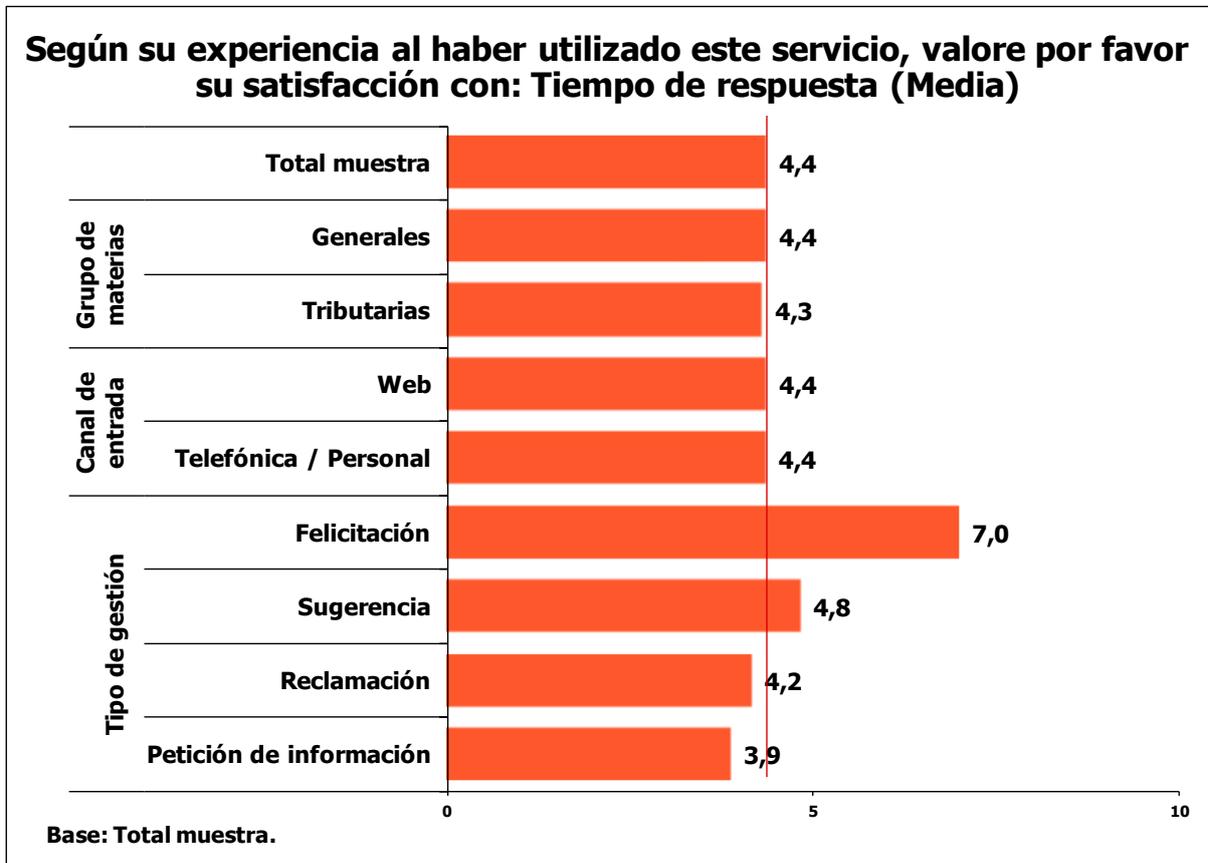
Al valorar la facilidad en la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la media registrada en el bloque de materias Generales ($X=6,7$) es significativamente superior a la registrada en el bloque de materias Tributarias ($X=6,4$). Esta

diferencia, no obstante, debe ser matizada con la conclusión que se obtuvo en la valoración global sobre las excepciones de algunas materias.

Entre quienes entraron al Sistema por el canal digital la valoración ($X=6,8$) es significativamente superior a la registrada entre los que entraron por los canales telefónico y presencial ($X=6,5$).

Según el tipo de SyR, entre quienes realizaron felicitaciones la valoración media registrada es de $X=8,0$ y entre quienes realizaron sugerencias de $X=7,2$, la primera significativamente superior al resto de gestiones ($X \leq 7,2$) y en ambos casos significativamente superiores a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=6,5$).

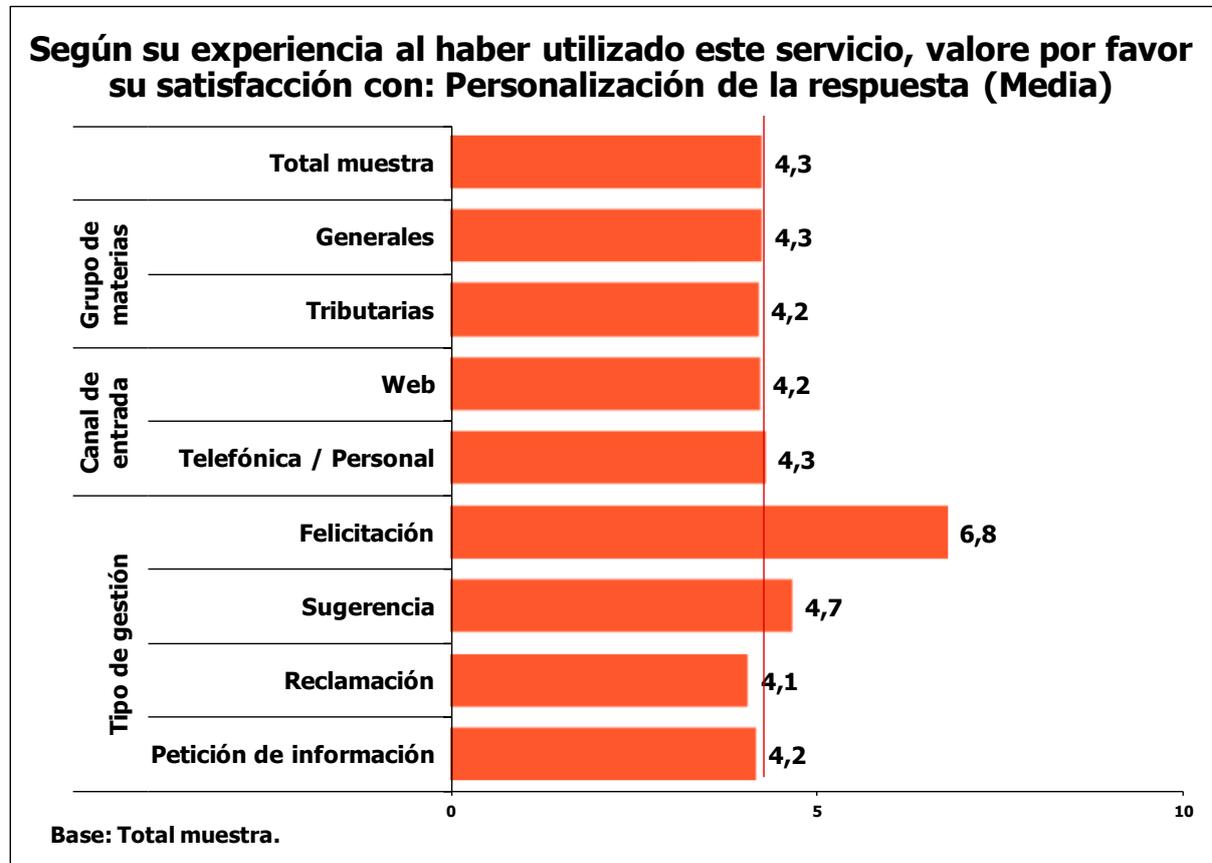
B)2. Tiempo de respuesta



Al referirse al tiempo de respuesta, no hay diferencias significativas en la valoración media que otorga el conjunto de personas usuarias de materias Generales con respecto al de materias Tributarias. Tampoco las hay en función del canal de entrada.

Sin embargo, atendiendo al tipo de SyR, la valoración media entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,0$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron el resto de trámites ($X \leq 4,8$). Y la registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,8$) significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,2$).

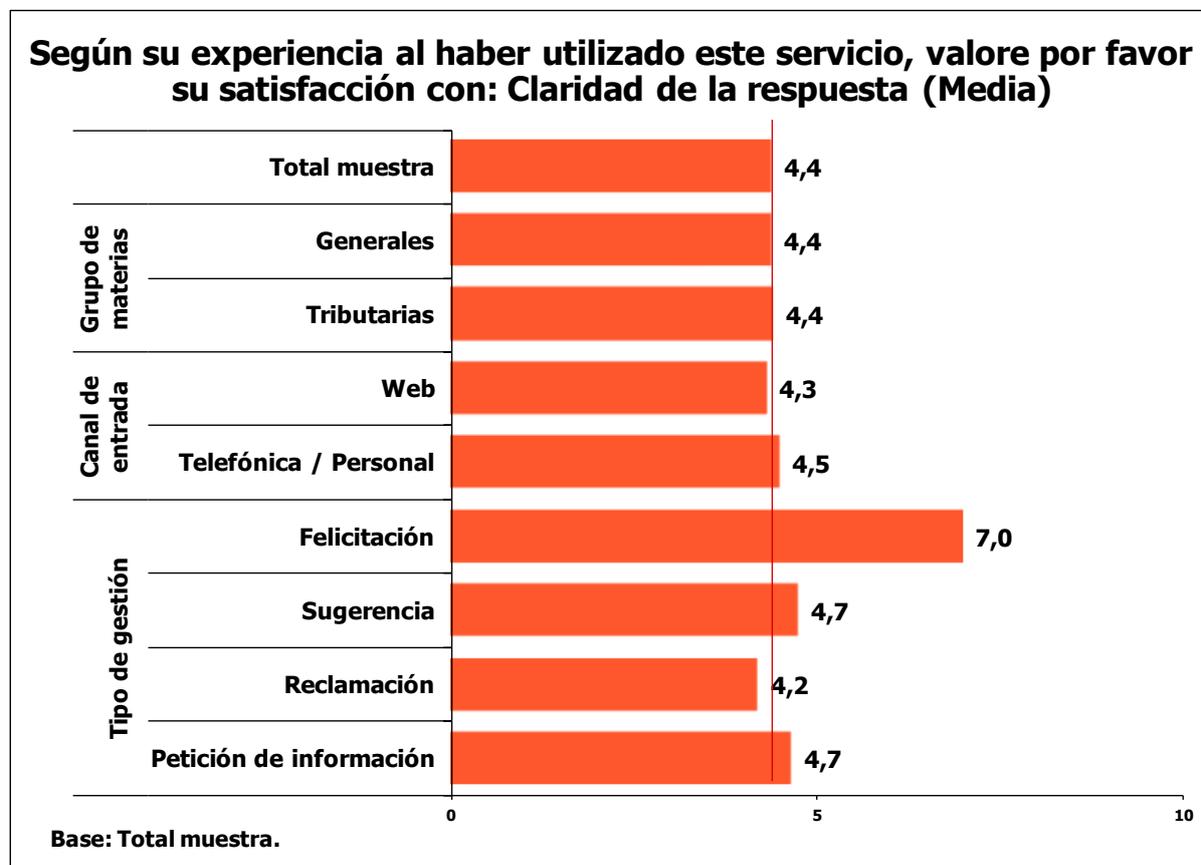
B)3. Personalización de la respuesta



Al valorar la personalización de la respuesta y como ocurriera en el aspecto anterior, tan sólo se observan diferencias significativas en función del tipo de SyR.

Entre quienes realizaron felicitaciones, la valoración media de la personalización de la respuesta ($X=6,8$) es significativamente superior a la valoración de quienes realizaron cualquier otro tipo de SyR ($X \leq 4,7$). Y la media registrada entre quienes realizaron sugerencias ($X=4,7$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,1$).

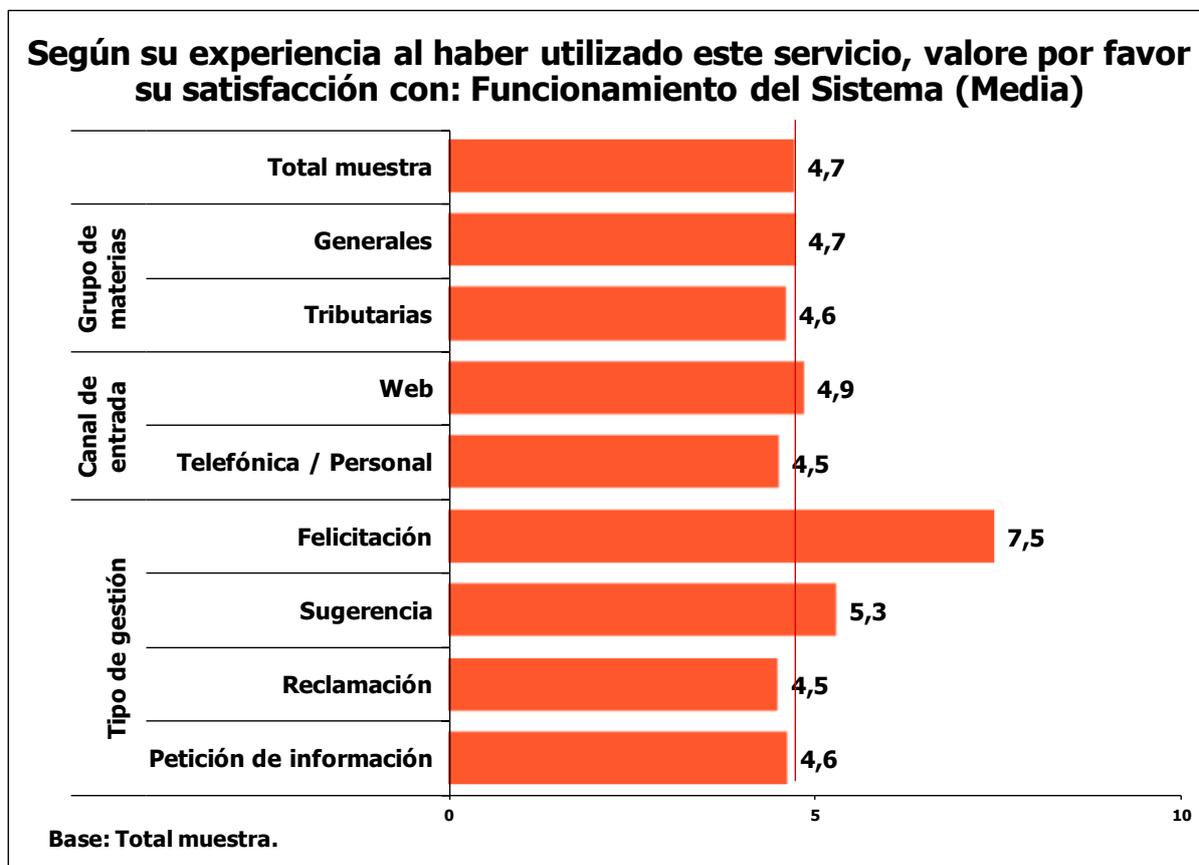
B)4. Claridad de la respuesta



El patrón observado en los otros aspectos del servicio relacionados con la respuesta se mantiene en este tercer aspecto: tan sólo se observan diferencias significativas en función del tipo de SyR.

De nuevo quienes felicitaron otorgan una valoración media, en este caso a la claridad de la respuesta ($X=7,0$), significativamente superior a la valoración del resto de personas usuarias ($X \leq 4,7$) y de nuevo la registrada entre quienes sugirieron ($X=4,7$) es significativamente superior a la que se registra entre los que reclamaron ($X=4,2$).

B)5. Funcionamiento del Sistema



En cuanto a la valoración media del funcionamiento del Sistema y atendiendo a los dos grandes bloques de materias, no se registran diferencias significativas.

En función del canal de entrada, sin embargo, la media registrada entre quienes entraron al sistema vía web ($X=4,9$) es significativamente superior a la registrada entre quienes entraron de forma presencial o telefónica ($X=4,5$).

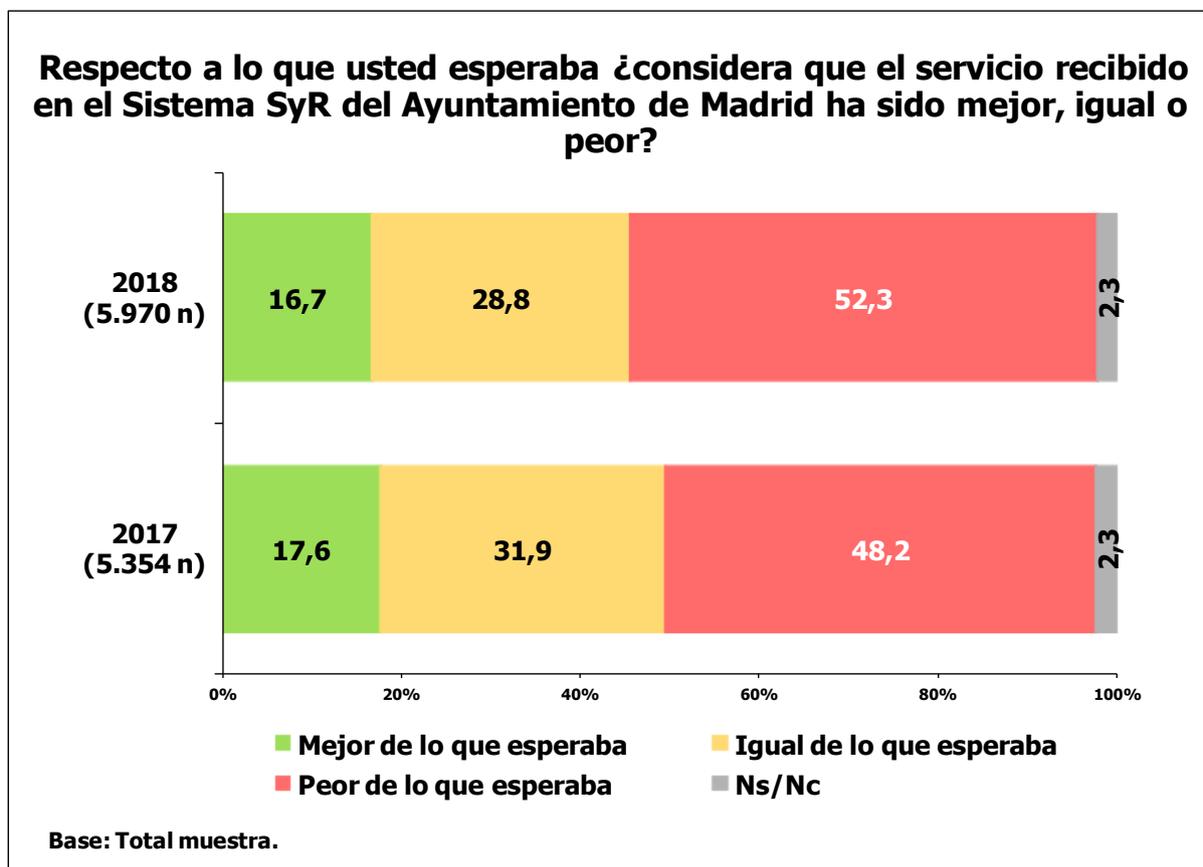
Atendiendo al tipo de SyR, entre quienes realizaron felicitaciones la valoración media ($X=7,5$) es significativamente superior a la registrada entre el resto ($X \leq 5,3$) y la registrada entre los que

realizaron sugerencias ($X=5,3$) significativamente superior a la registrada entre los que realizaron reclamaciones ($X=4,5$).

3.4. Expectativas

En el presente capítulo abordamos las expectativas de las personas usuarias para comprobar en qué medida el servicio ha respondido a lo que esperaban, tanto al referirse al servicio global recibido como a los principales atributos del mismo.

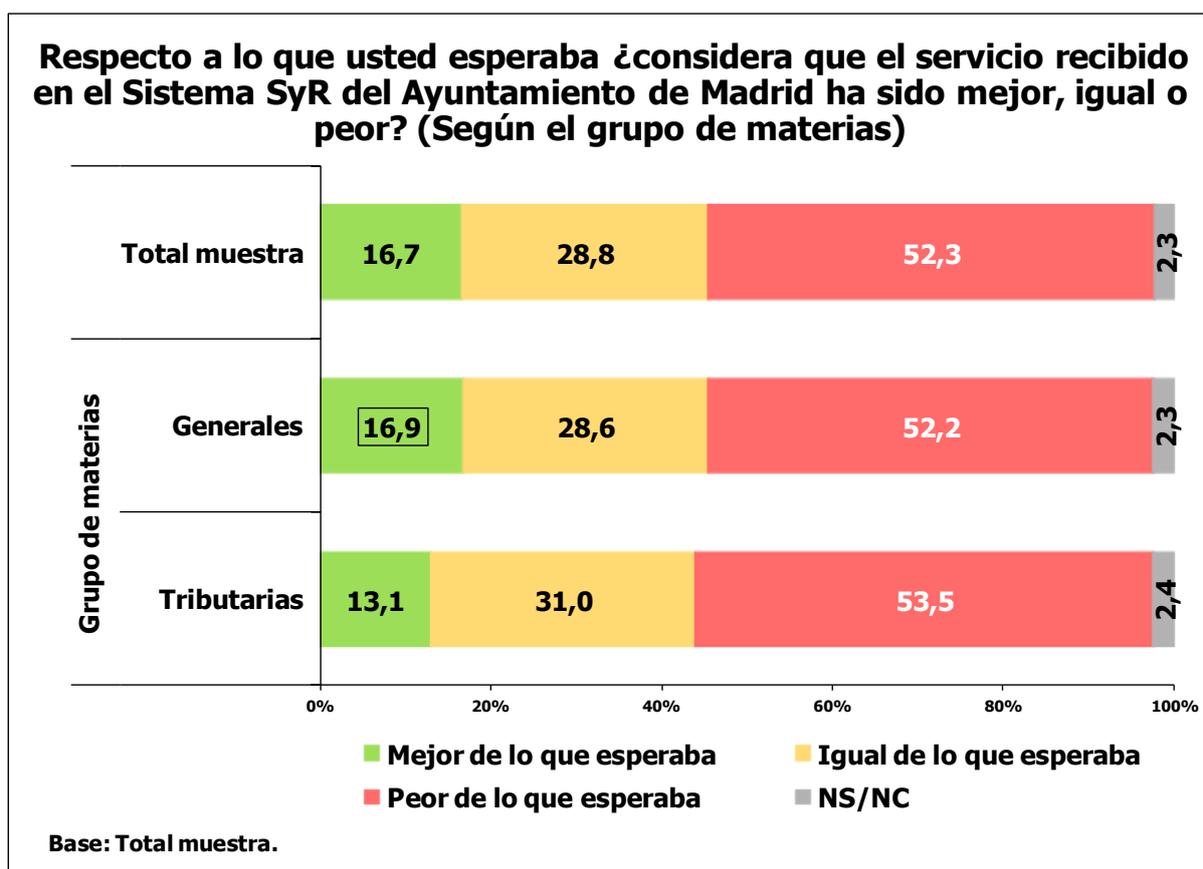
A) Con el servicio global



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 (52,3%) siendo esta la opción mayoritaria. Casi tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que

esperaba (28,8%) y el 16,7% que ha sido mejor. Por tanto la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria.

Si observamos la evolución con respecto al año pasado, se puede comprobar un leve empeoramiento en la percepción de este parámetro. Así, disminuye casi un punto el porcentaje de quienes perciben haber mejorado sus expectativas puestas en el servicio (de 17,6% a 16,7%) y tres puntos el de quienes consideran que ha sido como esperaban (de 31,9% a 28,8%), mientras que el porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido peor de lo esperado aumenta cuatro puntos, pasando del 48,8% al 52,3%.

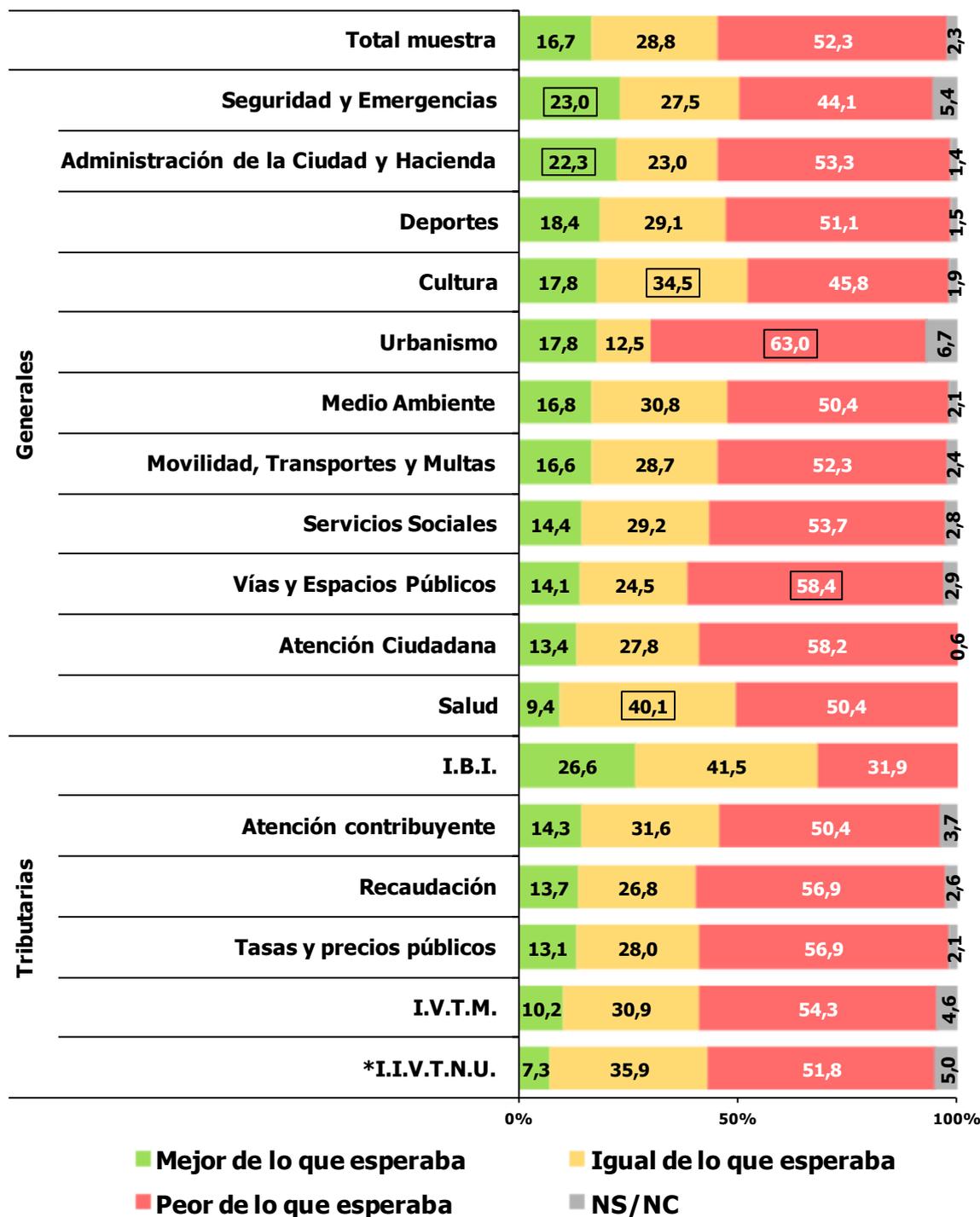


La única diferencia que se observa atendiendo a los dos grandes grupos de materias se produce en el porcentaje de quienes opinan que el servicio ha sido mejor de los que esperaba.

De manera que entre las personas usuarias que utilizaron el servicio para gestionar temas de materias Generales se registra un porcentaje (16,9%) que es significativamente superior al registrado entre quienes trataron materias Tributarias (13,1%).

No obstante, al profundizar en el nivel de cada materia, se pueden observar los matices específicos de esa diferencia.

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



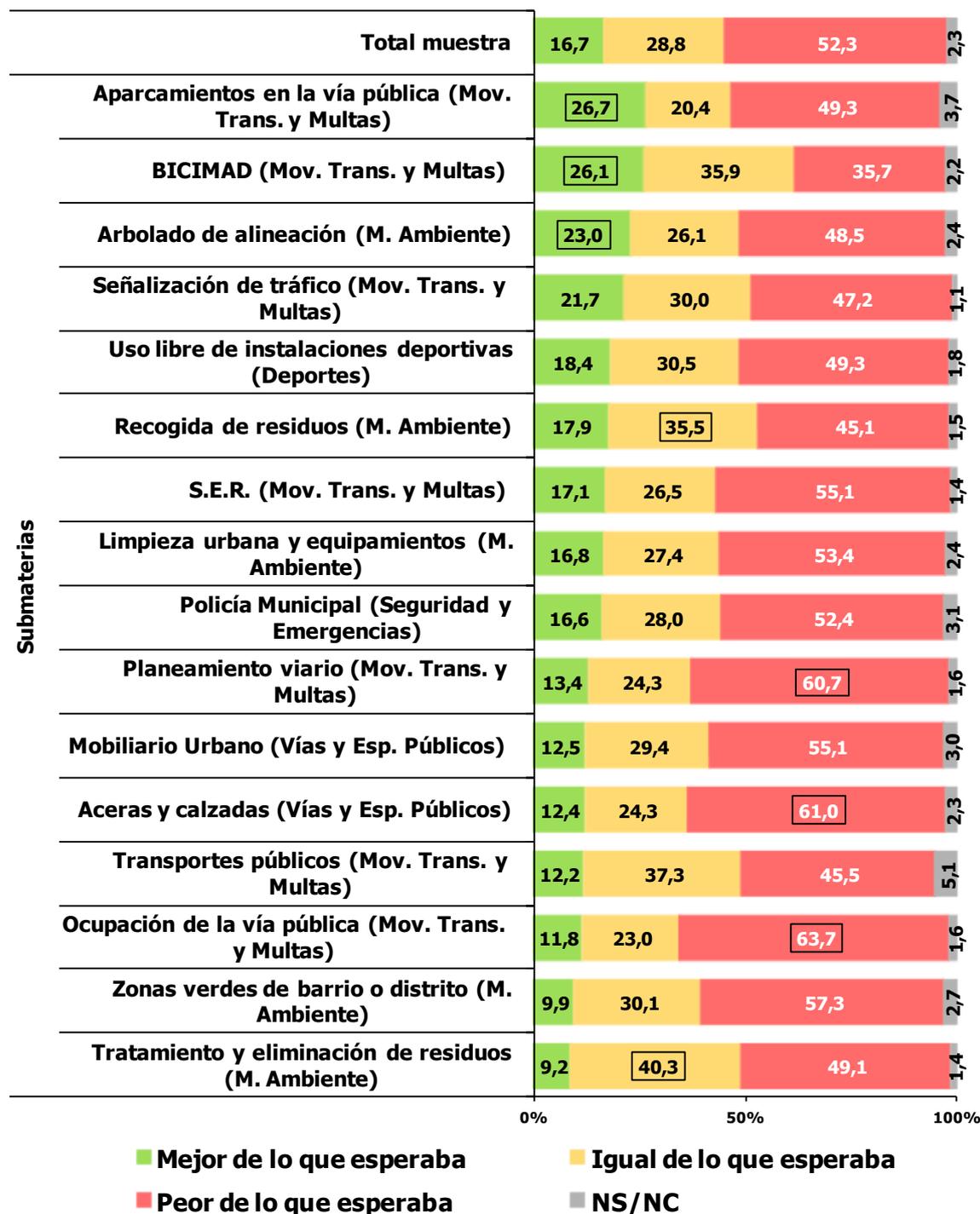
Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

En efecto, se puede comprobar que el porcentaje de quienes consideran que el servicio fue mejor de lo que esperaba registrado en el bloque de materias Generales, viene impulsado principalmente por el porcentaje registrado entre las materias de Seguridad y Emergencias (23,0%) y Administración de la Ciudad y Hacienda (22,3%).

Pero cabe señalar también que hay otras materias Generales entre las cuales destacan las personas usuarias que consideran que el servicio ha sido como esperaban –Cultura (34,5%) y Salud (40,1%)- o que el servicio ha sido peor de lo que esperaban –Urbanismo (63,0%) y Vías y Espacios Públicos (58,4%).

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

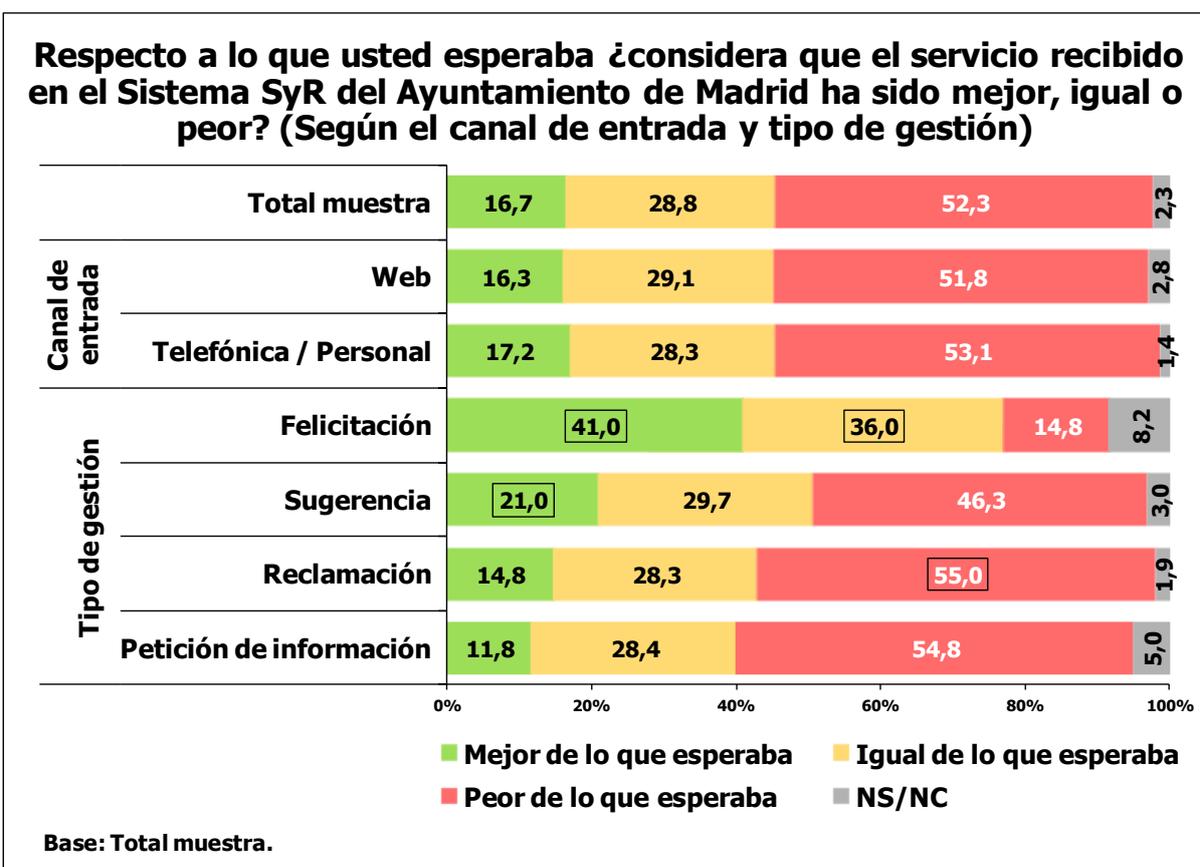


Base: Total muestra.

