

# *Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Línea Madrid*



*Noviembre 2008*

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Seguimiento de la gestión*

## **CONCLUSIONES**

- *Satisfacción con el servicio*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

## Objetivo principal

*Medir satisfacción de los usuarios del servicio de **Sugerencias y Reclamaciones** y analizar las expectativas de la ciudadanía respecto a los servicios de sugerencias y reclamaciones de organismos públicos*



- ✓ Determinación del perfil de entrevistados
- ✓ Uso realizado / potencial del servicio
- ✓ Conocimiento que se tiene del servicio
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Satisfacción / expectativas de calidad de servicio
- ✓ Sugerencias de mejora del servicio

# I. METODOLOGÍA



LÍNEA  
madrid

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Seguimiento de la gestión*

## **CONCLUSIONES**

- *Satisfacción con el servicio*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

<b>Universo</b>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2.008</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
<b>Tamaño Muestral</b>	1.340 entrevistas (757 de satisfacción y 583 de expectativas)
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	<p><u>Questionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones</p> <p><u>Questionario expectativas</u>: aleatorio sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo</p>
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 2,73% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,63% y en el de expectativas, del +/- 4,14%.
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research <a href="http://www.quotaresearch.com">www.quotaresearch.com</a>

# II. INFORME DE RESULTADOS



LÍNEA  
madrid

## OBJETIVOS

## METODOLOGÍA

## INFORME DE RESULTADOS

## CONCLUSIONES

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Seguimiento de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*



# 1. Perfil del entrevistado



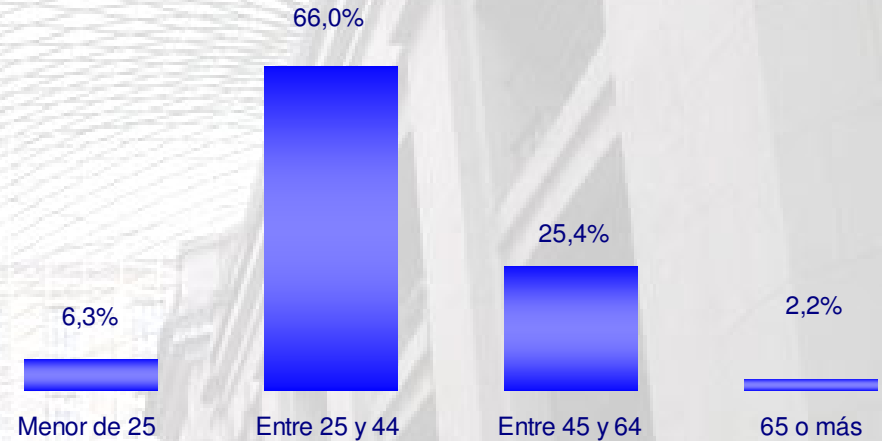
LÍNEA  
madrid

### Género



Base: 1340 entrevistados / as

### Edad



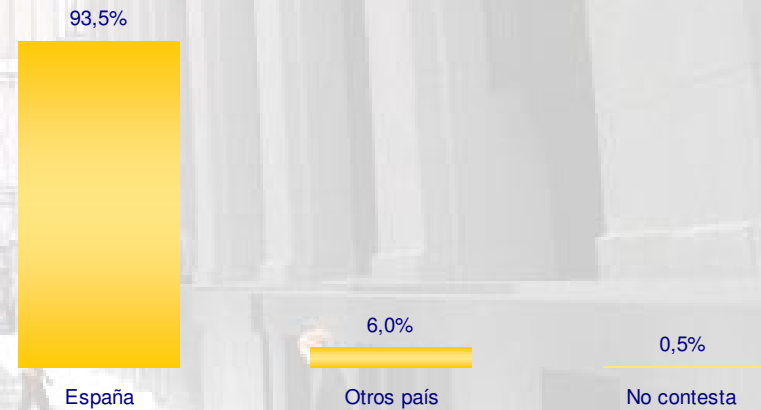
Base: 1340 entrevistados / as

### Nacionalidad



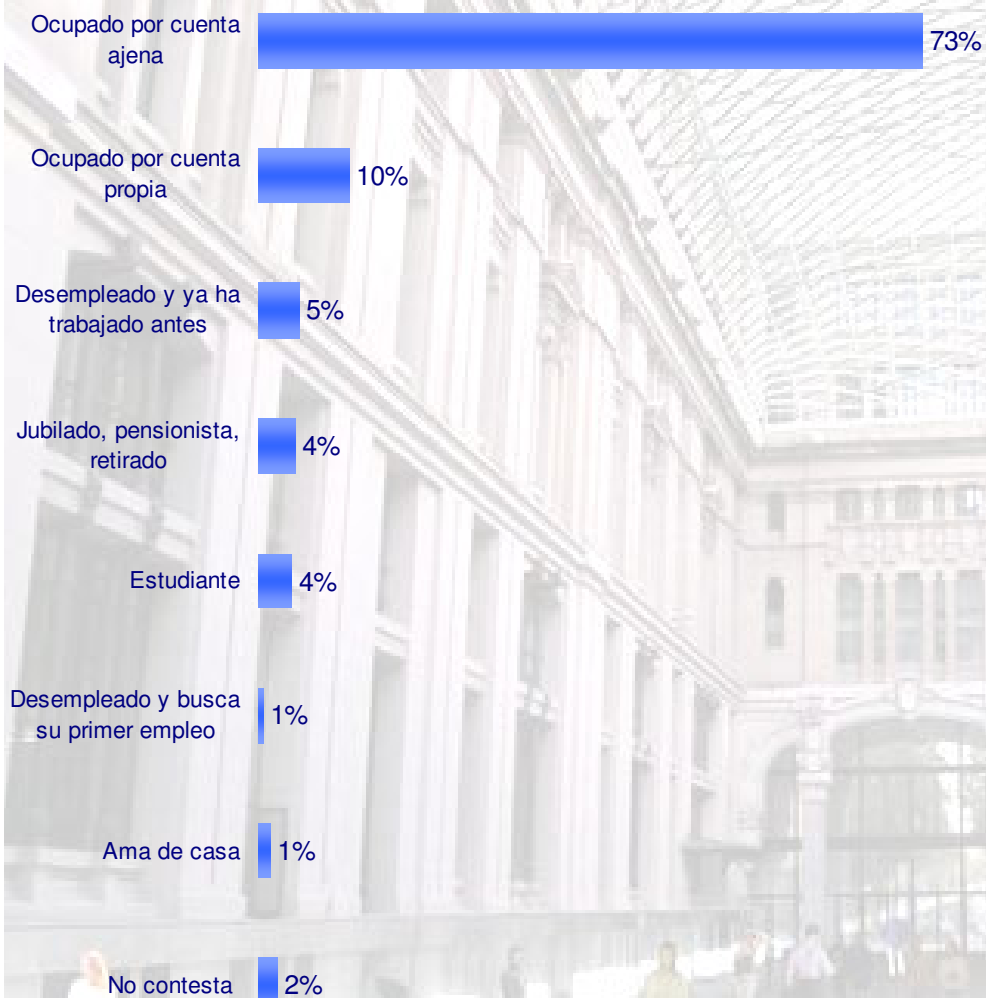
Base: 1340 entrevistados / as

### País de Origen



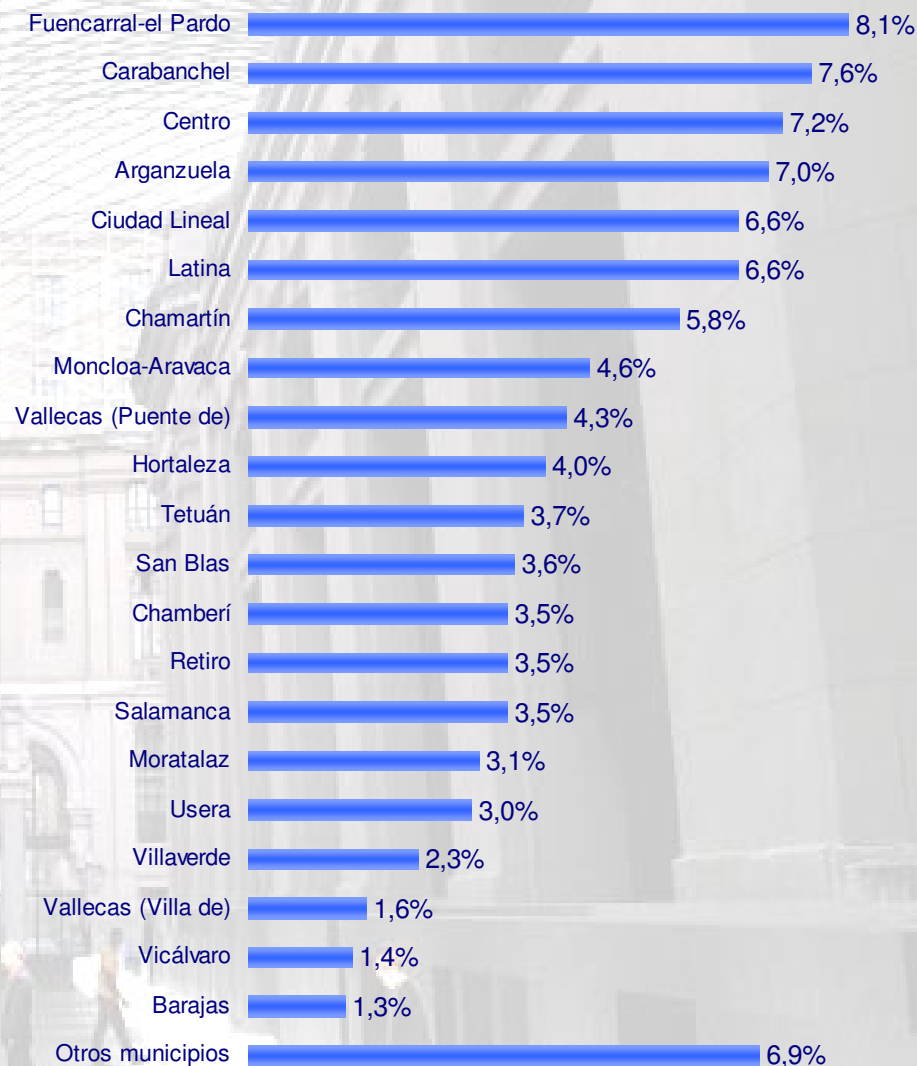
Base: 1340 entrevistados / as

## Situación laboral



Base: 1340 entrevistados / as

## Lugar de residencia



Base: 1340 entrevistados / as

## OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## METODOLOGÍA

- *Características de la gestión*

## INFORME DE RESULTADOS

- *Seguimiento de la gestión*

## CONCLUSIONES

- *Satisfacción con el servicio*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

