

# RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS/AS DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR) POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

El informe presenta los resultados de los datos recogidos de las encuestas realizadas a las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, sobre el servicio prestado por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid durante el año 2021

*Resumen año 2021*

## **INFORME RESULTADOS de la ENCUESTA a personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2021)**

---

La encuesta se realiza a las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) del Ayuntamiento de Madrid por alguna cuestión relacionada con el servicio que presta la Policía Municipal. (Metodología, Anexo I)

El periodo de estudio corresponde al comprendido entre los días 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. El número de encuestas remitidas ha sido de 1121.

Las respuestas obtenidas ascienden a 259 (23,10%), de las que el 9,27% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 16,60% con la seguridad vial, un 50,58% se refería a temas de convivencia, el 18,53% a la calidad del servicio prestado y por último, un 19,31% con otras situaciones no clasificadas.

Cabe destacar, que en este apartado los usuarios del sistema tienen la posibilidad de marcar más de un motivo, por lo que la suma de los porcentajes supera el 100%.

Se realiza una batería de preguntas comenzando por el nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido en recibir la respuesta. El 39,77% puntúa entre 7 y 10, el 18,53% entre 5 y 6 y el 40,93% otorga una nota inferior a 5, mientras que el 0,77% no sabe o no contesta.

Con objeto de contextualizar los resultados, los porcentajes de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido del 40,71% en 15 días o menos, del 46,83% entre 16 y 31 días, y del 12,46% entre 31 y 90 días.

A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 39,77% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10, el 14,29% entre 5 y 6 y el 44,79% entre 0 y 4. El 1,15% no sabe o no contesta.

Sobre la claridad en la contestación, utilizando un vocabulario comprensible, el 50,58% la valora entre 7 y 10, el 15,83% entre 5 y 6 y el 31,66%, por debajo de 5, manifestando que no sabe o no contesta el 1,93%.

La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 33,98% puntúa entre 7 y 10 y el 11,58% entre 5 y 6, mientras que el 52,51% se manifiesta entre 0 y 4. El 1,93% no sabe o no contesta.

De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 35,91% manifiesta que se ha resuelto total o parcialmente. Conviene resaltar que la actuación policial no puede solucionar totalmente un problema cuando su competencia es solo parcial.

La percepción que la ciudadanía tiene en la utilidad del sistema SyR para las solicitudes a Policía Municipal ha sido la siguiente:

- El 40,54% reconoce su utilidad otorgando una puntuación de 7 a 10 y el 13,51% otorga entre 5 y 6. En sentido contrario, el 44,02% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4, mientras que el 1,93% no sabe o no contesta.
- Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 52,51% la contemplan entre 0 y 4, el 13,51% entre el 5 y el 6 y el 24,71%, por encima de 7. El 9,27% no sabe o no contesta.

En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen más respuestas positivas que negativas: 57,53% *versus* 42,47%.

Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR en cuanto a su funcionamiento, mejora en el 28,57% de los casos; en el 41,31% fue la esperada y se muestra peor en el 27,80%. Por otro lado, el 2,32%, no saben o no contestan.

Por lo que respecta al plazo de contestación, un 35,14% aprecia una mejora, el 36,29% lo encuentra predecible y el 26,25% esperaba una respuesta más temprana, mientras que el 2,32% no sabe o no contesta.

En cuanto a la explicación obtenida, el 20,46% manifiesta que es mejor de la esperada, el 30,50% opina que igual, el 45,56% peor y el 3,48% no sabe o no contesta.

Cuando la cuestión es: “el servicio recibido en el SyR de la Policía Municipal”, la respuesta ha sido mejor, igual o peor en el 22,01%, 33,98% y 40,93% respectivamente. El 3,08% no sabe o no contesta.

Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 42,08% manifiesta su intención de hacerlo, el 17,76% probablemente si lo realice, el 13,90% no está seguro, el 16,99% probablemente no y el 9,27% no tiene intención de hacerlo.

Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 55,60% manifiesta su intención de hacerlo, el 15,06% probablemente si lo realice, el 10,42% no está seguro, el 12,74% probablemente no y el 6,18% no tiene intención de hacerlo.

Respecto al género de los encuestados, el 64,09% han sido hombres y el 35,91% han sido mujeres.

En cuanto al rango de edad de los participantes, el 0,38 es menor de 18 años, el 0,94% se encuentra entre los 18 y 24 años, el 33,21% se encuentra entre los 25 y 44 años, el 54,91% entre los 45 y 64 años, y el 10,56% son mayores de 65 años.

Respecto a la nacionalidad, el 97,68% han manifestado ser españoles, el 1,54% son de un país miembro de la UE, mientras que el 0,78% pertenece a algún país fuera de la UE.

Sobre el distrito de residencia en Madrid, el orden de mayor a menor participación ha sido el siguiente:

Fuencarral – El Pardo	12,36 %	Latina	4,25 %
Centro	8,11 %	Retiro	4,25 %
Otros municipios	6,56 %	Salamanca	4,25 %
Villa de Vallecas	5,79 %	Chamartín	3,47 %
Hortaleza	5,41 %	Villaverde	3,47 %
Arganzuela	5,02 %	Moncloa – Aravaca	3,09 %
San Blas - Canillejas	5,02 %	Moratalaz	3,09 %
Tetuán	5,02 %	Puente de Vallecas	2,70 %
Carabanchel	4,63 %	Vicálvaro	2,70 %
Usera	4,63 %	Chamberí	1,54 %
Ciudad Lineal	4,25 %	Barajas	0,39 %

Sobre los comentarios y/o propuestas de mejora recibidas de quienes han participado, se observan desde felicitaciones por el funcionamiento de la aplicación hasta peticiones para mejorar la respuesta, rechazos por actuaciones de tráfico (accidentes, cortes, estacionamientos, aceras) y observaciones sobre asuntos genéricos como el mal funcionamiento del sistema, solicitud de más efectivos policiales, descoordinación, gestión política y limpieza de calles entre otros.

## ANEXO I

METODOLOGÍA: Encuesta a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) los días 1 y 16 de cada mes.

Se invita a participar a todas las personas que han recibido una respuesta SyR desde Policía Municipal en los quince días inmediatamente anteriores, a través de internet.

El cuestionario consta de 21 preguntas:

- 7 con valoraciones de 0 a 10 (0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho)
  - De 0 a 5, se evalúan como áreas de mejora
  - De 5 a 7, se evalúan como indiferente
  - De 7 a 10, se evalúan como punto fuerte
- 4 con valoraciones de mejor, igual o peor.
- 1 de texto libre y
- 9 para datos estadísticos