De las 16 submaterias analizadas, el porcentaje de quienes opinan que el servicio fue mejor de la que esperaban destaca significativamente con respecto al total entre las personas usuarias que utilizaron el servicio para aparcamientos en la vía pública (26,7%), BICIMAD (26,1%) y arbolado de alineación (23,0%).

El porcentaje de quienes consideraron que el servicio fue igual de lo que esperaban destaca entre las personas usuarias de las submaterias recogida de residuos (35,5%) tratamiento y eliminación de residuos (40,3%).

Por su parte, el de quienes experimentaron un servicio peor de lo que esperaban cuando se trató de planeamiento viario (60,7%), aceras y calzadas (61,0%) y ocupación de la vía pública (63,7%) destaca significativamente con respecto al 52,3% registrado entre el total.



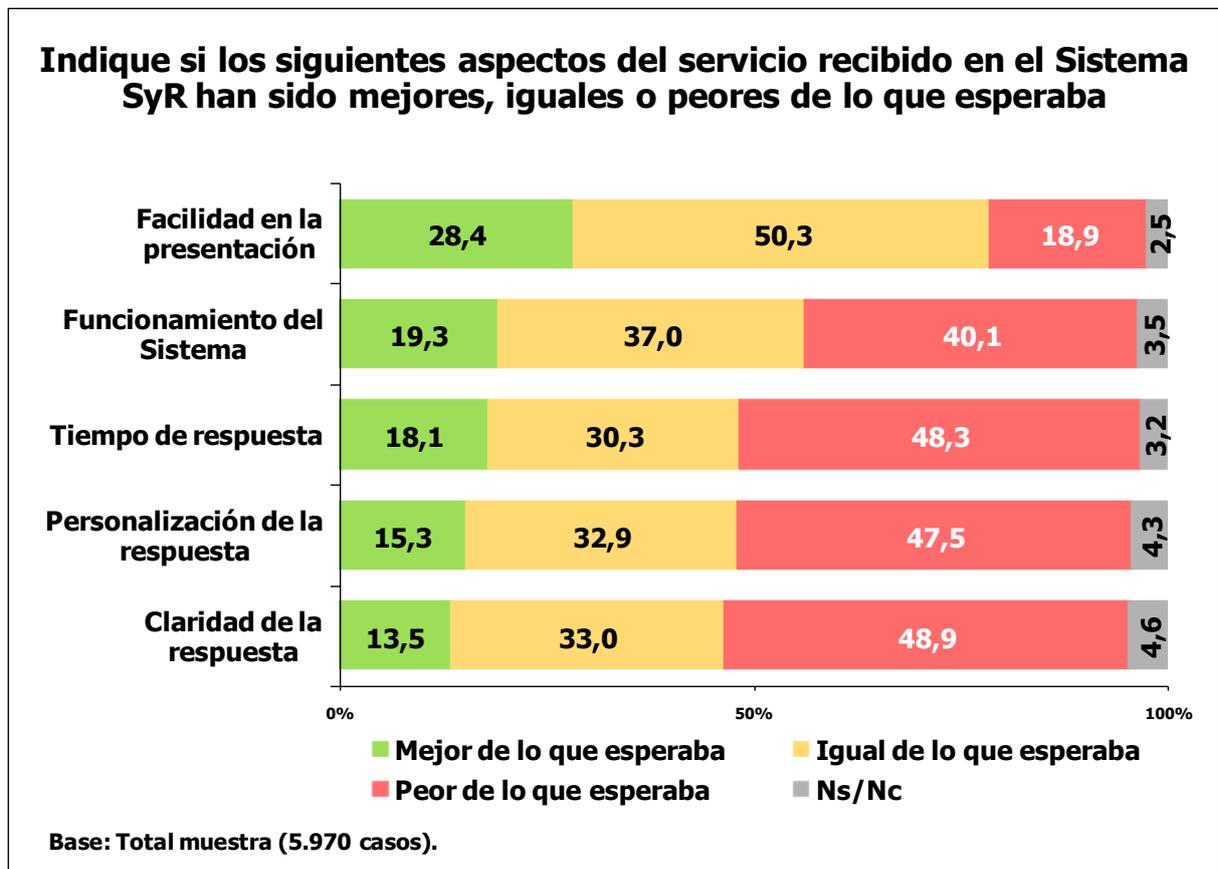
No existen diferencias significativas en función del canal de entrada pero sí cuando se atiende al tipo de gestión.

El porcentaje de quienes afirman que el servicio fue mejor de lo esperado entre los que realizaron felicitaciones (41,0%) es significativamente superior al registrado entre los que realizaron otras gestiones ($\leq 21,0\%$) y también al registrado entre el total (17,6%). Entre quienes realizaron sugerencias el porcentaje (21,0%) es también significativamente superior al total (17,6%) y al registrado entre quienes realizaron reclamaciones (14,8%).

También destaca el porcentaje de quienes aseguran que el servicio fue igual de los que esperaban entre las personas usuarias que felicitaron (36,0%) en este caso con respecto al 28,8% registrado entre el total y al 28,3% de quienes realizaron reclamaciones.

Por su parte, la expectativa se vio defraudada entre quienes realizaron reclamaciones por un porcentaje (55,0%) significativamente superior al 52,3% registrado entre el total y al 46,3% de quienes realizaron sugerencias. Mientras que el porcentaje registrado entre quienes hicieron felicitaciones (14,8%) es significativamente inferior tanto al registrado entre el total (52,3%) como en el resto de gestiones ($\geq 46,3\%$).

B) Con los aspectos del servicio

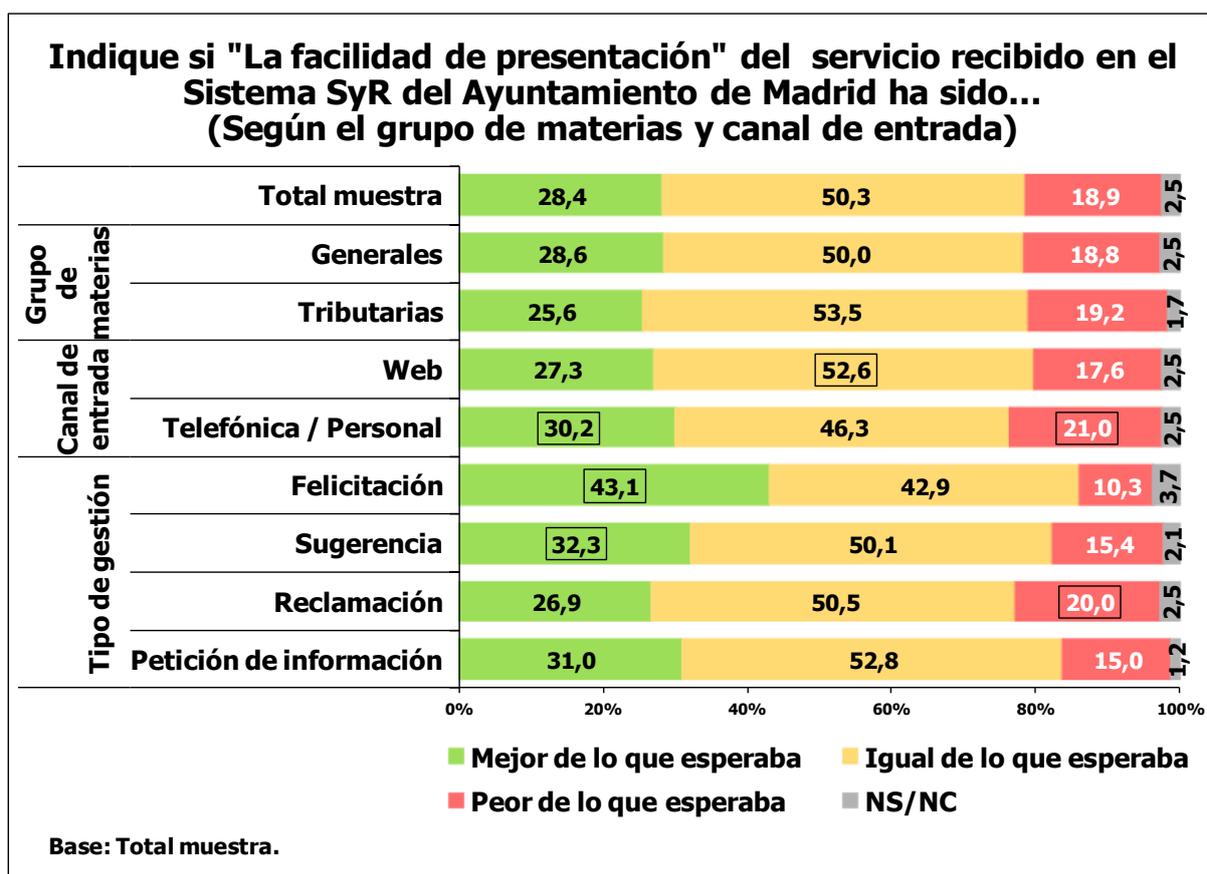


Al analizar las expectativas de las personas usuarias relacionadas con los cinco aspectos del servicio que venimos testando, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones -aspecto mejor valorado del servicio- es también el aspecto sobre el que más personas consideran que el servicio ha mejorado (28,4%) siendo el único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (18,9%).

Para el otro aspecto relacionado con el Sistema, su funcionamiento, se registra un 19,3% de quienes consideran que ha mejorado, porcentaje minoritario con respecto al 37,0% que consideran que ha sido igual y al 40,1% que opinan que ha empeorado.

Por su parte, los otros tres aspectos, que son los que están relacionados con la respuesta recibida y los que fueron peor valorados, son también sobre los que se refleja el menor porcentaje de expectativas mejoradas: 13,5% cuando se refieren a la claridad de la respuesta, 15,3% cuando se refieren a la personalización de la respuesta y 18,1% cuando se refieren al tiempo de respuesta. Y también son los tres aspectos para los cuales se registran los porcentajes más elevados de quienes consideran que han empeorado: 48,9%, 47,5% y 48,3% respectivamente.

B)1. Facilidad de presentación

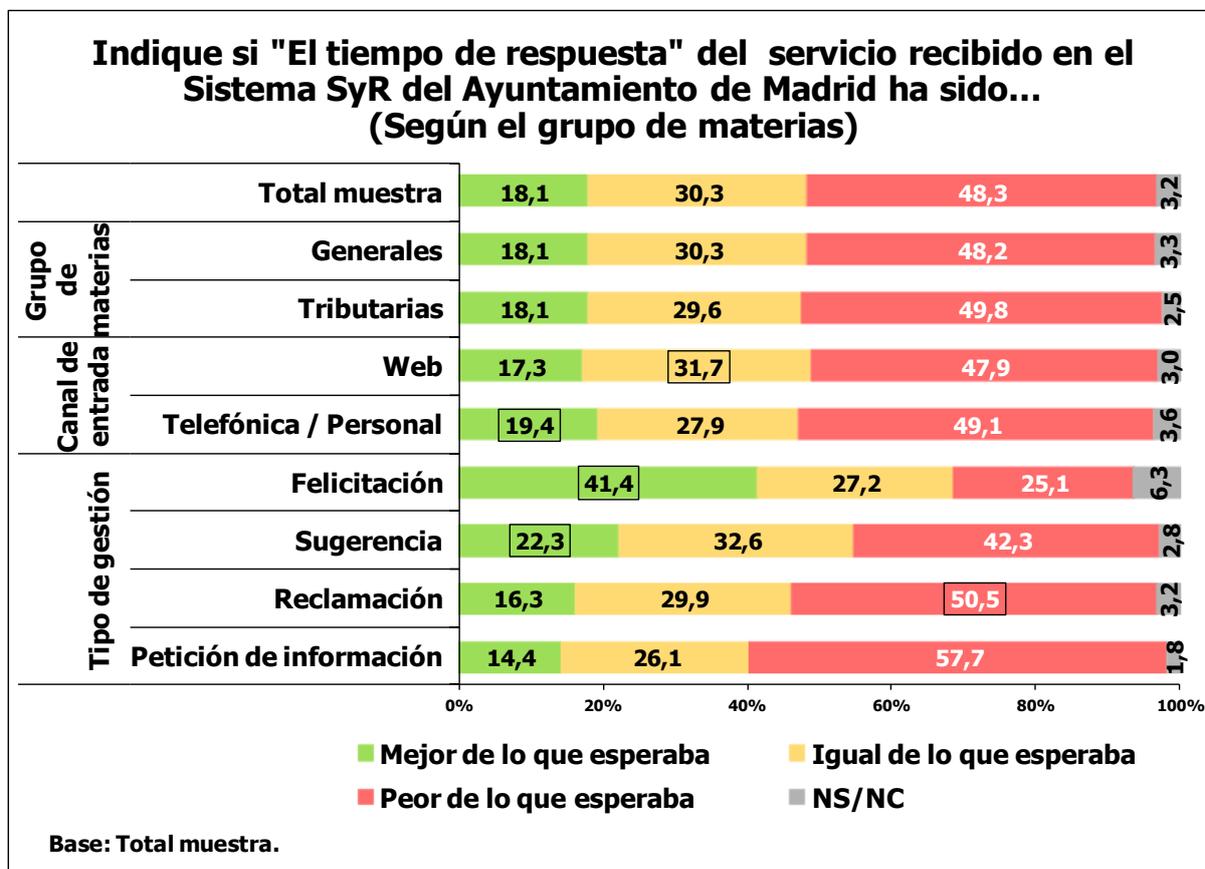


Al referirse a las expectativas con la facilidad de presentación de las peticiones, no existen diferencias entre quienes trataron materias Tributarias y Generales.

Si atendemos al canal de entrada, entre quienes entraron por la página web, el porcentaje de aquellos que consideran que la facilidad de presentación del servicio ha sido igual que lo que esperaban (52,6%) es significativamente superior al registrado entre los que entraron por los canales telefónico y presencial (46,3%) y al registrado entre el total (50,3%). Mientras que entre los canales telefónico y presencial se registra un porcentaje de quienes opinan que la facilidad de presentación fue mejor (30,2%) y peor de lo que esperaban (21,8%) significativamente superior al registrado entre los "digitales" (27,3% y 17,6% respectivamente) y entre el total (28,4% y 18,9% respectivamente).

Si atendemos al tipo de gestión, destaca significativamente el porcentaje de quienes consideran que la facilidad de presentación ha sido mejor de lo esperado entre quienes realizaron felicitaciones (43,1%) y sugerencias (32,3%) con respecto al 26,9% registrado entre quienes reclamaron y al 28,4% entre el total. Mientras que el porcentaje de quienes consideran que ha sido peor es entre quienes realizaron reclamaciones (20,0%) significativamente superior al registrado entre el total (18,9%) y entre quienes felicitaron o sugirieron ($\leq 15,4\%$).

B)2. Tiempo de respuesta



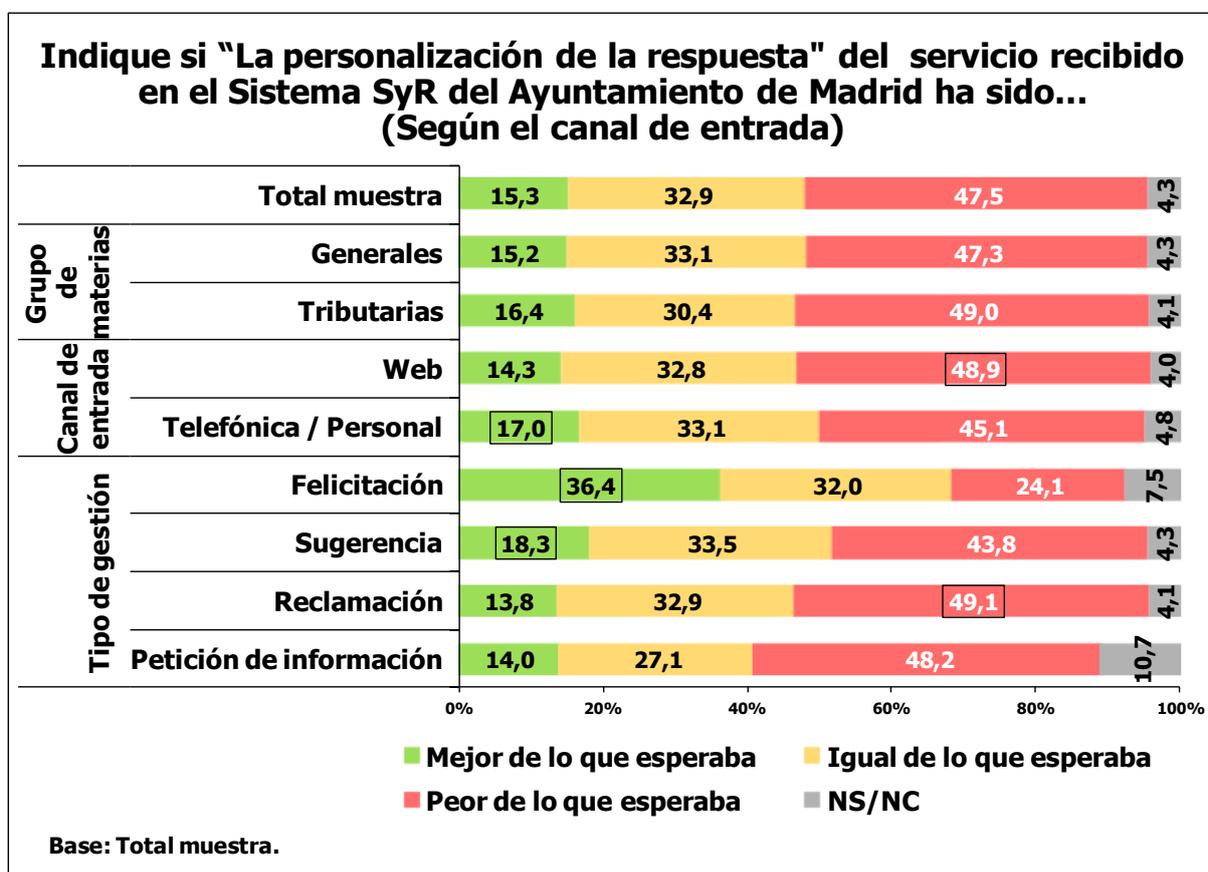
Las diferencias por segmentos a propósito del tiempo de respuesta se producen de forma similar al atributo anterior. No existen diferencias entre los bloques de materias y el tiempo de respuesta es mejor que el esperado cuando se accede personal o telefónicamente y cuando la gestión es una felicitación o una sugerencia.

Así, en función del canal de entrada quienes consideran que el tiempo de respuesta fue mejor de lo esperado entre quienes entraron personal o telefónicamente (19,4%) destaca significativamente con respecto al 17,3% registrado entre quienes entraron por la web y entre el total (18,1%). Mientras

que entre quienes accedieron digitalmente destaca el porcentaje de quienes consideran que el tiempo fue el esperado (31,7%).

Atendiendo al tipo de gestión, el porcentaje de quienes vieron colmadas sus expectativas destaca entre quienes realizaron felicitaciones (41,4%) y sugerencias (22,3%), mientras que el de quienes las vieron empeoradas destaca entre quienes reclamaron (50,5%), reproduciendo nuevamente el patrón global.

B)3. Personalización de la respuesta

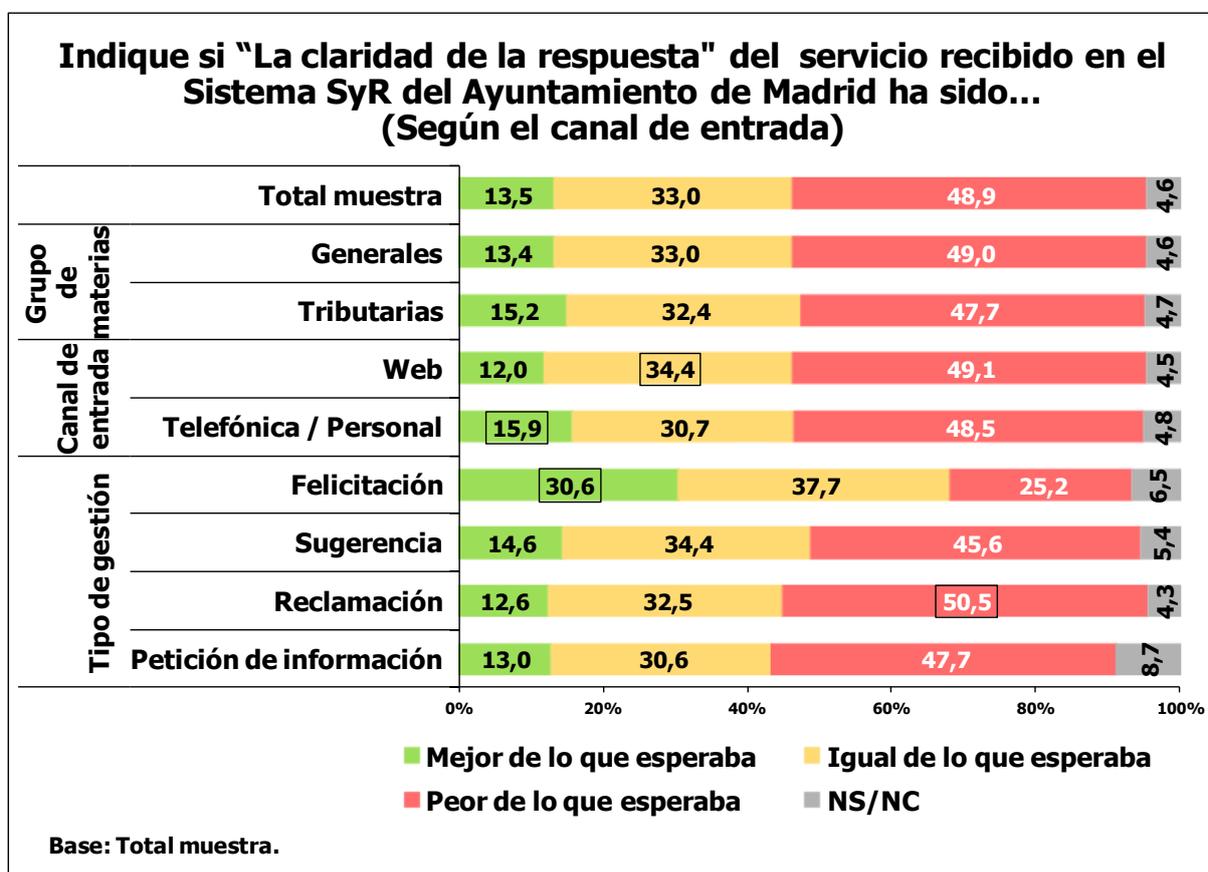


La personalización de la respuesta fue mejor que la esperada para el 17,0% de quienes entraron al Sistema SyR telefónica o presencialmente, el 36,4% de quienes realizaron felicitaciones y el 18,3% de quienes realizaron sugerencias, porcentajes

significativamente superiores al total (15,3%) y a sus segmentos opuestos.

Por su parte, el porcentaje de aquellos que afirman que la personalización fue peor destaca entre los que entraron de forma digital (48,9%) y entre quienes realizaron reclamaciones (49,1%), reproduciéndose nuevamente el perfil como en los casos anteriores.

B)4. Claridad de la respuesta

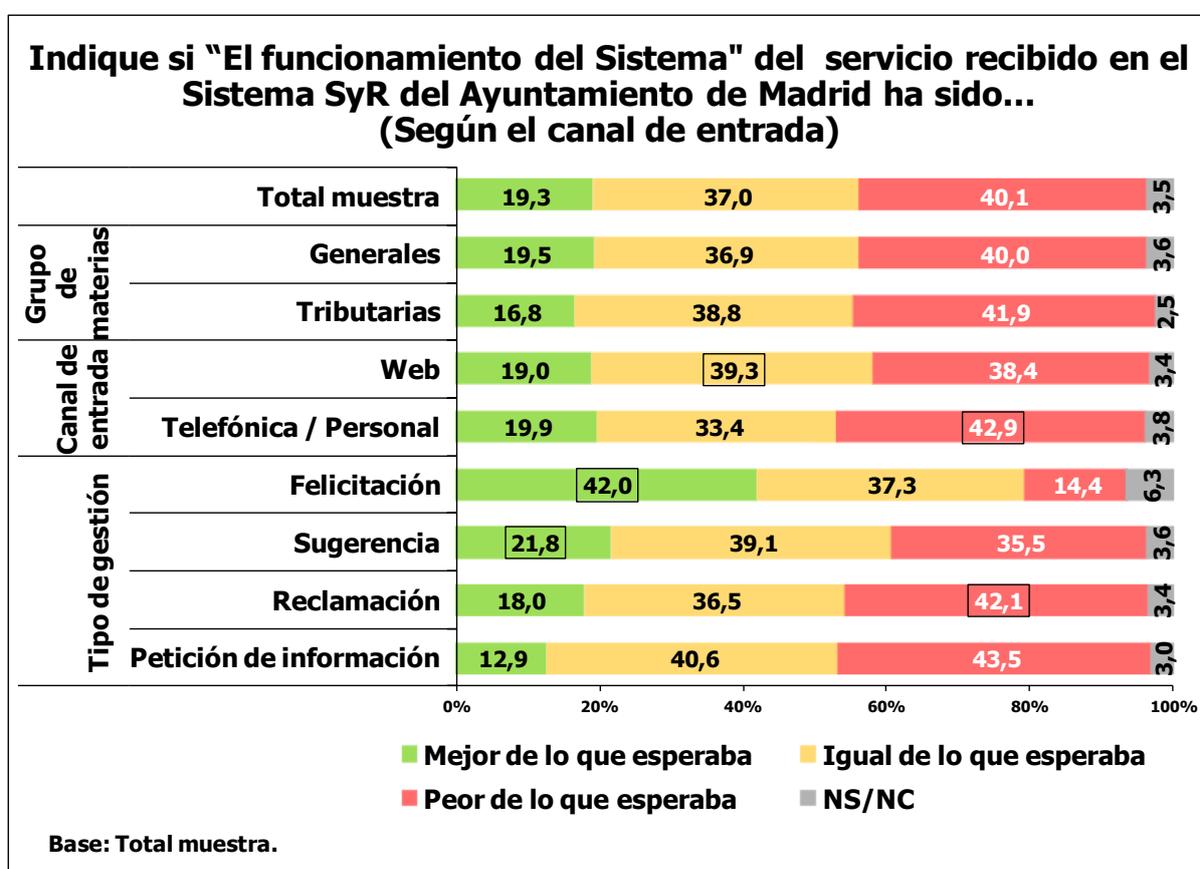


Al referirse a la claridad de la respuesta, se registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas entre quienes entraron al Sistema SyR telefónica o presencialmente (15,9%) y en este caso solo entre quienes realizaron

felicitaciones (30,6%) significativamente superior al registrado entre los que entraron por la página web (12,0%) y entre el conjunto (13,5%).

Entre quienes entraron por la web destaca el 34,4% que afirman que la claridad fue igual a la esperada y entre quienes realizaron reclamaciones el 50,5% que aseguran que fue peor.

B)5. Funcionamiento del Sistema



Por último, al referirse al funcionamiento del Sistema SyR y en función del canal, el fenómeno cambia sobre todo entre quienes entraron a él por vías telefónica y presencial, entre quienes el porcentaje de quienes vieron empeoradas sus expectativas (42,9%) es significativamente superior al 40,1% entre el total y

al registrado entre los que entraron por la página web (38,4%). Mientras que entre estos últimos destaca el 39,3% de personas usuarias que aseguran que el funcionamiento del sistema fue igual de lo que esperaban.

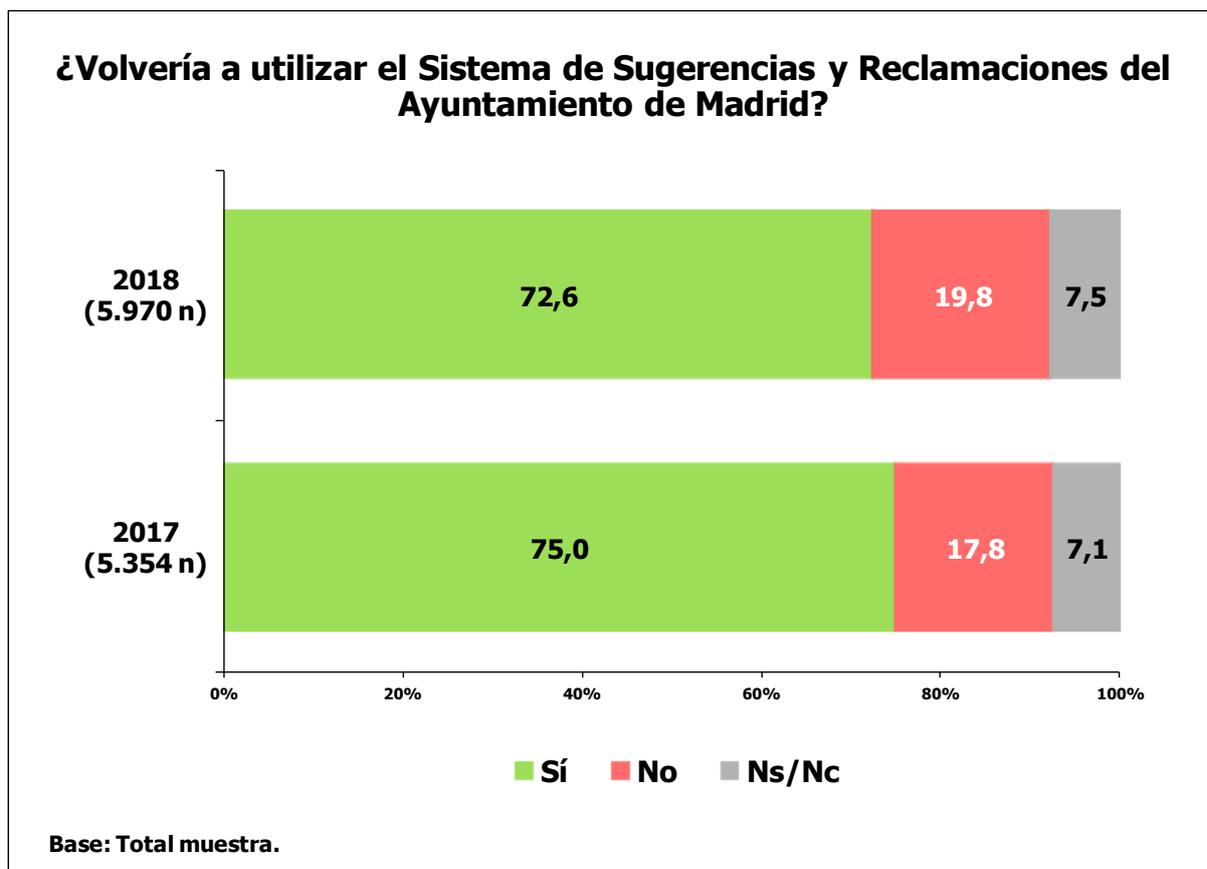
Por su parte, en función del tipo de gestión sí se reproducen los perfiles señalados en el resto de atributos, destacando significativamente el porcentaje de quienes creen que el funcionamiento fue mejor entre quienes realizaron felicitaciones (42,0%) y sugerencias (21,8%) y el de quienes afirman que fue peor entre quienes realizaron reclamaciones (42,1%).

3.5. Otros aspectos del servicio

Existen tres aspectos más que constituyen indicadores preestablecidos en la relación de los compromisos que se atienden con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid: la fidelidad, la recomendación y la utilidad.

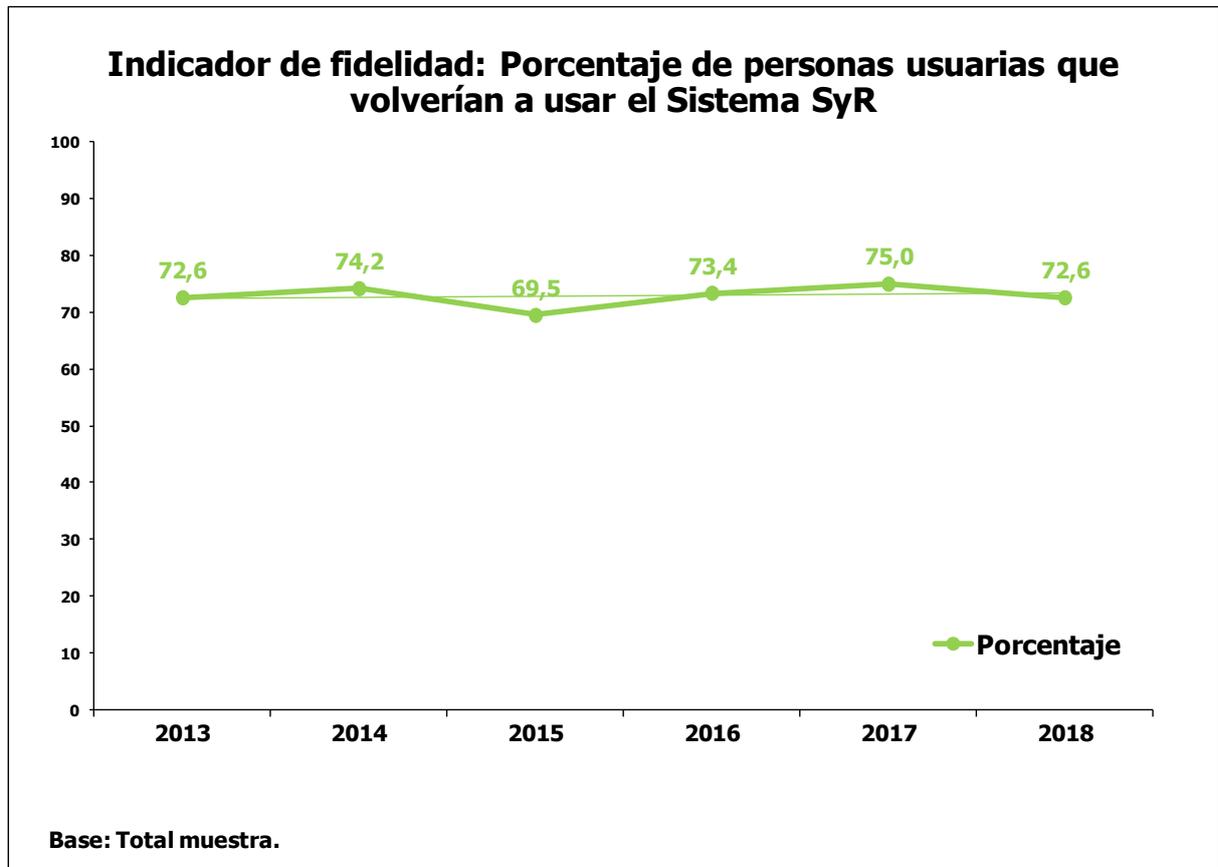
A) Fidelidad

Como hemos anunciado, **el porcentaje de personas usuarias del servicio que manifiestan su fidelidad con el mismo** es uno de los indicadores que están asociados al compromiso adquirido con la ciudadanía. Por tanto, preguntamos si volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.