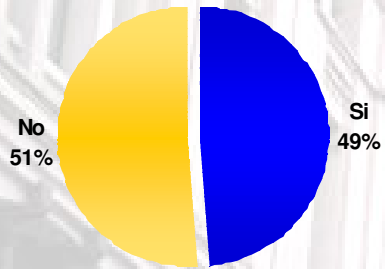
## 2. Perfil del usuario



LÍNEA  
madrid

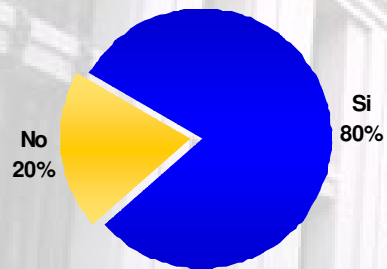
**¿Qué ha presentado?**

**Sugerencia**



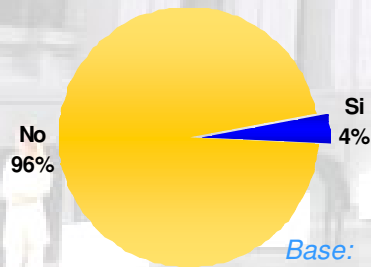
Base: 757 usuarios/as

**Reclamación**



Base: 757 usuarios/as

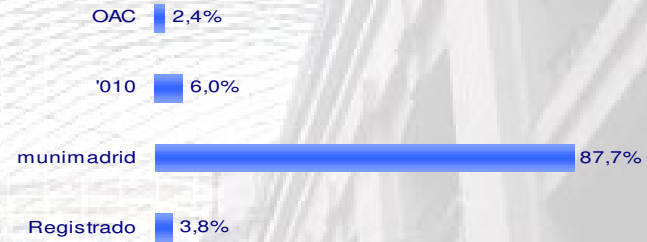
**Felicitación**



Base: 757 usuarios/as

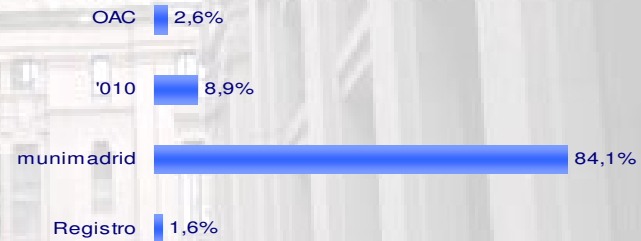
**¿Dónde la interpuso?**

**Sugerencia**



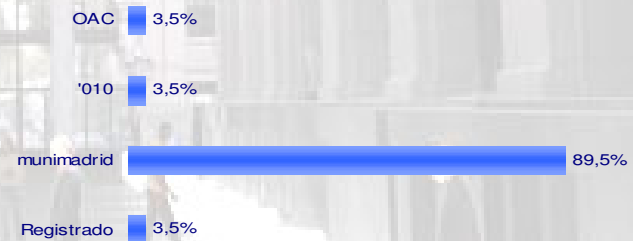
Base: 367 usuarios/as

**Reclamación**



Base: 605 usuarios/as

**Felicitación**



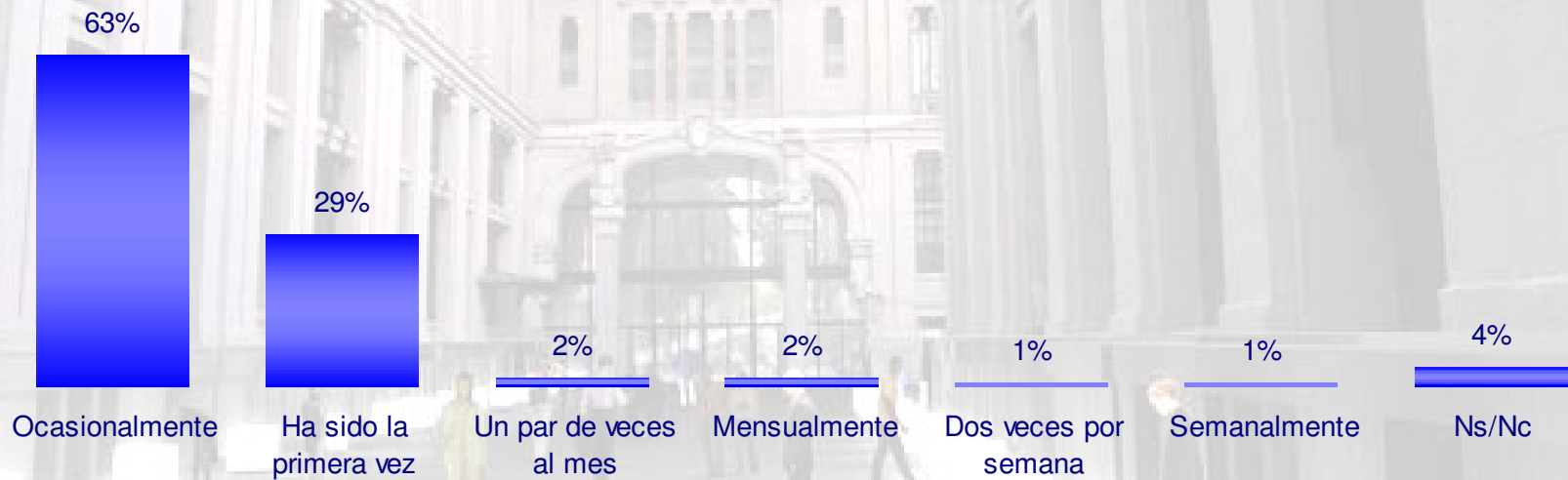
Base: 28 usuarios/as

### ¿Cuántas ha interpuesto?



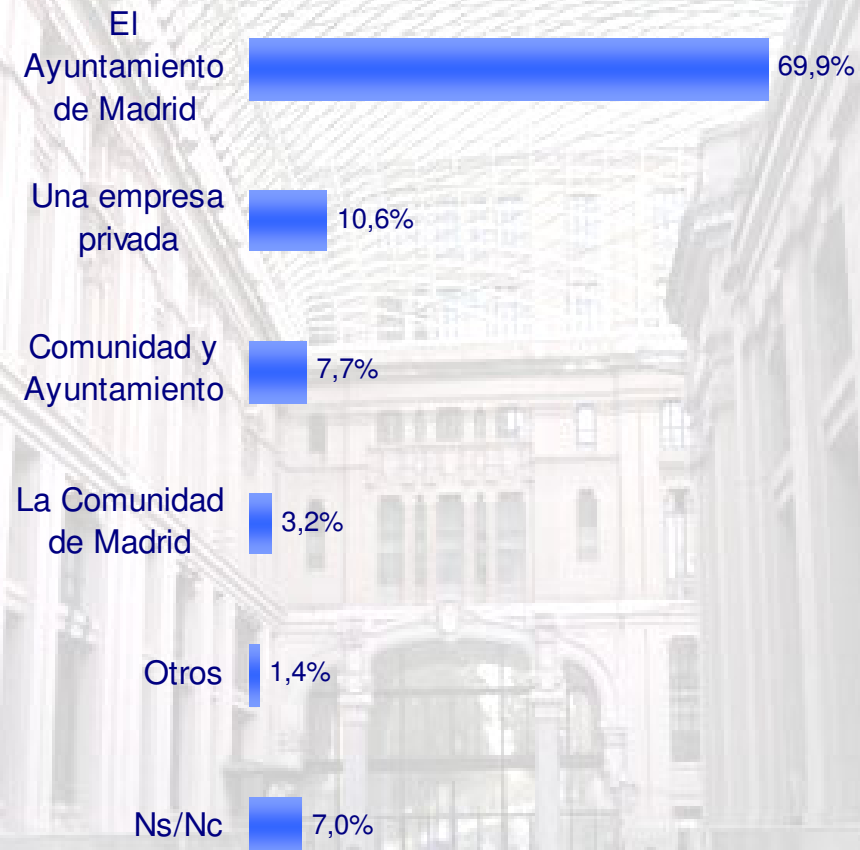
Base: 757 usuarios/as

### Frecuencia de uso del Servicio



Base: 757 usuarios/as

### Organismo que cree que gestiona el Servicio



Base: 757 usuarios/as



## OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## METODOLOGÍA

- *Características de la gestión*

## INFORME DE RESULTADOS

- *Seguimiento de la gestión*

## CONCLUSIONES

- *Satisfacción con el servicio*

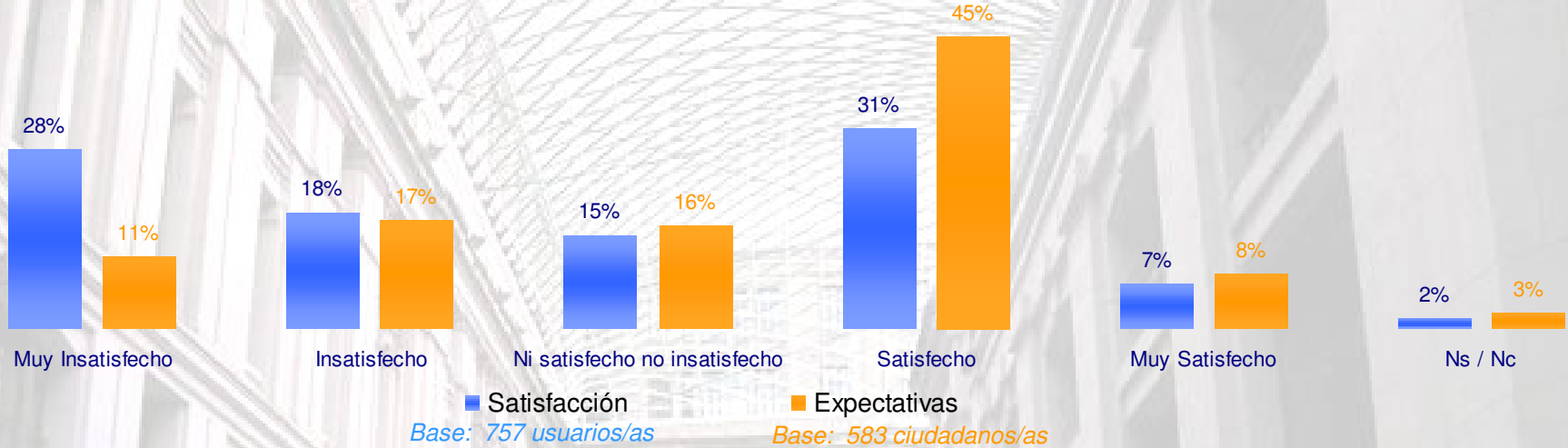
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 3. Valoraciones generales

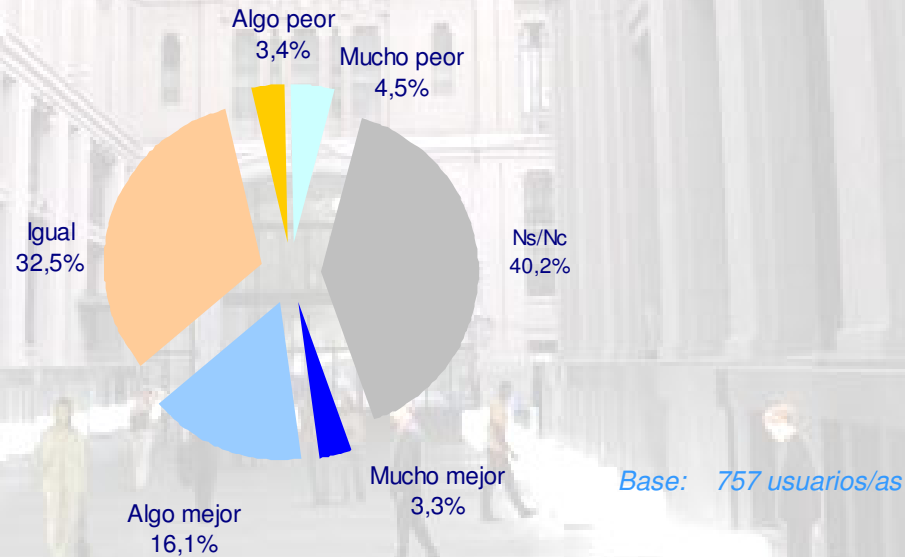


LÍNEA  
madrid

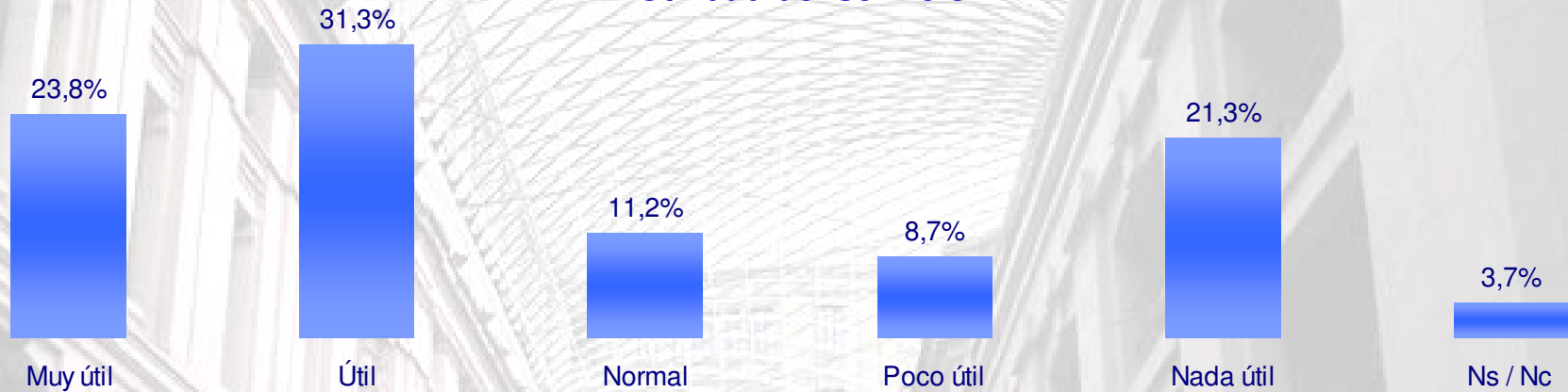
### Satisfacción general vs. Expectativas



### Evolución de la calidad del servicio

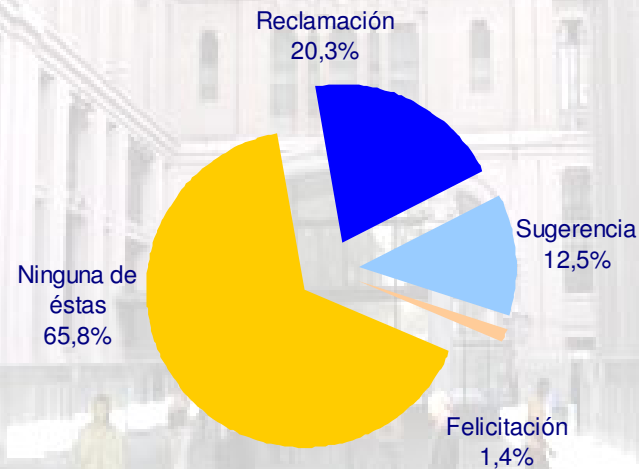


**Utilidad del servicio**



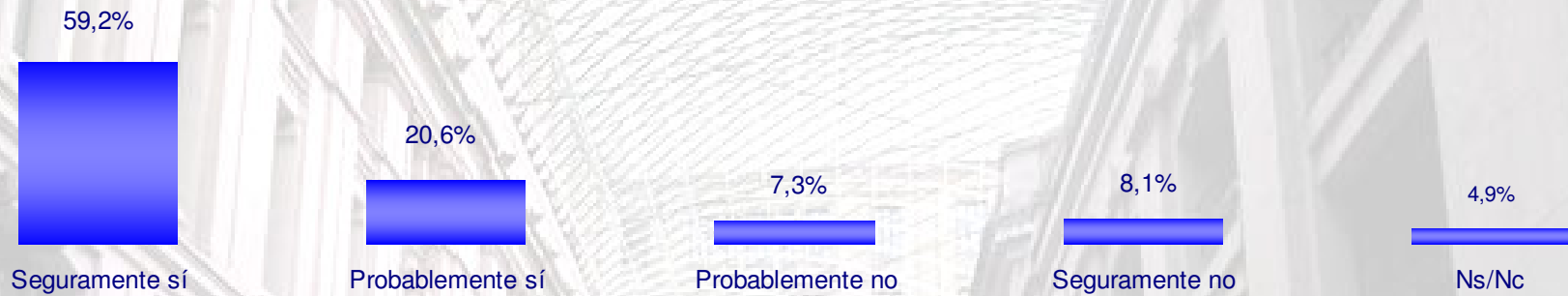
Base: 757 usuarios/as

**Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones**



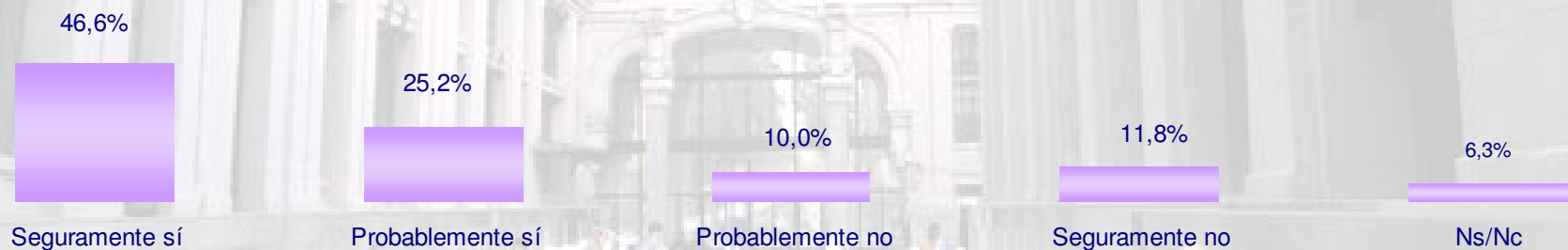
Base: 757 usuarios/as

### ¿Volvería a utilizar este Servicio de Sugerencias y Reclamaciones?



Base: 757 usuarios/as

### ¿Recomendaría este Servicio?



Base: 757 usuarios/as

## OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## METODOLOGÍA

- *Características de la gestión*

## INFORME DE RESULTADOS

- *Seguimiento de la gestión*

## CONCLUSIONES

- *Satisfacción con el servicio*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

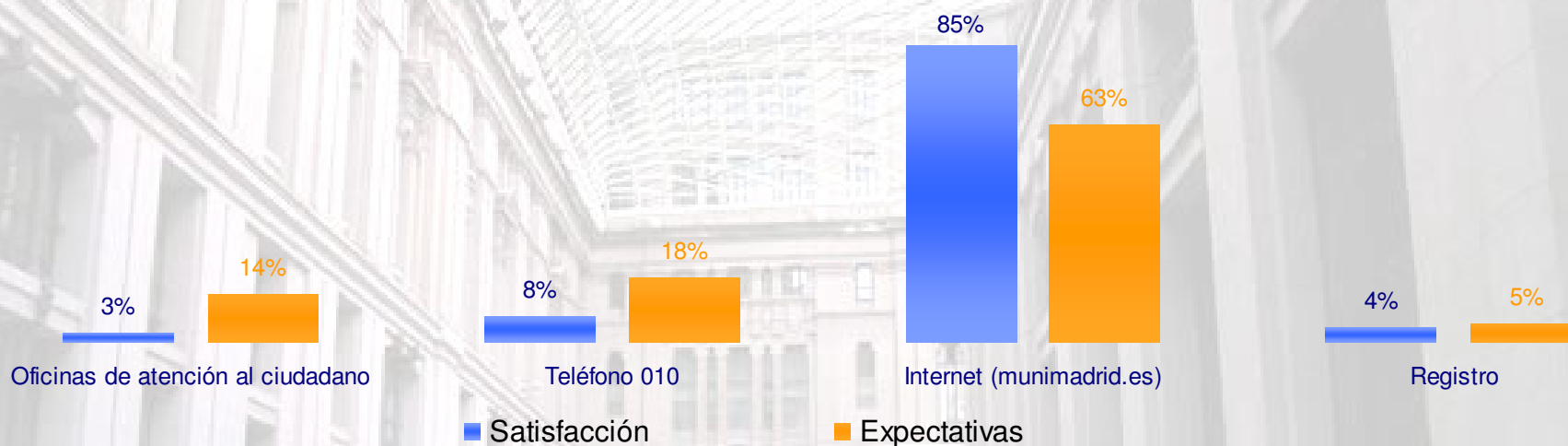
## 4. Canales de información



LÍNEA  
madrid

Expectativas: ¿Qué canal utilizaría para poner una sugerencia/reclamación/felicitación?

Satisfacción: ¿Dónde interpuso la última sugerencia/reclamación/felicitación?

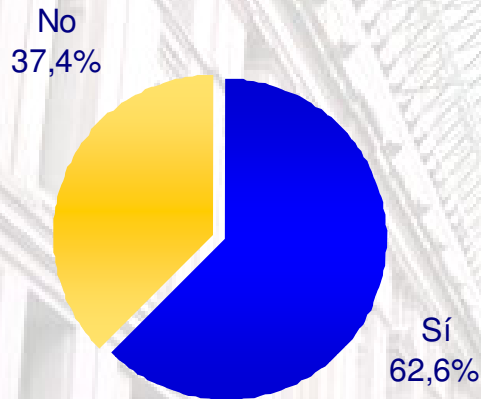


Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as



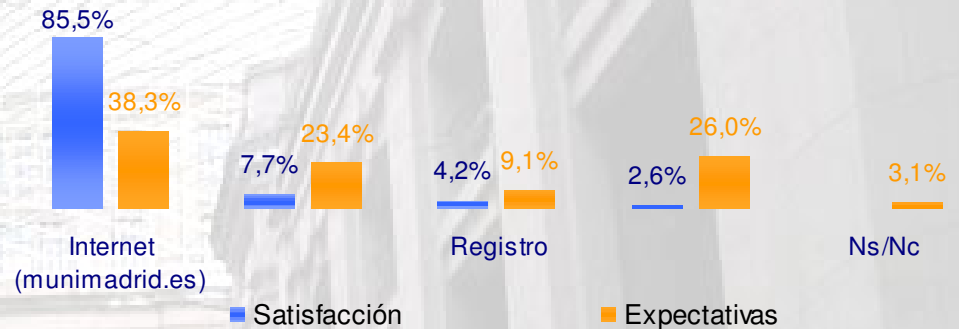
¿Sabe si la sugerencia/reclamación/felicitación que ha realizado puede interponerse a través de otro canal?



Base: 757 usuarios/as

Satisfacción: ¿Cuál?

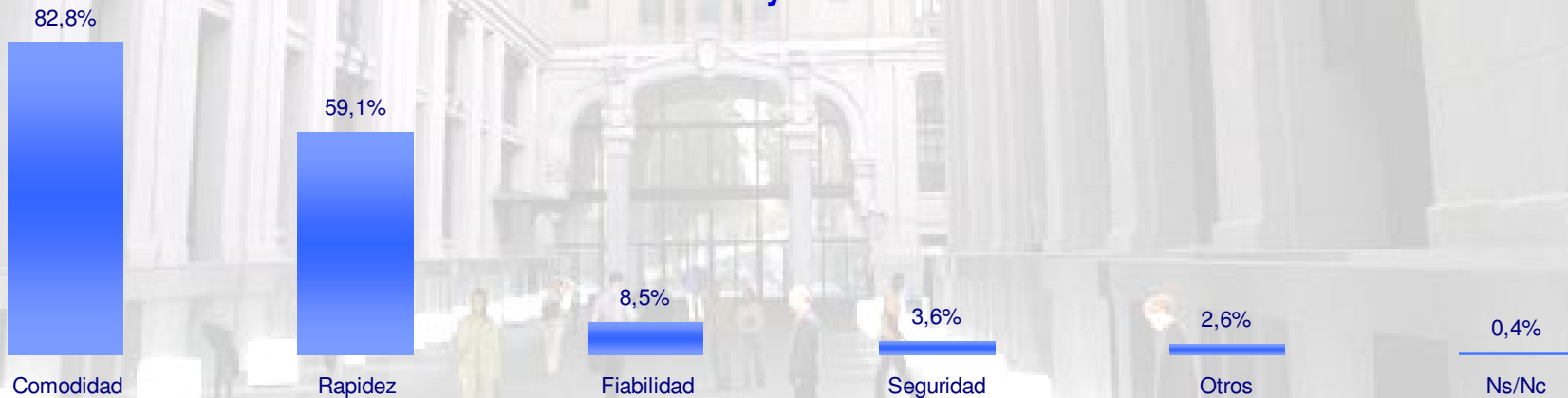
Expectativas: ¿A través de qué canales cree que podría realizar una sugerencia, reclamación o felicitación al Ayuntamiento de Madrid?



Base: total conocimiento

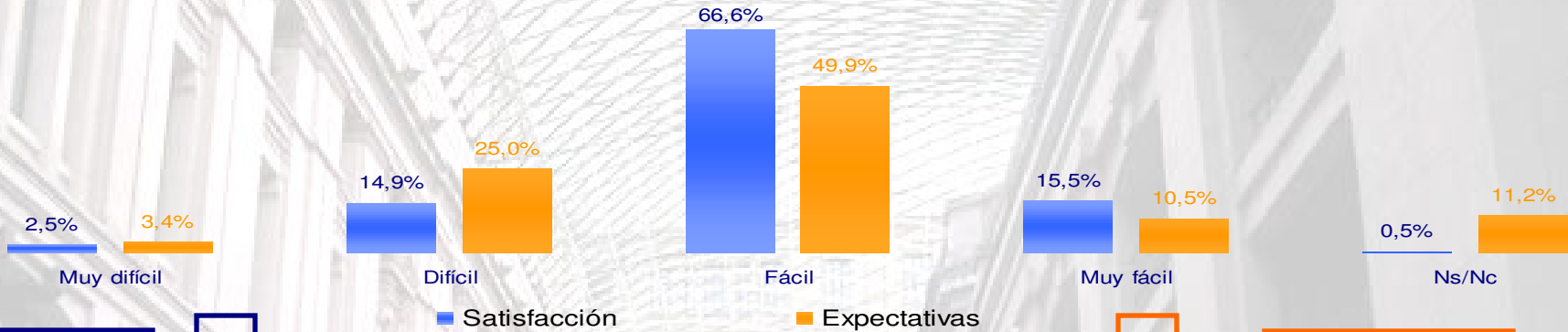
Base: 583 ciudadanos/as

Motivos por los que se ha elegido realizar la sugerencia/reclamación/información a través de este canal y no de otro



Base: 470 usuarios/as

### Dificultad a la hora de interponer una sugerencia/reclamación/felicitación:



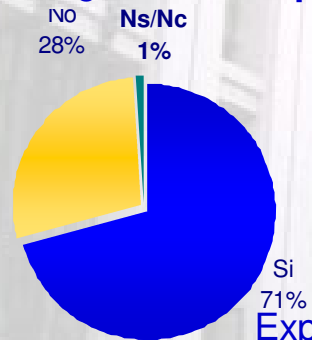
Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

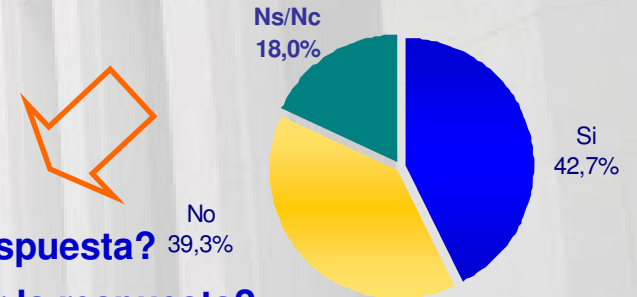
**Satisfacción**

**Expectativas**

### ¿Obtuvo respuesta?

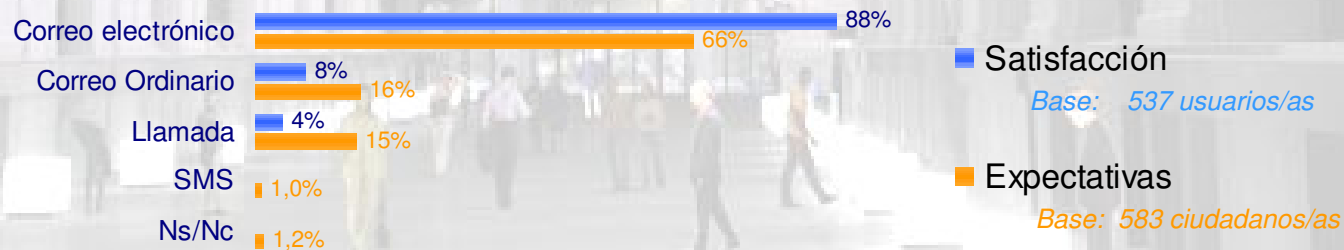


### ¿Cree que obtendría respuesta?



### Satisfacción: ¿A través de qué medio recibió la respuesta?

### Expectativas: ¿A través de qué medio le gustaría recibir la respuesta?



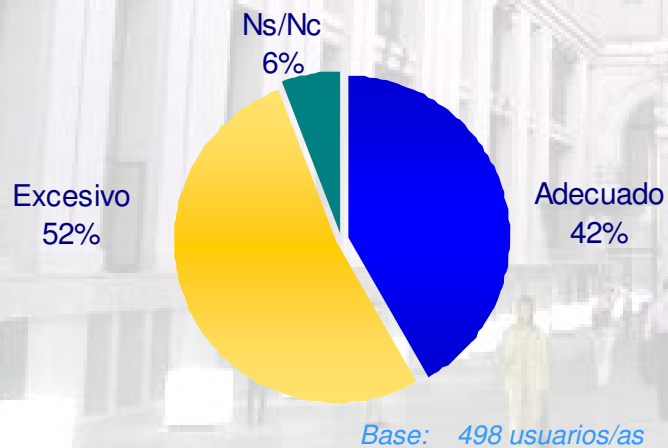
Base: 537 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

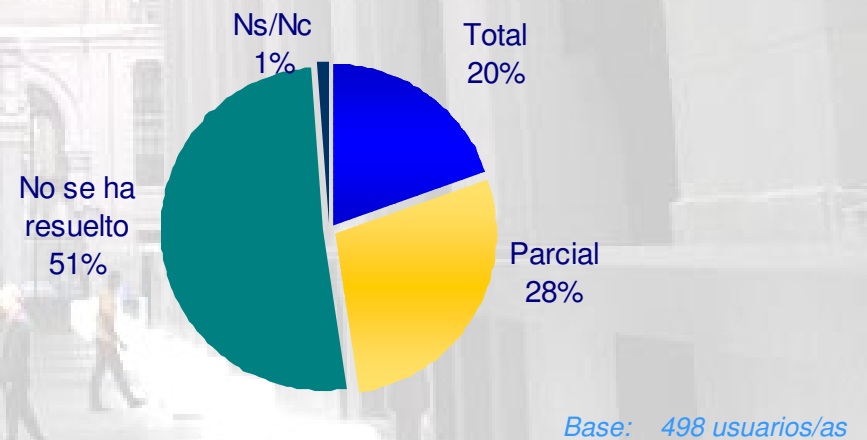
Satisfacción: **Cuánto tardaron en responder**  
 Expectativas: **Tiempo considera adecuado de respuesta**



**¿Y ese tiempo le pareció...?**



**¿La resolución fue...?**



## Canal de conocimiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



Base: 754 usuarios/as

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Seguimiento de la gestión*

## **CONCLUSIONES**

- *Satisfacción con el servicio*

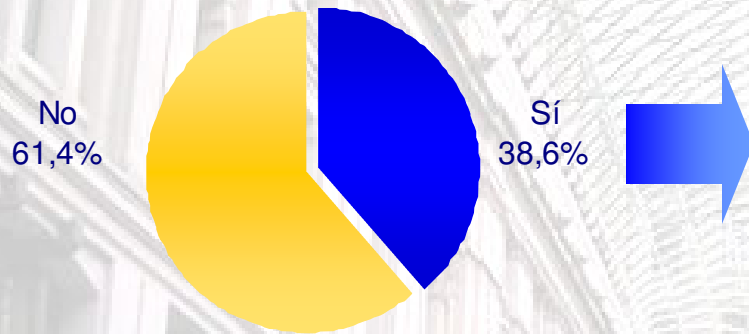
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 5. Benchmarking



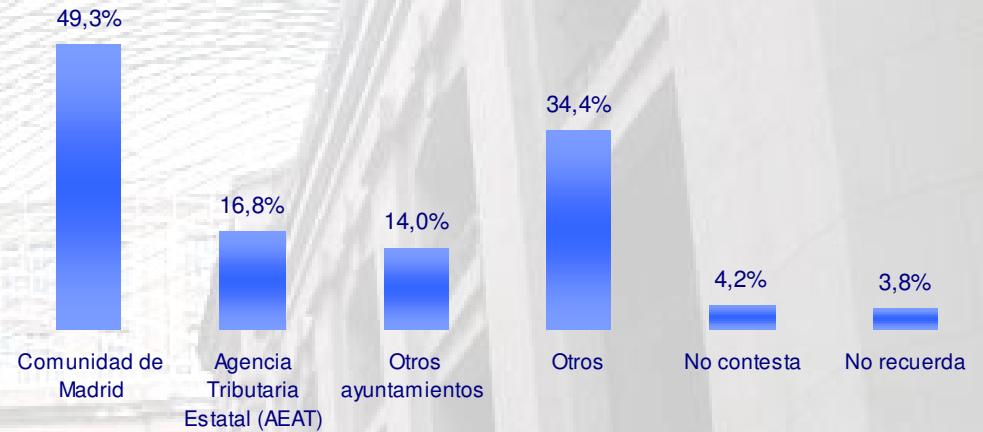
LÍNEA  
madrid

### Utilización de otro servicio de sugerencias y reclamaciones



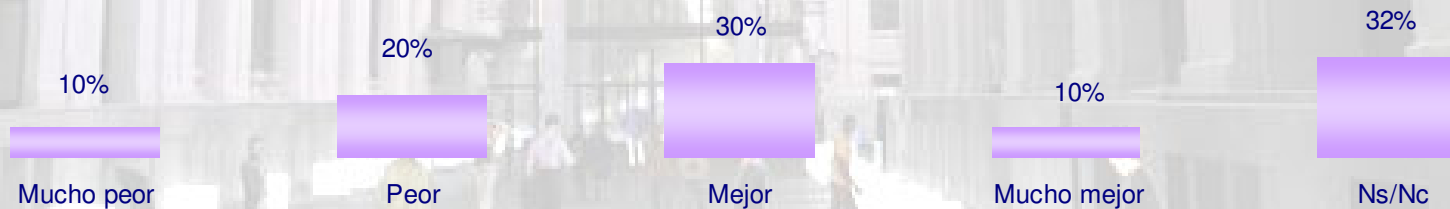
Base: 757 usuarios/as

### ¿Cuál?



Base: 286 usuarios/as

### Servicio de Líneamadrid comparado con el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid



Base: 327 usuarios/as

## OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## METODOLOGÍA

- *Características de la gestión*

## INFORME DE RESULTADOS

- *Seguimiento de la gestión*

## CONCLUSIONES

- *Satisfacción con el servicio*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

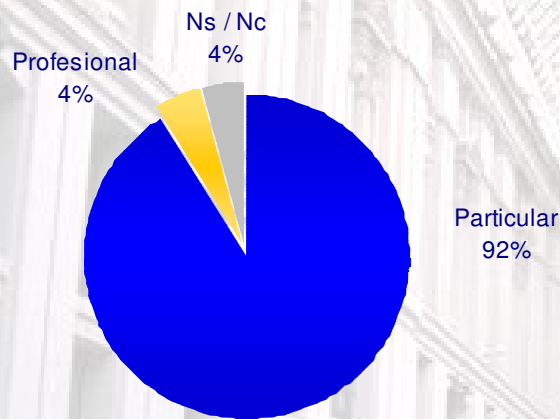


## 6. Características de la gestión



LÍNEA  
madrid

### Carácter de la gestión



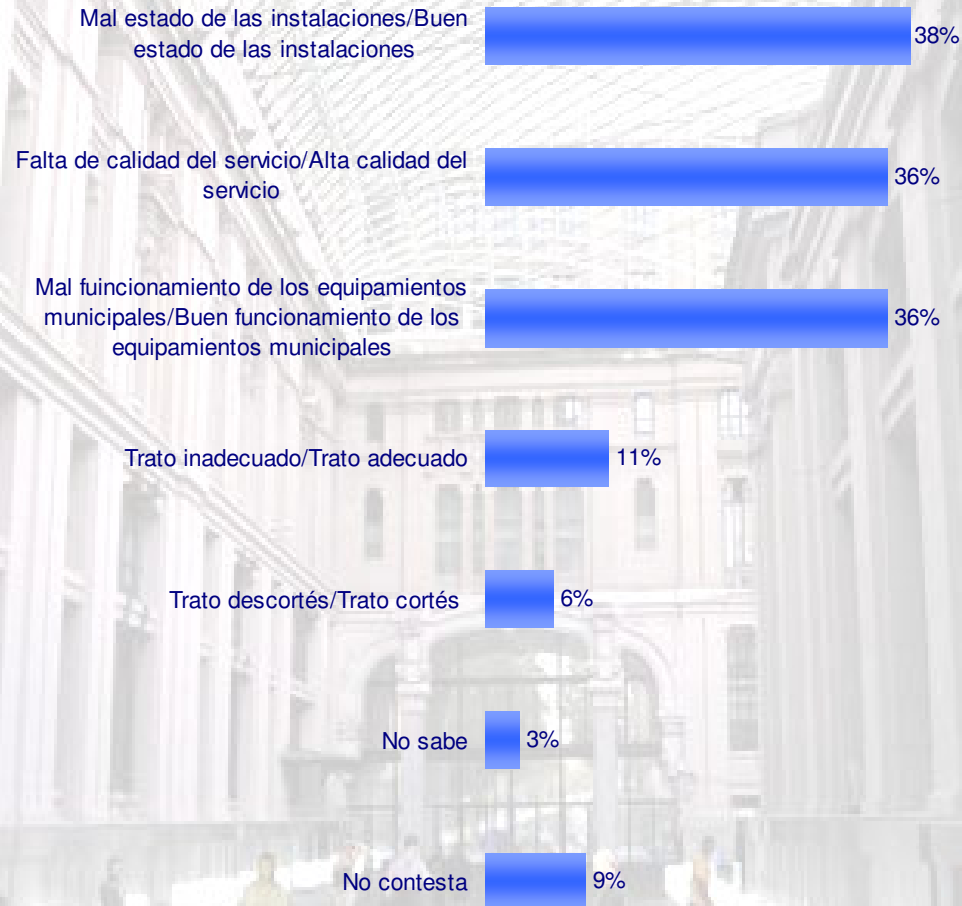
Base: 757 usuarios/as

### ¿Sobre qué materia ha interpuesto la sugerencia/reclamación/felicitación?



Base: 757 usuarios/as

### Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación



Base: 757 usuarios/as

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

## **METODOLOGÍA**

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Características de la gestión*

- *Seguimiento de la gestión*

## **CONCLUSIONES**

- *Satisfacción con el servicio*

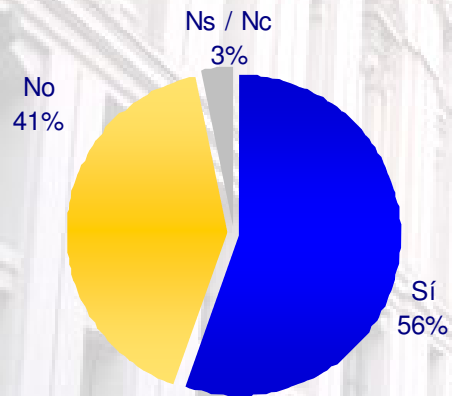
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 7. Seguimiento de la gestión



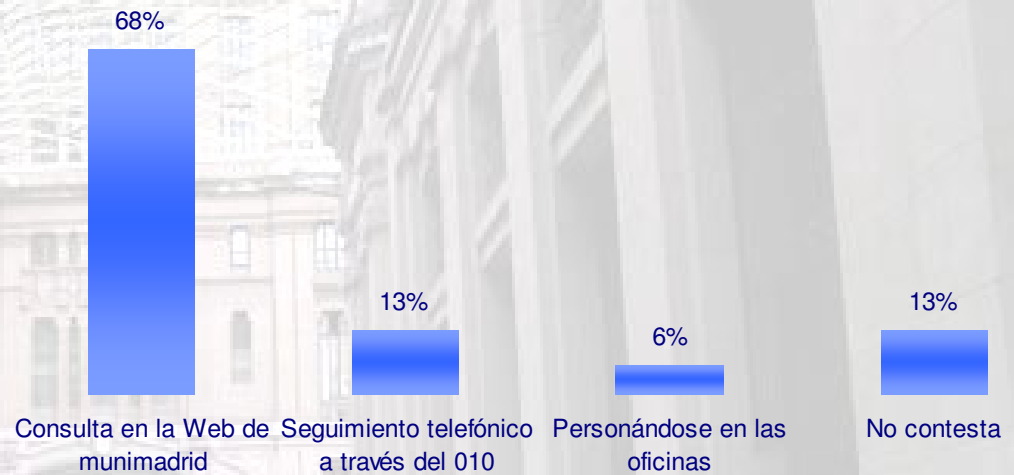
LÍNEA  
madrid

**¿Ha realizado algún tipo de seguimiento de la sugerencia, reclamación o felicitación?**



Base: 757 usuarios/as

**¿De qué manera lo ha hecho?**



Base: 757 usuarios/as

## OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## METODOLOGÍA

- *Características de la gestión*

## INFORME DE RESULTADOS

- *Seguimiento de la gestión*

## CONCLUSIONES

- *Satisfacción con el servicio*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