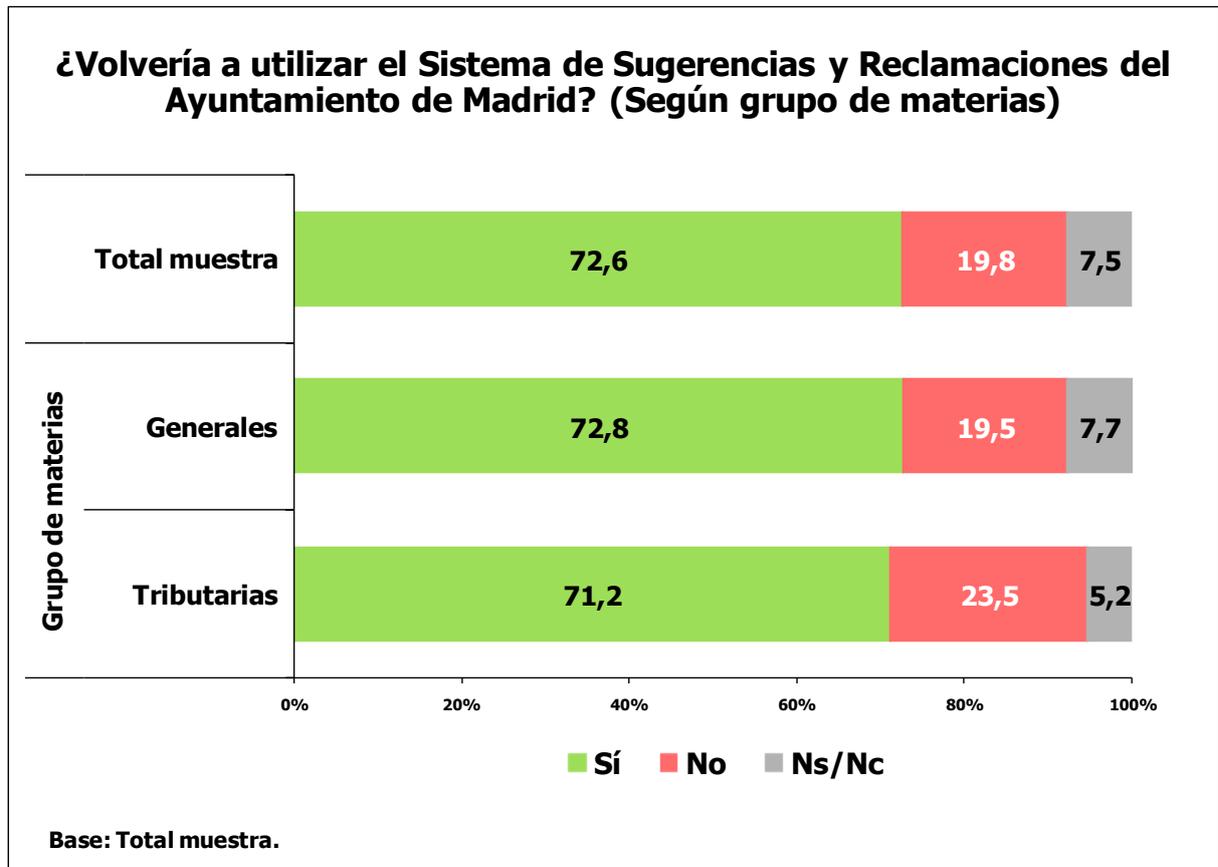
Casi tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,6%) mientras que dos de cada diez (19,8%) afirman que no.

El valor del indicador es 2,4 puntos inferior al registrado el año anterior, veamos su evolución histórica.



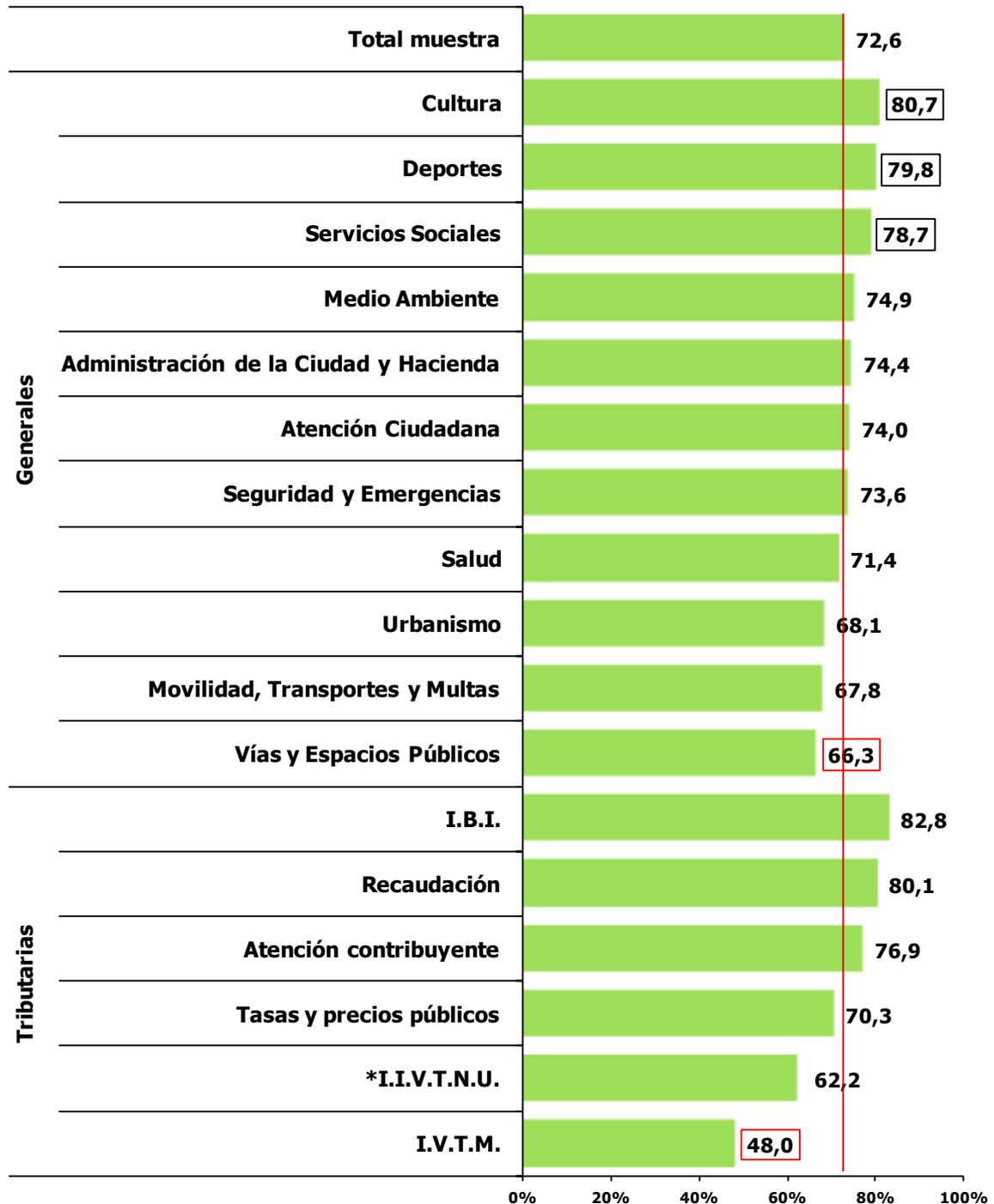
Si contextualizamos con el conjunto de toda la serie histórica, se observa que en realidad el indicador mantiene una tendencia constante desde el año 2013, con un valor que tan sólo quedó por debajo del 70% en 2015 y fue por medio punto.

Por su parte, el valor máximo registrado en todo el histórico fue el 75,0% registrado hace un año. Así, el intervalo en el que se sitúa el indicador en los seis años registrados tiene un margen máximo de 5,5 puntos, lo que le confiere la estabilidad que se refleja en el gráfico.



Observando el indicador de fidelidad registrado en los dos grandes bloques de materias, no se registran diferencias significativas.

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



Base: Total muestra.

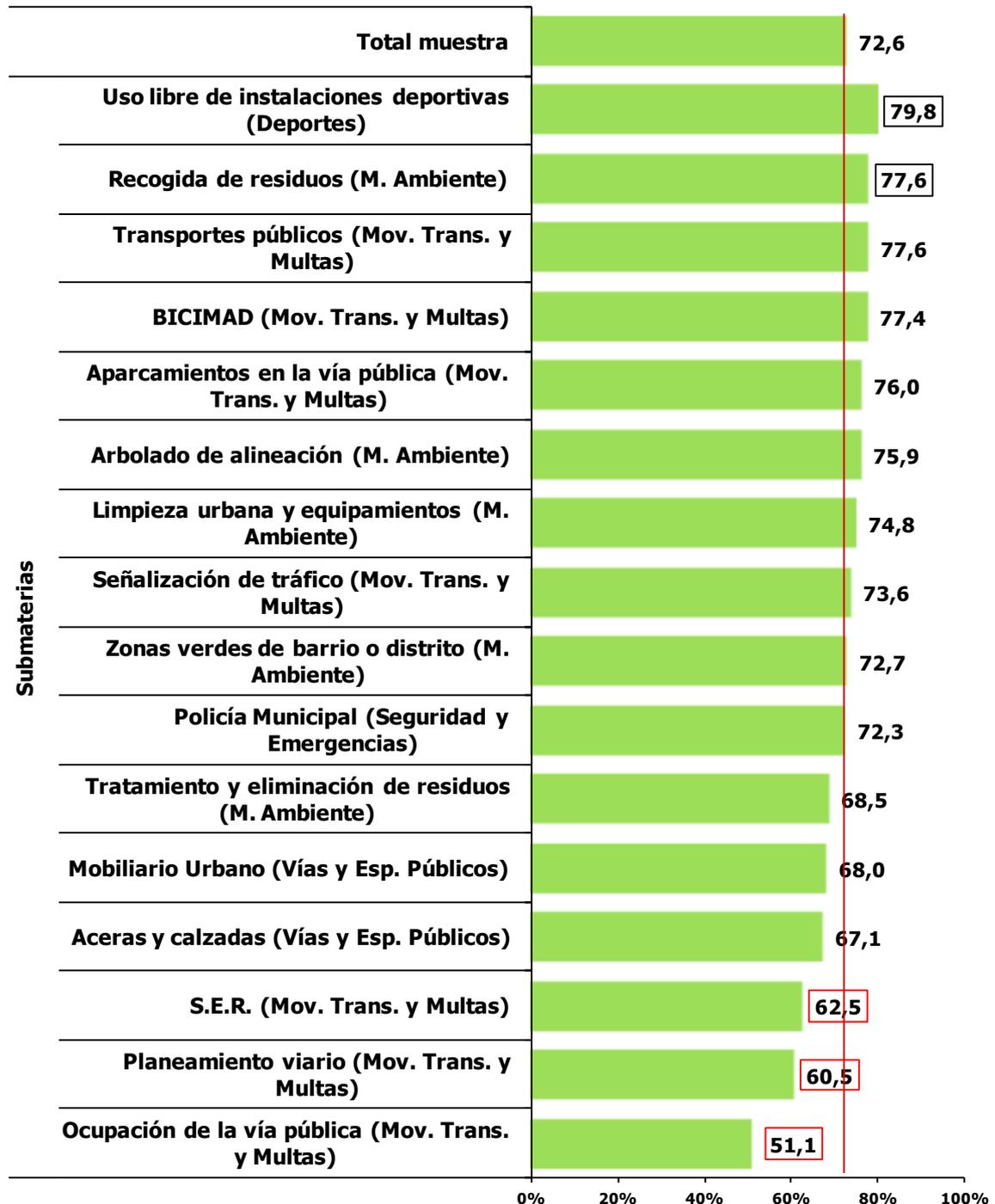
*Base muestral reducida.

Sin embargo, si atendemos a cada materia específica, tomando como referencia el indicador registrado entre el conjunto (72,6%), destaca significativamente el registrado entre las personas que trataron las materias de Cultura (80,7%), Deportes (79,8%) y Servicios Sociales (78,7%), todas ellas Generales. Entre algunas Tributarias el porcentaje también es superior al 72,6% total, es el caso del I.B.I (82,8%), Recaudación (80,1%) y Atención al Contribuyente (76,9%), aunque hay que señalar que la diferencia con respecto a aquel no es significativa en estos casos.

Por su parte, el indicador es significativamente inferior con respecto al total cuando se trata del 66,3% registrado cuando la materia es **Vías y Espacios Públicos** (General) y el 48,0% cuando la materia es **el I.V.T.M.** (Tributaria), en ambos casos el indicador de fidelidad está reflejando una alerta a tener en cuenta.

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

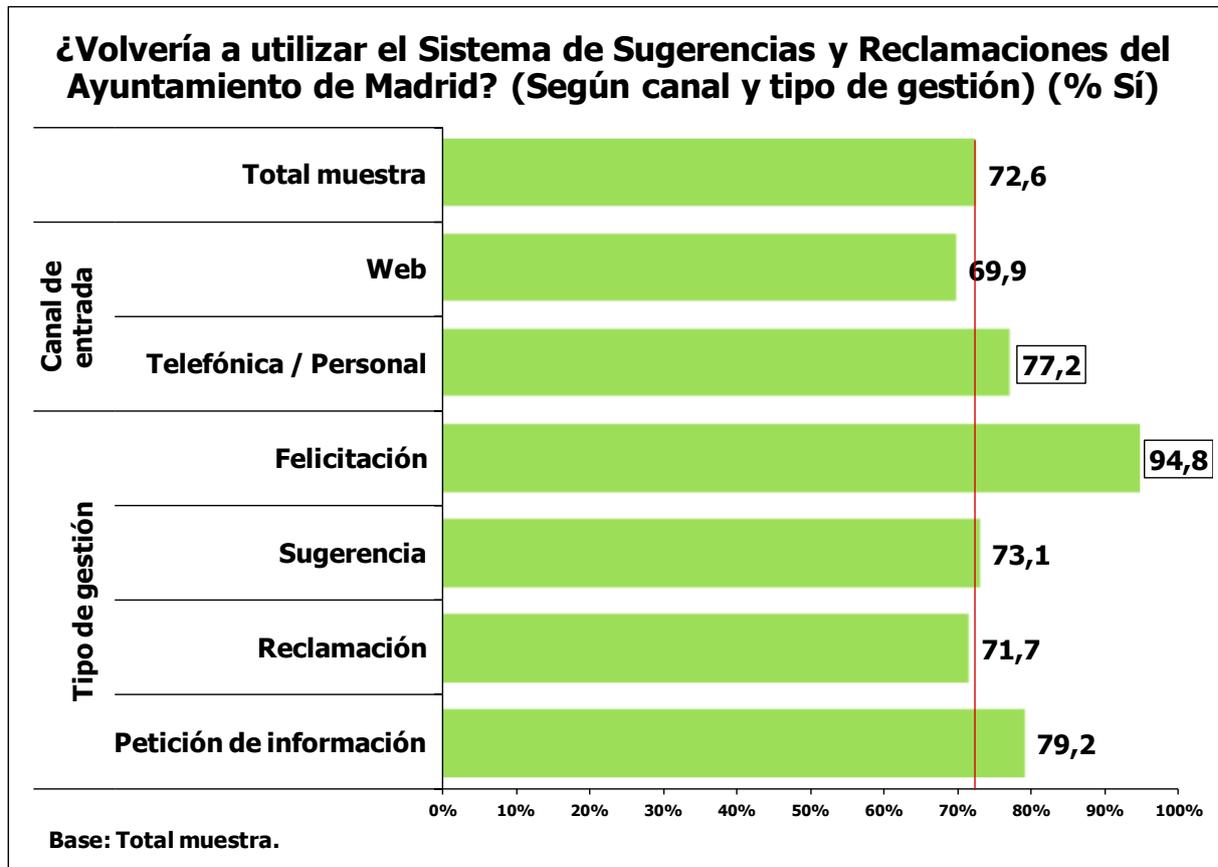
(% Sí)



Base: Total muestra.

Cuando profundizamos en el nivel de las submaterias se puede comprobar, sin embargo, que las tres sobre las que se registra un porcentaje significativamente inferior al 72,6% total pertenecen a la materia de Movilidad, Transportes y Multas. Materia que en su conjunto registra un porcentaje inferior pero no de forma significativa (67,8%) pero que cuando se trata de submaterias como la **ocupación de la vía pública (51,1%), el planeamiento viario (60,5%) y el S.E.R. (62,5%)** el porcentaje supone una clara alerta al ser significativamente inferiores al total.

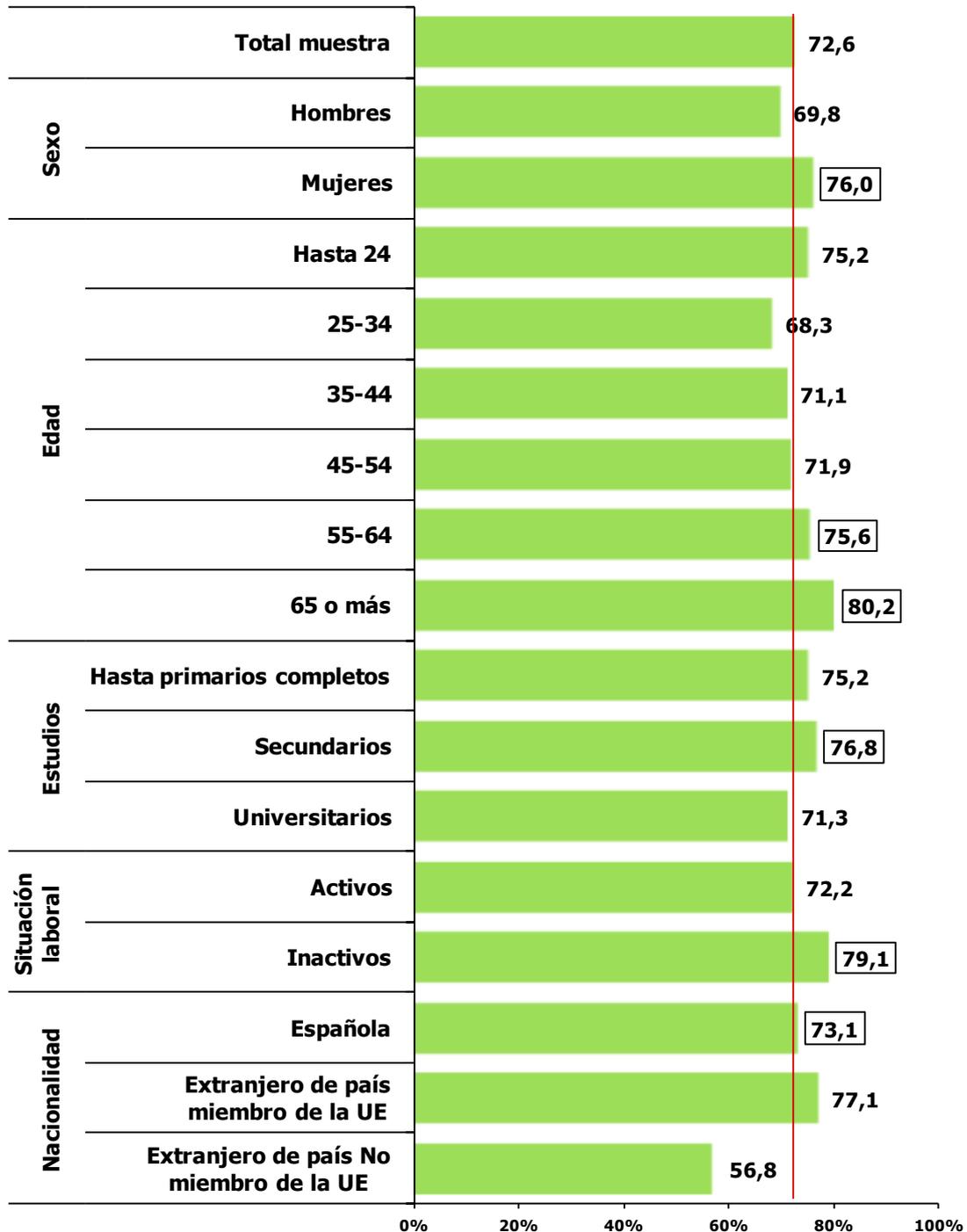
Por su parte, el 79,8% registrado sobre uso libre de instalaciones deportivas y el 77,6% sobre recogida de residuos son porcentajes significativamente superiores al 72,6% registrado entre el total, empujando al indicador al alza y coincidiendo en el primer caso con la materia a la que pertenece: Deportes, sobre la que se registró también un porcentaje significativamente superior (79,8%).



El porcentaje de quienes manifiestan su fidelidad con el servicio es, entre quienes accedieron por los canales telefónico y presencial (77,2%), significativamente superior al registrado entre quienes accedieron por la página web (69,9%).

Según el tipo de SyR, el valor del indicador es 94,8% entre los que realizaron felicitaciones, porcentaje significativamente superior al registrado entre quienes realizaron otro tipo de gestiones ($\leq 79,2\%$) y también al registrado entre el total (72,6%).

¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según sexo, edad, estudios, situación laboral y nacionalidad) (% Sí)



Base: Total muestra.

Si atendemos a las características sociodemográficas, se observan diferencias destacables en el valor del indicador en función del sexo, la edad, los estudios, la situación laboral y la nacionalidad de las personas usuarias.

El porcentaje de mujeres que manifiesta su fidelidad con el servicio de sugerencias y reclamaciones (76,0%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (69,8%) y también al registrado entre el conjunto (72,6%).

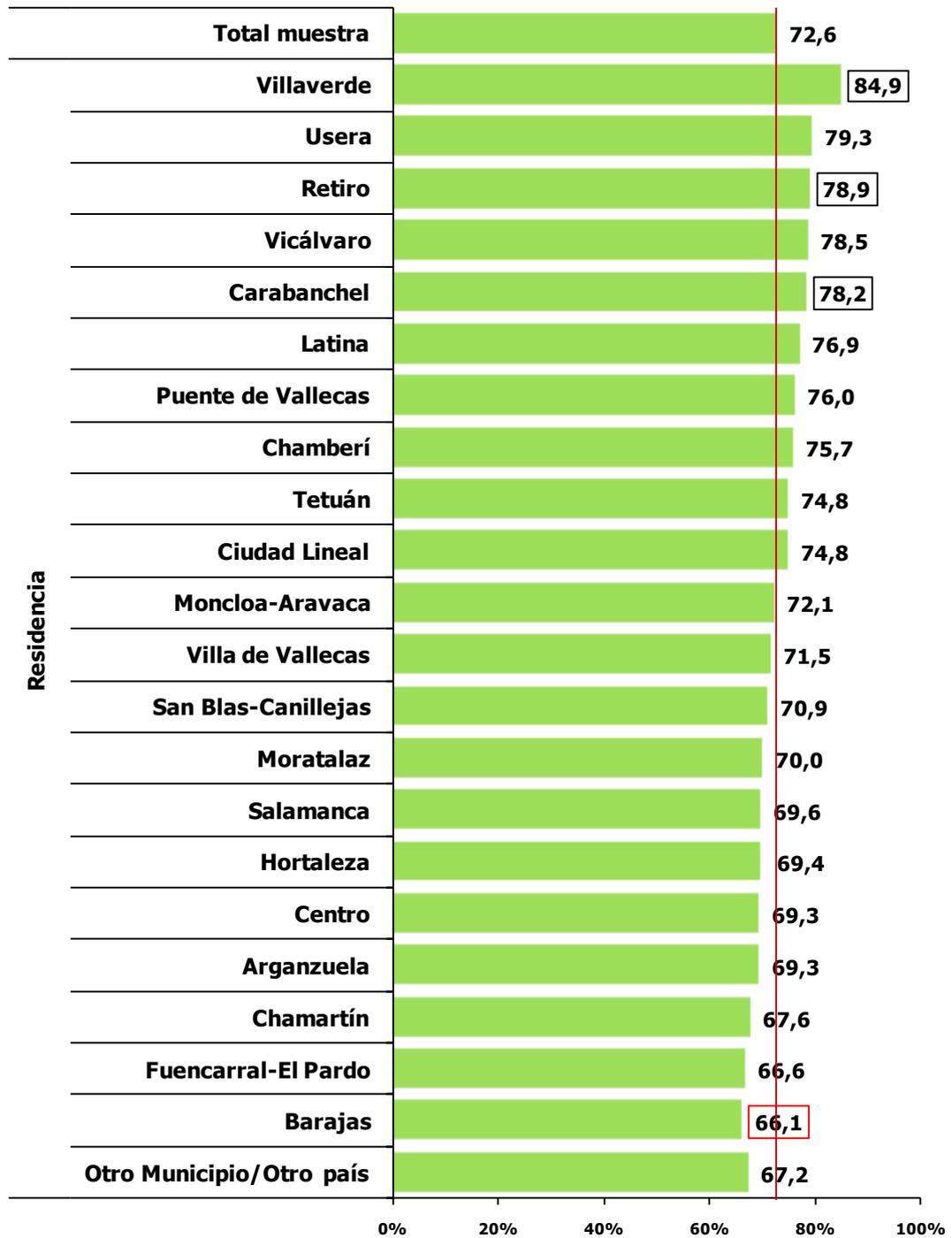
En función de la edad, el indicador de fidelidad va aumentando a medida que la edad de las personas usuarias es mayor, registrándose entre quienes tienen de 55 a 64 años (75,6%) y más de 65 (80,2%) porcentajes significativamente superiores al registrado entre el conjunto (72,6%) y al resto de segmentos con edades inferiores ($\leq 71,9\%$).

Atendiendo a los estudios, entre quienes tienen estudios secundarios este porcentaje (76,8%) es significativamente superior al registrado entre el total (72,6%) y también al que se registra entre quienes tienen estudios universitarios (71,3%).

El valor del indicador también destaca significativamente entre los inactivos (79,1%) con respecto al total (72,6%) y también con respecto al 72,2% registrado entre los activos.

Por último, en función de la nacionalidad, el porcentaje registrado entre las personas usuarias españolas (73,1%) es significativamente superior al registrado entre el total (72,6%) y también entre los extranjeros de país no miembro de la UE (56,8%), porcentaje que a su vez es significativamente inferior al total.

¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según residencia) (% Sí)



Base: Total muestra.

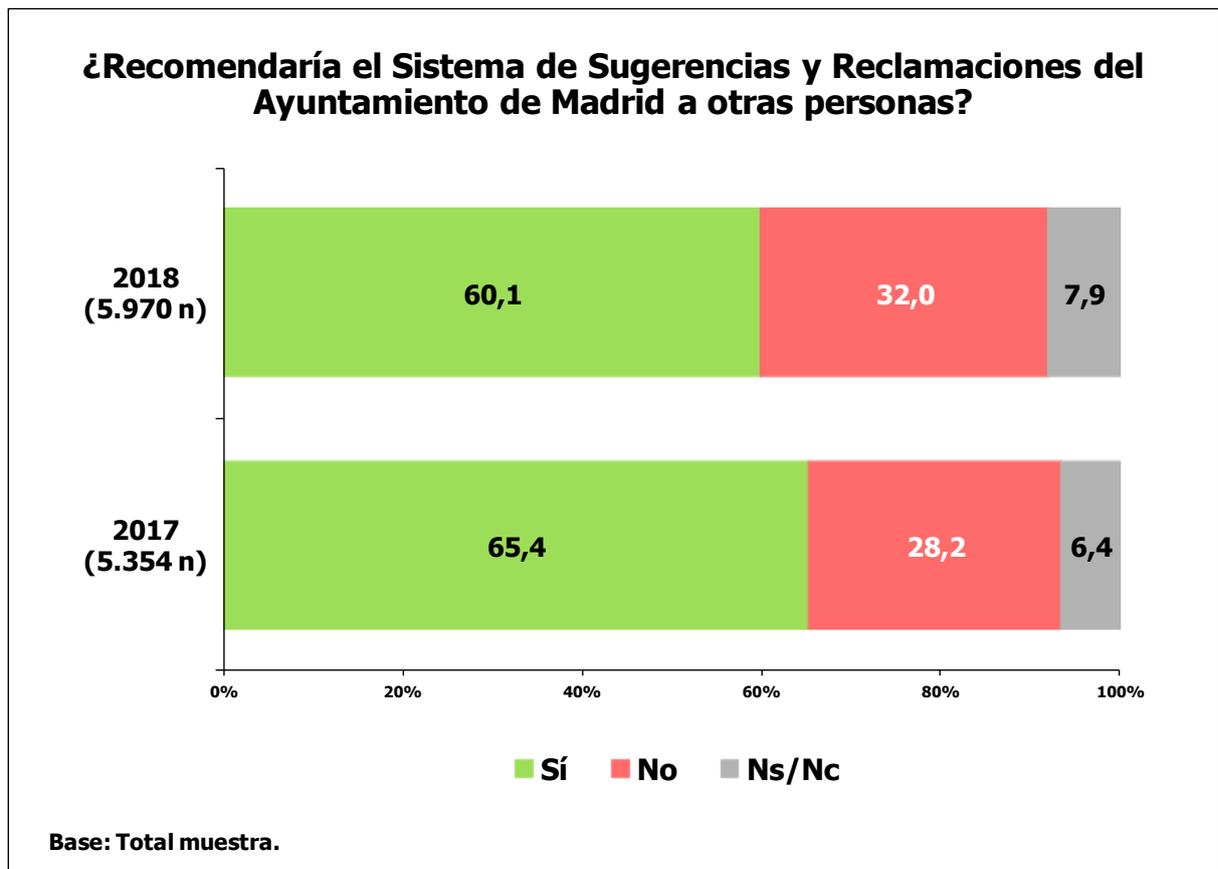
Con respecto al total, destaca el valor del indicador de fidelidad registrado en Villaverde (84,9%), Retiro (78,9%) y Carabanchel (78,2%).

El porcentaje registrado entre quienes viven en Barajas (66,1%) es el menor de todos, siendo además significativamente inferior al 72,6% total.

B) Recomendación

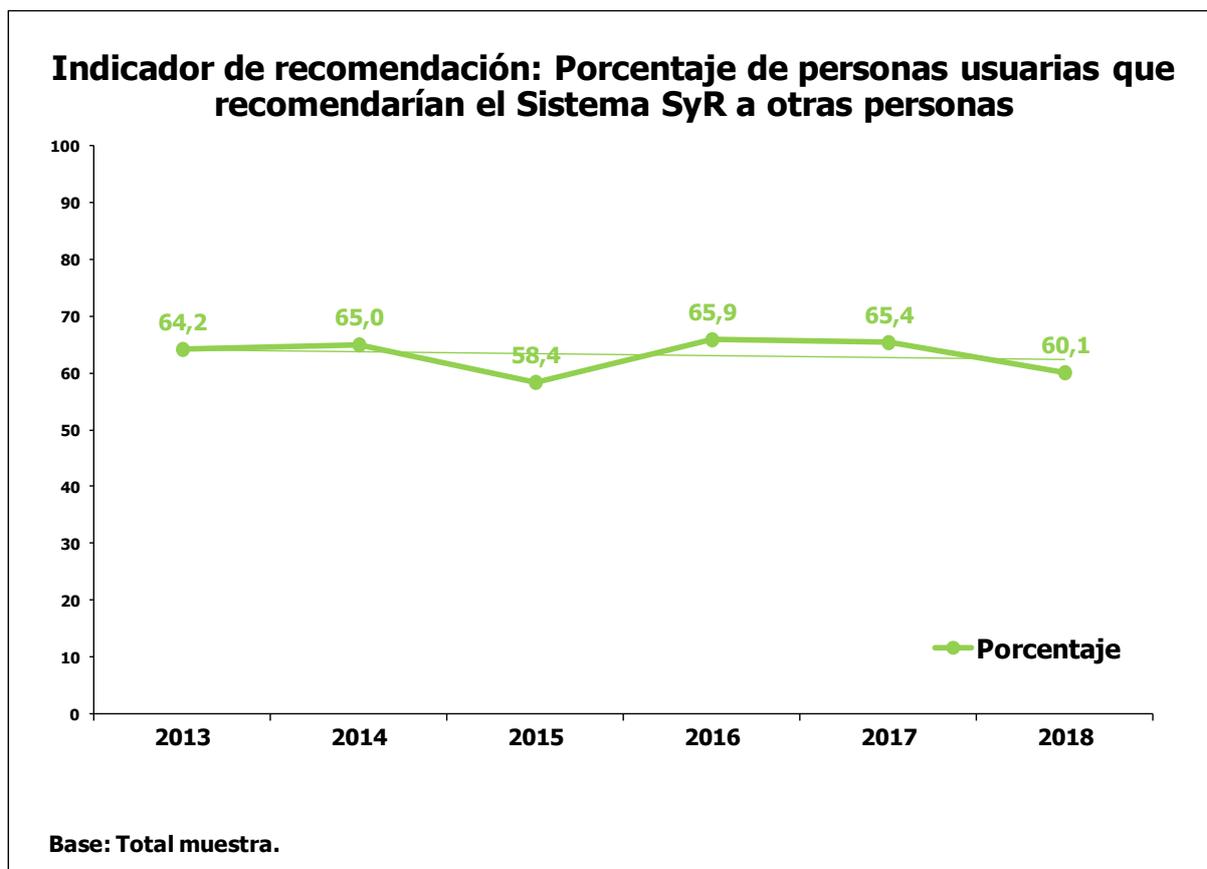
El **porcentaje de personas usuarias que recomendarían el servicio de sugerencias y reclamaciones** representa otro de los indicadores asociados al compromiso con la ciudadanía.

Para obtenerlo, se preguntó a todos los participantes en la encuesta si recomendarían el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a otras personas.



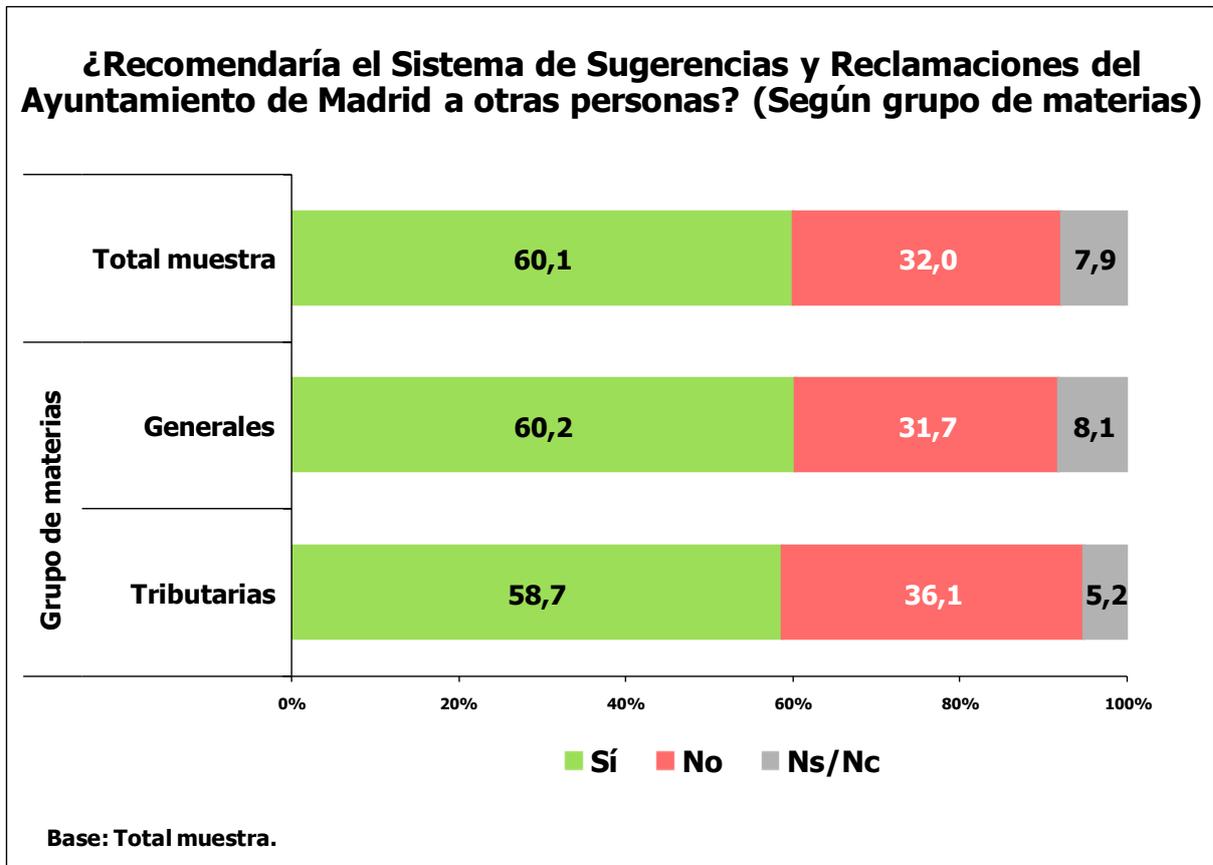
Seis de cada diez personas usuarias (60,1%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas, mientras que más de tres de cada diez afirman que no (32,0%).