## 8. Satisfacción con el servicio



LÍNEA  
madrid



## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

## **METODOLOGÍA**

- *Perfil del usuario*

- *Valoraciones generales*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

## **CONCLUSIONES**

- *Seguimiento de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

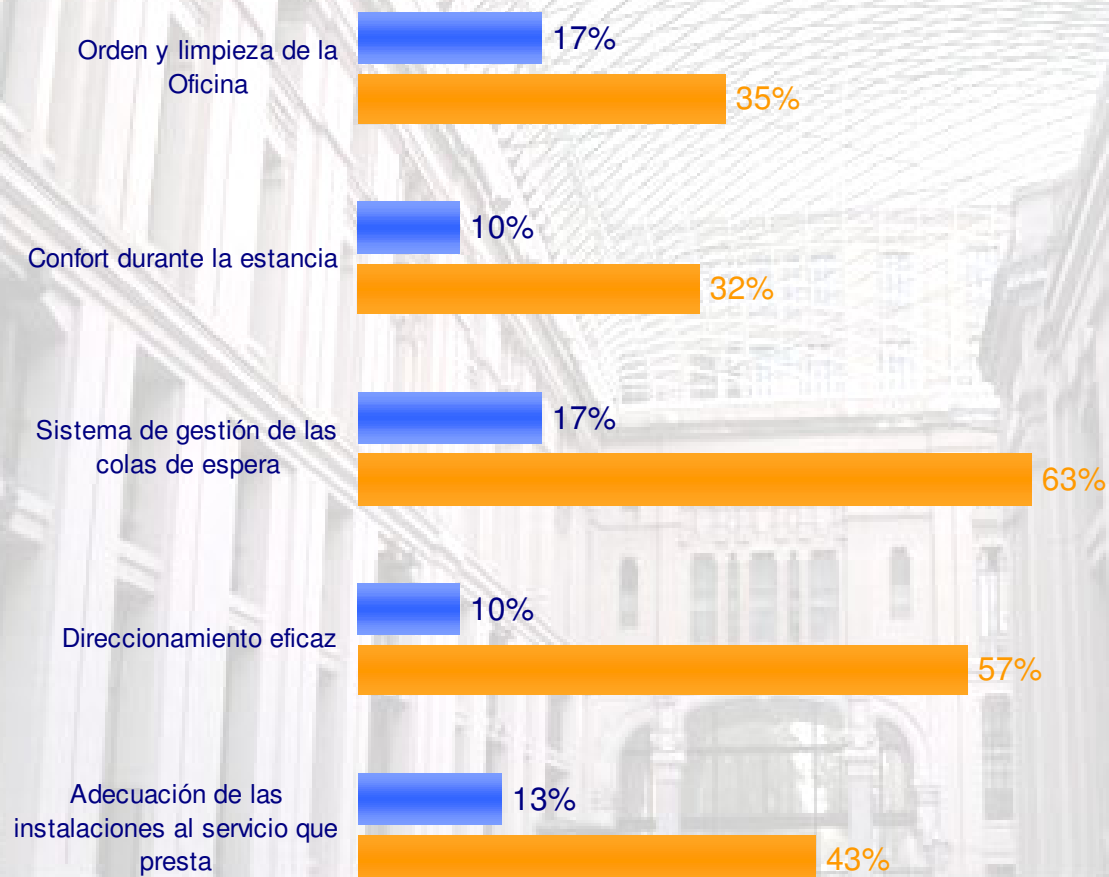
- *Calidad de servicio modelo Servqual*

## 8. Satisfacción con el servicio



LÍNEA  
madrid

### Elementos tangibles



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

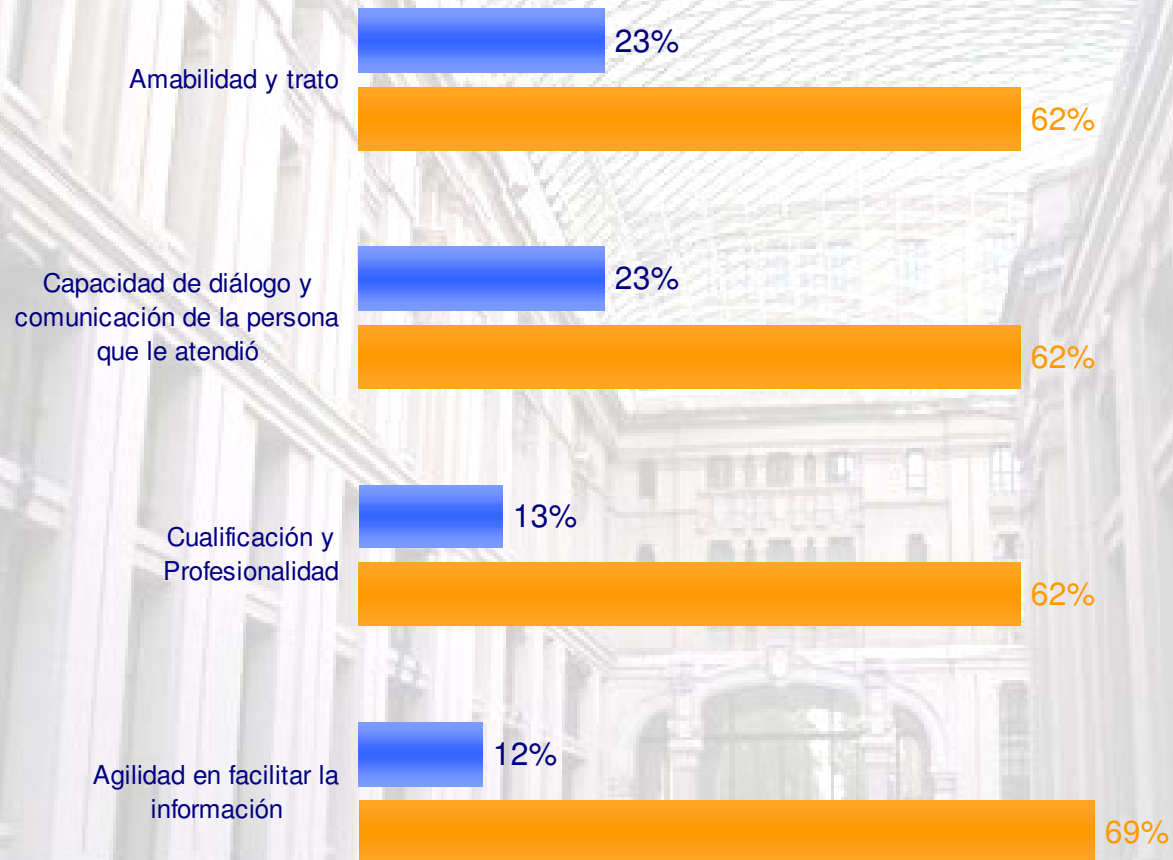
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Recepción y Direccionamiento



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

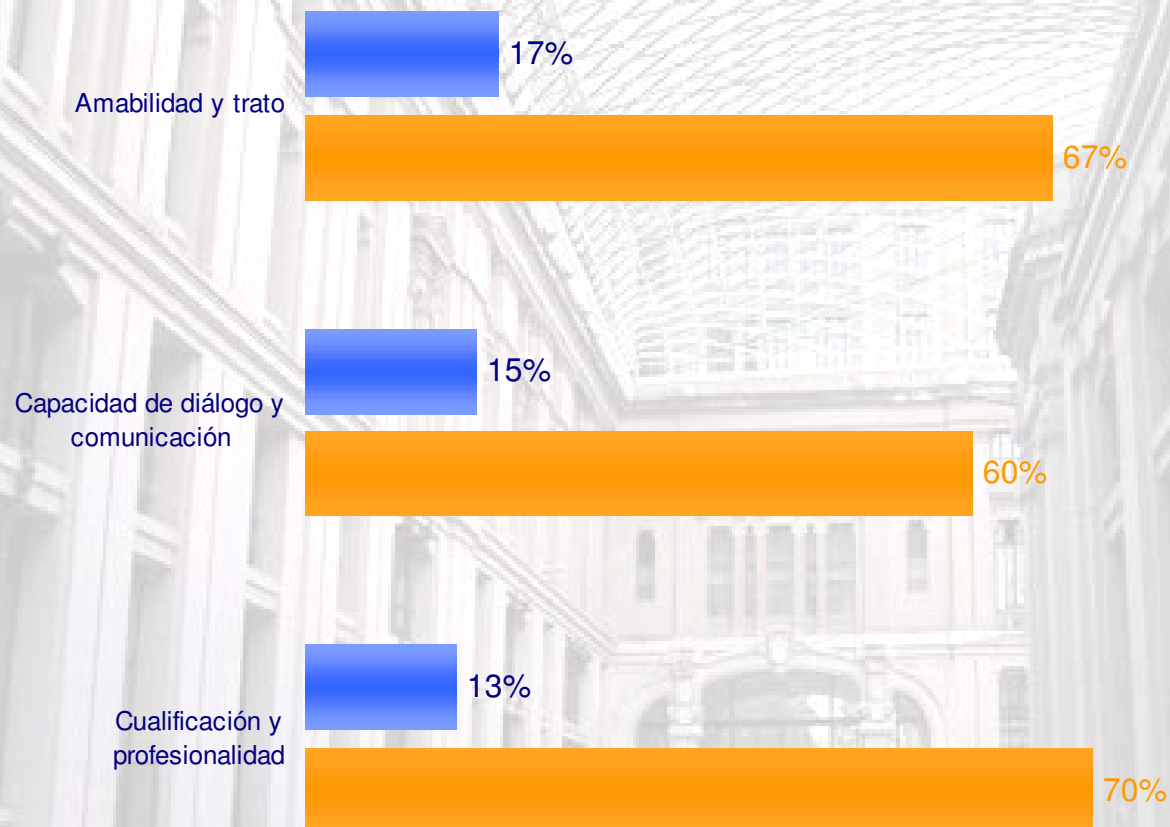
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Encargado de la realización e información de gestiones



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

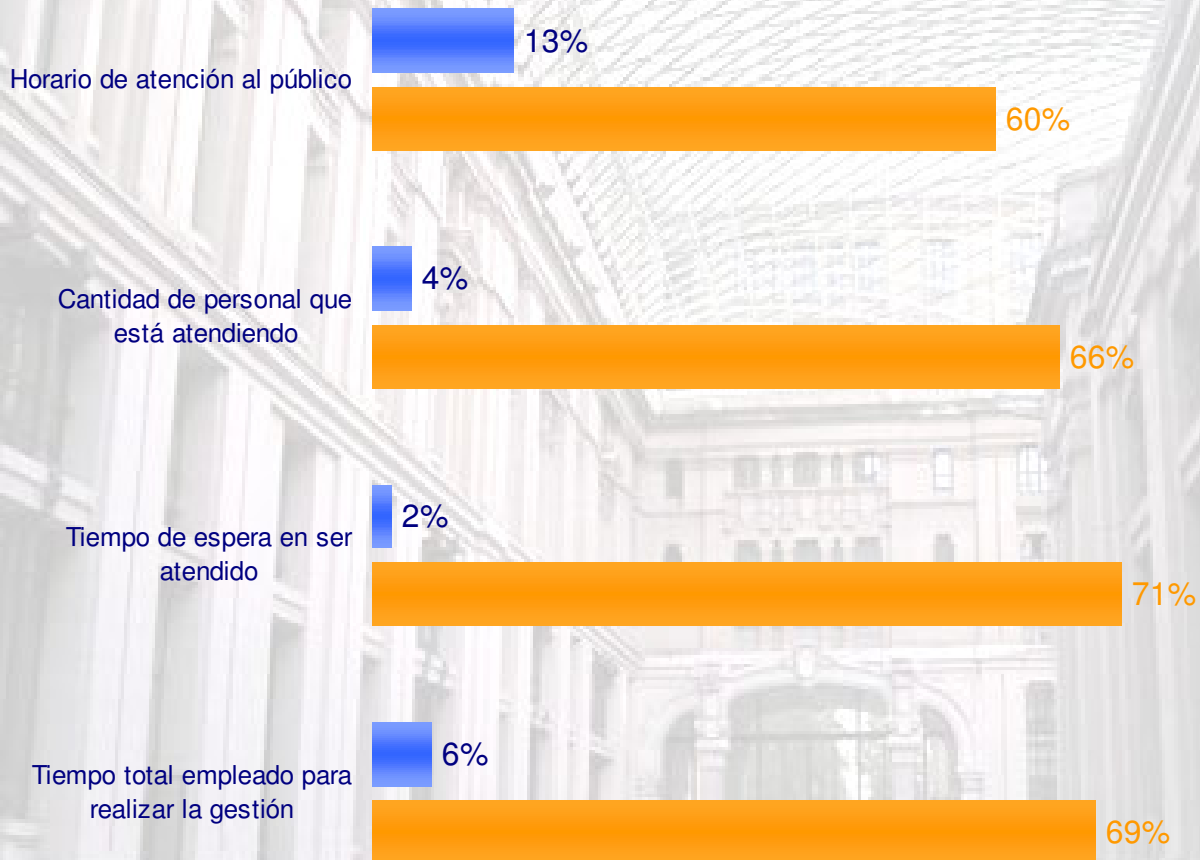
■ Satisfacción

■ Expectativas

*Base: 757 usuarios/as*

*Base: 583 ciudadanos/as*

### Capacidad de respuesta



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

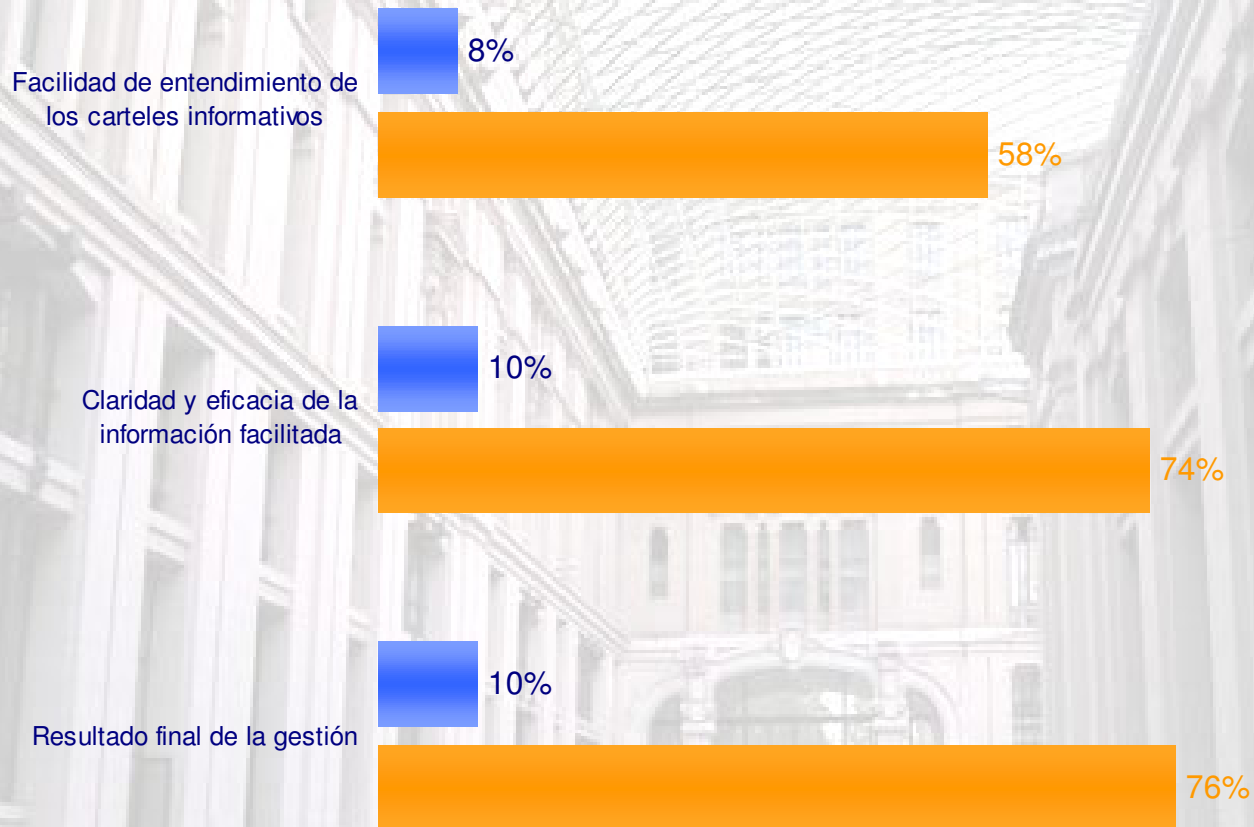
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Fiabilidad y eficacia



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

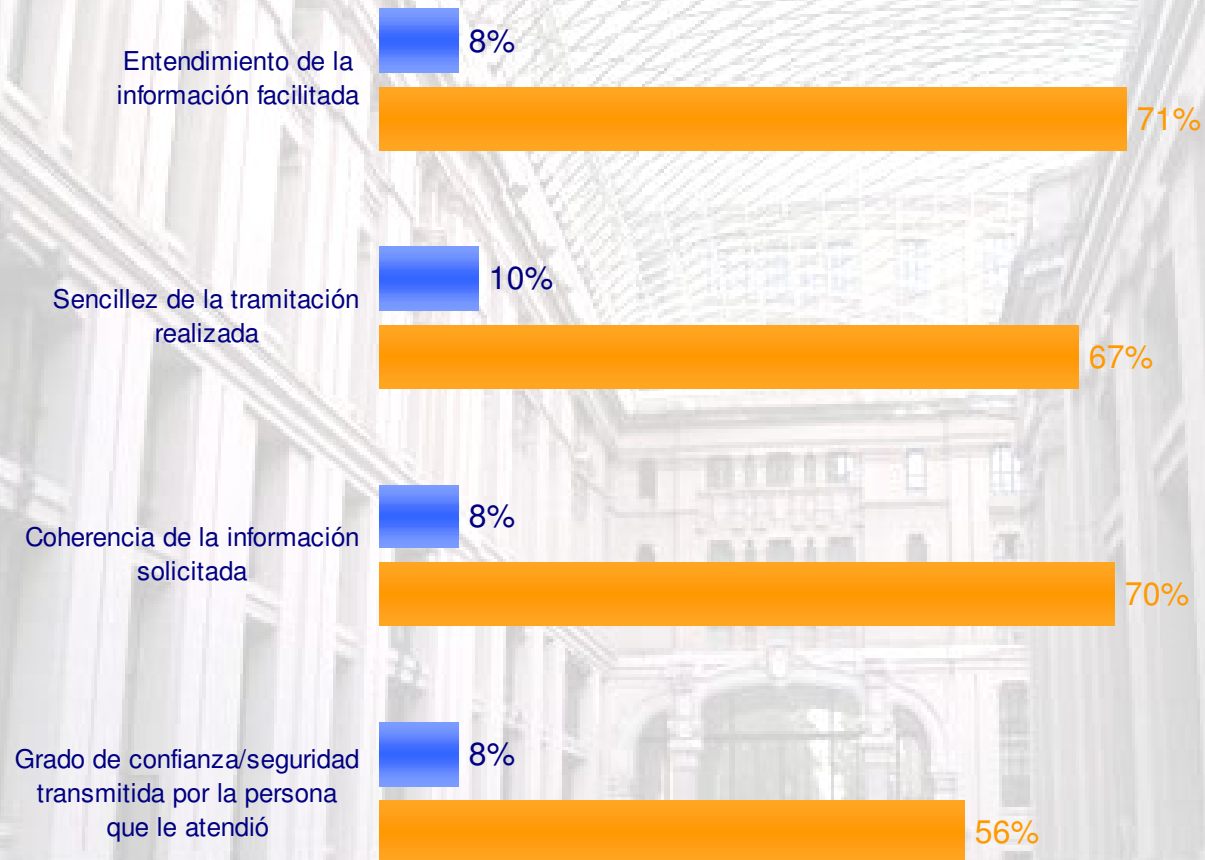
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Seguridad transmitida