El valor del indicador es más de cinco puntos inferior al registrado el año anterior (65,4%), lo cual conviene ponerlo en el contexto de la serie histórica para entender mejor su comportamiento.



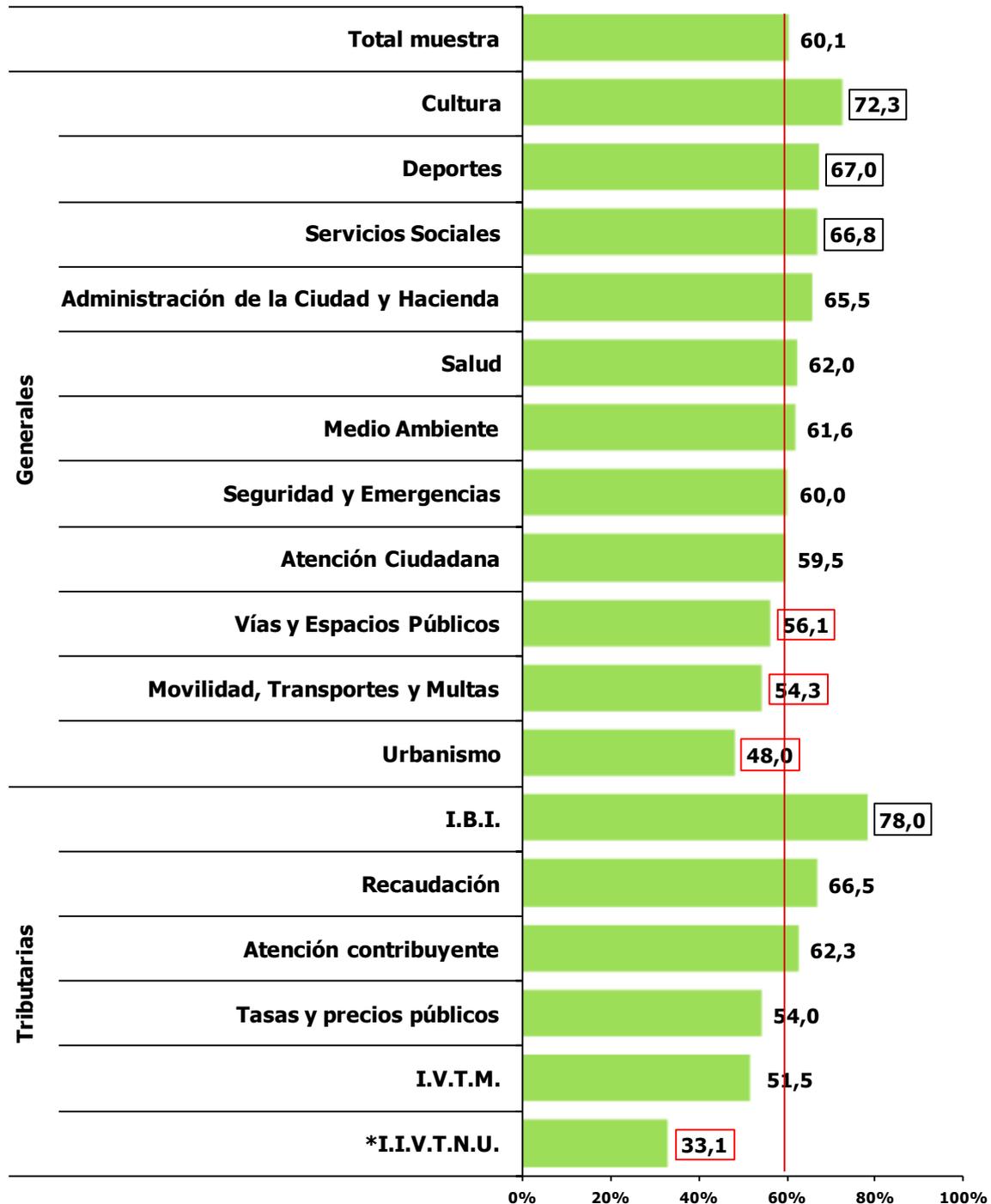
Tomando la serie histórica desde 2013 se observa una tendencia estable, si bien es cierto que en la actual oleada se registra el segundo menor valor de toda la serie, ya que tan sólo fue inferior en el año 2015, único en el que se situó por debajo del 60%.

En cualquier caso, el margen en el que oscila el valor del indicador en los 6 últimos años es de 7,5 puntos y la evolución es cíclica, lo que mantiene su tendencia de forma constante en la serie.



No existen diferencias significativas entre quienes usaron el servicio para el bloque de materias Generales o quienes lo hicieron sobre el de Tributarias, por lo que nuevamente será más preciso matizar profundizando en el valor del indicador registrado según las materias y las submaterias analizadas.

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



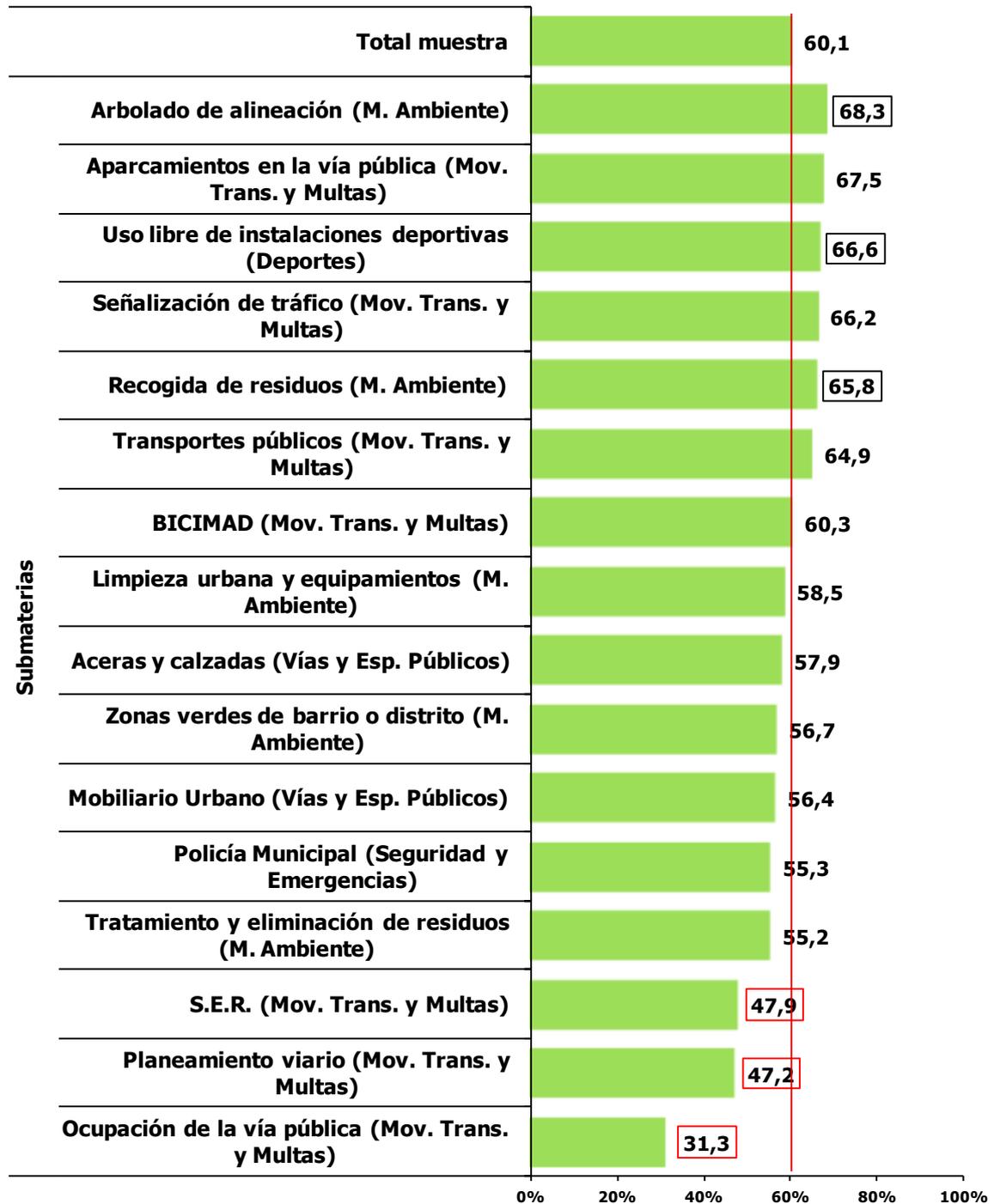
Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Atendiendo a cada materia y tomando como referencia la diferencia del indicador con respecto al total, destacan significativamente los prescriptores del servicio entre quienes accedieron para tratar temas de Cultura (72,3%), Deportes (67,0%) y Servicios Sociales (70,2%), las mismas materias Generales que en el caso de la fidelidad, a las cuales se suma en este caso el I.B.I. (78,0%) de las Tributarias.

Con respecto a las materias que destacan significativamente por debajo del total, las que suponen una alerta por el valor de este indicador, son las siguientes: **Vías y Espacios Públicos (56,1%), Movilidad, Transportes y Multas (54,3%), Urbanismo (48,0%) y el I.I.V.T.N.U. (33,1%)**, las tres primeras Generales y la última Tributaria.

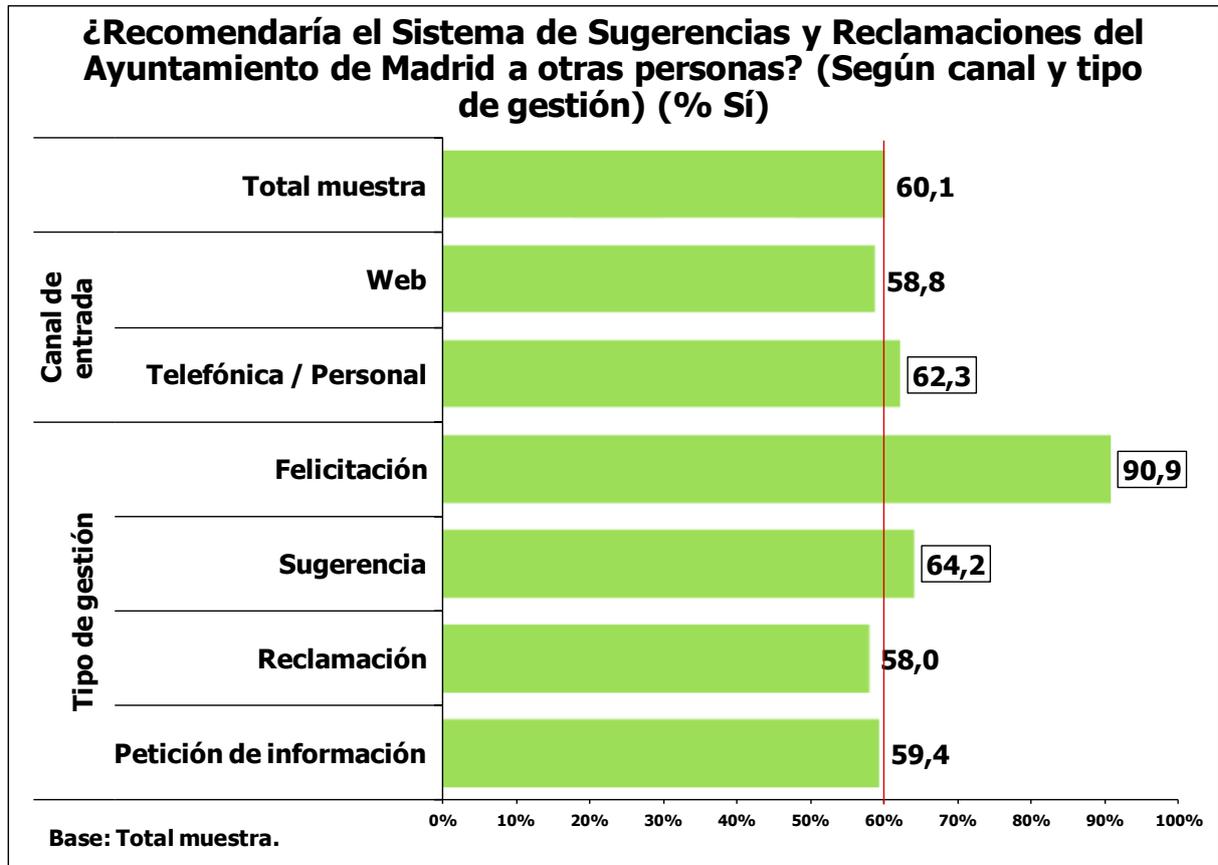
¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según submaterias) (% Sí)



Base: Total muestra.

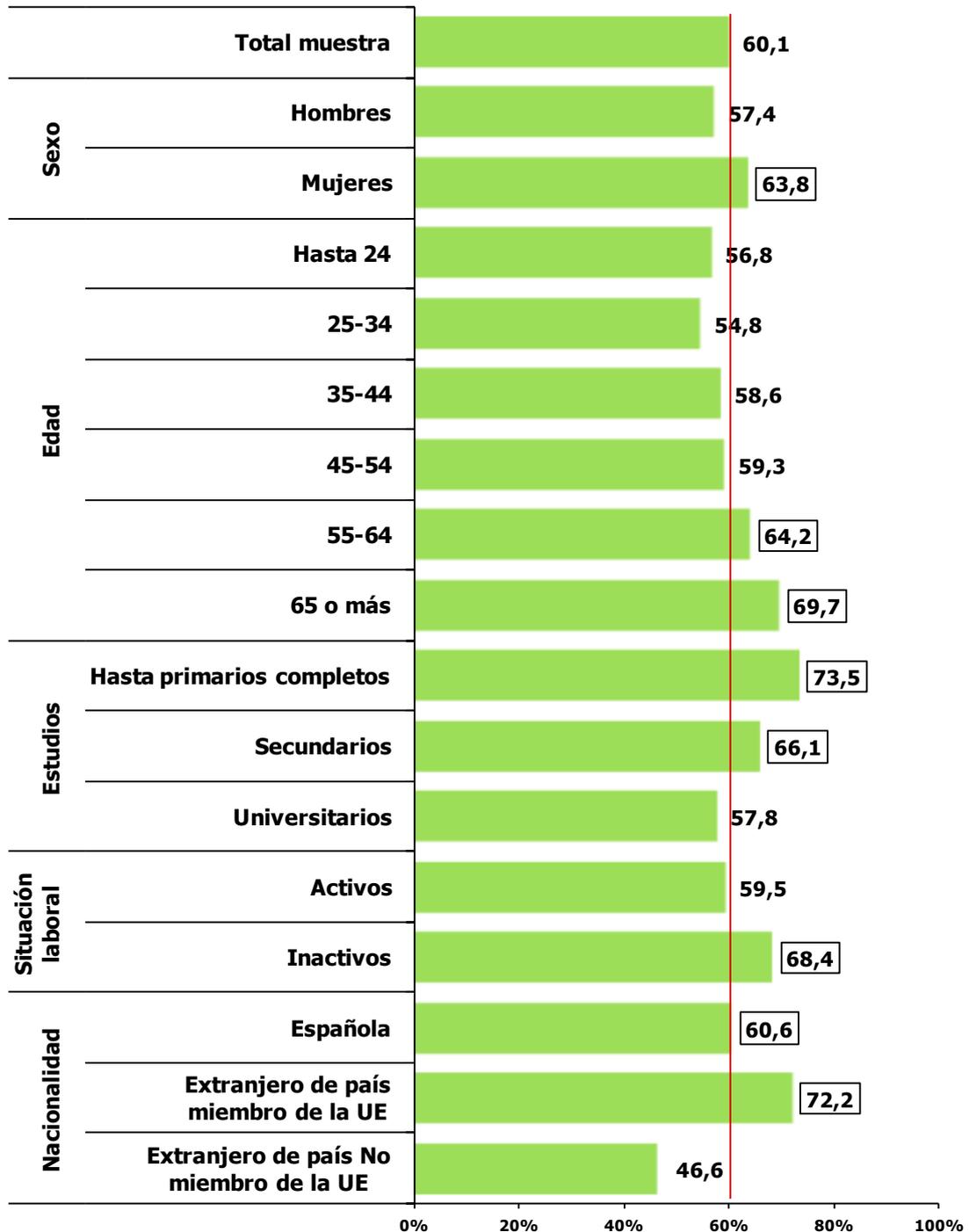
Al analizar según las submaterias, la alerta que se desprende del valor del indicador de recomendación cuando éste es significativamente inferior al registrado entre el total, se produce cuando se trata de las mismas materias que en el caso de la fidelidad: **la ocupación de la vía pública (31,3%), planeamiento viario (47,2%) y el S.E.R. (47,9%)**, correspondiéndose, en este caso sí, con la alerta que se producía en la materia global: **Movilidad, Transportes y Multas**, lo que permite conocer más en profundidad los temas que afectan en esa materia a la hora de volver a utilizar el servicio.

Por su parte, cuando se trata de dos submaterias de Medio Ambiente: arbolado de alineación (68,3%) y recogida de residuos (65,8%) y una de Deportes: Uso libre de instalaciones deportivas (66,6%) se registran porcentajes significativamente superiores al 60,1% total, en este último caso en consonancia con la materia a la que pertenece.



Atendiendo al canal de entrada y tipo de SyR, el indicador de recomendación aumenta significativamente entre quienes entran al sistema presencial o telefónicamente (62,3%) con respecto a los que entran por la página web (58,8%) y entre los que acceden para realizar felicitaciones (90,9%) o sugerencias (64,2%) con respecto al registrado entre quienes realizan reclamaciones (58,0%), los tres porcentajes son además significativamente superiores al 60,1% registrado entre el total.

¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según sexo, edad, estudios, situación laboral y nacionalidad) (% Sí)



Base: Total muestra.

Las diferencias en función de las características sociodemográficas se producen de forma similar a las que se observaron en el indicador de fidelidad.

El 63,8 de las mujeres recomendarían el Sistema SyR a otras personas, porcentaje significativamente superior al registrado entre los hombres (57,4%) y entre el conjunto de personas usuarias (60,1%).

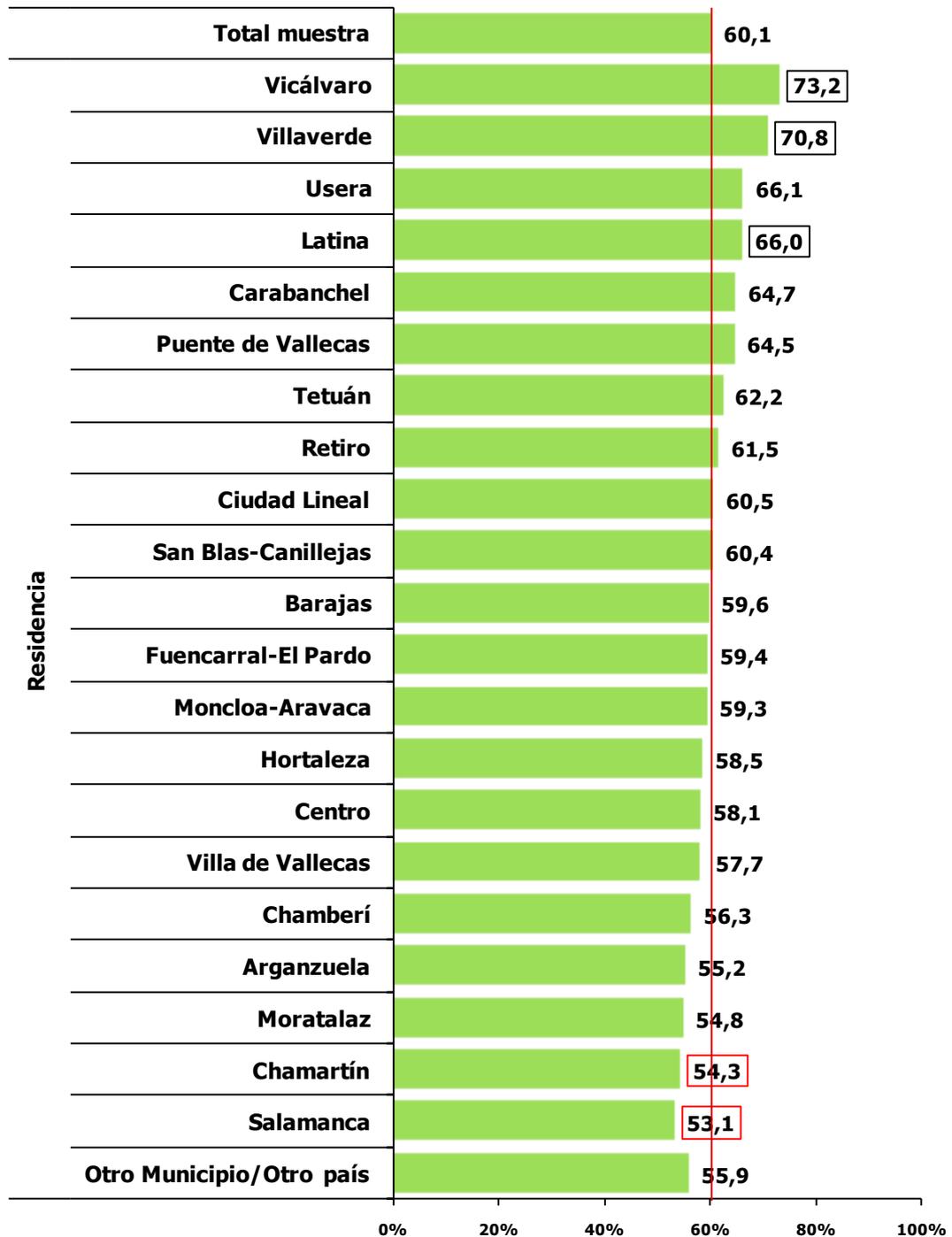
Según la edad se observa una clara tendencia, el indicador aumenta a medida que lo hace la edad. El porcentaje registrado entre los grupos con una edad superior a los 55 años ($\geq 64,2\%$) destaca significativamente con respecto al total (60,1%) y al registrado entre el resto de segmentos ($\leq 59,3\%$).

Atendiendo al nivel de estudios, el porcentaje registrado entre quienes tienen estudios universitarios (57,8%) es significativamente inferior al registrado entre los que tiene niveles inferiores ($\geq 66,1\%$) y también al 60,1% registrado entre el total. Además, el indicador registrado entre quienes tienen estudios primarios y secundarios ($\geq 66,1\%$) es significativamente superior al registrado para el total (60,1%).

En función de la actividad, entre los inactivos se registra un porcentaje de "prescriptores" (68,4%) significativamente superior al registrado entre los activos (59,5%) y con respecto al registrado entre el total (60,1%).

Por último, entre los españoles (60,6%) y los extranjeros de un país miembro de la UE (72,2%) los valores del indicador de recomendación son significativamente superiores al registrado entre el total (60,1%), siéndolo el segundo de ellos además con respecto a los otros dos colectivos, españoles y extranjeros de país no miembro ($\leq 60,6\%$).

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



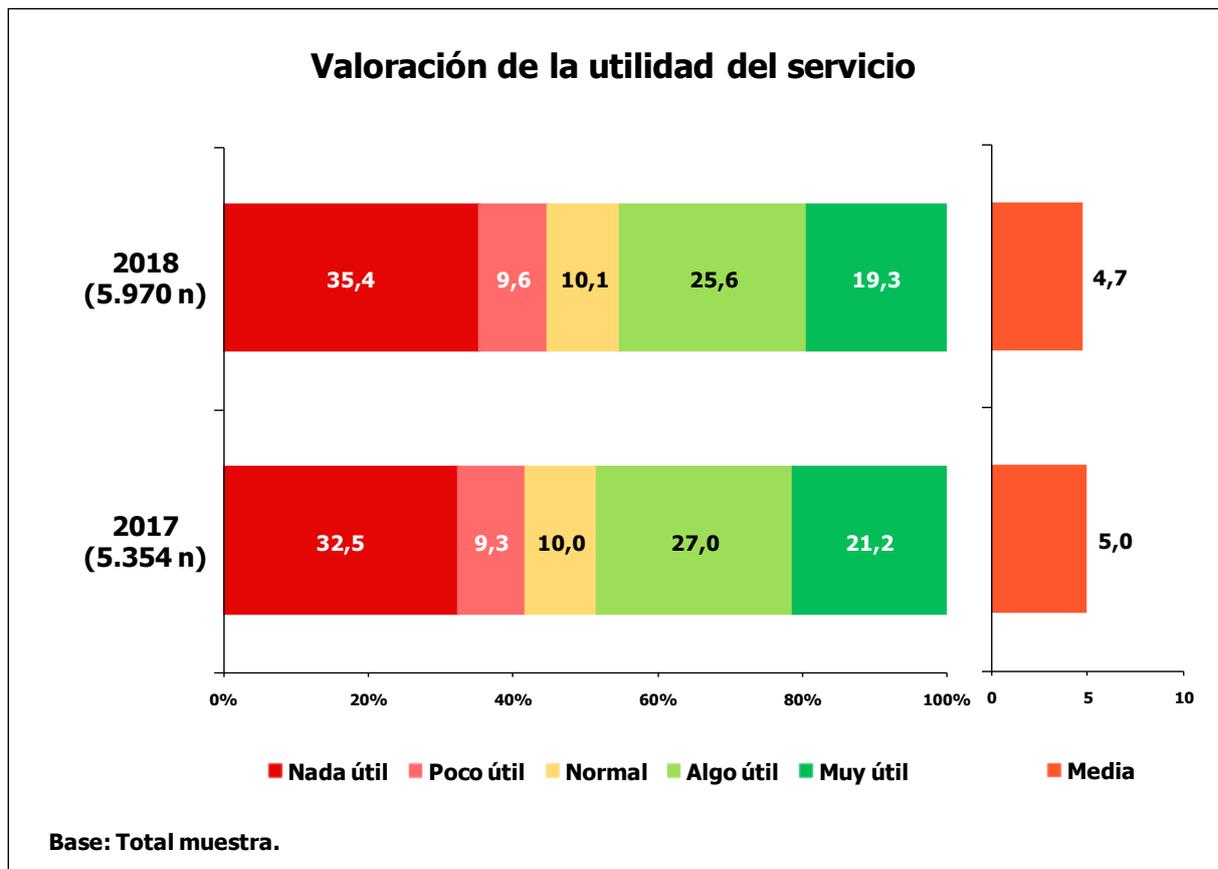
Base: Total muestra.

Si atendemos al lugar de residencia, destaca el porcentaje de quienes recomendarían el servicio en Vicálvaro (73,2%), Villaverde (70,8%) y Latina (66,0%) con respecto al porcentaje registrado globalmente (60,1%) y en la mayoría del resto de distritos.

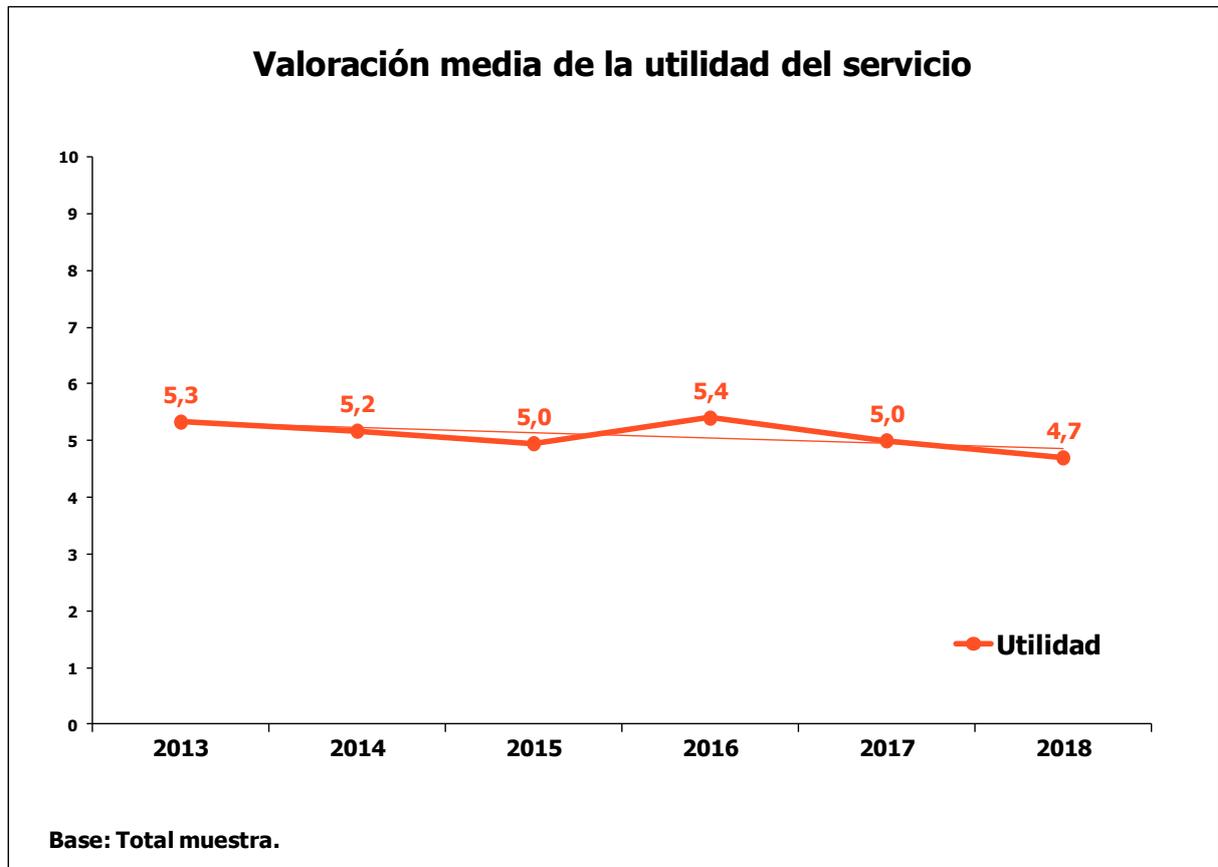
El valor del indicador que se registra en los distritos de Chamartín (54,3%) y Salamanca (53,1%) es significativamente inferior al 60,1% total, lo que indica que son las zonas en las que el sistema cuenta con una menor proporción de prescriptores.

C) Utilidad

El tercer y último aspecto del servicio tiene que ver con la utilidad que éste tiene para la ciudadanía. De hecho, **el porcentaje de personas que consideran el servicio útil o muy útil** es otro de los indicadores asociados al compromiso, así pues, para obtenerlo se preguntó por la valoración de la utilidad en una escala de 0 a 10, en la que las puntuaciones de 6 a 8 se agregarían representando a quienes lo consideran útil y de 9 a 10 muy útil.

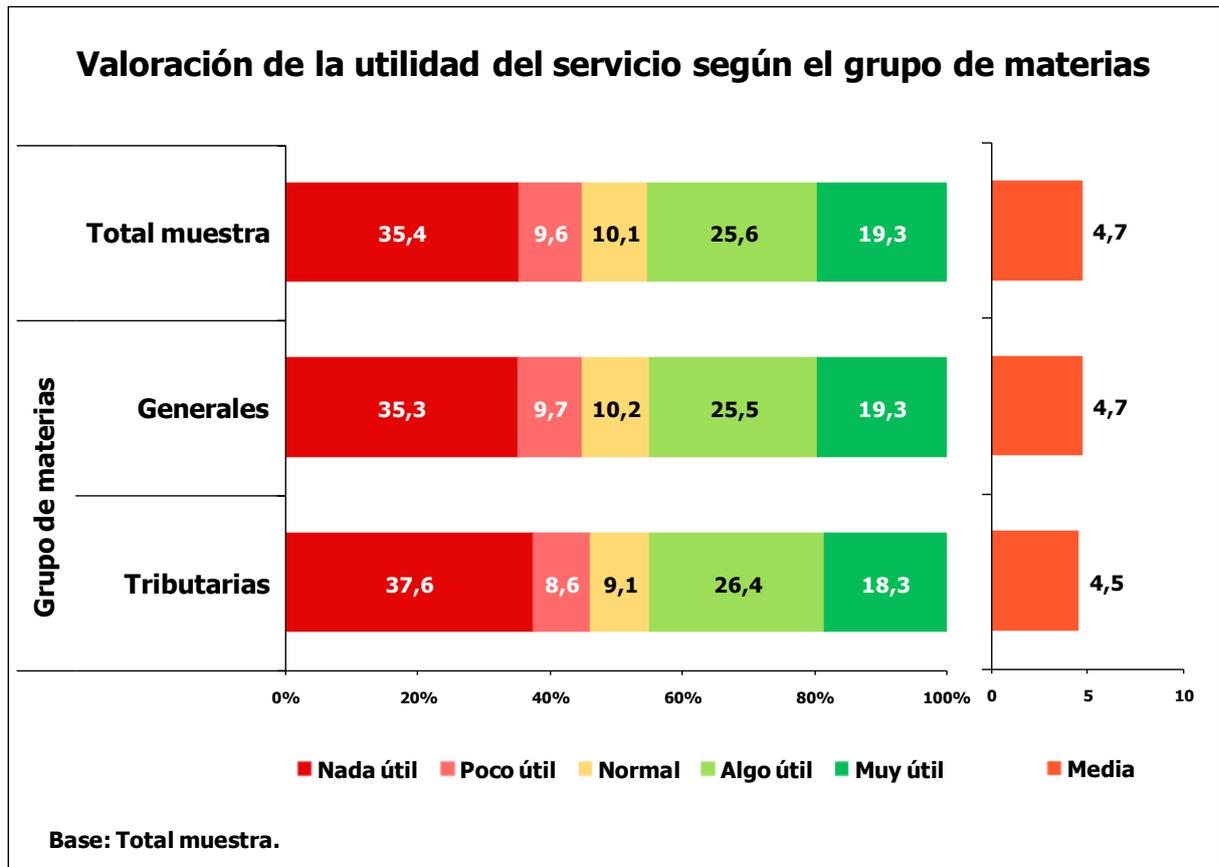


De manera que el valor del indicador es el 44,9% formado por quienes consideran útil (25,6%) o muy útil (19,3%) este servicio. Pero también se registra un 45,0% de quienes valoran la utilidad por debajo del 5 y un 10,1% que se queda en 5. Como consecuencia, el valor medio de esta valoración es de $X=4,7$, tres décimas inferior al registrado en 2017 ($X=5,0$).



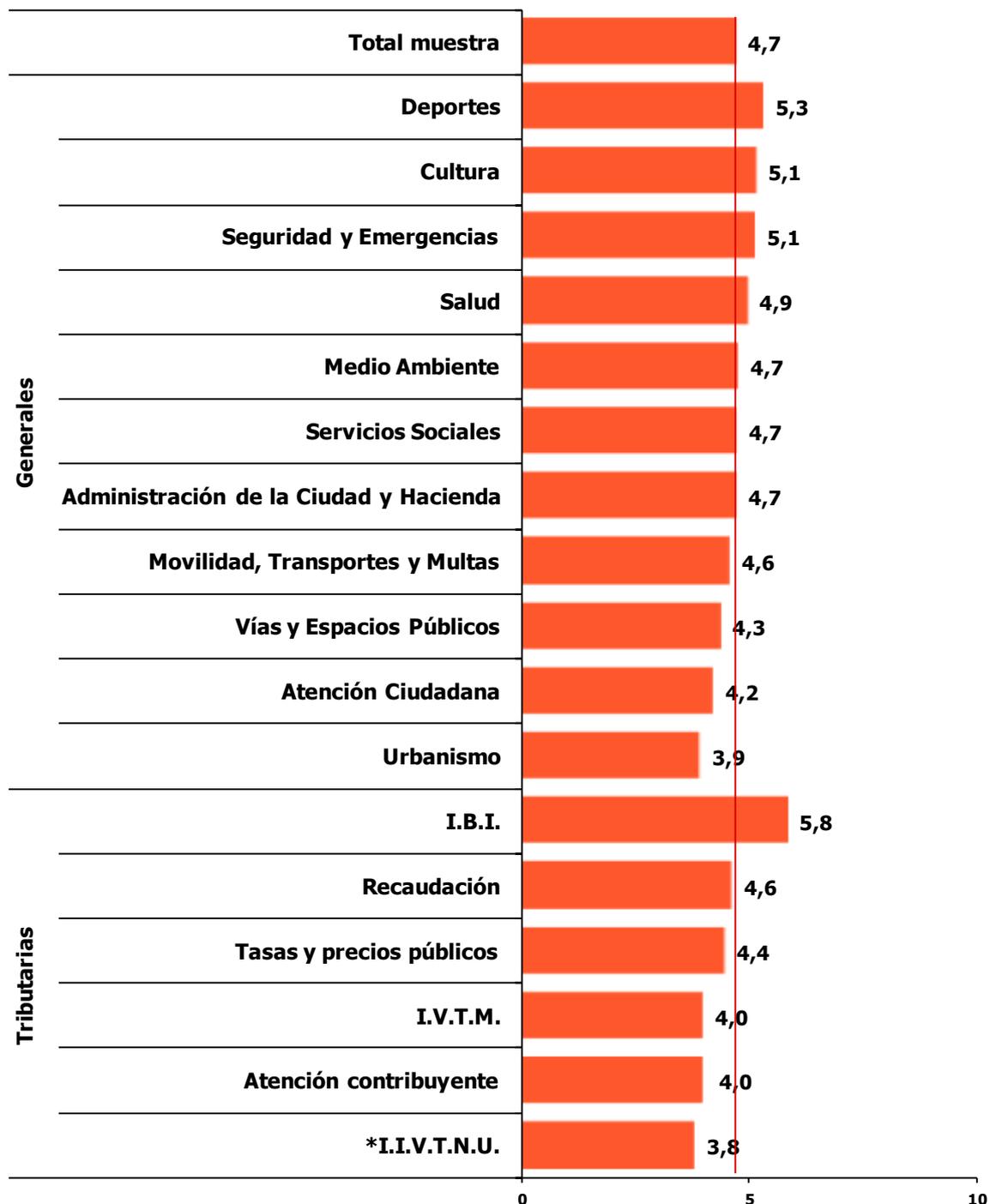
Tomando la evolución de la valoración media de la utilidad desde 2013, se observa que la línea de tendencial tiene una progresión ligeramente descendente, como consecuencia de dos periodos consecutivos de descenso interrumpidos por una crecida en la mitad de la serie.

Es cierto que el margen entre la mejor y la peor valoración es de 7 décimas de punto, pero también lo es que esa tendencia ha hecho que en 2018 se registre la peor valoración de toda la serie y la primera que cae por debajo del 5.



No existen diferencias significativas entre los dos grandes bloques de materias ni en los porcentajes ni en las medias registradas.

Valoración de la utilidad del servicio según materias (Media)



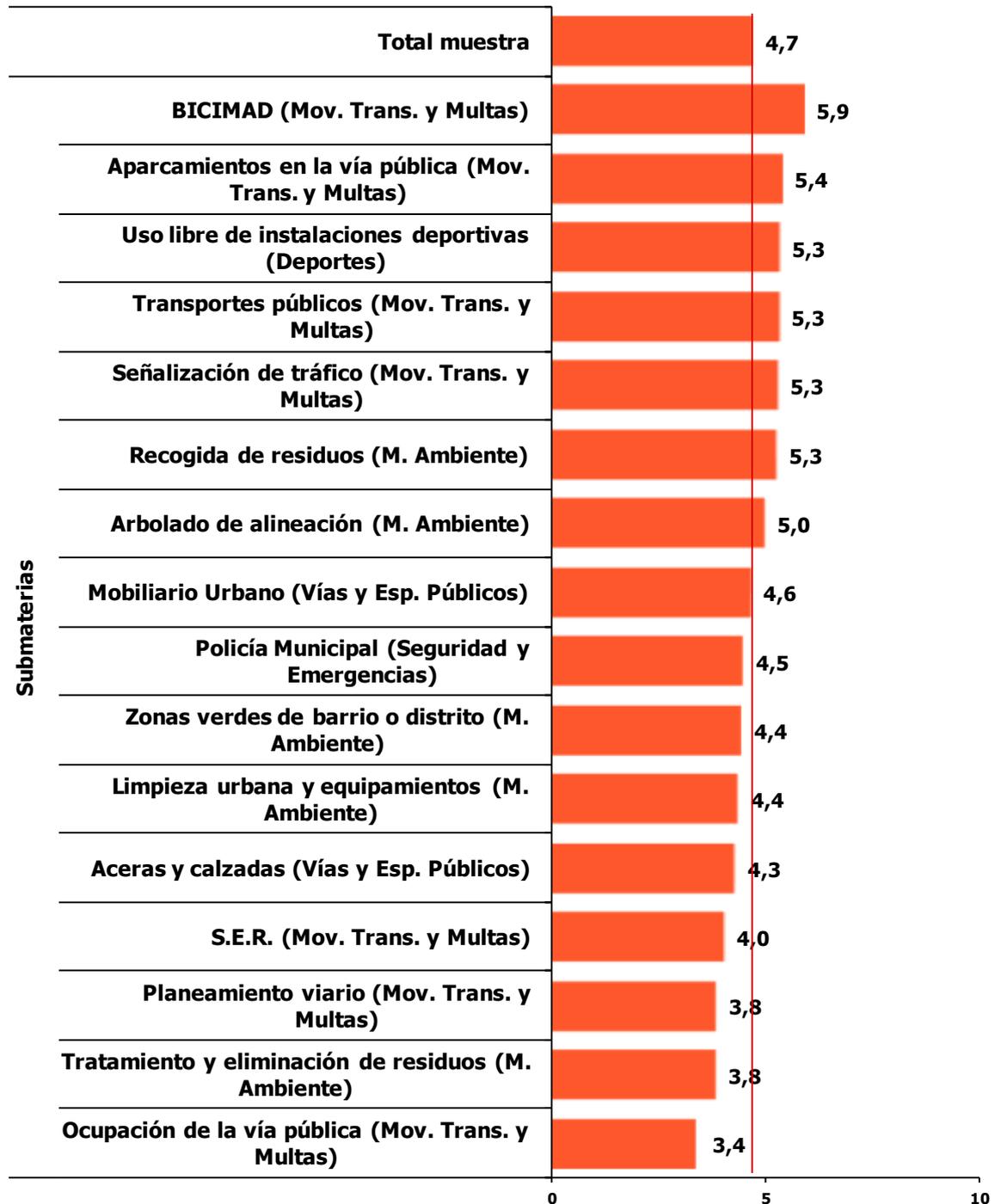
Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en materias como Deportes ($X=5,3$), Cultura ($X=5,2$) y Seguridad y Emergencias ($X=5,1$) entre las materias Generales. Por su parte, entre las Tributarias sólo “aprueba” la utilidad cuando se trata de gestiones sobre el I.B.I. ($X=5,8$).

Las materias con valoración media más negativa entre el grupo de las generales son **Urbanismo ($X=3,9$)**, **Atención ciudadana ($X=4,2$)** y **Vías y Espacios Públicos ($X=4,3$)**. Mientras que entre las Tributarias, las tres con peor valoración media son **I.I.V.T.N.U. ($X=3,8$)**, **Atención al Contribuyente ($X=4,0$)** y **el I.V.T.M. ($X=4,0$)**.

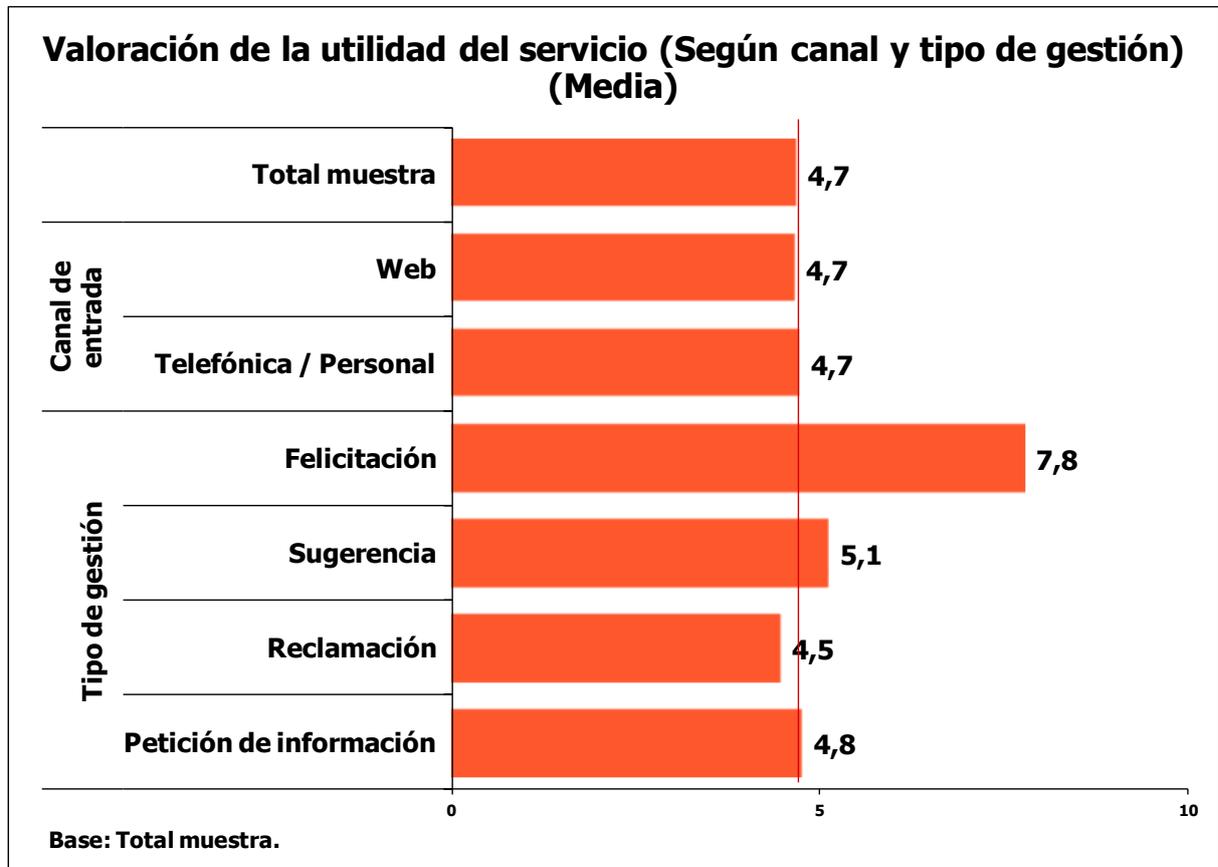
Valoración de la utilidad del servicio según submaterias (Media)



Base: Total muestra.

Entre las 16 submaterias analizadas, hay que señalar que cuatro de las cinco con la valoración media más alta de la utilidad del servicio registrada pertenecen a la materia de Movilidad, Transportes y Multas, son la sobre BICIMAD ($X=5,9$), aparcamientos en la vía pública ($X=5,4$), transportes públicos ($X=5,3$) y señalización de tráfico ($X=5,3$), a las cuales les acompañan con otras valoraciones también altas el uso libre de instalaciones deportivas ($X=5,3$) y la recogida de residuos ($X=5,3$).

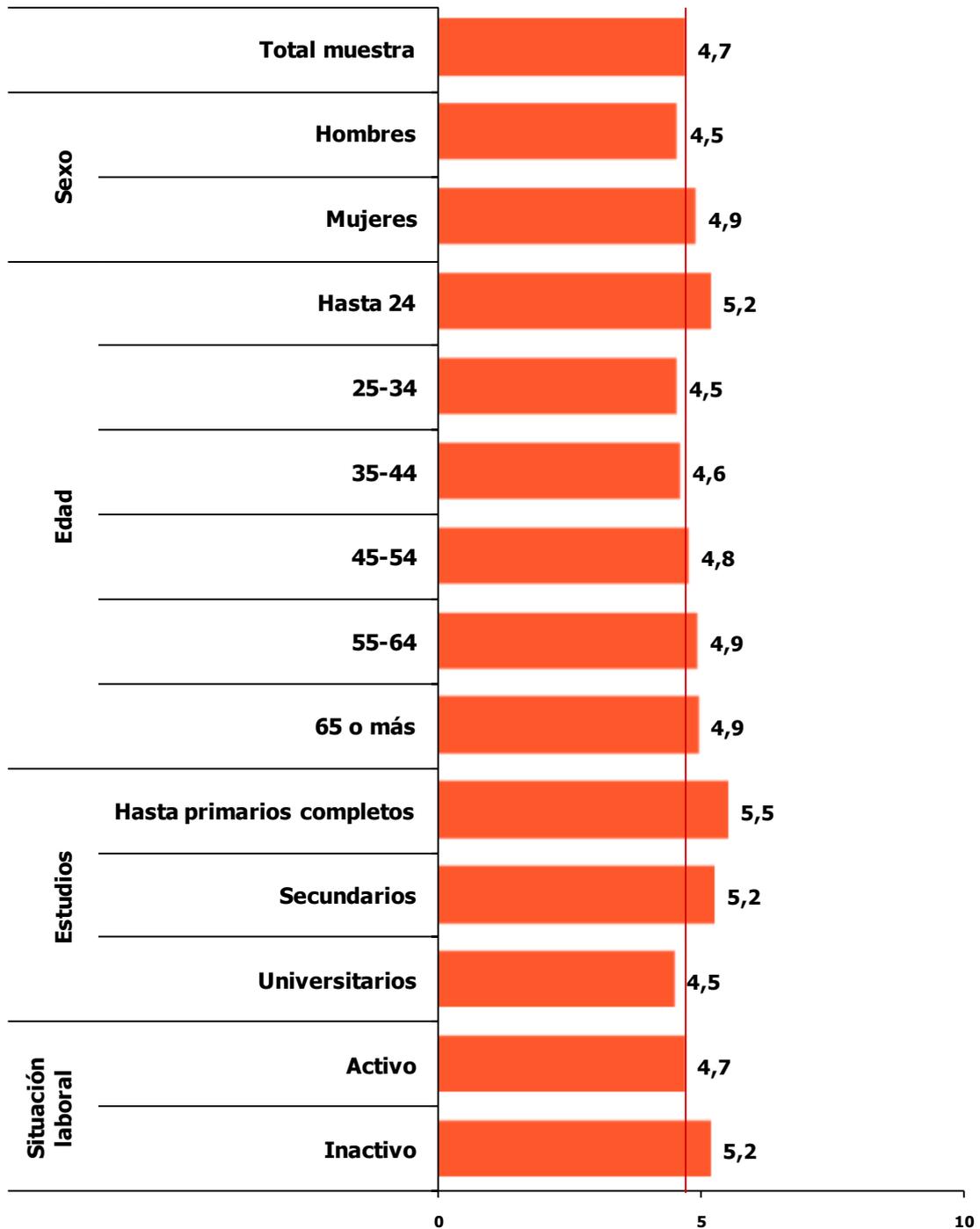
Sin embargo, también tres de las cuatro submaterias sobre las que peor se valora la utilidad pertenecen también a Movilidad, Transportes y Multas, se trata de **ocupación de la vía pública ($X=3,4$)**, **planeamiento viario ($X=3,8$)** y **el S.E.R. ($X=4,0$)**, que junto con el **tratamiento y eliminación de residuos ($X=3,8$)** se perfilan como las submaterias para las cuales el servicios se percibe como menos útil.



No existen diferencias significativas en la valoración media de la utilidad del servicio atendiendo al canal de entrada.

Según el tipo de SyR, la valoración media de la utilidad que se registra entre quienes realizaron felicitaciones ($X=7,8$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquier otra solicitud ($X \leq 5,1$). Pero también hay que señalar que la otorgada por quienes realizaron sugerencias ($X=5,1$) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones ($X=4,5$) trámite para el que la utilidad "suspende" junto con las peticiones de información ($X=4,8$).

Valoración de la utilidad del servicio (Según sexo, edad, estudios y situación laboral) (Media)



Base: Total muestra.

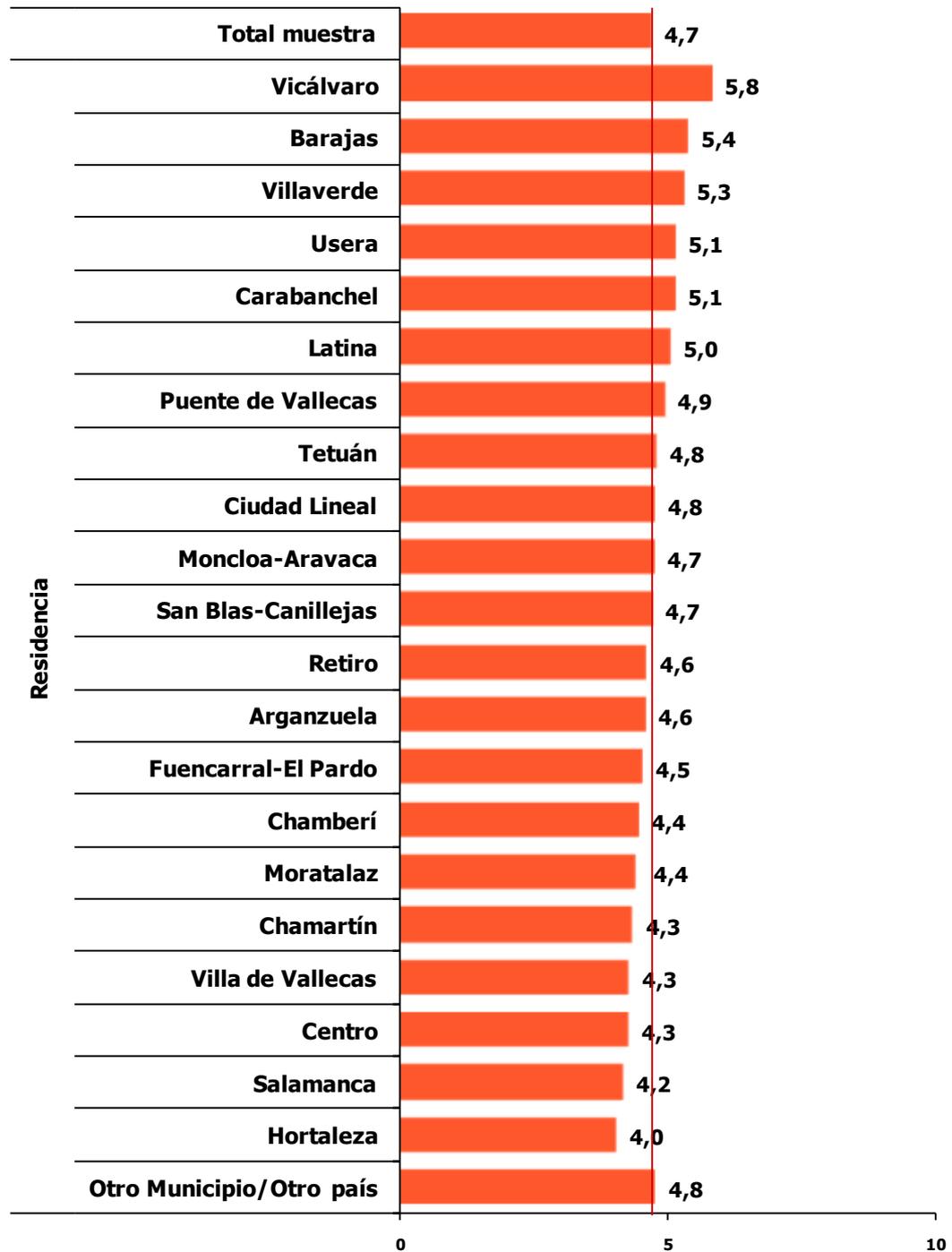
Entre las mujeres se registra una valoración media de la utilidad del servicio ($X=4,9$) que es significativamente superior a la registrada entre los hombres ($X=4,5$).

Atendiendo a la edad, la mejor valoración de la utilidad del servicio es la que le otorgan quienes tienen menos de 25 años ($X=5,3$), único segmento que la aprueba. Por su parte, la media registrada entre quienes tienen más de 55 años ($X=4,9$) es significativamente superior a la registrada entre quienes tienen de 25 a 44 años ($X\leq 4,6$), que son los que peor valoran la utilidad.

Según el nivel de estudios, la valoración media pasa del “aprobado” entre quienes tienen estudios primarios ($X=5,5$) o secundarios ($X=5,2$) que además es significativamente superior en ambos casos a la registrada entre quienes tienen estudios universitarios ($X=4,5$).

Según la situación laboral, la valoración media de la utilidad del servicio registrada entre los inactivos ($X=5,2$) se sitúa en el nivel del aprobado y además es significativamente superior a la registrada entre los activos ($X=4,7$) entre quienes la utilidad “suspende”.

Valoración de la utilidad del servicio (Según residencia) (Media)

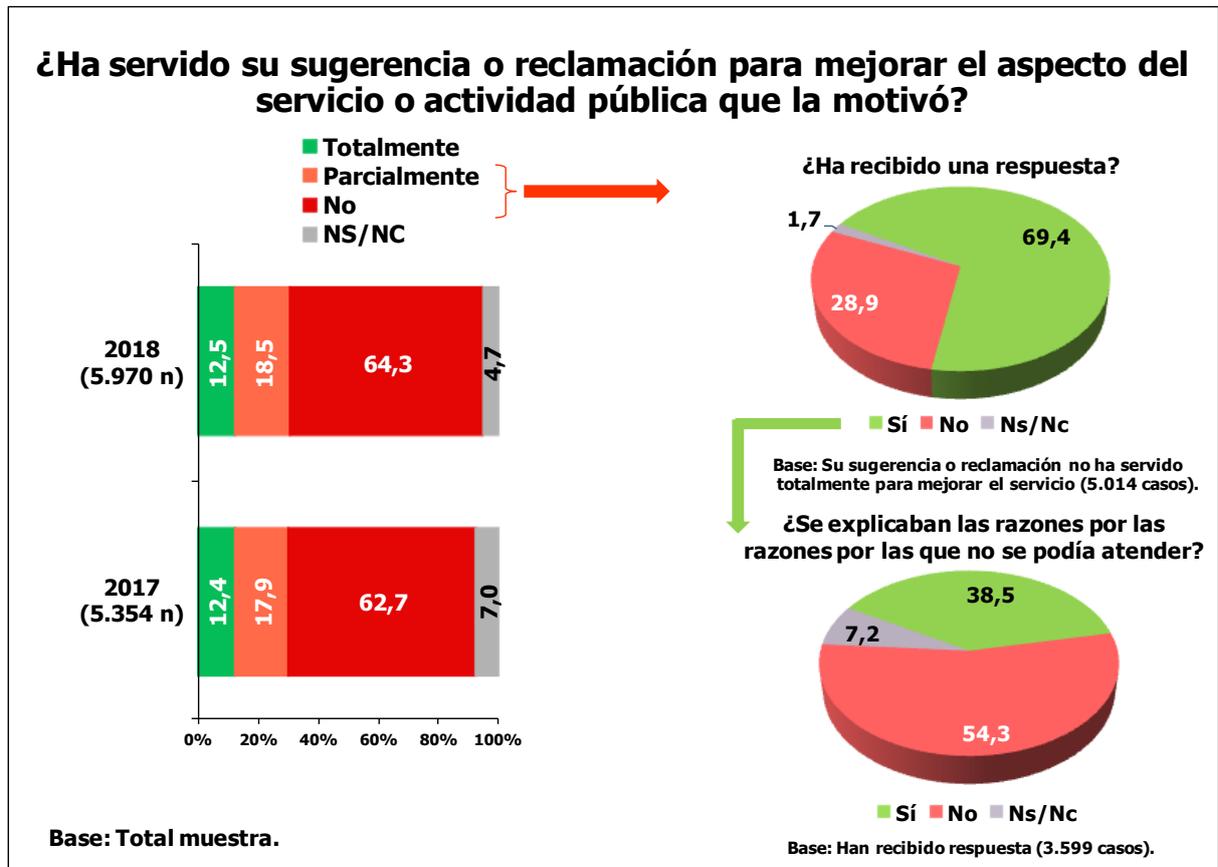


Base: Total muestra.

Los distritos que “aprueban” la utilidad del servicio según la media registrada son Vicálvaro ($X=5,8$), Barajas ($X=5,4$), Villaverde ($X=5,3$), Usera ($X=5,1$), Carabanchel ($X=5,1$) y Latina ($X=5,0$).

Por su parte, los distritos que peor valoran la utilidad según la media obtenida son Hortaleza ($X=4,0$), Salamanca ($X=4,2$), Centro ($X=4,3$), Villa de Vallecas ($X=4,3$) y Chamartín ($X=4,3$).

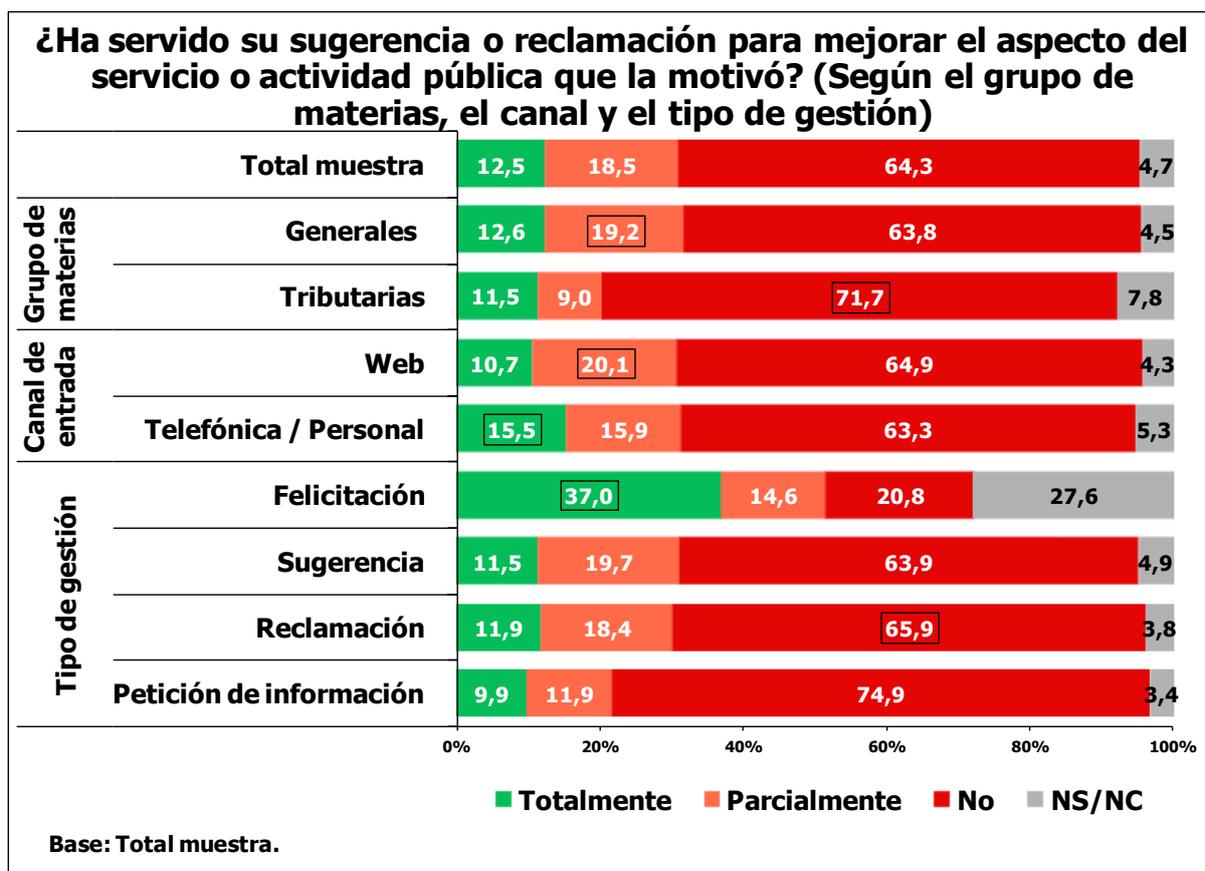
Hasta aquí el análisis de la valoración de la utilidad, pero además se quiso profundizar en la forma en la que esa utilidad se materializaba para las personas usuarias del servicio. Para ello se realizaron varias preguntas más que tenían que ver con la percepción y medida en la que su sugerencia, reclamación o felicitación había mejorado el aspecto que la motivó, si se había recibido respuesta entre quienes no vieron resuelto el aspecto en su totalidad y si esa respuesta explicada satisfactoriamente las razones de su “no atención”.



Con respecto a la pregunta sobre si la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó, tan sólo el 12,5% aseguran que así fue en su totalidad, el 18,5% afirman que se solucionó parcialmente y casi dos tercios de las personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (64,3%) representando la opinión claramente mayoritaria.

Con respecto al año anterior, el porcentaje de personas usuarias que aseguraron que no se había solucionado el aspecto que motivó su SYR aumenta 1,6 puntos. Por su parte, el porcentaje de quienes ven solucionado el problema en su totalidad es prácticamente el mismo mientras que el porcentaje de quienes lo ven mejorado parcialmente tan sólo aumenta seis décimas de punto.

Entre quienes afirmaron que su sugerencia o reclamación no había servido totalmente para mejorar el aspecto, siete de cada diez recibieron respuesta (69,4%), entre los cuales representan un 38,5% quienes consideran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se atendió su petición y un 54,3% los que afirman que no.

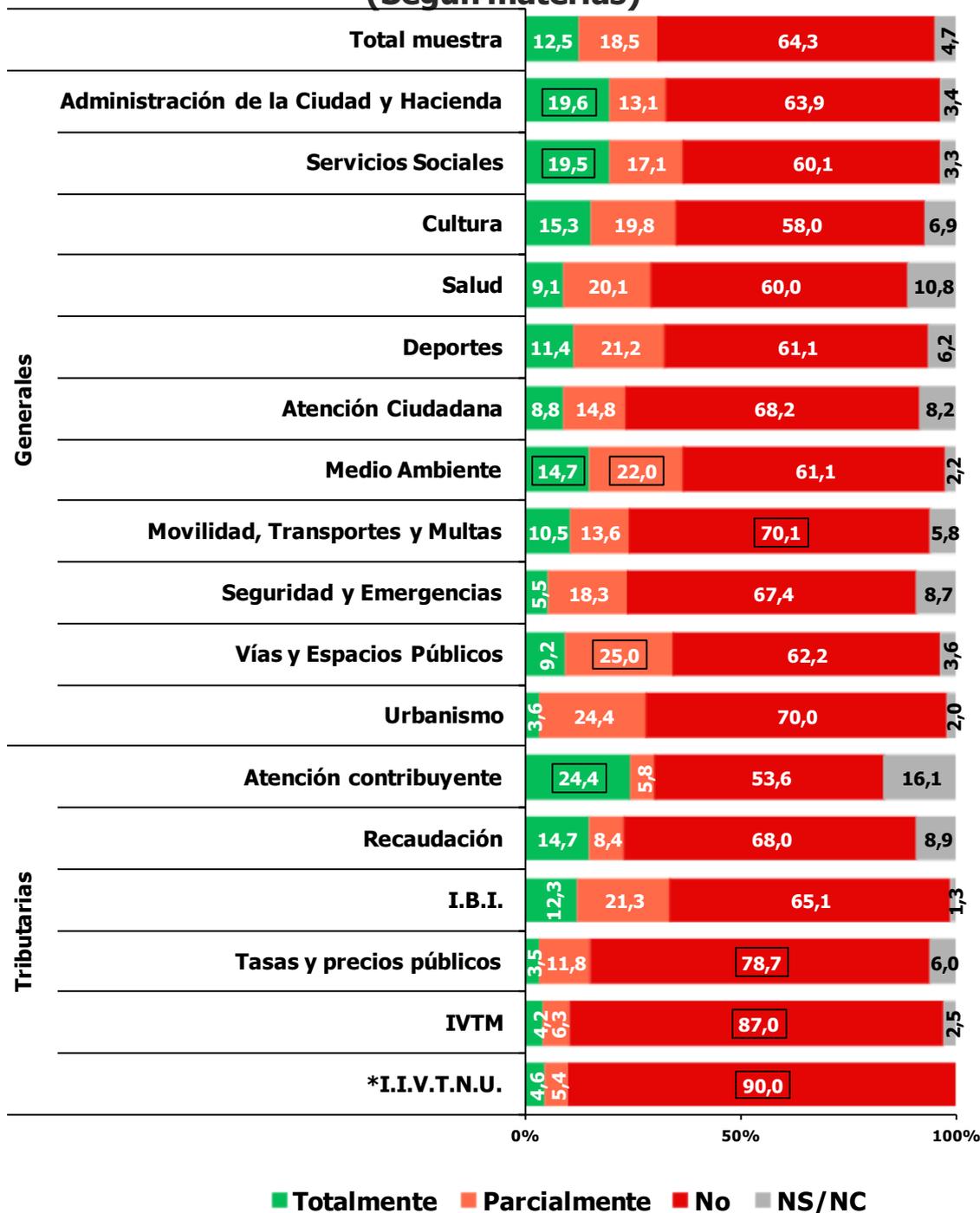


El porcentaje de quienes vieron totalmente mejorado el aspecto que originó su trámite es, entre quienes entraron al Sistema SyR presencial o telefónicamente (15,5%) y quienes realizaron felicitaciones (37,0%) significativamente superior a la registrada entre quienes entraron por la página web (10,7%) y realizaron otro tipo de gestión ($\leq 11,90\%$) respectivamente, siéndolo también con respecto al 12,5% registrado entre el total.