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

■ Satisfacción

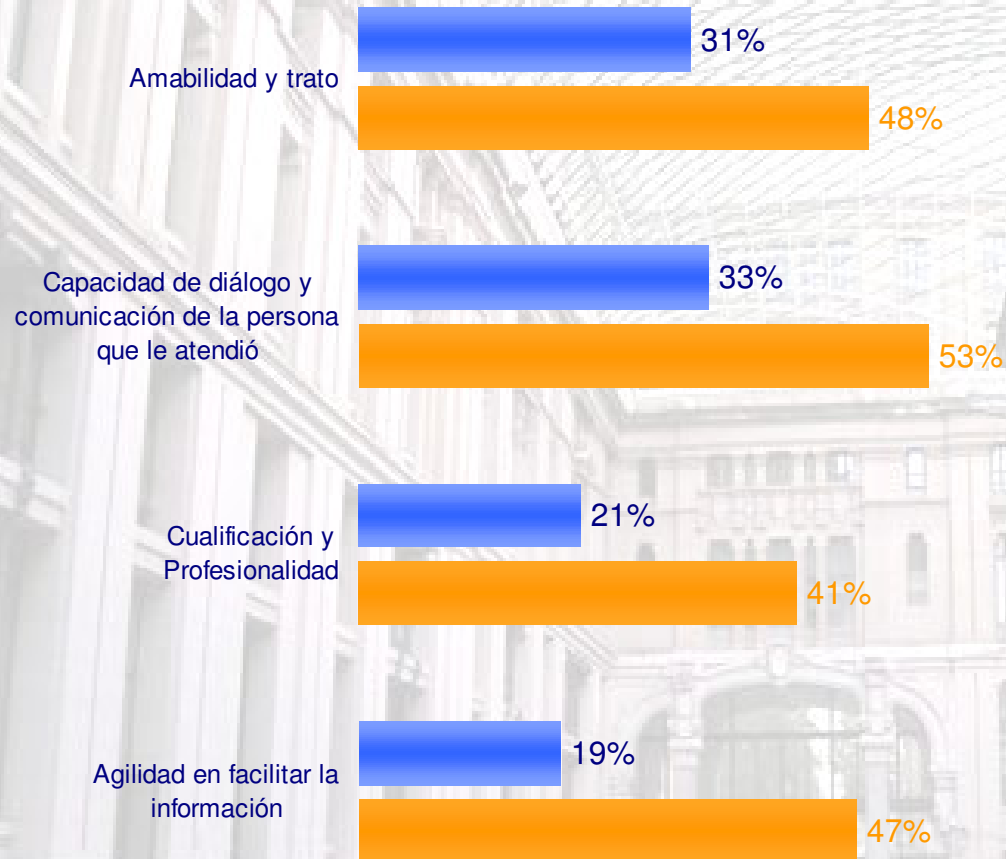
■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as



### El Personal



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

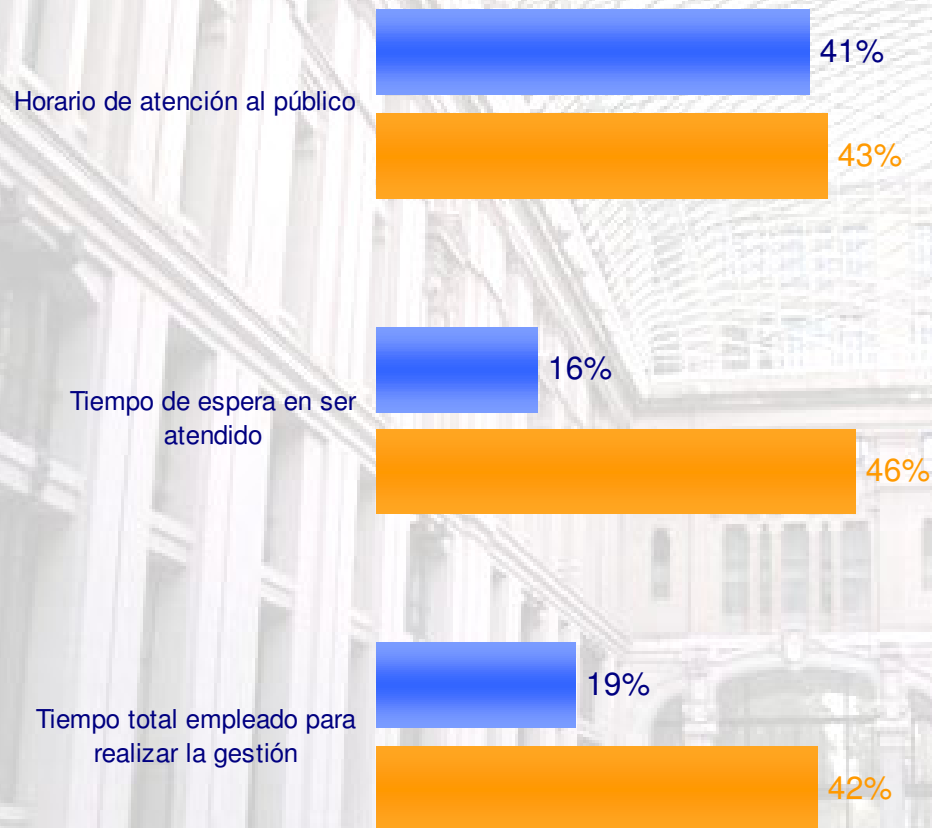
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Capacidad de respuesta



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

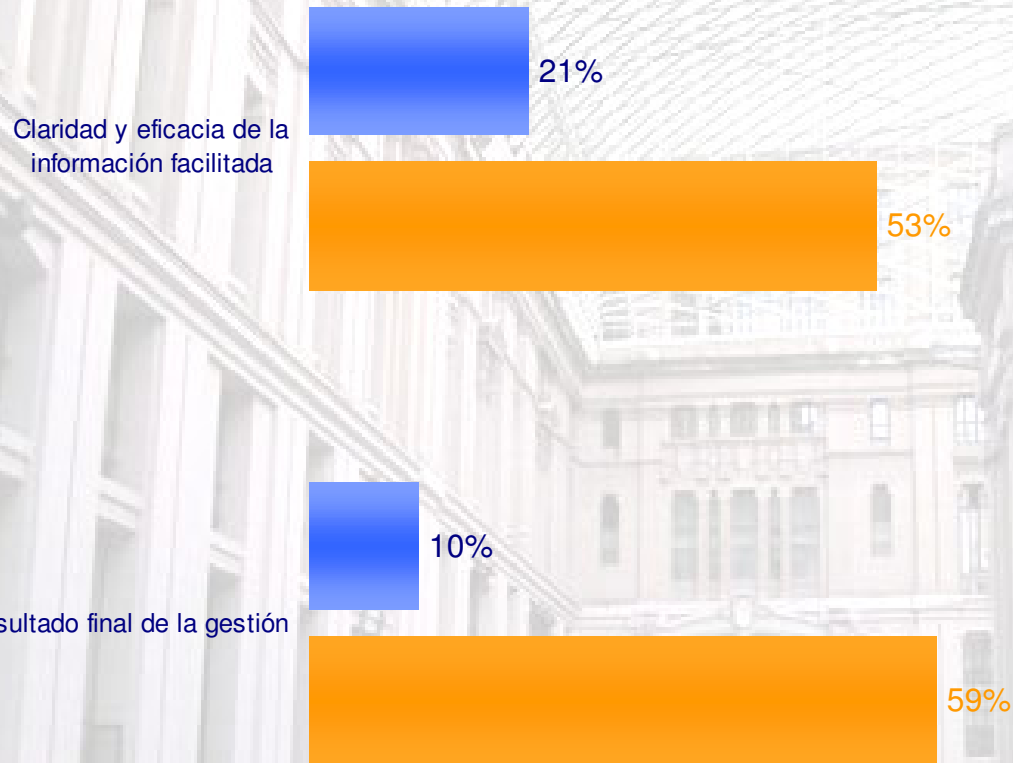
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Fiabilidad y eficacia



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

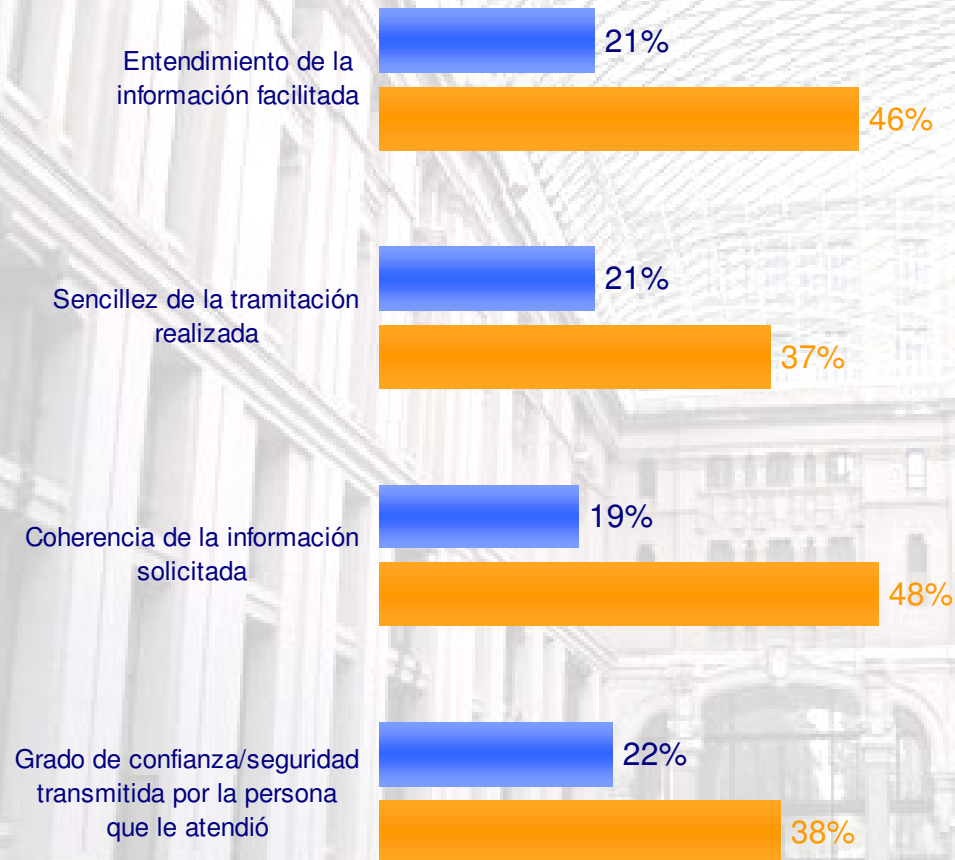
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Seguridad transmitida



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

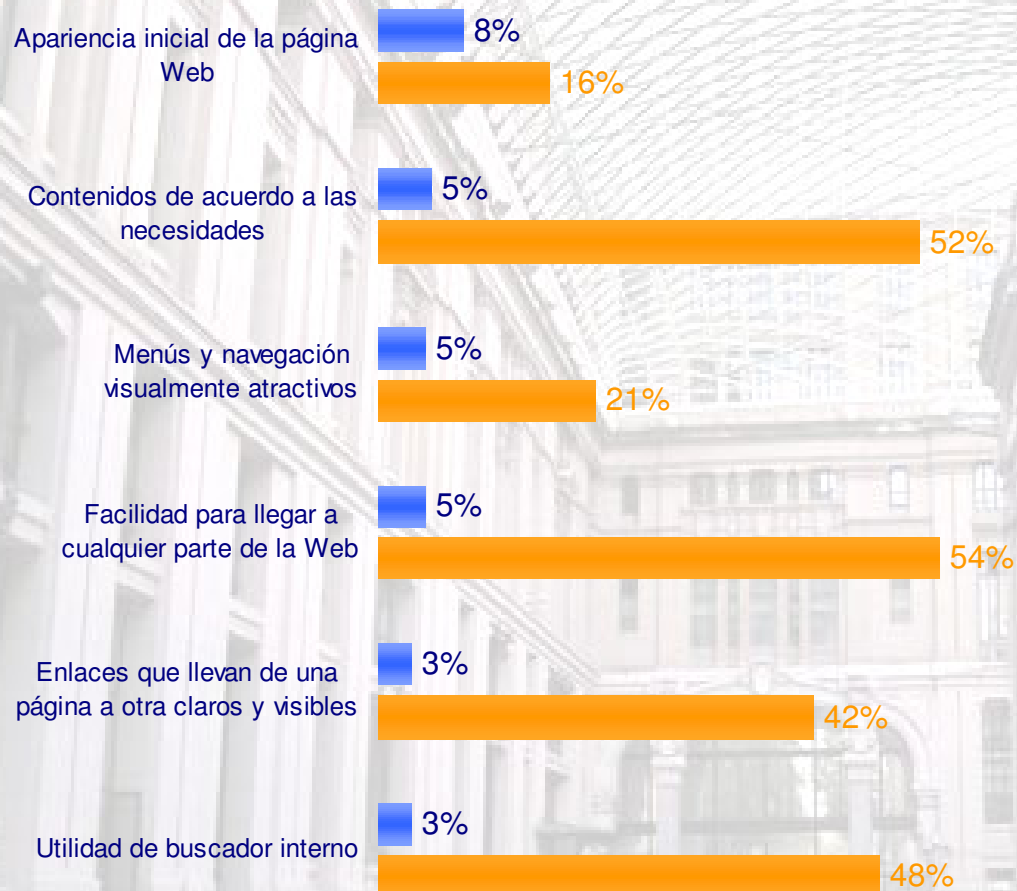
■ Satisfacción

■ Expectativas

*Base: 757 usuarios/as*

*Base: 583 ciudadanos/as*

### Elementos tangibles



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

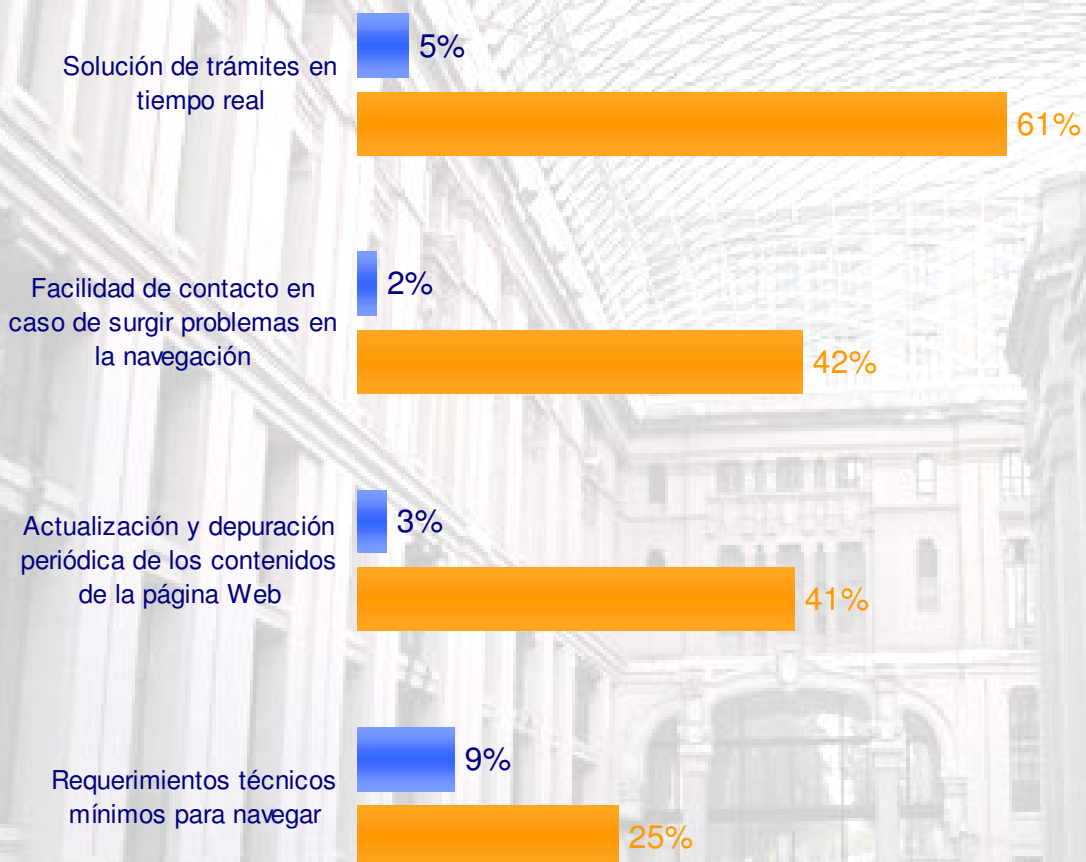
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Fiabilidad de la Web



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

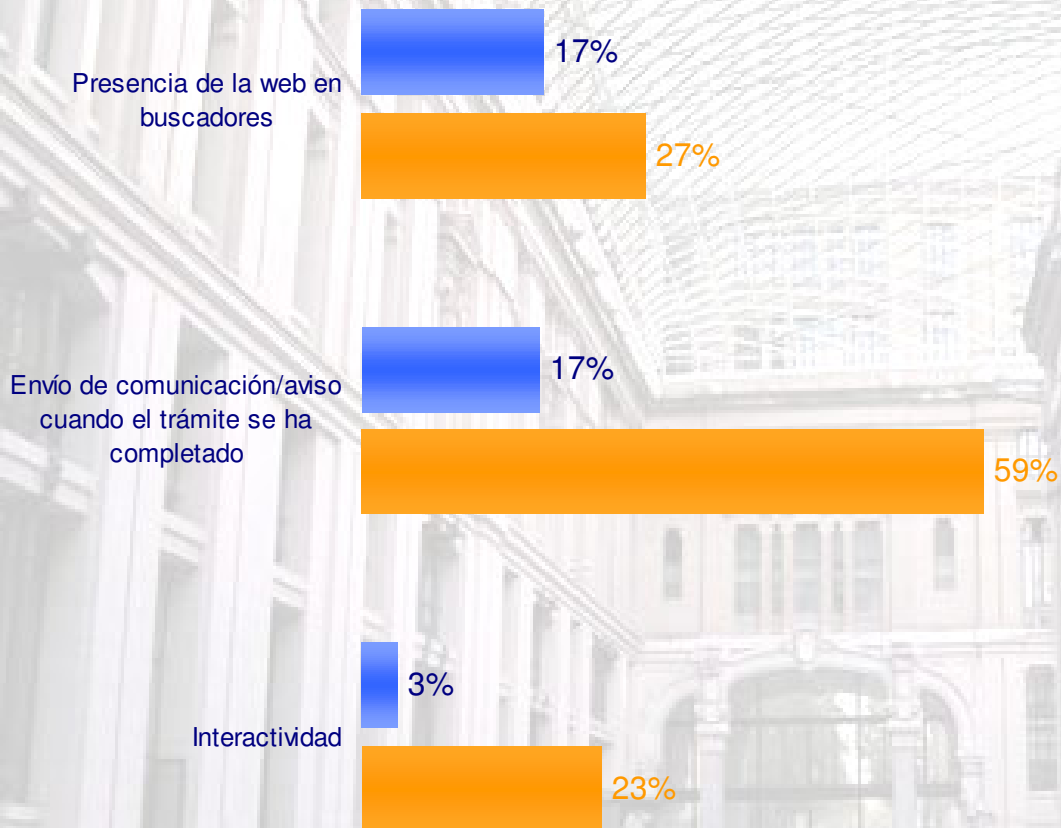
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Capacidad de respuesta



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

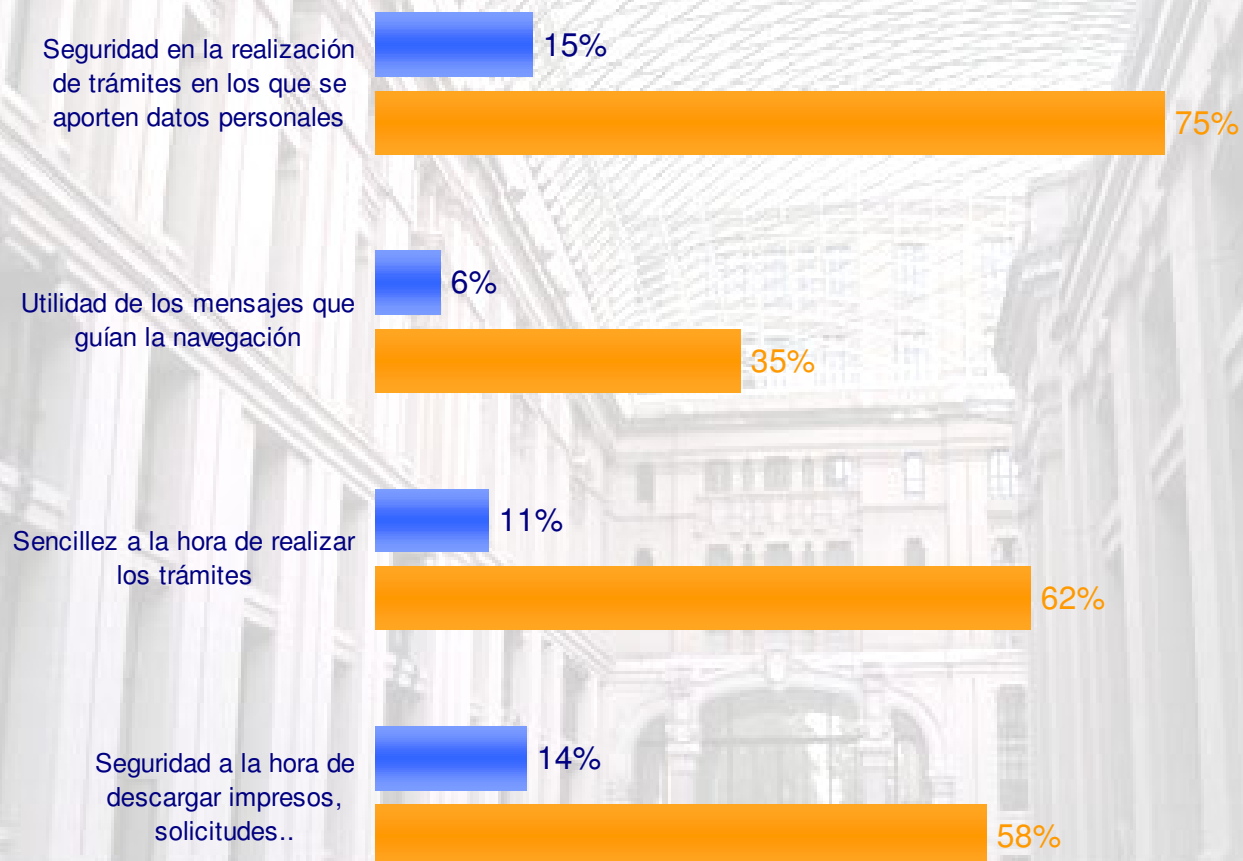
■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

### Seguridad transmitida



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

■ Satisfacción

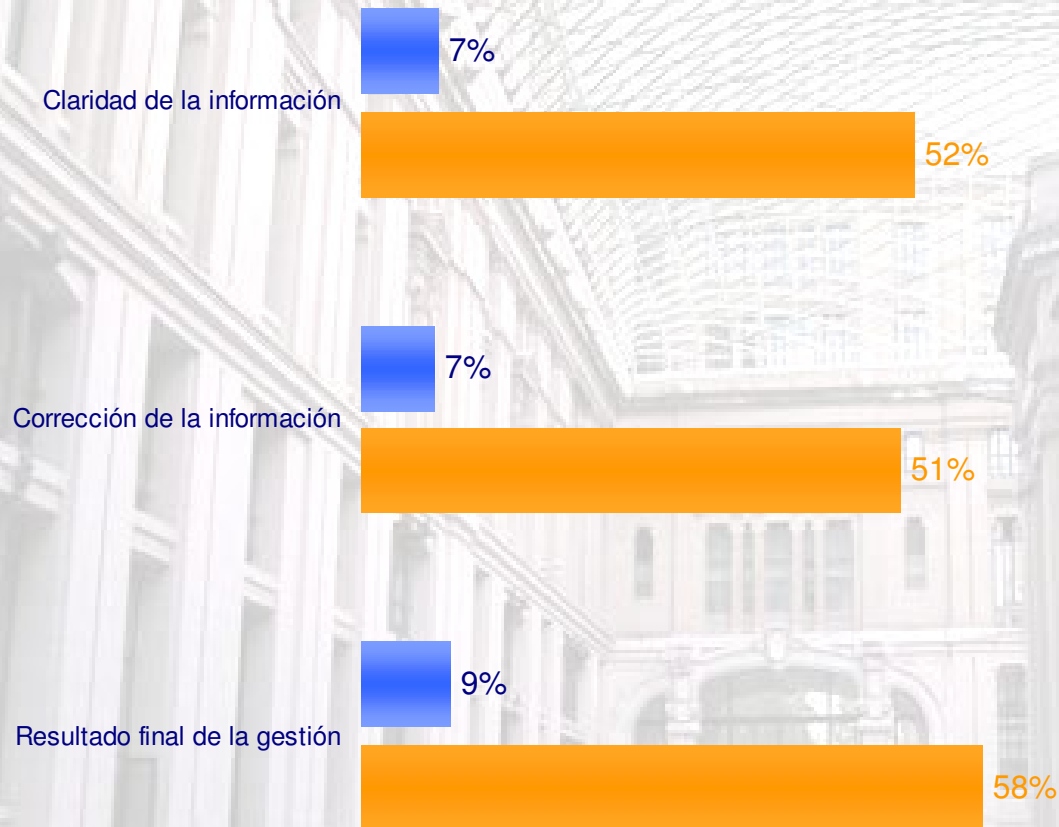
■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as



### Fiabilidad y eficacia



*Muy Satisfecho: % de entrevistados que han otorgado un 9 ó 10 en cada ítem*

■ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

- *Características de la gestión*

- *Satisfacción con el servicio*

## **METODOLOGÍA**

- *Sugerencias de mejora*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

## **CONCLUSIONES**

## 8. Sugerencias de Mejora



LÍNEA  
madrid

- ✓ En documento Anexo se incluyen las transcripciones literales de las sugerencias de mejora facilitadas tanto por los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones como por los ciudadanos que no han utilizado dicho Servicio
- ✓ El amplio abanico de comentarios recogidos indica la pertinencia de facilitar los textos íntegros para no perder información en la codificación de los mismos

## OBJETIVOS

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## METODOLOGÍA

- *Características de la gestión*

## INFORME DE RESULTADOS

- *Satisfacción con el servicio*

## CONCLUSIONES

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 9. Calidad de servicio modelo Servqual



LÍNEA  
madrid

En este apartado se presenta el objetivo principal del estudio, medir la calidad y satisfacción de los/as usuarios/as del servicio ofrecido por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

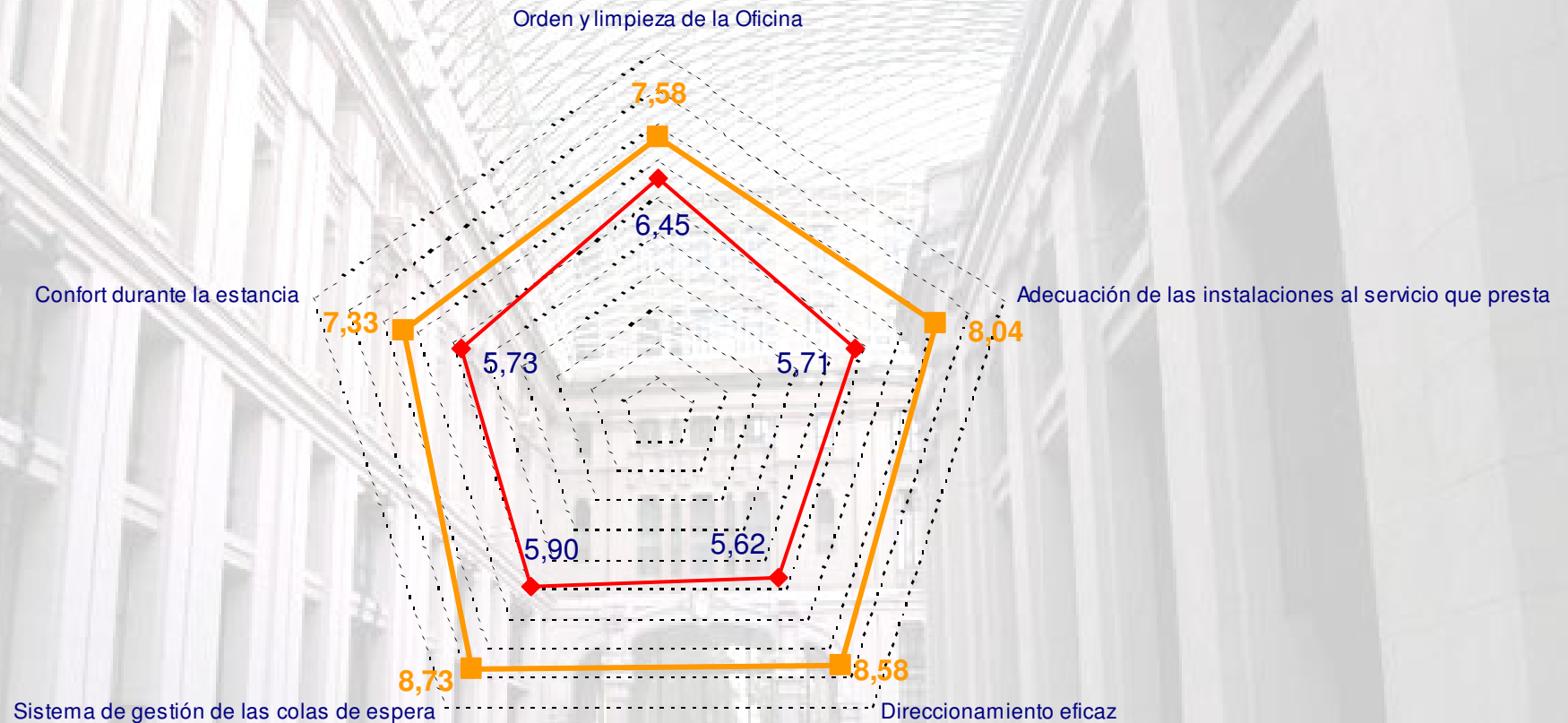
Para realizar esta medición de la calidad del servicio se ha utilizado el **modelo SERVQUAL**. Este modelo se define como *“un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio”*.

Según este modelo, la **calidad del servicio percibido** se entiende como la **diferencia que hay entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente perciben**. El nivel óptimo de calidad se consigue al igualar o superar las expectativas del usuario.

La calidad del servicio de Sugerencias y Reclamaciones se ha medido en torno a cinco grandes aspectos que conforman este modelo

- **Elementos tangibles**
- **Fiabilidad de la web**
- **Capacidad de respuesta**
- **Seguridad**
- **Fiabilidad y eficacia del servicio**

## Elementos tangibles ATENCIÓN PRESENCIAL



◆ Satisfacción

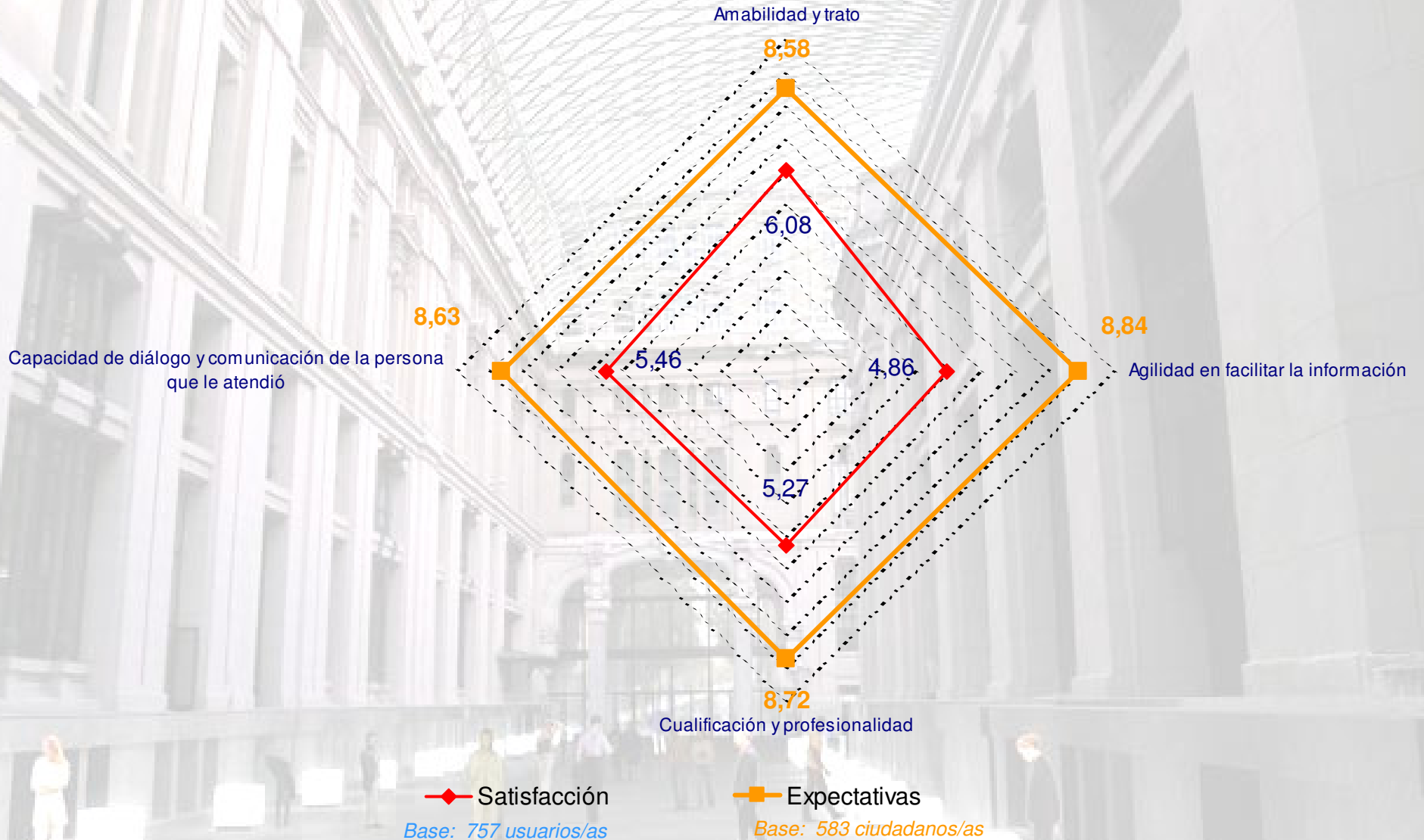
■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