Quienes vieron mejorado el aspecto sólo parcialmente entre quienes realizaron tramitaciones de materias Generales (19,2%) y quienes entraron por la página web (20,1%) representan un porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes tramitaron materias Tributarias (9,0%) y entraron por los canales telefónico y presencial (15,9%) respectivamente, y también con respecto al 18,5% registrado entre el total.

Por su parte, el porcentaje de quienes no han visto mejora alguna del aspecto que originó el trámite es, entre quienes tramitaron materias Tributarias (71,7%) y quienes realizaron reclamaciones (65,9%), significativamente superior al 64,3% registrado en total, siéndolo también el primero con respecto a quienes usaron el sistema para materias Generales (63,8%) y el segundo con respecto a quienes realizaron felicitaciones (20,8%).

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



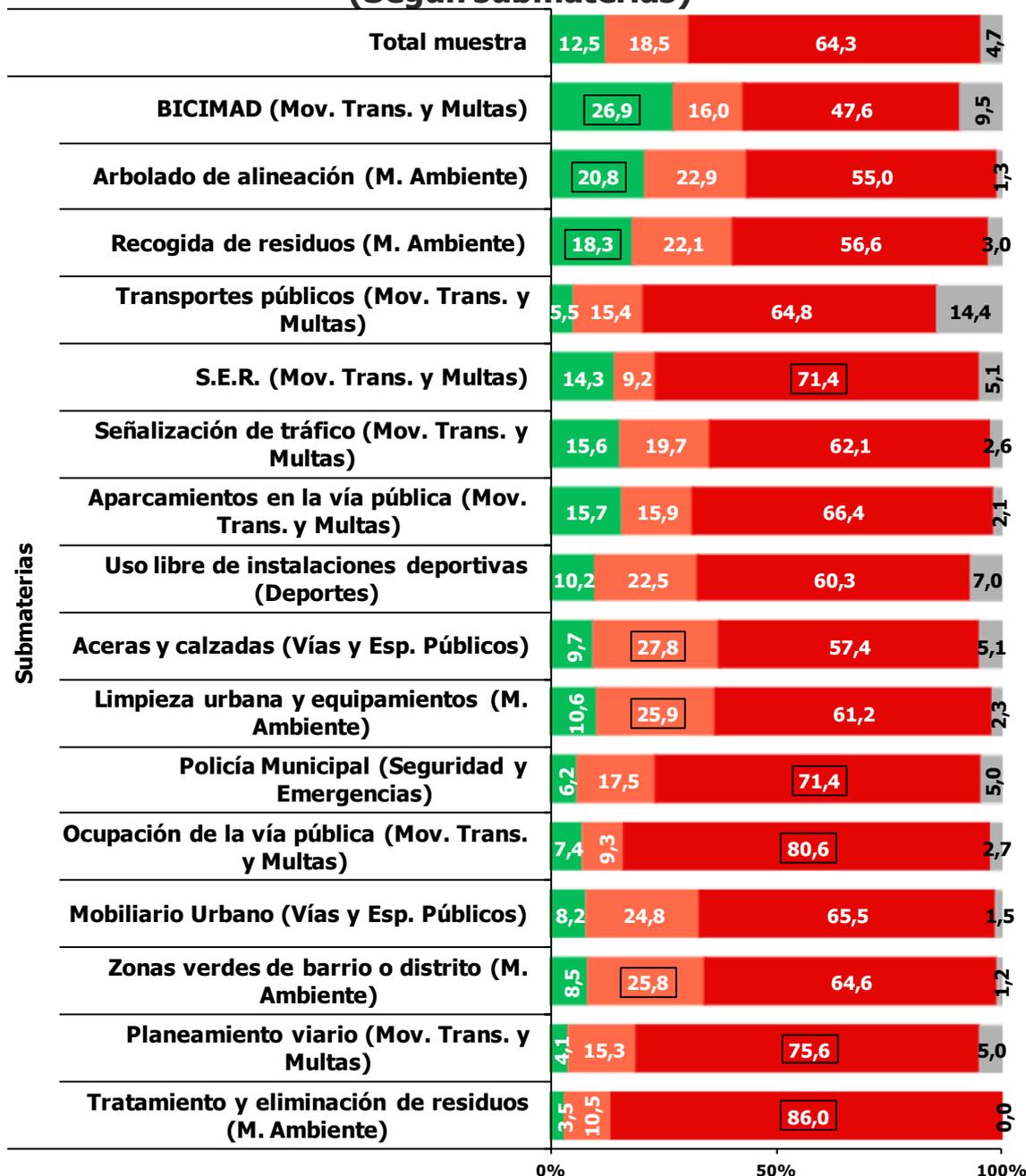
Base: Total muestra.

*Base muestral reducida.

Atendiendo a cada materia específica y tomando el porcentaje que es significativamente superior al registrado entre el total, se observan las siguientes diferencias:

- Las materias sobre las que el porcentaje de quienes han visto mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación representan un porcentaje significativamente superior al 12,2% registrado entre el conjunto son: Administración de la Ciudad y Hacienda (19,6%), Servicios Sociales (19,5%), Medio Ambiente (14,7%) y Atención al Contribuyente (24,4%), esta última la única materia Tributaria.
- Destaca el porcentaje de quienes vieron solucionado su problema original sólo parcialmente entre quienes usaron el servicio en materia de Medio Ambiente (22,0%) y Vías y Espacios Públicos (25,0%).
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 64,3% registrado entre el total, cuando las materias fueron: **Movilidad, Transportes y Multas (70,1%), Tasas y Precios Públicos (78,7%), el I.V.T.M. (87,0%) y el I.I.V.T.N.U. (90,0%)**, las tres últimas tributarias y representando –las cuatro- las materias sobre las cuáles los usuarios perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.

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



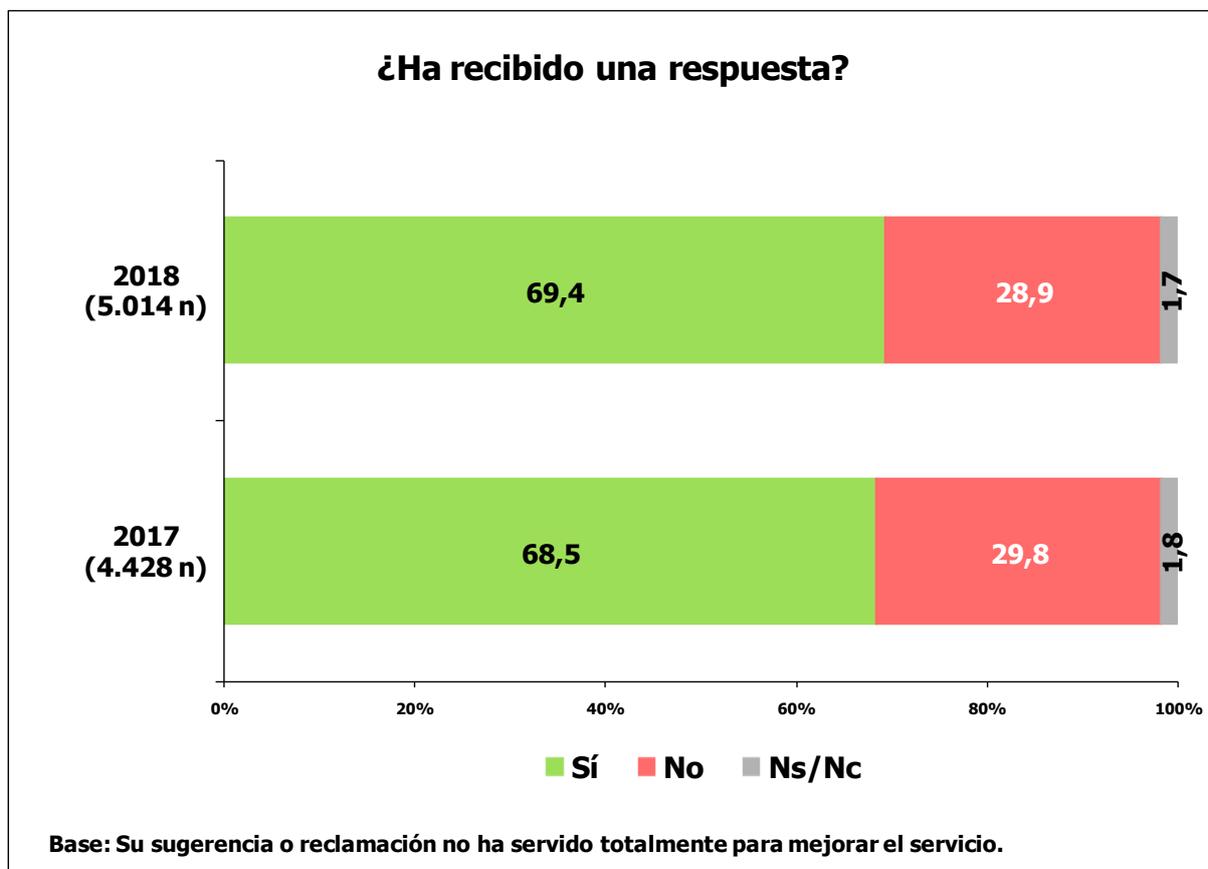
■ Totalmente ■ Parcialmente ■ No ■ NS/NC

Base: Total muestra.

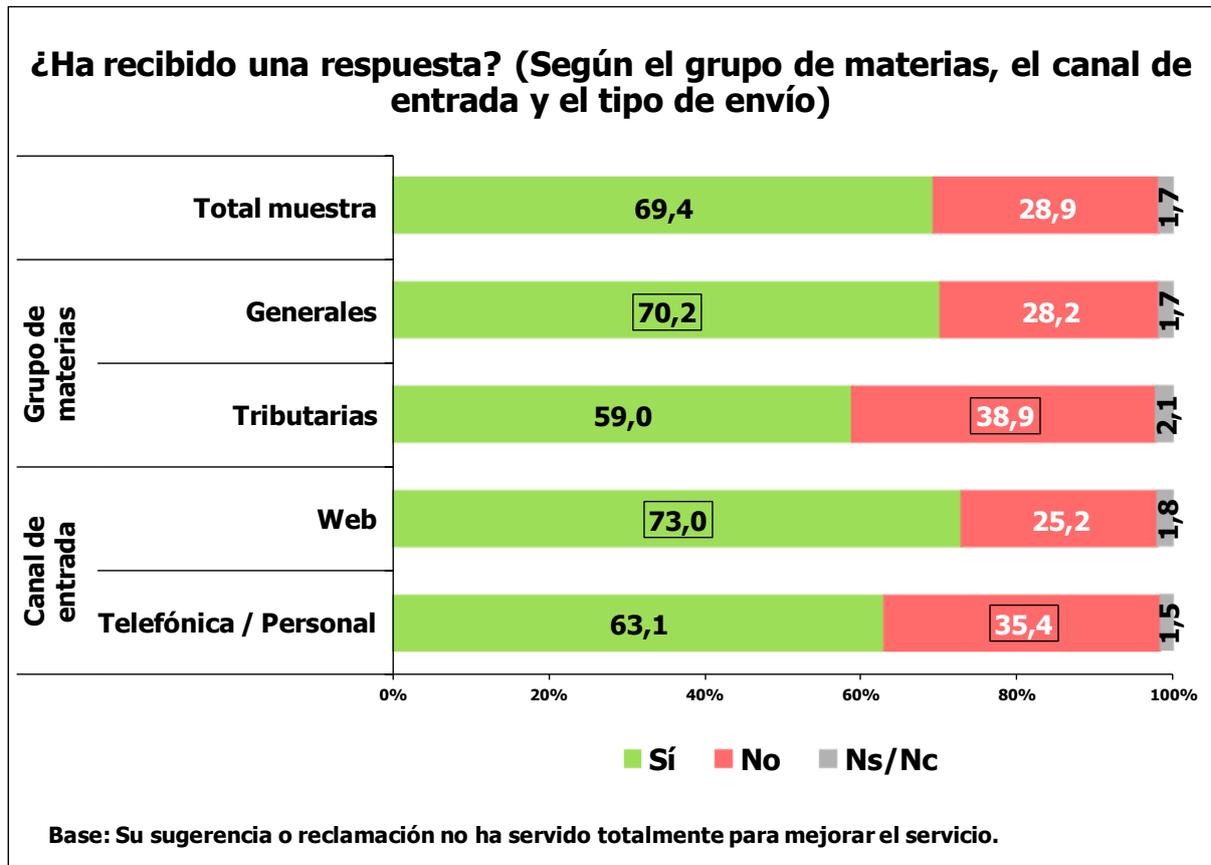
*Base muestral reducida.

Si profundizamos entre las submaterias de análisis y tomando nuevamente el porcentaje que es significativamente superior al registrado entre el total, se observan las siguientes diferencias:

- Las submaterias sobre las cuales destaca significativamente el porcentaje de quienes consideran que se ha mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación son: BICIMAD (26,9%), arbolado de alineación (20,8%) y recogida de residuos (18,3%).
- Destaca el porcentaje de quienes vieron mejorado sólo parcialmente el aspecto entre quienes usaron el servicio para aceras y calzadas (27,8%), limpieza urbana y equipamientos (25,9%) y zonas verdes de barrio o distrito (25,8%).
- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan significativamente, con respecto al 64,3% registrado entre el total, cuando las submaterias fueron: **S.E.R. (71,4%), Policía Municipal (71,4%), ocupación de la vía pública (80,6%), planeamiento viario (75,6%) y tratamiento y eliminación de residuos (86,0%)**, tres de ellas pertenecientes a la materia de Movilidad, Transportes y Multas y todas representan ejemplos de submaterias Generales sobre las que los usuarios perciben en menor medida que el sistema contribuya a mejorar el servicio.



Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto del servicio, el porcentaje de quienes aseguran que recibieron una respuesta (69,4%) es muy similar al registrado en 2017 (68,5%), aunque hay que señalar que en la actualidad es casi un punto superior.



Existe una relación en la obtención de respuesta en función de los dos grandes grupos de materias y del canal utilizado.

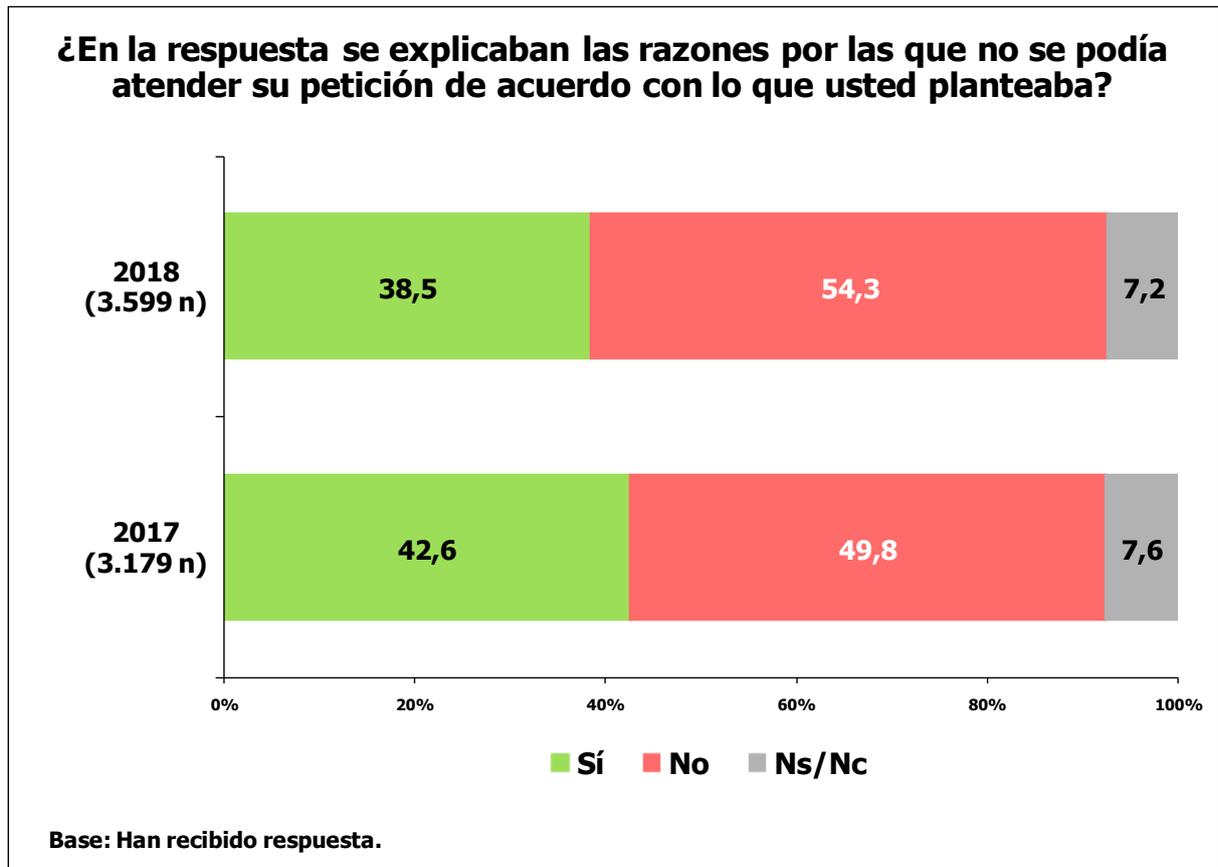
Entre quienes no vieron mejorado totalmente el aspecto, el porcentaje de quienes obtuvieron respuesta entre quienes tramitaron aspectos de materias Generales (70,2%) y entre quienes accedieron por la página web (72,0%) es significativamente superior al registrado entre quienes usaron el sistema para materias Tributarias (59,0%) y entraron telefónica o presencialmente (63,1%) respectivamente y también con respecto al 69,4% registrado entre el total.

Mientras que quienes afirman que no obtuvieron respuesta entre las personas usuarias de materias Tributarias (38,9%) y entre quienes entraron telefónica o presencialmente (35,4%) representan porcentajes significativamente superiores al registrado entre sus

segmentos opuestos (28,2% y 25,2% respectivamente) y también con respecto al 28,9% registrado entre el total.

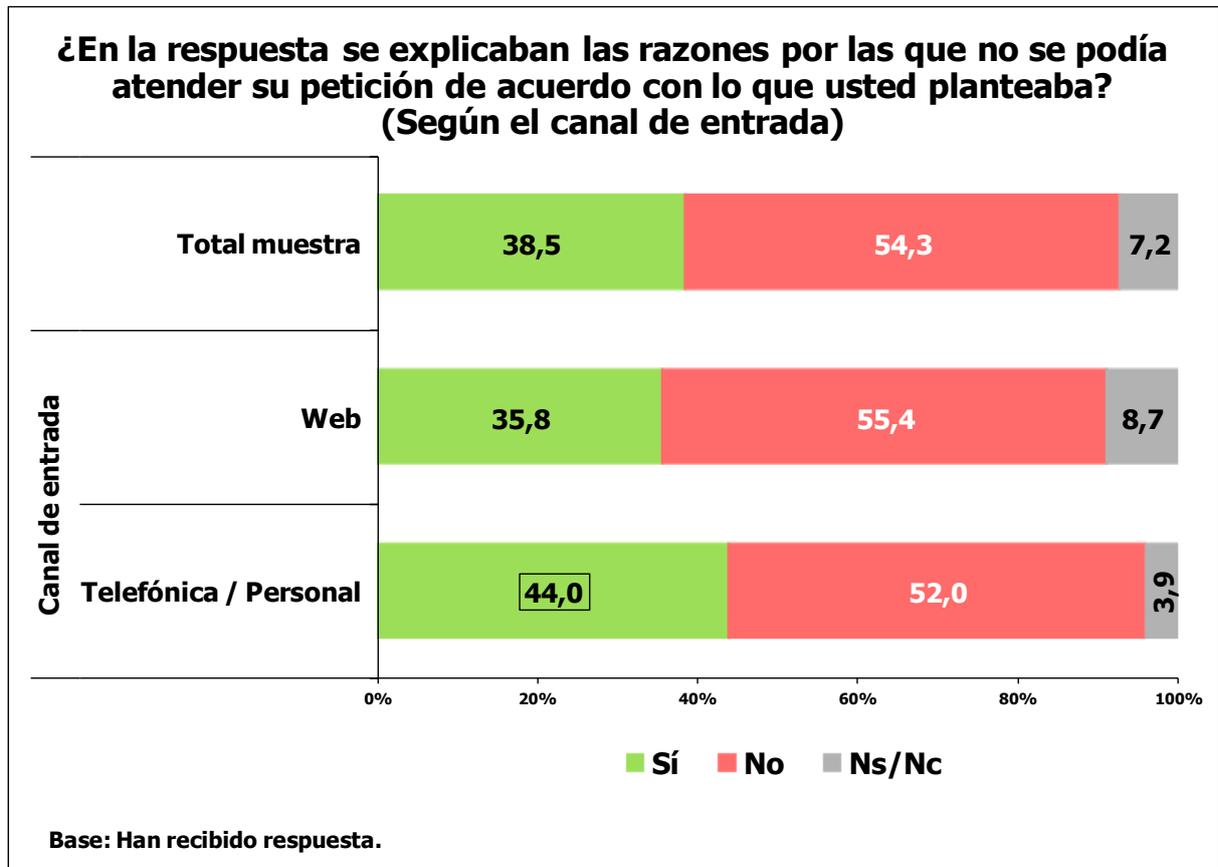
En este punto es preciso recordar, tal y como se comprobó también en la oleada anterior, que poniendo esta pregunta (percepción subjetiva) en relación con el dato objetivo de las respuestas del Sistema (dato objetivo) se comprueba que algunas personas usuarias que fueron contestados por el Sistema afirman que no lo fueron; y de forma inversa otros -entre quienes el Sistema archivó sin respuesta la solicitud- afirman que sí obtuvieron respuesta.

De manera que existe cierta confusión por parte de las personas usuarias a la hora de contestar esta pregunta: los primeros parecen contestar sobre la resolución de su solicitud y no sobre la contestación objetiva del Sistema SyR y los segundos confundiendo la respuesta del Sistema SyR con cualquier otra interacción con el Ayuntamiento de Madrid. Aspecto que recogemos como sugerencia para posibles cambios en el cuestionario de la próxima oleada.



Casi cuatro de cada diez personas usuarias que afirman que recibieron respuesta del sistema (38,5%) aseguran que en esa respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición, mientras que más de la mitad afirman que no (54,3%).

Con respecto al año anterior, el porcentaje de quienes recibieron adecuadamente las explicaciones desciende cuatro puntos, pasando del 42,6% en 2017 al 38,5% actual. Mientras que el porcentaje de quienes afirman que en la respuesta no se explicaban las razones aumenta 4,5 puntos, pasando del 49,8% al 54,3%.



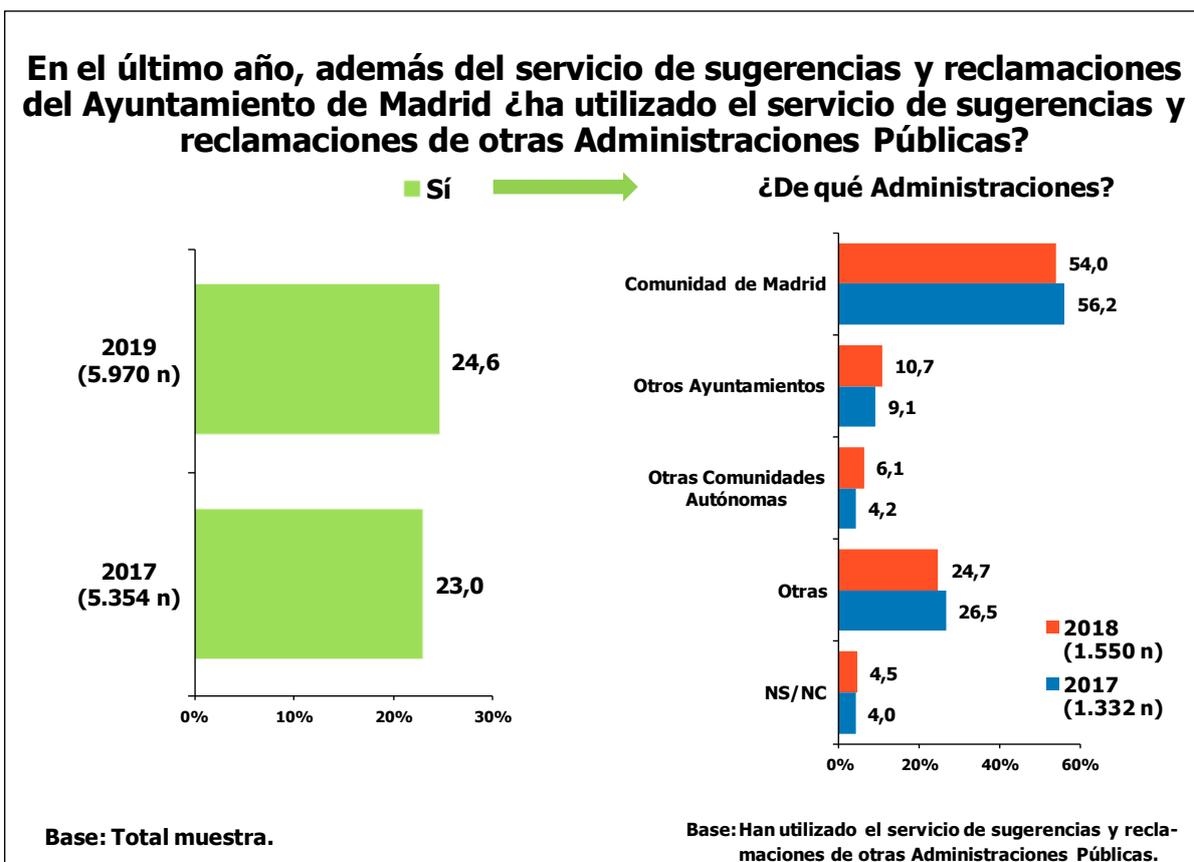
La única diferencia relevante entre los distintos segmentos de análisis se produce atendiendo al canal de entrada.

De manera que destaca la eficacia de la respuesta recibida entre quienes realizaron su petición por los canales telefónico y presencial (44,0%) con respecto a la que recibieron los que usaron la página web (35,8%) y también con respecto al conjunto de quienes recibieron respuesta (38,5%).

3.6. Comparación con el servicio de otras Administraciones

El último de los indicadores relacionados con el compromiso del Ayuntamiento con la ciudadanía abordado en la encuesta que nos queda por analizar es **el porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.**

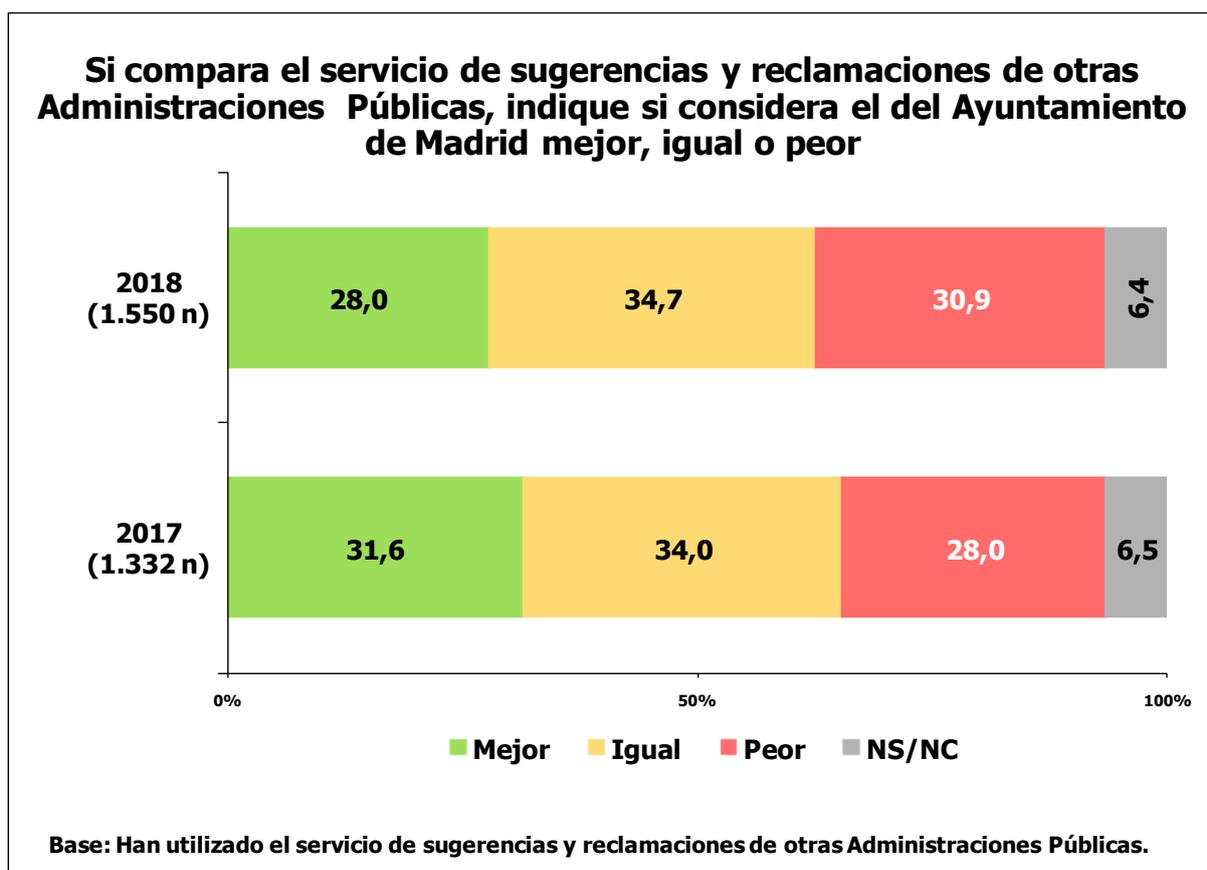
Para llegar a esta comparación, era preciso en primer lugar identificar a aquellas personas usuarias que habían utilizado en el último año algún otro servicio de sugerencias y reclamaciones, lo cual se preguntó directamente y se aprovechó para identificar también la Administración u organismo titular del servicio que habían utilizado.



El 24,6% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje aumenta 1,6 puntos porcentuales con respecto al año anterior (23,0%).

Algo más de la mitad de quienes usaron otros servicios de este tipo en el último año identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (54,0%), el 6,1% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 10,7% el de otros Ayuntamientos. Representan un 24,7% aquellos que habían utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos entre las que se encuentran Ministerios y otros Organismos de la Administración General del Estado.

Estos datos son similares a los registrados el año pasado, manteniendo la clasificación en el mismo orden.

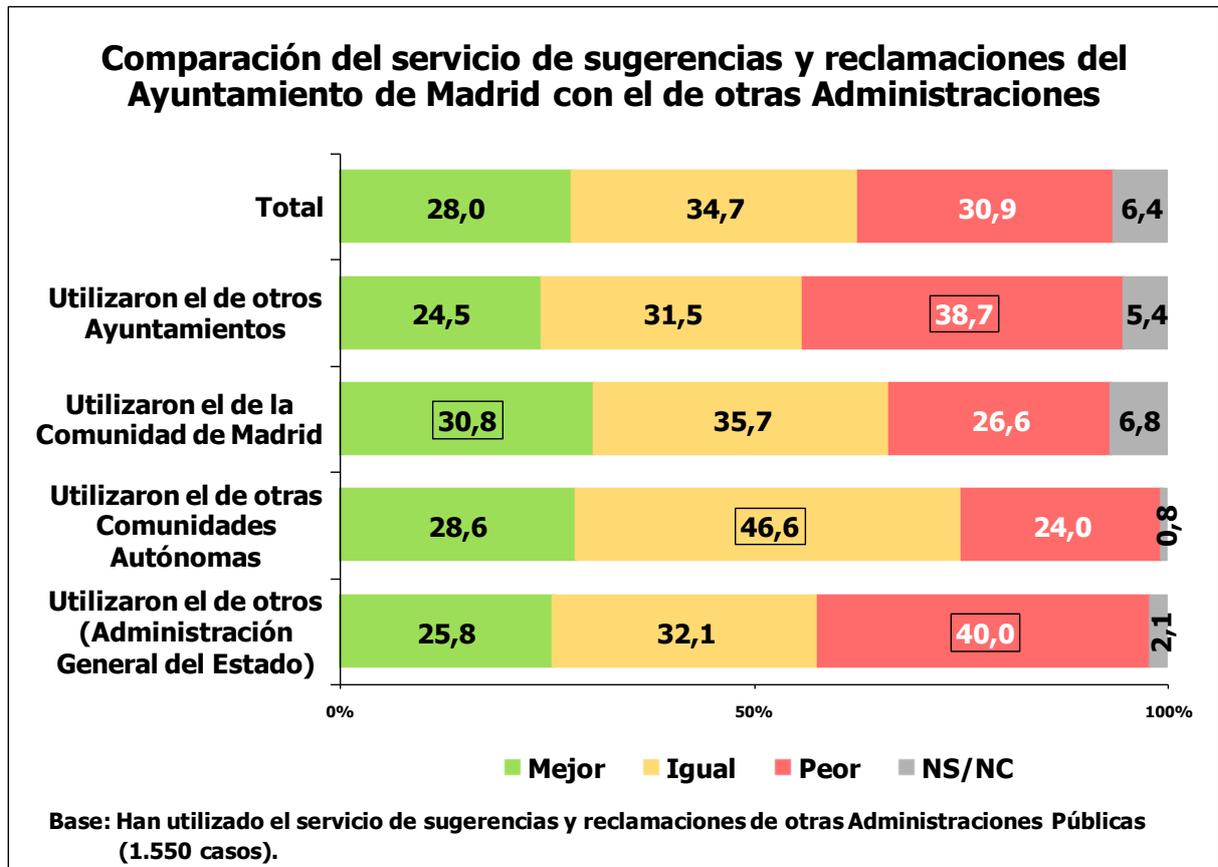


Cuando al colectivo de personas con la doble experiencia se les pregunta sobre la comparación entre el servicio del Ayuntamiento de Madrid y el de la otra Administración que usaron, el 28,0% afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 34,7% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 62,7%.

Por su parte, representan tres de cada diez quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (30,9%).

Con respecto al año pasado, el porcentaje de quienes afirman que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es mejor que el utilizado de otras Administraciones desciende 3,6 puntos, ya que en 2017 se registró un 31,6%. Sin embargo aumenta siete décimas el de quienes consideran que es igual y casi tres puntos quienes consideran que es peor.

Para profundizar en este análisis y posicionar al Ayuntamiento de Madrid con respecto a las otras Administraciones, veamos las diferencias de estos porcentajes en función de cuál es la competencia, tomando a las personas usuarias específicas que comparten la experiencia con cada una de las otras Administraciones (o grupos de ellas).



Existen diferencias en la comparación del servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid cuando se segmentan las personas usuarias en función de las otras Administraciones que también han utilizado.

De hecho, si tomamos a las personas que fueron usuarias también del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, el porcentaje de quienes consideran el servicio del Ayuntamiento de Madrid mejor (30,8%) es significativamente superior al 28,0% registrado entre el total y mayor que el 26,6% de quienes consideran que es peor que el de la CAM.