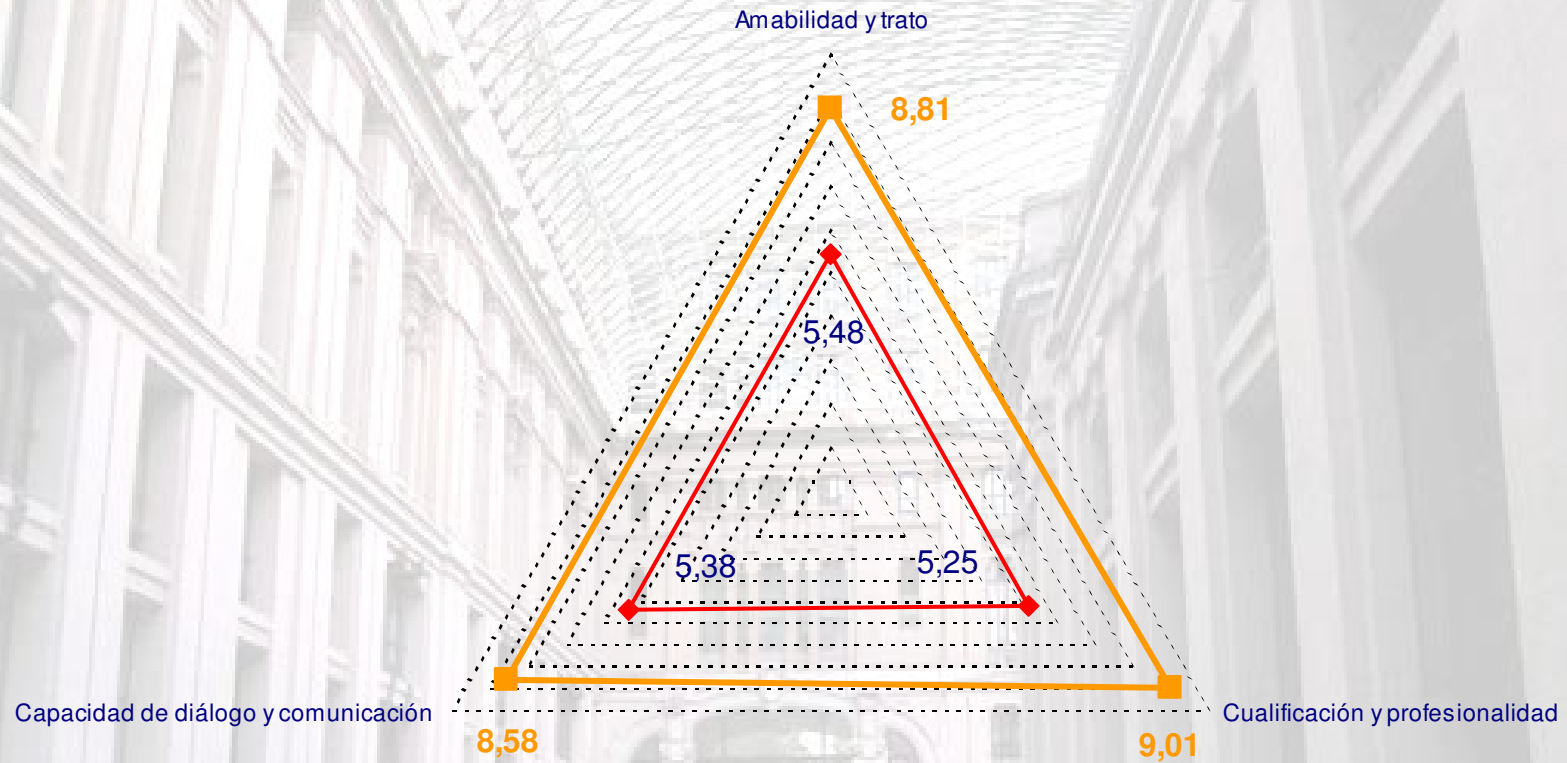
Base: 583 ciudadanos/as



## Personal Recepción y Direccionamiento ATENCIÓN PRESENCIAL



**Personal encargado realización de gestiones ATENCIÓN PRESENCIAL**



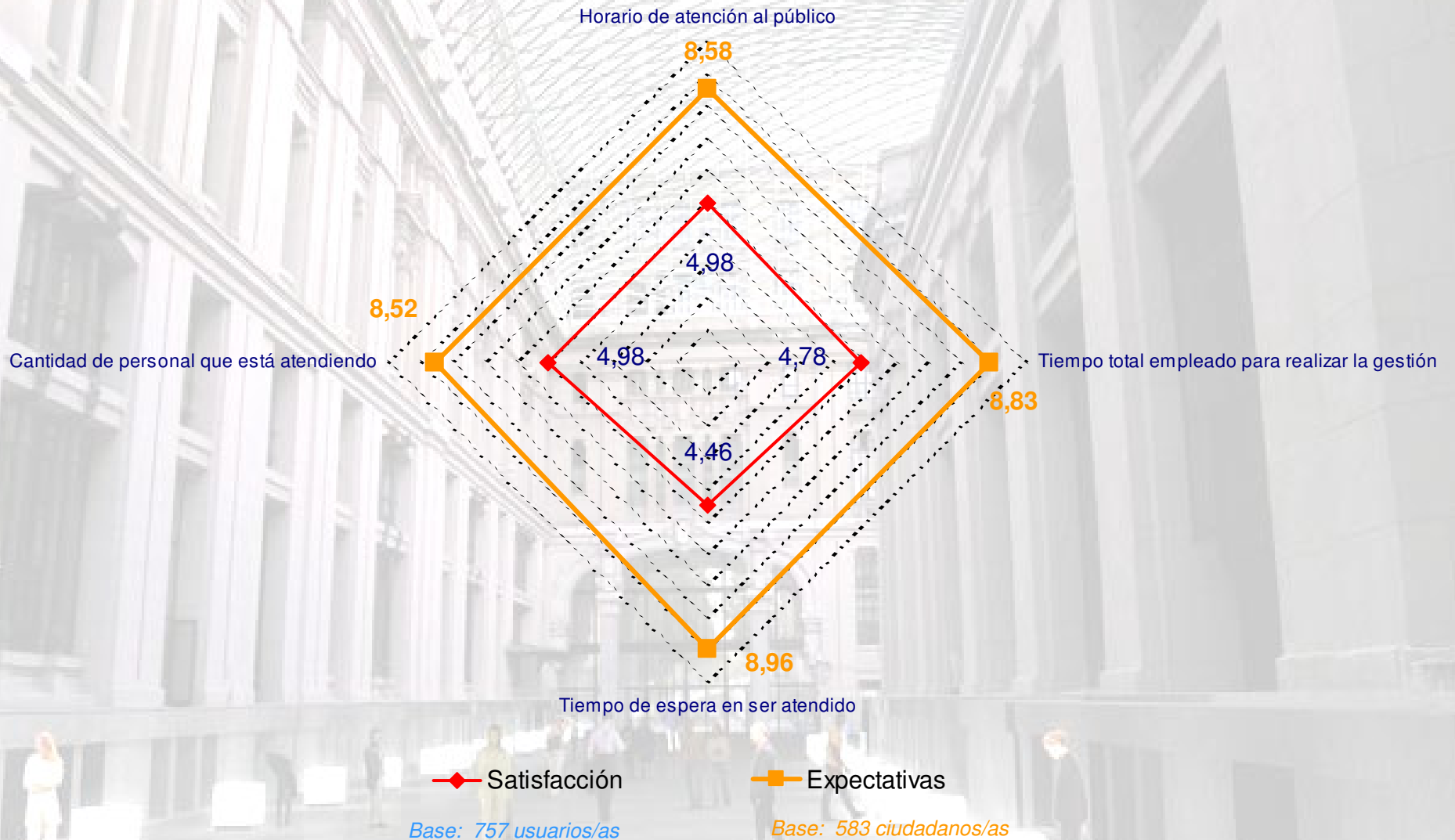
◆ Satisfacción

■ Expectativas

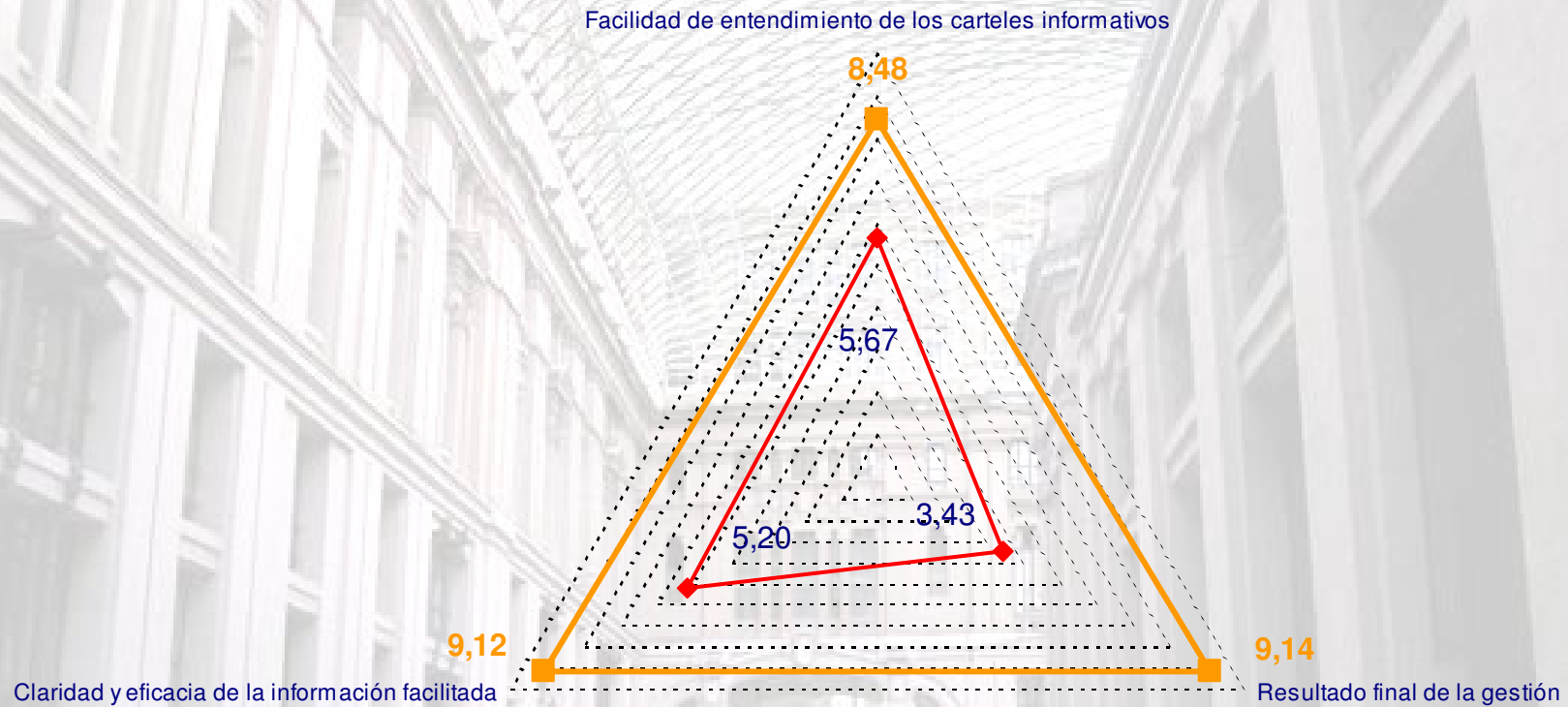
Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