Sin embargo, destaca también el porcentaje de quienes consideran que el servicio del Ayuntamiento de Madrid es peor que el de otros Ayuntamientos (38,7%) y el de otras Administraciones del Estado (40,0%).

Por último, entre quienes usaron el de otras Comunidades Autónomas, el 46,6% afirman que el servicio recibido es igual, porcentaje significativamente superior al registrado entre el total (34,0%).

Por lo tanto, según las diferencias significativas registradas entre las personas usuarias con una doble experiencia en servicios de este tipo, **el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es mejor que el de la Comunidad de Madrid, similar al de otras Comunidades Autónomas y peor que el que prestan otros Ayuntamientos y otros organismos de la Administración General del Estado.**

3.7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

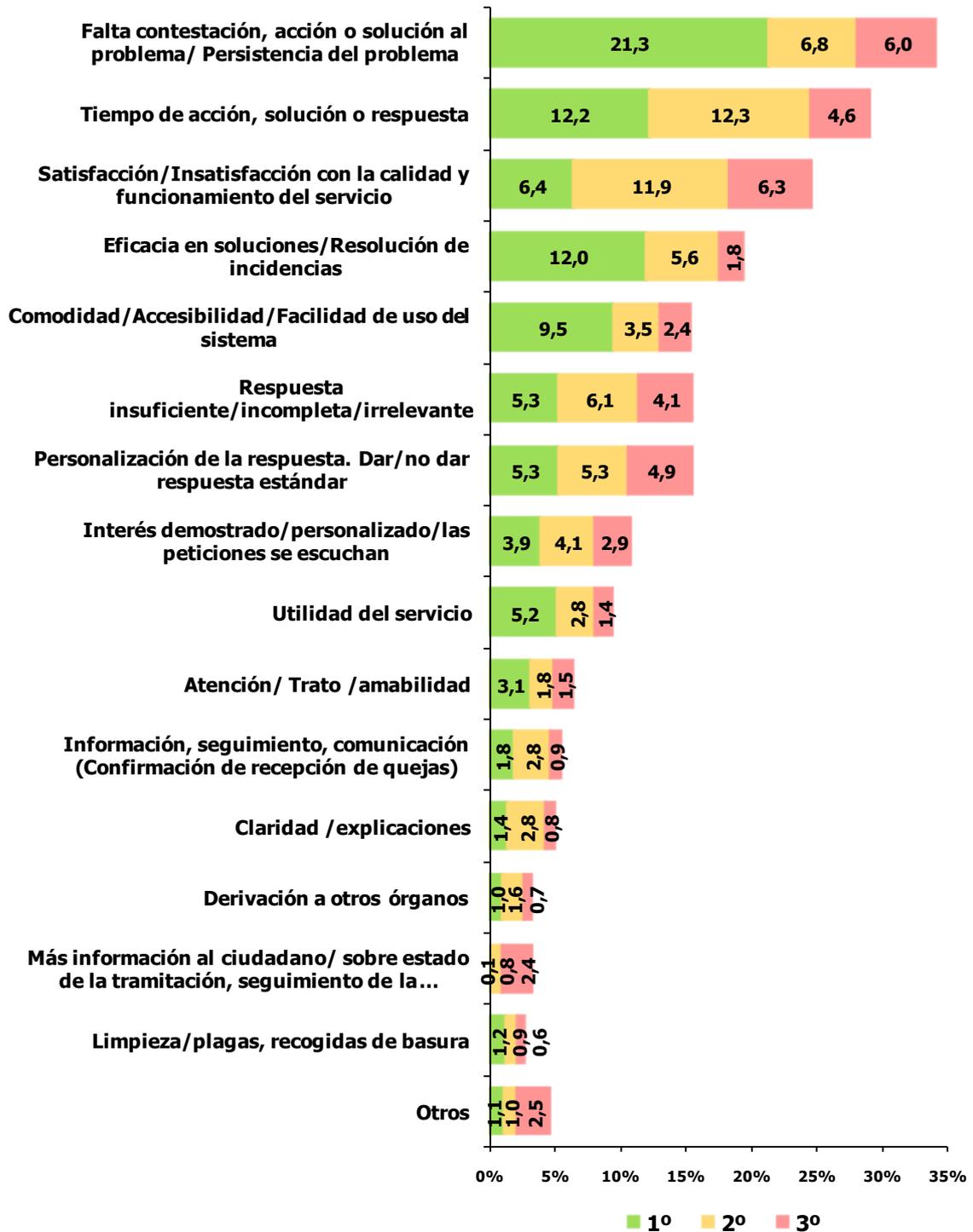
El cuestionario contaba además con dos preguntas en las que las personas usuarias podían expresar abierta y espontáneamente su opinión. Todas estas menciones fueron clasificadas en bloques temáticos que tenían que ver con el nexo entre los temas mencionados y los aspectos identificados en los informes de encuestas precedentes.

Una de esas preguntas, que se realizó inmediatamente después de solicitarles la valoración de la satisfacción con el conjunto global del servicio recibido, tenía que ver con los principales motivos de esa valoración. A través de su análisis se pueden identificar as principales fortalezas y debilidades de la prestación del servicio.

La otra pregunta cerraba el cuestionario y consistía en invitar a todos los participantes, aprovechando su experiencia, a realizar abierta y espontáneamente algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Analizamos en primer lugar la primera de ellas: el conjunto de menciones realizadas sobre los motivos que produjeron su valoración global con el servicio recibido.

Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración



Base: Total muestra (5.970 casos).

El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre quienes usaron el Sistema SyR, tenían que ver con la falta de contestación, acción o solución al problema o la persistencia del mismo, algo que mencionaron espontáneamente el 34,1%, representando a dos de cada diez quienes lo situaron como primer motivo (21,3%).

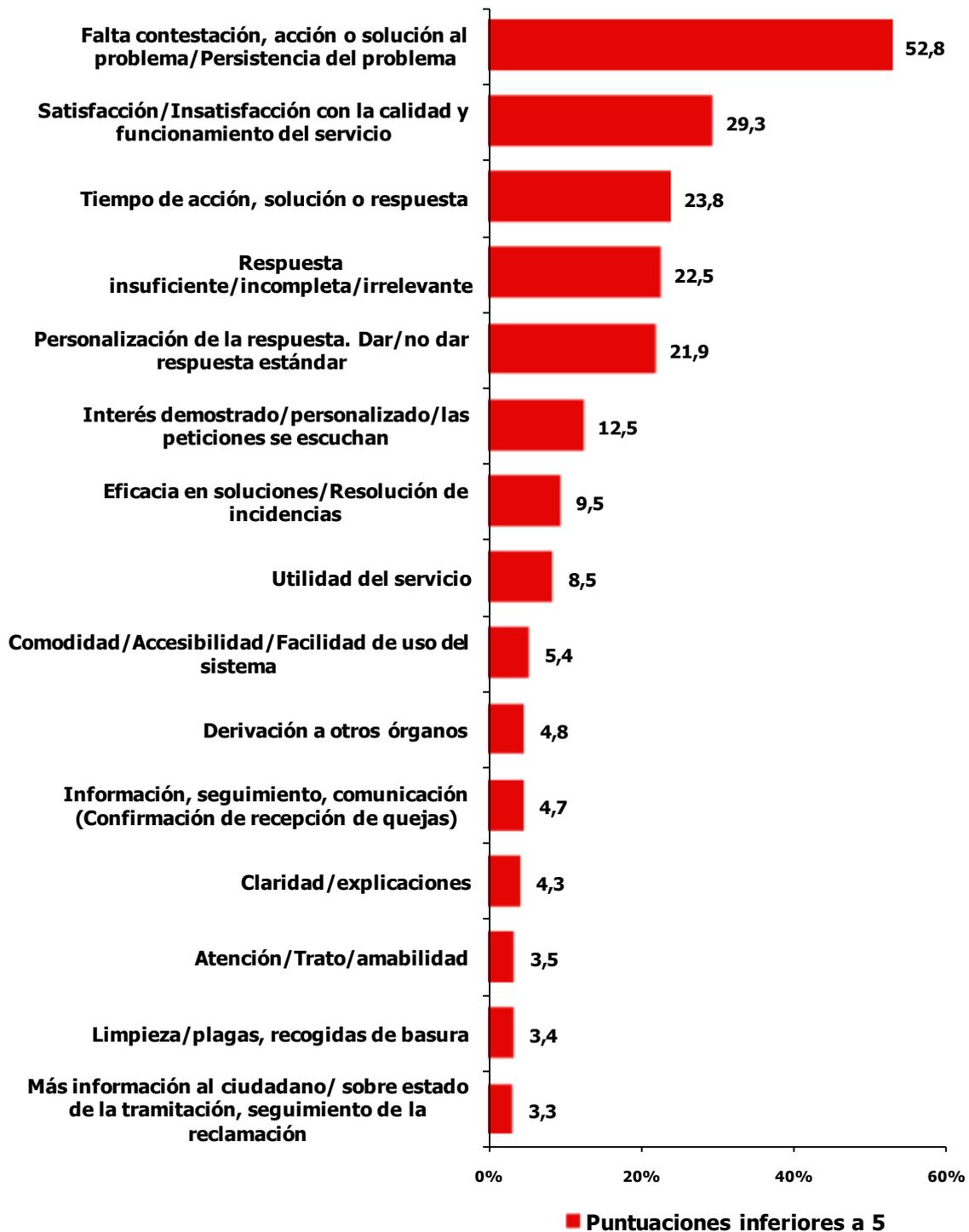
Los otros dos aspectos más mencionados fueron comentarios sobre el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (29,1%) y la satisfacción o insatisfacción con la calidad y funcionamiento del servicio (24,6%), temas que fueron señalados como primer motivo por el 12,2% y 6,4% respectivamente.

A estas le siguen otras menciones tales como la eficacia en las soluciones (19,4%) –mencionada la primera por un 12,0%–, la comodidad, facilidad o accesibilidad del sistema (15,4%), respuesta insuficiente, incompleta o irrelevante (15,5%), la personalización de la respuesta, dar/no dar respuestas estándar (15,5%), el interés mostrado (10,9%), la utilidad (9,4%), la atención, el trato o amabilidad recibido (6,4%), más información sobre el estado de la tramitación, seguimiento de la reclamación (5,5%), la claridad (5,0%), la derivación a otros organismos (3,3%) la información sobre la tramitación, seguimiento o comunicación (3,3%), o temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (2,7%).

A) Fortalezas y debilidades

El segundo paso que dimos, fue segmentar los motivos en función del sentido positivo o negativo de la valoración, lo que permite establecer dos clasificaciones diferenciadas 1) la relación de motivos de las personas insatisfechas con el servicio, algo que permite identificar las debilidades del mismo desde el punto de vista de las personas usuarias. Y 2) la misma relación entre las personas que se mostraron satisfechas, lo que permite identificar las fortalezas.

Escala de motivos para identificar debilidades



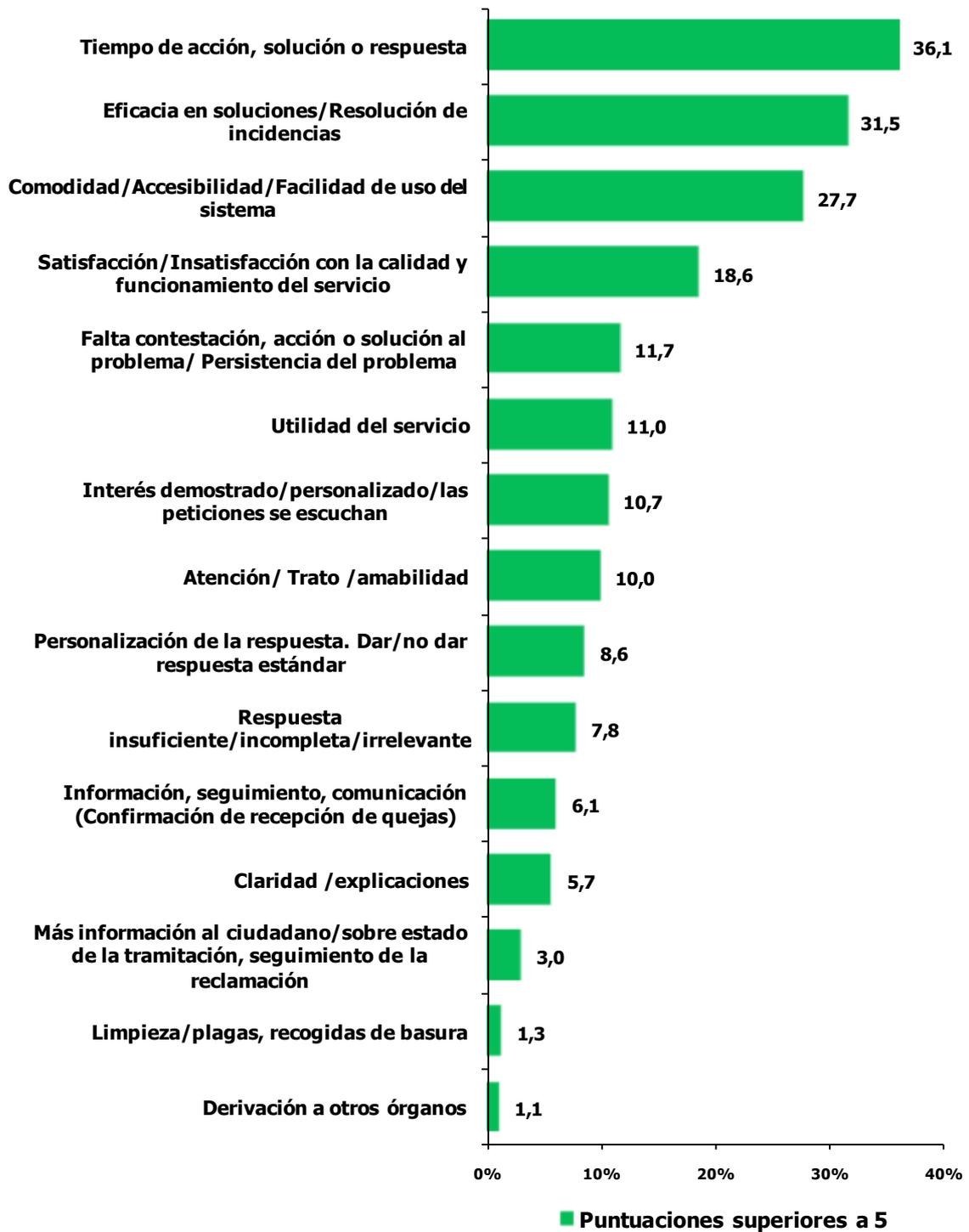
Base: Personas insatisfechas (2.906 casos).

Los motivos más mencionados entre quienes valoraron la satisfacción con el conjunto del Sistema SyR por debajo del 5 fueron, en primer lugar, los que se reflejan de las menciones sobre la falta de contestación, acción o solución al problema, lo cual afecta de alguna manera a más de la mitad de las personas insatisfechas (52,8%) y se perfila como la debilidad más presente del servicio.

A este le siguen, en segundo lugar, menciones sobre la insatisfacción general con el servicio o la persistencia del problema de origen (29,3%), en tercer puesto motivos relacionados con el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución (23,8%), en cuarta posición la calidad de la respuesta (22,5%) y en quinta la personalización de la respuesta (21,9%). Entre estos cinco conjuntos de motivos tendríamos **el grueso de las debilidades del servicio**, nótese que cuatro de ellos **están directamente relacionados con la respuesta recibida**.

También se registró entre las personas insatisfechas un 12,5% de menciones sobre el interés demostrado, un 9,5% sobre la eficacia y un 8,5% sobre la utilidad del servicio (3,0%). Cierran la clasificación la comodidad o facilidad del Sistema SyR (5,4%), la derivación a otros órganos (4,8%), información/seguimiento sobre la tramitación (4,7%), claridad (4,3%), atención y trato (3,5%), temas sobre limpieza, plagas o recogidas de basura (3,4%) y más información sobre el estado de la tramitación (3,3%).

Escala de motivos para identificar fortalezas



Base: Personas satisfechas (2.366 casos).

Por su parte, entre quienes valoraron la satisfacción global del servicio recibido al usar el Sistema SyR por encima del 5, o personas usuarias “satisfechas”, los principales motivos mencionados fueron los relacionados con la rapidez o el tiempo de contestación (36,1%), la eficacia en soluciones (31,5%), la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (27,7%) y la satisfacción global (18,6%), aspectos los tres primeros que pueden ser tomados como las principales fortalezas.

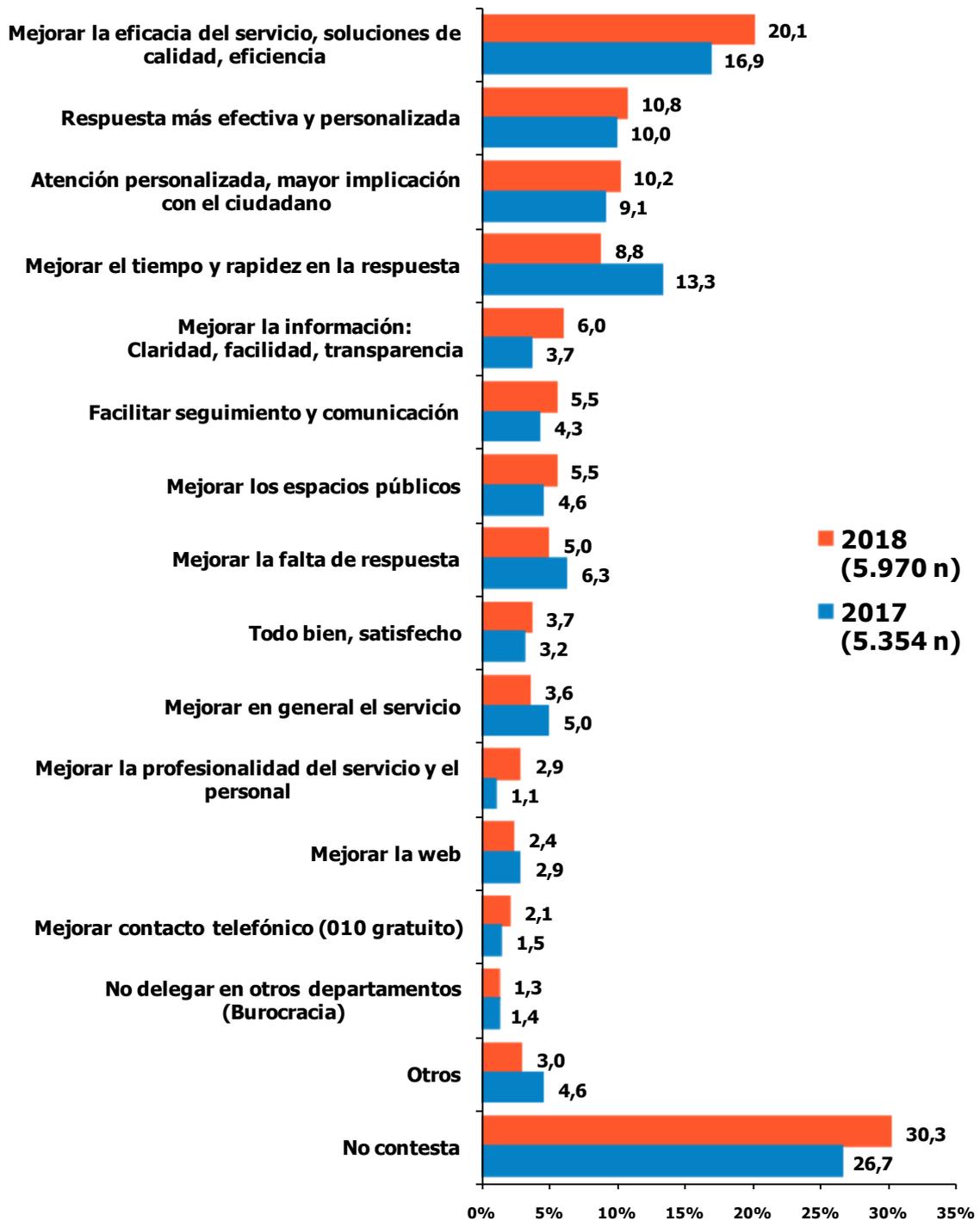
B) Propuestas de mejora

El cuestionario se cerraba con la invitación a realizar algún comentario o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Siete de cada diez personas usuarias mencionaron o redactaron comentarios para contribuir al servicio con las propuestas de mejora que consideraban oportunas o para hacer llegar su satisfacción con el servicio recibido (69,7%).

Estas menciones fueron clasificadas en función de su temática agregando aquellas que tenían un propósito común relacionado con los atributos del servicio o del servicio general. Una vez codificadas todas las menciones, se llegó a la siguiente escala, que comparamos con la que se registró el año pasado:

Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:



Base: Total muestra.

El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio, se trata de un 20,1% de menciones que reflejan la demanda de soluciones de calidad a las peticiones realizadas, porcentaje que aumenta 3,2 puntos con respecto a 2017.

En segundo y tercer lugar, el 10,8% de las menciones trataban sobre recibir una respuesta más efectiva y personalizada en relación con el asunto propuesto y el 10,2% que demandan una mejor atención personal (9,1%). Ambos porcentajes son similares a los recabados un año antes sobre esos mismos temas.

El 8,8% de menciones están directamente relacionadas con la mejora del tiempo y rapidez de la respuesta recibida. Cabe señalar que este porcentaje desciende con respecto al año anterior 4,5 puntos, lo que hace que caiga de la segunda a la cuarta posición de la clasificación de sugerencias por parte de las personas usuarias.

Mejorar la información a través de más claridad, facilidad o transparencia es un asunto que reúne al 6,0% de las menciones.

A estas les siguen otras propuestas como facilitar un mejor seguimiento y comunicación sobre el trámite iniciado en el Sistema SyR (5,5%), mejorar los espacios públicos (5,5%), mejorar la no atención de sus demandas (5,0%), se registraron un 3,7% de menciones que reflejaban la satisfacción con el servicio tal y como lo habían recibido, por tanto no sugieren mejoras, sino el mantenimiento de las condiciones en las que se está prestando.

Cierran la clasificación la mejora en general del servicio (3,6%), mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (2,9%) mejorar la página web (2,4%), mejorar el contacto a través del teléfono 010 Línea Madrid (2,1%) no delegar en otros departamentos (1,3%) y otras menciones de asuntos de diversa naturaleza que quedaron sin clasificar por su incidencia residual (3,0%).

% Verticales	Total	Grupo de materias	
		Generales	Tributarias
P14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid			
Total Muestra real	5.970 5.970	5.569 5.580	400 390
Mejorar la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia	20,1	20,5	14,8
Respuesta más efectiva y personalizada	10,8	10,9	9,5
Atención personalizada, mayor implicación con el ciudadano	10,2	10,1	11,8
Mejorar el tiempo y rapidez en la respuesta	8,8	8,7	9,3
Mejorar la información: Claridad, facilidad, transparencia	6,0	5,9	6,6
Facilitar seguimiento y comunicación	5,5	5,6	4,6
Mejorar los espacios públicos	5,5	5,6	2,7
Mejorar la falta de respuesta	5,0	5,1	4,3
Todo bien, satisfecho	3,7	3,7	3,4
Mejorar en general el servicio	3,6	3,4	5,7
Mejorar la profesionalidad del servicio y el personal	2,9	2,8	4,4
Mejorar la web	2,4	2,4	3,6
Mejorar contacto telefónico (010 gratuito)	2,1	2,0	2,4
No delegar en otros departamentos (Burocracia)	1,3	1,3	1,3
Otros	3,0	2,8	6,0
No contesta	30,3	30,2	31,1

No existen muchas diferencias según los dos grandes bloques de materias, pero sí cabe señalar algunas:

Entre quienes trataron materias Generales, el porcentaje de menciones sobre la eficacia del servicio (20,5%) y sobre mejorar los espacios públicos (5,6%) es significativamente superior al registrado entre quienes trataron materias Tributarias (14,8% y 2,7% respectivamente) ya también entre el total (20,1% y 5,5% respectivamente).

Mientras que entre quienes gestionaron materias Tributarias se registra un porcentaje de menciones sobre mejorar en general el

servicio (5,7%) significativamente superior al registrado entre los de materias Generales (3,4%) y también al 3,6% registrado entre el total.

% Verticales	Total	Canal de entrada	
		Web	Telefónica / Personal
P14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid			
Total Muestra real	5.970 5.970	3.722 5.290	2.248 680
Mejorar la eficacia del servicio, soluciones de calidad, eficiencia	20,1	22,0	17,1
Respuesta más efectiva y personalizada	10,8	11,9	9,1
Atención personalizada, mayor implicación con el ciudadano	10,2	10,2	10,3
Mejorar el tiempo y rapidez en la respuesta	8,8	9,0	8,3
Mejorar la información: Claridad, facilidad, transparencia	6,0	5,4	6,8
Facilitar seguimiento y comunicación	5,5	5,8	5,2
Mejorar los espacios públicos	5,5	6,2	4,2
Mejorar la falta de respuesta	5,0	4,6	5,6
Todo bien, satisfecho	3,7	4,1	3,0
Mejorar en general el servicio	3,6	3,7	3,4
Mejorar la profesionalidad del servicio y el personal	2,9	2,1	4,4
Mejorar la web	2,4	2,1	3,0
Mejorar contacto telefónico (010 gratuito)	2,1	0,9	4,0
No delegar en otros departamentos (Burocracia)	1,3	1,6	0,9
Otros	3,0	3,1	2,8
No contesta	30,3	31,0	29,0

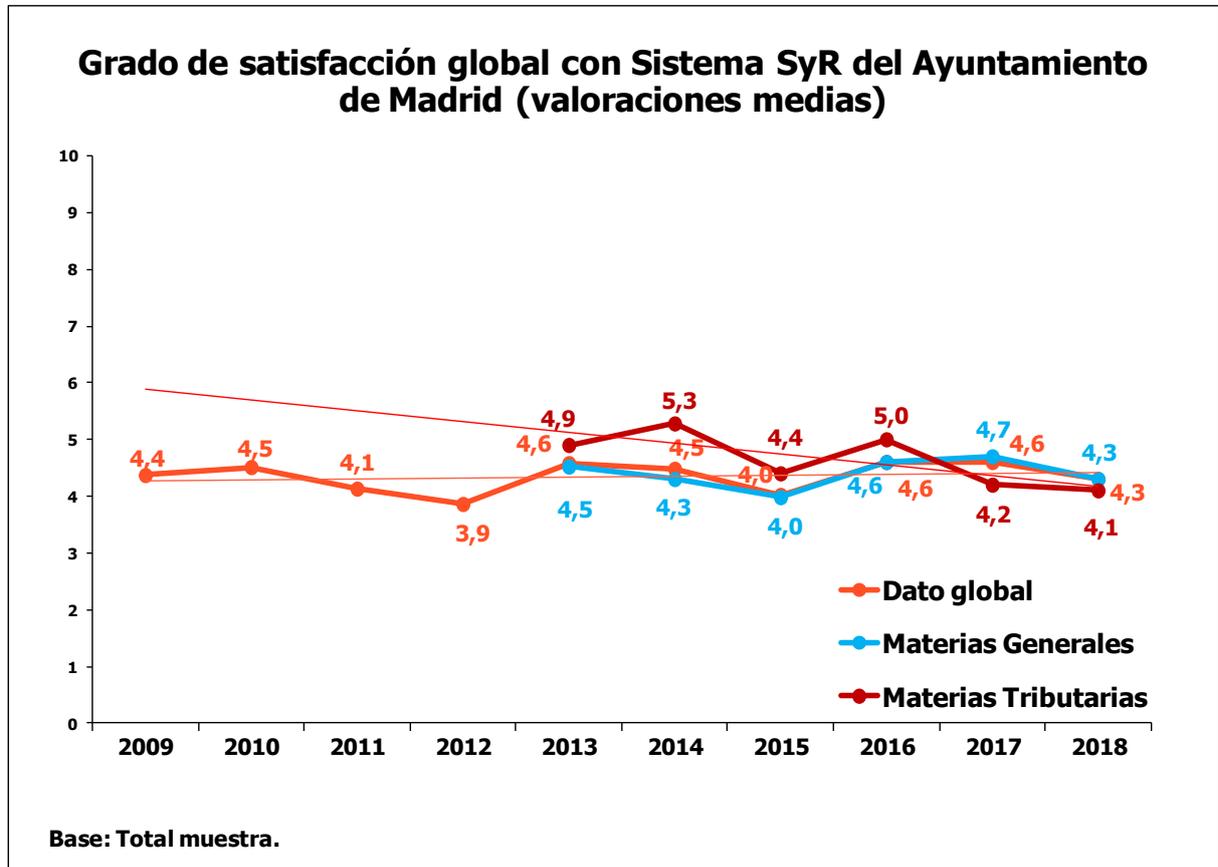
Atendiendo al canal de entrada también se observan diferencias en las demandas de las personas usuarias.

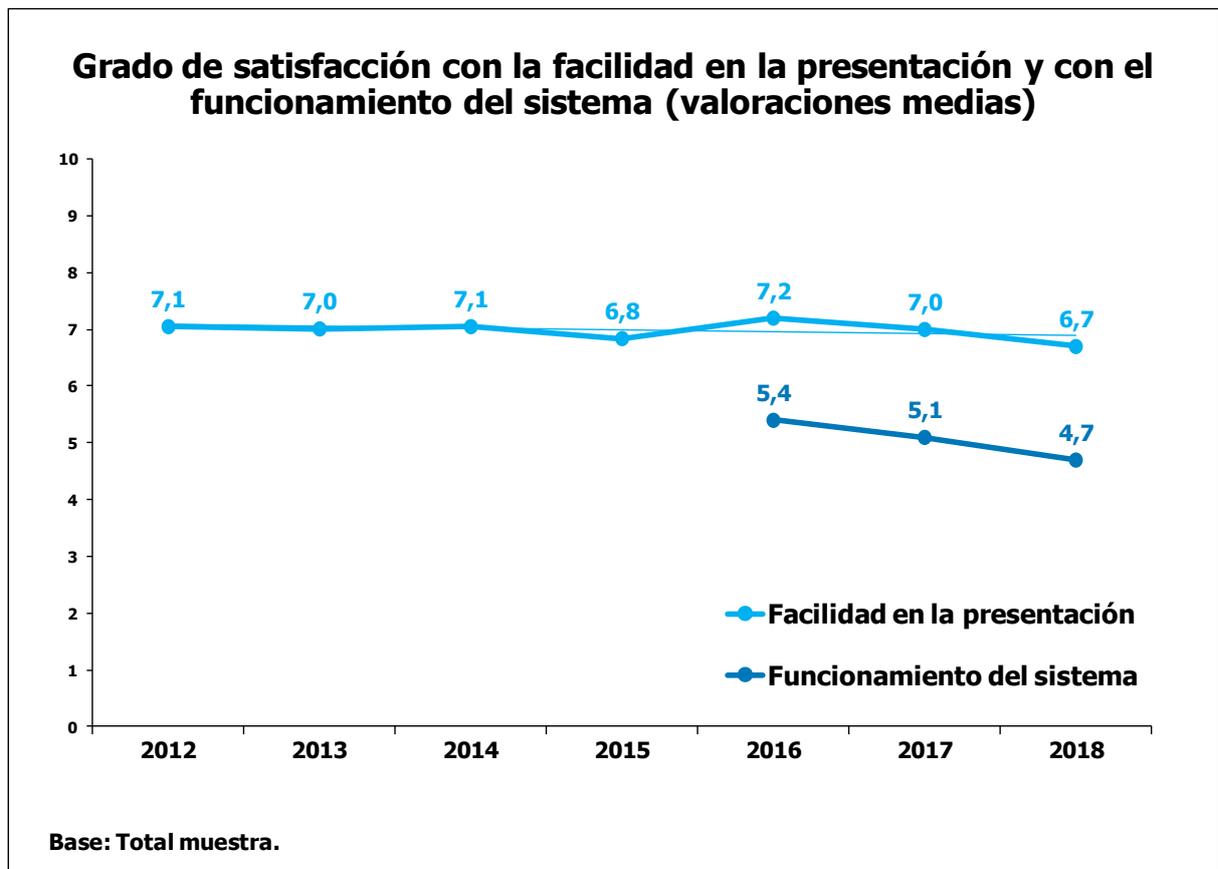
Así, entre quienes entraron al Sistema SyR por la página web destaca significativamente con respecto al total y entre quienes entraron telefónica o presencialmente, el porcentaje de menciones sobre los siguientes asuntos: Eficacia del servicio (22,0%), respuesta más efectiva y personalizada (11,9%), mejorar los espacios públicos

(6,2%) y no delegar en otros departamentos (1,6%). También destaca entre estos quienes aseguran que están satisfechos con el servicio tal y como está (4,1%).

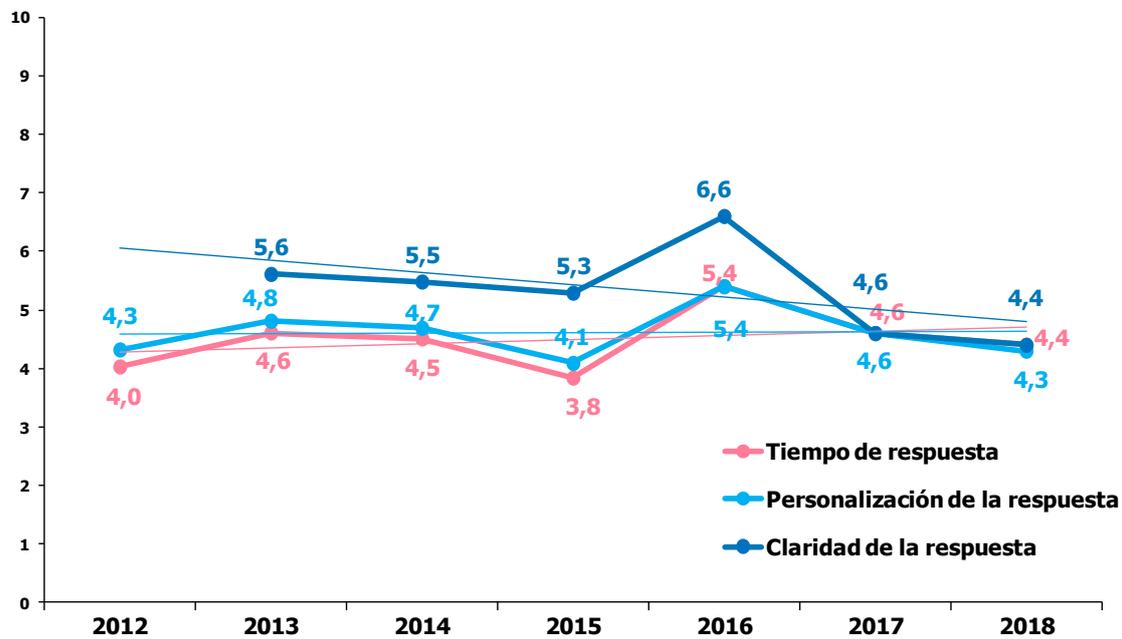
Mientras que entre quienes entraron al servicio presencial o telefónicamente los asuntos que destacan con respecto al total y a los "digitales" son: mejorar la información –claridad, facilidad y transparencia- (6,8%), mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (4,4%), mejorar la web (3,0%) y mejorar el contacto telefónico 010 (4,0%).

4. Evolución de los indicadores

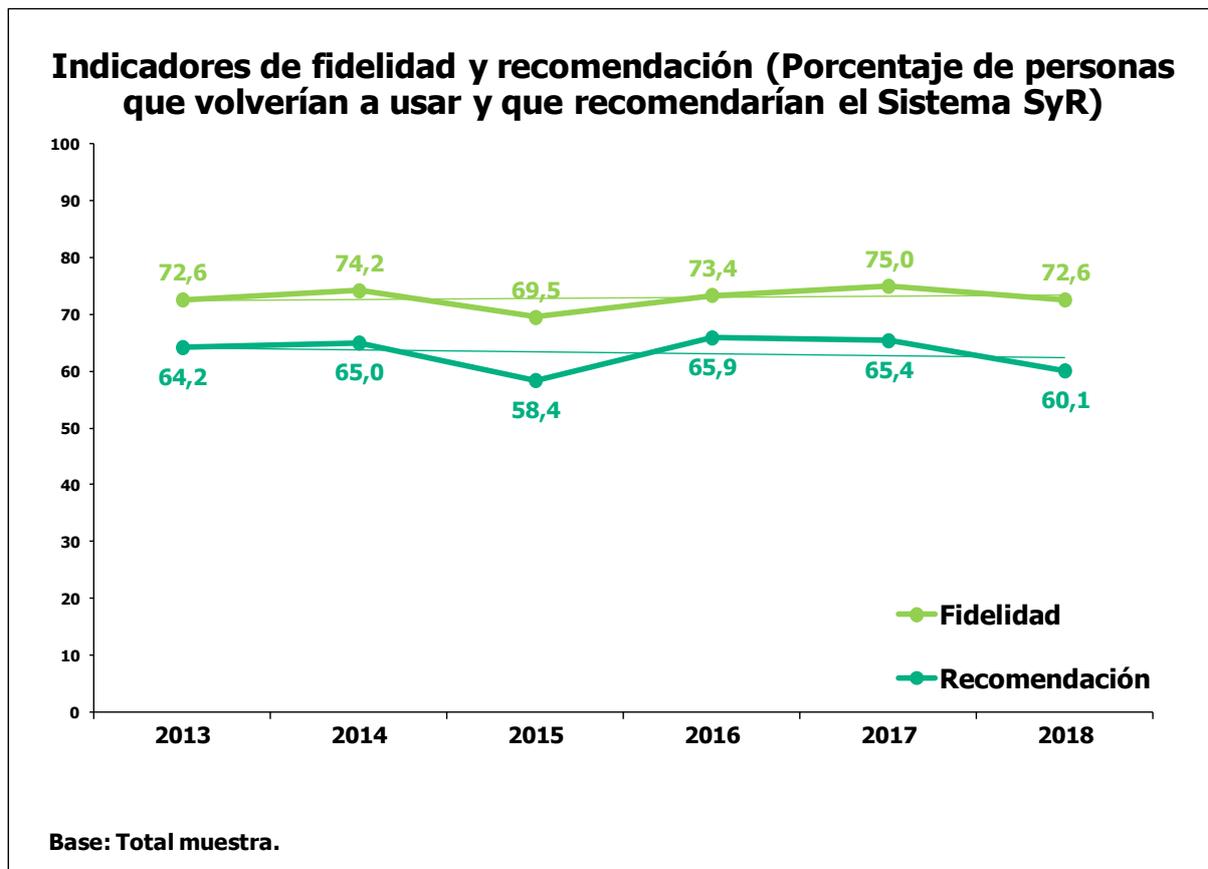


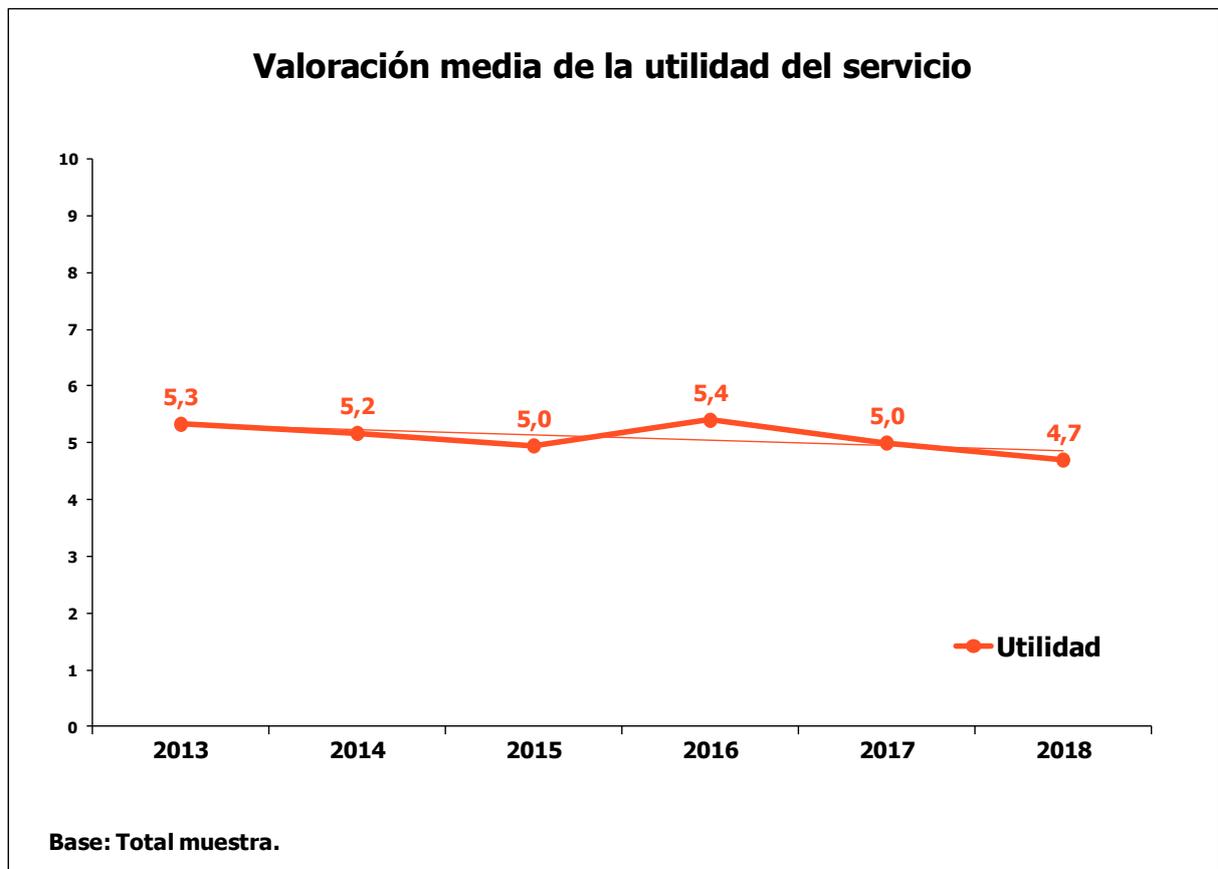


Grado de satisfacción con los aspectos relacionados con la respuesta (valoraciones medias)



Base: Total muestra.





5. Conclusiones

Características de las personas usuarias

- En función del sexo de las personas usuarias se mantiene cierto equilibrio entre hombres y mujeres, pero la tendencia que se observa refleja un aumento en la presencia de mujeres en detrimento de los hombres, que representan un porcentaje inferior desde el año pasado.
 - Destaca el porcentaje de hombres en el bloque de materias Tributarias (54,7%), especialmente cuando se trata del I.V.T.M. (80,3%) y Recaudación (57,3%) aunque también en la General de Movilidad, Transportes y Multas (54,1%), concretamente en las submaterias BICIMAD (57,8%), señalización (59,6%) y el S.E.R (59,9%). También entre quienes accedieron por la web (47,6%) y quienes realizan sugerencias (50,8%).
 - Mientras que el porcentaje de mujeres destaca en las materias Generales (52,4%), sobre todo en Servicios Sociales (77,8%), Cultura (66,1%) y Deportes (60,9%) y en las submaterias de tratamiento y eliminación de residuos (67,2%), uso libre de instalaciones deportivas (58,7%) y zonas verdes de barrio o distrito (58,0%). También entre quienes entraron al Sistema SyR de manera presencial o telefónica (55,9%) y entre quienes hacen reclamaciones (53,0%)
- La media de edad es de 49 años, aunque evoluciona en aumento y llega casi a los 52 años entre quienes gestionaron materias Tributarias.
 - La edad media registrada es mayor entre quienes trataron materias como Servicios Sociales (57 años), el I.B.I. (55 años y medio) y Atención al Contribuyente (54 años y medio) o las submaterias de mobiliario urbano (52) y arbolado de alienación (52). También entre quienes entran de forma telefónica y presencial (51).

- Sin embargo, entre quienes reclaman o sugieren sobre Movilidad, Transportes y Multas (46 años), Seguridad y Emergencias (46) y el I.V.M.T (46) y especialmente en las submaterias BICIMAD (37 años y medio) y tratamiento y eliminación de residuos (39) se registran las menores medias de edad. También entre quienes entran por el canal digital (Casi 48 años).
- La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,4%), el 1,4% son de un país miembro de la UE y el 0,8% de un país no miembro de la UE.
 - El porcentaje de personas de un país miembro de la UE destaca entre quienes usaron el servicio sobre las materias de Administración de la Ciudad y Hacienda (4,1%), Atención Ciudadana (2,9%), sobre la submateria de recogida de residuos (3,6%) y entre quienes entraron al sistema telefónica o presencialmente (2,0%).
 - Por su parte, las personas de un país no miembro de la UE destacan en las materias de Cultura (1,9%) e I.B.I. (6,2%), las submaterias BICIMAD (4,3%) y el S.E.R. (1,9%), entre quienes entran telefónica y presencialmente (1,4%) y quienes hacen felicitaciones (1,8%).
- El alto nivel formativo es predominante entre las personas usuarias del servicio, lo cual relaciona claramente la utilización del mismo con el nivel de estudios.
 - La mayoría de personas con estudios superiores, lo es significativamente más entre quienes entran al Sistema SyR por el canal digital (23,1%) y realizan sugerencias ($\geq 22,0\%$), mientras que entre quienes entran por los canales telefónico/presencial (0,7%) y las que tramitaron reclamaciones (0,4%), aumenta significativamente el porcentaje de quienes tienen un nivel formativo menor.

- Siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (70,1%), seis por cuenta ajena (60,4%) y uno por cuenta propia (9,7%) siendo ésta la situación laboral claramente mayoritaria. El 15,5% son personas jubiladas, pensionistas o retiradas, el 6,1% están desempleadas, el 1,3% realizan labores domésticas, el 1,3% son estudiantes, el 0,3% realizan trabajo no remunerado y el 1,6% están en otro tipo de situación.
 - Entre quienes realizaron solicitudes sobre materias Tributarias el porcentaje de jubilados (19,7%) es significativamente superior al registrado entre las personas usuarias de materias Generales (15,2%) y también al registrado entre el total (15,5%).
- Los distritos de residencia en los que más se usa el Servicio son Centro (6,8%), Carabanchel (6,7%), Fuencarral-El Pardo (6,5%) y Latina (6,2%), mientras que los que en los distritos que menos lo usan son Barajas (1,5%), Vicálvaro (2,3%), Moratalaz (2,3%) y Usera (2,4%).
- El 6,8% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada). El porcentaje de personas usuarias con alguna discapacidad reconocida representa un 6,7% entre quienes trataron materias Generales y un 8,4% entre quienes trataron materias Tributarias, diferencia que no es estadísticamente significativa.
 - Sin embargo, este porcentaje destaca significativamente entre quienes accedieron al Sistema SyR para tratar materias como Servicios Sociales (16,1%), Urbanismo (14,4%), Administración de la Ciudad y Hacienda (12,0%), el I.B.I. (20,6%) y el I.V.T.M. (20,5%) o las submaterias de aparcamientos en la vía pública (14,5%), arbolado de alineación (12,0%) ocupación de la vía pública (11,8%) y uso libre de instalaciones deportivas (8,9%). También entre quienes accedieron por el canal presencial o telefónico (9,0%).

La experiencia con el servicio

- La mitad de las personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (50,8%), este canal es el más mencionado y su porcentaje aumenta más de dos puntos con respecto al 2017 (48,6%). El 15,3% señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid, un 10,9% conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), el 8,8% lo conocieron por conocidos, amigos o familiares y un 8,4% por campañas de comunicación municipales.
- El 57,3% de las personas usuarias afirman conocer otra manera para presentar la sugerencia, reclamación o felicitación, de las cuales más de la mitad señalaron el teléfono 010 Línea Madrid (56,8%) y una Oficina de Atención a la Ciudadanía (56,1%), casi tres de cada diez indicaron que en un registro público (27,8%), el 22,9% señaló la página web (32,0%), el 16,6% en otra dependencia municipal y por correo postal el 14,0%.
- Más de seis de cada diez personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (62,3%) siendo este el canal mayoritario en su conjunto que además aumenta 8 puntos con respecto al registrado el año anterior. Por su parte, casi una de cada tres acceden telefónicamente (27,3%) –porcentaje que desciende 6 puntos- y el 10,2% de manera presencial, un punto porcentual por debajo del registrado en 2017. Tan sólo 0,2% accedieron por correo postal.
- A la hora de seleccionar un canal, la naturaleza del asunto y el tipo de gestión son factores que se suman a las tendencias sociodemográficas:
 - Según las características sociodemográficas, el canal presencial destaca entre los hombres (11,5%) y el telefónico entre las mujeres (31,3%). Ambos canales también destacan entre los mayores de 65 años (19,4%

- y 38,1% respectivamente), quienes tienen menor nivel de estudios (32,4% y 43,7% respectivamente), entre los inactivos (15,9% y 35,0% respectivamente), entre los extranjeros (27,7% y 35,5% respectivamente) y entre quienes tienen alguna discapacidad (16,5% y 33,2% respectivamente). Mientras que el canal digital destaca entre los hombres (64,5%), quienes tienen de 25 a 54 años ($\geq 64,2\%$), quienes tienen mayor nivel formativo (66,7%), los activos (64,9%) y quienes no tienen ninguna discapacidad reconocida (63,1%).
- Por otro lado, el canal de acceso al Sistema SyR está directamente vinculado con la naturaleza de los temas a tratar, de manera que cuando los temas tienen un impacto directo en los ciudadanos (principalmente tributarios pero también otros generales de cierta sensibilización social) es más frecuente el uso de los canales presencial y telefónico (considerados más cercanos o directos) mientras que cuando la naturaleza del tema es otra, prolifera el uso del canal digital.
 - También existe una relación que vincula y la gestión de sugerencias con el canal digital (83,7%) y a las reclamaciones con los canales telefónico (11,5%) y presencial (31,0%).
 - La mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (51,1%), mientras que el 45,4% aseguran que no. En cuanto al modo en el que hizo tal seguimiento, el canal digital es el mayoritario (66,3%).
 - Quienes hicieron seguimiento destacan significativamente cuando las materias fueron Generales (51,5%), especialmente las de Urbanismo (64,7%), Vías y Espacios Públicos (59,5%) y Medio Ambiente (58,1%), y más concretamente en las submaterias de mobiliario urbano (67,8%), arbolado de alineación (64,5%), zonas verdes de barrio o distrito

(60,5%) y aceras y calzadas (60,3%). También entre quienes entraron por el canal digital (55,9%) y quienes realizaron reclamaciones (52,1%).

Valoración y expectativas del servicio y sus atributos

- La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de $X=4,3$ sobre 10. El valor el indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009 que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante.
- La valoración media otorgada para las materias Tributarias ($X=4,1$) es algo inferior a la que se registra entre quienes tramitaron materias Generales ($X=4,3$). Pero si observamos su evolución, el indicador de materias Generales se comporta de forma muy similar al del dato global, mientras que el de materias Tributarias refleja una tendencia claramente decreciente y más pronunciada desde el año 2013.
 - Los segmentos de personas usuarias que “aprueban” con puntuaciones medias iguales o superiores a 5 son: los de las materias Deportes ($X=5,0$), Cultura ($X=5,0$) e I.B.I. ($X=5,5$), los de las submaterias BICIMAD ($X=5,4$) y uso libre de instalaciones deportivas ($X=5,0$), quienes realizaron felicitaciones ($X=7,3$) y en función de las características sociodemográficas, quienes tienen un menor nivel de estudios ($X=5,3$) y los extranjeros de un país miembro de la UE ($X=5,4$).
 - Sin embargo, los segmentos que peor valoran la satisfacción con el servicio en general y que contribuyen en mayor medida a la valoración tan baja registrada en la oleada actual, son los siguientes: las personas usuarias en las materias de Atención al Contribuyente ($X=3,9$), el I.V.T.M. ($X=3,7$), Tasas y Precios Públicos ($X=4,0$), Urbanismo ($X=3,7$) y Vías y Espacios Públicos ($X=3,8$), tres de las cinco Tributarias.

También quienes usaron el servicio para submaterias como ocupación de la vía pública (X=3,4), planeamiento viario (X=3,6), tratamiento y eliminación de residuos (X=3,7) y el S.E.R. (X=3,7) y quienes realizaron reclamaciones (X=4,1). Según las características sociodemográficas de las personas usuarias, la valoración fue significativamente baja entre los hombres (X=4,1), quienes tienen entre 25 y 54 años (X≤4,3), con estudios universitarios (X=4,1) y entre los españoles (X=4,3).

- La satisfacción sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema SyR, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida. No obstante, de los cinco aspectos del servicio que se miden, la facilidad en la presentación es el único aspecto que “aprueba” (X=6,7).
 - el porcentaje de puntuaciones de 6 a 10 registrado sobre la facilidad en la presentación (70,8%) es claramente superior al porcentaje de insatisfechos (19,7%), lo que le convierte en el único aspecto “aprobado” (X=6,7). La evolución de este indicador es constante desde 2012.
 - Cuando los informantes valoran el funcionamiento del sistema, ambos porcentajes son bastante similares (44,5% y 43,1% respectivamente). De este indicador sólo se tienen datos desde 2016, experimentando un descenso continuado en estos tres años.
 - En cuanto a los otros tres aspectos, en todos los casos el porcentaje de personas insatisfechas (≥48,0%) es superior al de satisfechas (≤40,2%). El valor del indicador refleja una tendencia constante en los casos del tiempo y la personalización de la respuesta y descendente cuando se trata de la claridad de la respuesta.

- 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 (52,3%), casi tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (28,8%) y el 16,7% que ha sido mejor.
 - El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca en el bloque de Generales (16,9%), concretamente en Seguridad y Emergencias (23,0%) y Administración de la Ciudad y Hacienda (22,3%) y en las submaterias de aparcamiento en la vía pública (26,7%), BICIMAD (26,1%) y arbolado de alineación (23,0%). En función del tipo de gestión también destaca entre quienes realizaron felicitaciones (41,0%) y sugerencias (21,0%).
 - Por su parte, quienes afirman que el servicio ha sido igual de lo que esperaban es significativamente alto entre las personas usuarias de las materias de Cultura (34,5%) y Salud (40,1%) y entre las de submaterias como recogida de residuos (35,5%) y tratamiento y eliminación de residuos (40,3%). También destaca el 36,0% registrado entre quienes realizaron felicitaciones.
 - Por último, el porcentaje de quienes afirman que el servicio fue peor de lo esperado destaca entre quienes usaron el sistema para temas de Urbanismo (63,0%) y Vías y Espacios Públicos (58,4%), para las submaterias de planeamiento viario (60,7%), aceras y calzadas (61,0%) y ocupación de la vía pública (63,7%) y también entre quienes realizaron reclamaciones (55,0%).
- En cuanto a las expectativas relacionadas con los aspectos del servicio, la facilidad del Sistema SyR para presentar las peticiones -aspecto mejor valorado del servicio- es también el aspecto sobre el que más personas consideran que el servicio ha mejorado (28,4%) siendo el único caso en el

que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (18,9%).

Fidelidad, recomendación y utilidad

- Casi tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (72,6%) y Seis de cada diez (60,1%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Estos indicadores mantienen una tendencia constante desde el año 2013.
 - Los dos indicadores destacan significativamente entre las personas usuarias de materias como Cultura (80,7% y 72,3%), Deportes (79,8% y 67,0%) y Servicios Sociales (78,7% y 66,8%). También en las submaterias de uso libre de instalaciones deportivas (79,8% y 66,6%) y recogida de residuos (77,6 y 65,8%), entre quienes acceden al sistema de forma telefónica y presencial (77,2 y 62,3%) y quienes realizaron felicitaciones (94,8% y 90,9%). También coinciden algunos rasgos sociodemográficos.
 - La valoración del indicador de fidelidad disminuye significativamente cuando se trata de las materias de Vías y Espacios Públicos (66,3%), el I.V.T.M. (48,0%) mientras que el de recomendación cuando las materias son Vías y Espacios Públicos (56,1%), Movilidad, Transportes y Multas (54,3%), Urbanismo (48,0%) y la Tributaria I.I.V.T.N.U. (33,1%). Los dos indicadores disminuyen cuando las submaterias son el S.E.R. (62,5% y 47,9%), planeamiento viario (60,5% y 47,2%) y ocupación de la vía pública (51,1% y 31,3%) y quienes realizan reclamaciones (71,7% y 58,0%) respectivamente.
- En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 44,9% formado por quienes consideran útil (25,6%) o muy útil (19,3%) este servicio. La media de esta valoración es $X=4,7$, tres décimas inferior al registrado en 2017 ($X=5,0$) y su evolución refleja una tendencia ligeramente descendente.

- La valoración media más alta de la utilidad del servicio, con valoraciones por encima del 5, es la registrada en materias como Deportes (X=5,3), Cultura (X=5,2), Seguridad y Emergencias (X=5,1) y la Tributaria I.B.I. (X=5,8), entre los usuarios de las submaterias BICIMAD (X=5,9), aparcamientos en la vía pública (X=5,4), transportes públicos (X=5,3), señalización de tráfico (X=5,3), uso libre de instalaciones deportivas (X=5,3) y la recogida de residuos (X=5,3). Y también entre quienes realizaron felicitaciones (X=7,8) y sugerencias (X=5,1).
- Sin embargo, las materias con valoración media más negativa entre el grupo de las generales son Urbanismo (X=3,9), Atención ciudadana (X=4,2) y Vías y Espacios Públicos (X=4,3). Mientras que entre las Tributarias, las tres con peor valoración media son I.I.V.T.N.U. (X=3,8), Atención al Contribuyente (X=4,0) y el I.V.T.M. (X=4,0). Lo mismo que cuando se trata de las submaterias ocupación de la vía pública (X=3,4), planeamiento viario (X=3,8) y el S.E.R. (X=4,0), que junto con el tratamiento y eliminación de residuos (X=3,8) y entre los usuarios que realizaron reclamaciones (X=4,5).
- El 12,5% de las personas usuarias aseguran que la sugerencia o reclamación realizada había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 18,5% afirman que se solucionó parcialmente y casi dos tercios de las personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (64,3%) representando la opinión claramente mayoritaria.
 - El porcentaje quienes vieron satisfecha totalmente su petición destaca significativamente entre quienes entraron al Sistema SyR presencial o telefónicamente (15,5%) y quienes realizaron felicitaciones (37,0%). También cuando las materias fueron Administración de la Ciudad y Hacienda (19,6%), Servicios Sociales (19,5%), Medio Ambiente (14,7%) y Atención al Contribuyente (24,4%), esta última la única

materia Tributaria; y cuando las submaterias eran BICIMAD (26,9%), arbolado de alineación (20,8%) y recogida de residuos (18,3%).

- Quienes no han visto mejora alguna del aspecto sobre el que reclamaron o sugirieron destacan cuando las materias fueron Tributarias (71,7%), entre quienes realizaron reclamaciones (65,9%) y en concreto en las materias de Movilidad, Transportes y Multas (70,1%), Tasas y Precios Públicos (78,7%), el I.V.T.M. (87,0%) y el I.I.V.T.N.U. (90,0%) y las submaterias del S.E.R. (71,4%), Policía Municipal (80,6%), planeamiento viario (75,6%) y tratamiento y eliminación de residuos (86,0%).
- El 28,9% de quienes no vieron mejorado el aspecto que motivó su sugerencia o reclamación, aseguran que no recibieron respuesta.
 - Este porcentaje aumenta significativamente en el grupo de materias Tributarias (38,9%) y entre quienes entraron telefónica o presencialmente (35,4%).

No obstante, algunas personas usuarias que fueron contestados por el Sistema afirman que no lo fueron; y de forma inversa otros -entre quienes el Sistema archivó sin respuesta la solicitud- afirman que sí obtuvieron respuesta, por lo que existen indicios de cierta confusión a la hora de contestar esta pregunta.

- La eficacia de la respuesta recibida para explicar los motivos de la no atención a la petición, según quienes la recibieron, que en general llega al 38,5%, destaca significativamente entre los que realizaron su petición por los canales telefónico y presencial (44,0%).

Comparación con el servicio de otras Administraciones

- El 24,6% de las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid usaron también en el último año el servicio de sugerencias y

reclamaciones de otras Administraciones Públicas. Este porcentaje aumenta 1,6 puntos porcentuales con respecto al año anterior (23,0%).

- Algo más de la mitad de quienes usaron otros servicios de este tipo en el último año, identificaron el servicio de la Comunidad de Madrid (54,0%), el 6,1% habían usado el de otras Comunidades Autónomas y el 10,7% el de otros Ayuntamientos. Representan un 24,7% aquellos que habían utilizado el servicio de otras Administraciones u organismos.
- El 28,0% de quienes compartieron experiencia en el uso de este servicio afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 34,7% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 62,7%. Por su parte, representan tres de cada diez quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (30,9%).
- Según las diferencias significativas entre las personas usuarias con una doble experiencia en servicios de este tipo, el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es mejor que el de la Comunidad de Madrid (30,8%), similar al de otras Comunidades Autónomas (46,6%) y peor que el que prestan otros Ayuntamientos y otros organismos de la Administración General del Estado ($\geq 38,7\%$).

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

- El mayor número de menciones sobre los motivos de su valoración entre las personas usuarias del Sistema SyR tenían que ver con la falta de contestación, acción o solución al problema o la persistencia del mismo (34,1%). Los otros dos aspectos más mencionados fueron comentarios sobre el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto (29,1%) y la satisfacción o insatisfacción con la calidad y funcionamiento del servicio (24,6%).

- Las principales debilidades identificadas fueron: la falta de contestación, acción o solución al problema, lo cual afecta de alguna manera a más de la mitad de las personas insatisfechas (52,8%), la insatisfacción general con el servicio o la persistencia del problema de origen (29,3%) y el tiempo o tardanza en recibir respuesta o solución (23,8%).
- Las principales fortalezas: la rapidez o el tiempo de contestación (36,1%), la eficacia en soluciones (31,5%), la comodidad o facilidad para usar el Sistema SyR (27,7%) y la satisfacción global (18,6%).
- El asunto a mejorar que más menciones reúne es el relacionado con la eficacia y eficiencia del servicio (20,1%), porcentaje que aumenta 3,2 puntos con respecto a 2017. Le siguen el 10,8% de las menciones sobre recibir una respuesta más efectiva y personalizada y el 10,2% que demandan una mejor atención personal (9,1%). El 8,8% de menciones están directamente relacionadas con la mejora del tiempo y rapidez de la respuesta recibida, porcentaje que desciende con respecto al año anterior 4,5 puntos.
 - Entre el bloque de materias Generales, destaca el porcentaje de menciones sobre la eficacia del servicio (20,5%) y sobre mejorar los espacios públicos (5,6%), Mientras que en el de materias Tributarias destacan las menciones sobre mejorar en general el servicio (5,7%).
 - Entre quienes accedieron por la página web destaca el porcentaje de menciones sobre la eficacia del servicio (22,0%), la respuesta más efectiva y personalizada (11,9%), mejorar los espacios públicos (6,2%) y no delegar en otros departamentos (1,6%). Mientras que entre quienes entraron al servicio presencial o telefónicamente destacan: mejorar la información –claridad, facilidad y transparencia- (6,8%), mejorar la profesionalidad del servicio y el personal (4,4%), mejorar la web (3,0%) y mejorar el contacto telefónico 010 (4,0%).

6. Cuestionario



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

CUESTIONARIO Nº

CUESTIONARIO 18148-18214
(31/10/2017)

PRESENTACIÓN (SÓLO CATI): Buenos días/tardes, mi nombre es _____, le llamo de la empresa Simple Lógica, contratada por el Ayuntamiento de Madrid para la realización de una encuesta de satisfacción. Le informamos de que esta encuesta se realiza con la finalidad de mejorar la prestación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y se hace de forma voluntaria entre las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (generales y tributarias) cuyo dato de teléfono está recogido en dicho sistema y cuyo responsable es la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Le informamos que si no desea participar en la encuesta y no quiere seguir recibiendo llamadas, puede oponerse directamente en este momento*

¿Podría contestarme unas preguntas? Sólo serán unos minutos:

P.1.- ¿Cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

Por la página web del Ayuntamiento	1
Por el teléfono de atención 010	2
Por otro servicio municipal, por ejemplo: Oficina de Atención al Ciudadano, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...	3
Por conocidos, amigos, familiares	4
Por campañas de comunicación municipales	5
Otros medios (ESPECIFICAR:_____)	6
NS/NC	99

P.2.- Usted presentó -al menos- una sugerencia /reclamación/felicitación (personalizar según campo TipoSolicitud -columna D- de la BBDD) de manera presencial/ por teléfono/ telemáticamente/ por correo postal (personalizar según campo TipoCanalEntrada -columna F- de la BBDD). Además de esta forma ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?

Si	1
No (PASA A P3)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P2

P.2.a.- ¿Cuál de estas? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE) (Eliminar opción campo canal entrada -columna Q- de la BBDD))

Página web	1
Teléfono de atención 010	2
De manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía	3
En un registro público	4
En otra dependencia municipal	5
Por correo postal	6
NS/NC	99

A TODOS

P.3.- Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos del mismo:

Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Facilidad en la presentación de sugerencias y reclamaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Tiempo de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Personalización de la respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Claridad de la respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Funcionamiento del sistema	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.4.- ¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?

Totalmente	1
Parcialmente	2
No	3
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4

P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta?

Si	1
No (PASA A P5)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P4a

P.4.b.- ¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?

Si	1
No	2
NS/NC	99

A TODOS

P.5.- Desde que realizó su sugerencia /reclamación/felicitación (personalizar según campo TipoSolicitud –columna D- de la BBDD) hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?

Si	1
No (PASA A P6)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5

P.5.a.- ¿De qué modo hizo este seguimiento?

Consulta en la página web del Ayuntamiento	1
A través del teléfono de atención 010	2
En persona, en la oficina de Atención a la Ciudadanía o en el Registro o Dependencia en donde presentó la solicitud	3
NS/NC	99

A TODOS

P.6.- A continuación, valore la utilidad del servicio de sugerencias y reclamaciones. Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada útil y 10 muy útil

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/NC
Utilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.7.- ¿Volvería a utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

Si	1
No	2
NS/NC	99

P.8.- ¿Recomendaría el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?

Si	1
No	2
NS/NC	99

A TODOS

P.9.- Si considera toda su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, indique su grado de satisfacción global, de acuerdo con su valoración del conjunto del servicio. Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/NC
Conjunto del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.10.- Indique por orden de prioridad mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración:
PREGUNTA ABIERTA

1ª	_____
2ª	_____
3ª	_____

P.11.- Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?

Mejor de lo que esperaba	1
Igual de lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	3
NS/NC	99

P.12.- En concreto, indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el sistema de sugerencias y reclamaciones han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba:

	Mejor	Igual	Peor	Ns/NC
La facilidad de presentación	1	2	3	99
El tiempo de respuesta	1	2	3	99
El contenido de la respuesta	1	2	3	99
La claridad de la respuesta	1	2	3	99
El funcionamiento del sistema	1	2	3	99

P.13.- 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?

Si	1
No (PASA A P14)	2
NS/NC	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13

P.13.a.- ¿De qué Administraciones?

Comunidad de Madrid	1
Otras Comunidades Autónomas (ESPECIFICAR:___)	2
Otros Ayuntamientos (ESPECIFICAR:___)	3
Otras (ESPECIFICAR:___)	4
NS/NC	99

P.13.b.- Si compara el servicio de sugerencias con el de respuesta p13a Indique si considera el del Ayuntamiento de Madrid mejor, igual o peor

Mejor	1
Igual	2
Peor	3
NS/NC	99

A TODOS

P.14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:
PREGUNTA ABIERTA

PERFIL DEL ENCUESTADO
SEXO:

- Hombre
- Mujer

EDAD:

- Menor de 18
- Entre 18 y 24
- Entre 25 y 34
- Entre 35 y 44
- Entre 45 y 54
- Entre 55 y 64
- 65 o más
- No contesta

NACIONALIDAD:

- Española
- Extranjero de país miembro de la UE
- Extranjero de país No miembro de la UE
- No contesta

ESTUDIOS:

Indicar el nivel mayor de estudios que tiene

- Sin estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o bachillerato elemental
- FP de grado medio
- Bachillerato (superior o post ESO)
- FP de grado superior
- Universitarios
- Postgrado universitario

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y busca su primer empleo
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Jubilado, pensionista, retirado
- Realiza trabajo no remunerado
- Estudiante
- Labores domésticas
- Otra situación
- No contesta

RESIDENCIA:

- MADRID (EN ESTE CASO ENUMERAR TODOS LOS DISTRITOS PARA QUE EL ENCUESTADO SEÑALE UNO)
- OTRO MUNICIPIO. Cuál:

DISCAPACIDAD

El Ayuntamiento está comprometido con adaptar sus servicios, incluidos el de sugerencias y reclamaciones, para que puedan ser usados por todas las personas. Podría indicar si tiene alguna discapacidad reconocida (certificada).

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

PERFIL DEL ENCUESTADO**SEXO:**

- Hombre
- Mujer

EDAD:

- Menor de 18
- Entre 18 y 24
- Entre 25 y 34
- Entre 35 y 44
- Entre 45 y 54
- Entre 55 y 64
- 65 o más
- No contesta

NACIONALIDAD:

- Española
- Extranjero de país miembro de la UE
- Extranjero de país No miembro de la UE
- No contesta

ESTUDIOS:

Indicar el nivel mayor de estudios que tiene

- Sin estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o bachillerato elemental
- FP de grado medio
- Bachillerato (superior o post ESO)
- FP de grado superior
- Universitarios
- Postgrado universitario

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y busca su primer empleo
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Jubilado, pensionista, retirado
- Realiza trabajo no remunerado
- Estudiante
- Labores domésticas
- Otra situación
- No contesta

RESIDENCIA:

- MADRID (EN ESTE CASO ENUMERAR TODOS LOS DISTRITOS PARA QUE EL ENCUESTADO SEÑALE UNO)
- OTRO MUNICIPIO. Cuál:

DISCAPACIDAD

El Ayuntamiento está comprometido con adaptar sus servicios, incluidos el de sugerencias y reclamaciones, para que puedan ser usados por todas las personas. Podría indicar si tiene alguna discapacidad reconocida (certificada).

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Responsable de la redacción:



Sergio Azañedo Sánchez
Consultor Sénior Jefe de Proyecto

Documento revisado y verificado:



Graciano Viejo Fernández
Director Técnico


SIMPLE LÓGICA
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



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

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