## Capacidad de respuesta ATENCIÓN PRESENCIAL



## Fiabilidad y eficacia ATENCIÓN PRESENCIAL



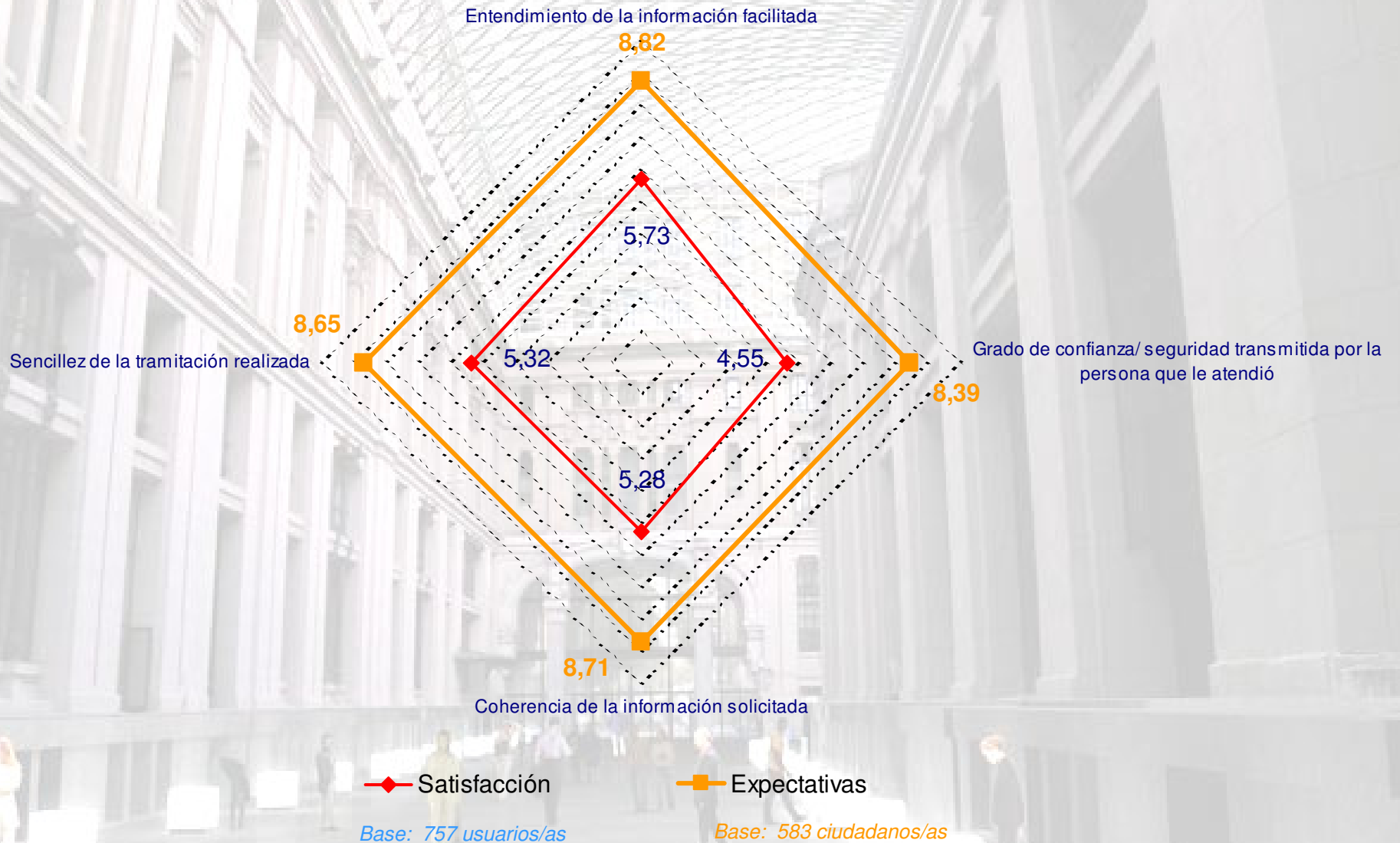
◆ Satisfacción

■ Expectativas

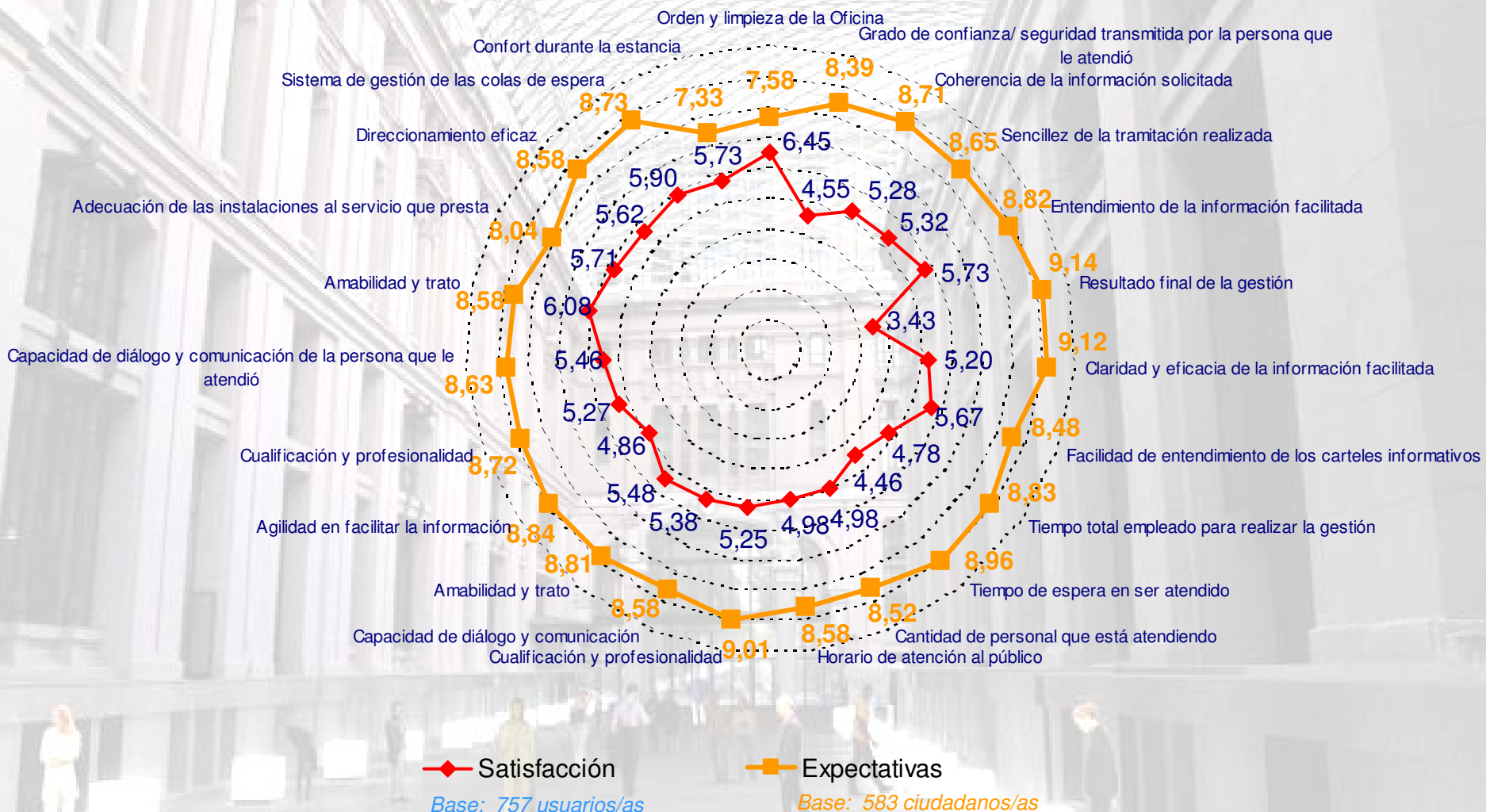
Base: 757 usuarios/as

Base: 583 ciudadanos/as

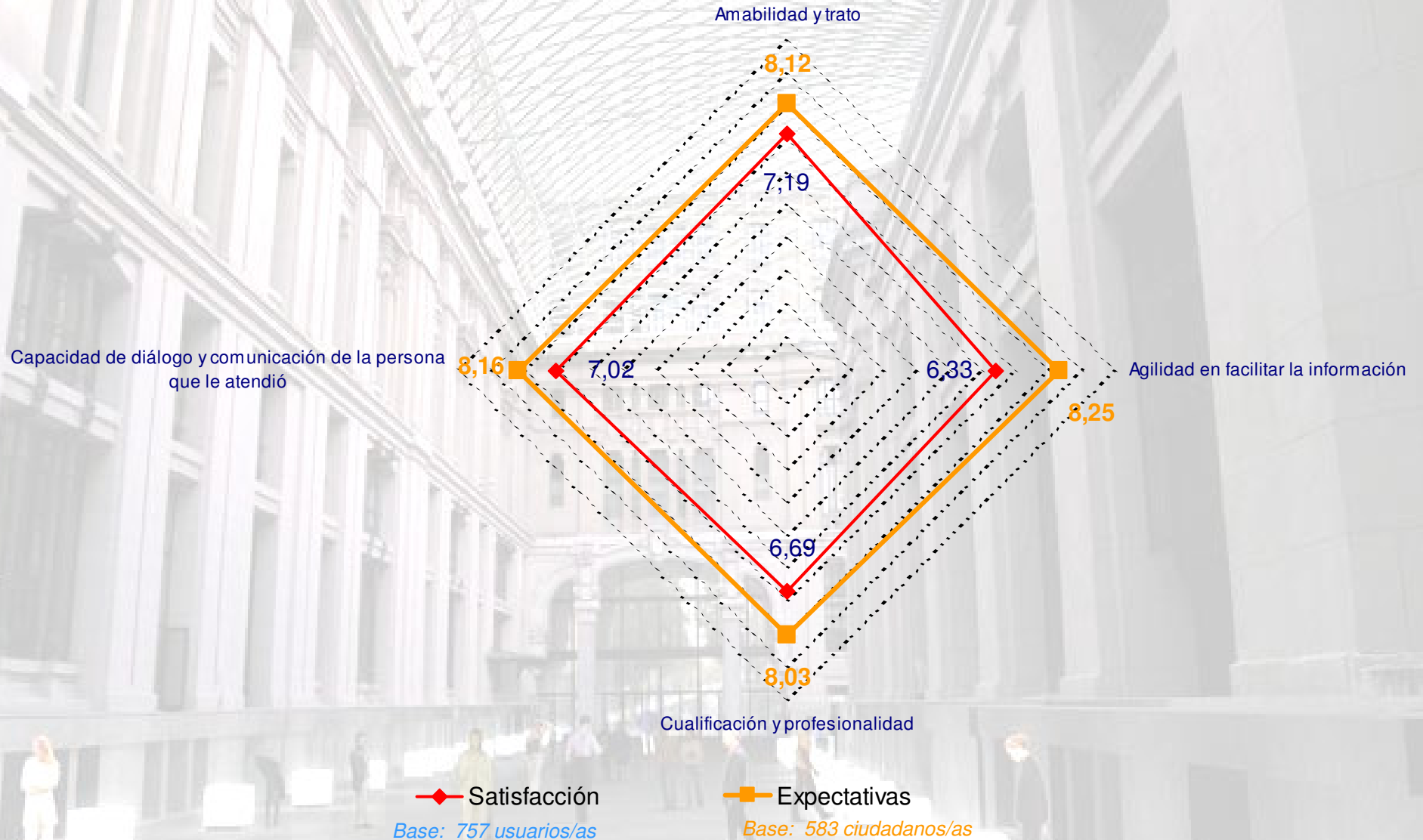
## Seguridad transmitida ATENCIÓN PRESENCIAL



### Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL

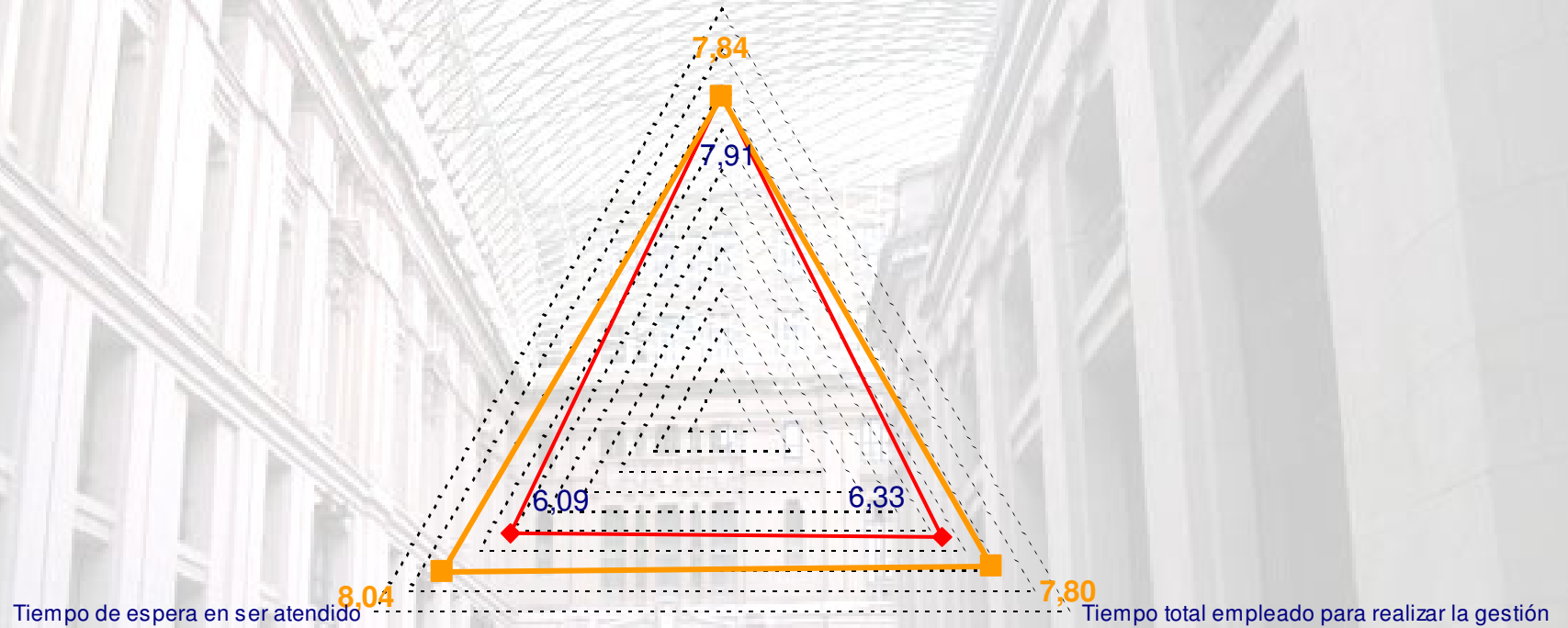


## Personal ATENCIÓN TELEFÓNICA



## Capacidad de respuesta ATENCIÓN TELEFÓNICA

Horario de atención al público



◆ Satisfacción

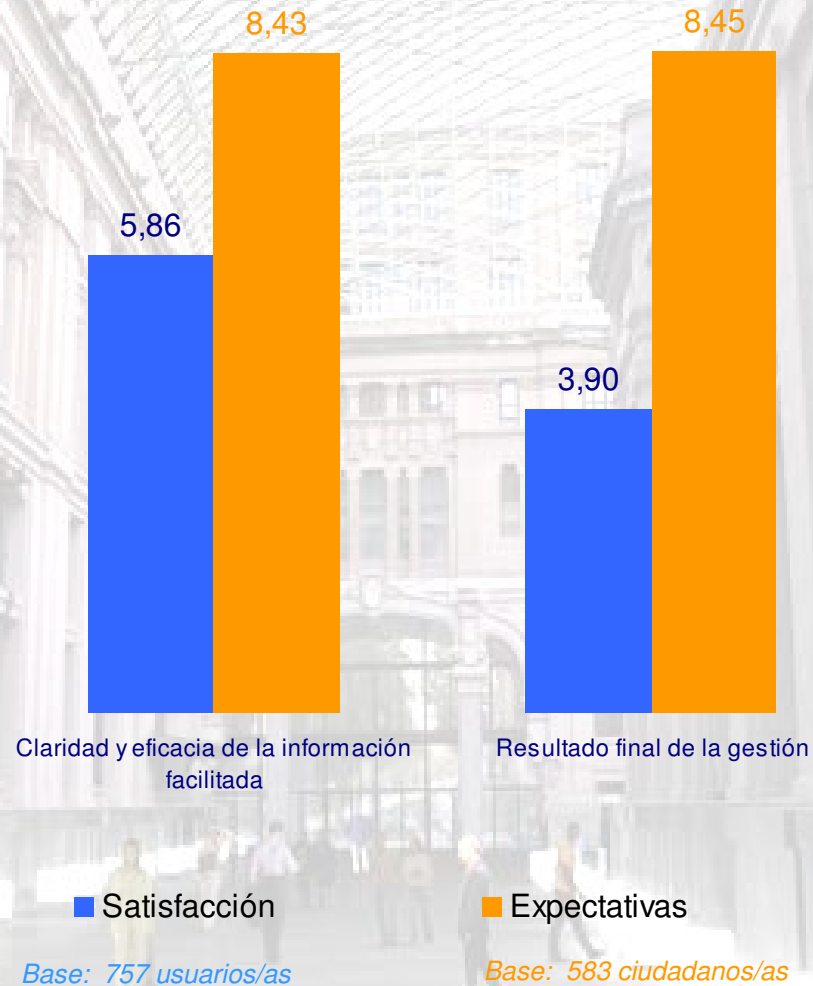
Base: 757 usuarios/as

■ Expectativas

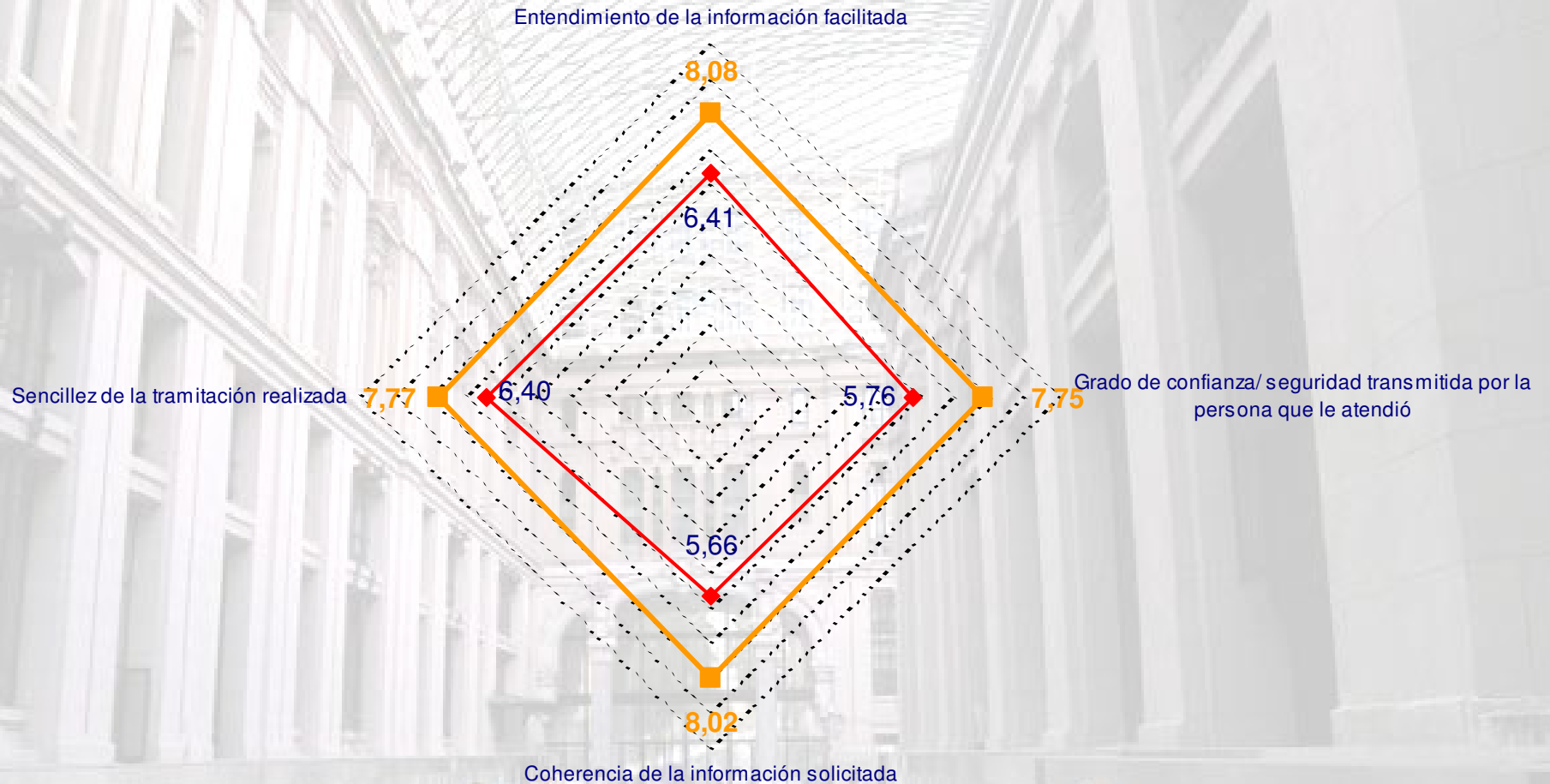
Base: 583 ciudadanos/as



## Fiabilidad y eficacia ATENCIÓN TELEFÓNICA



## Seguridad transmitida ATENCIÓN TELEFÓNICA



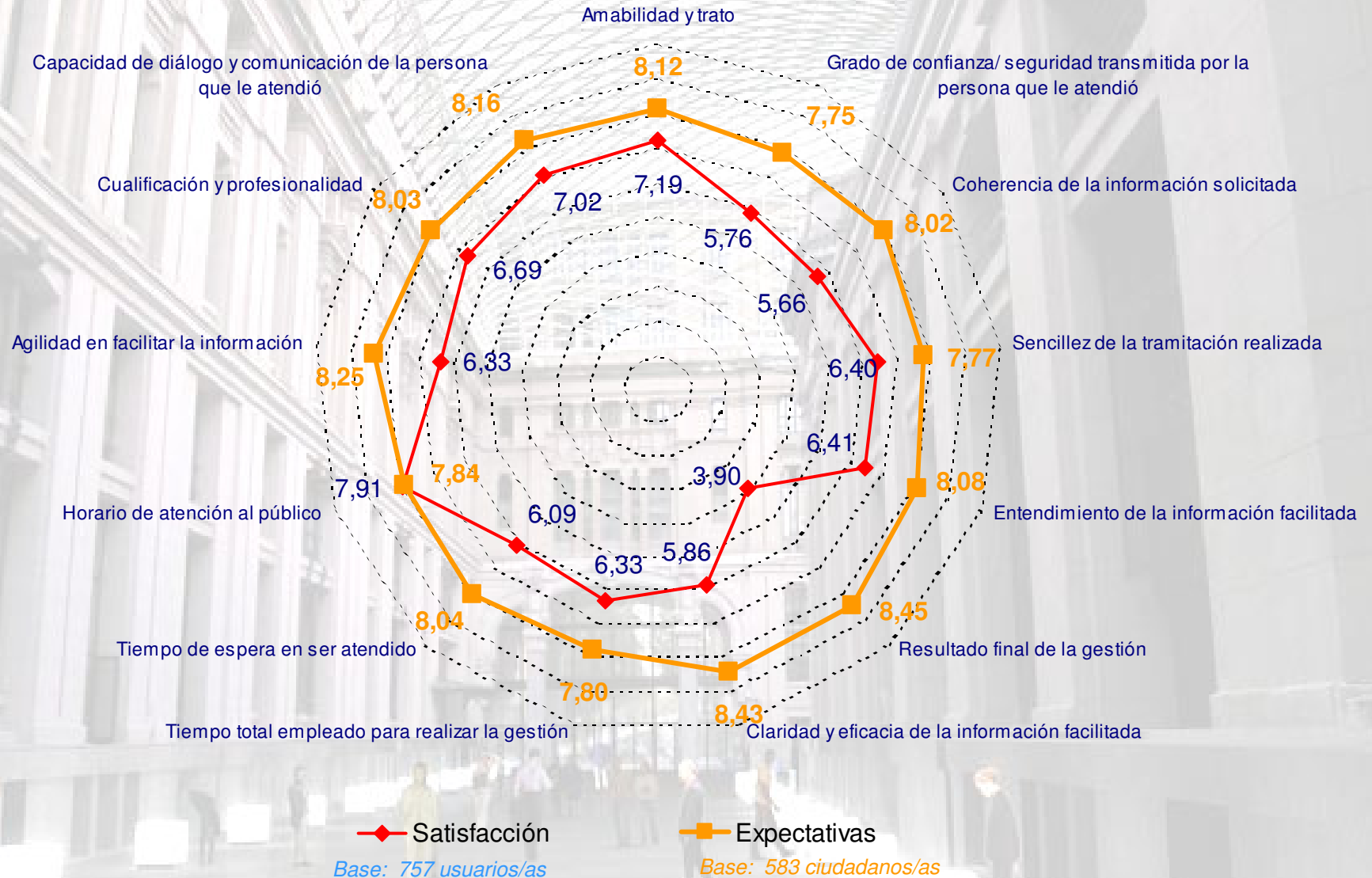
◆ Satisfacción

■ Expectativas

Base: 757 usuarios/as

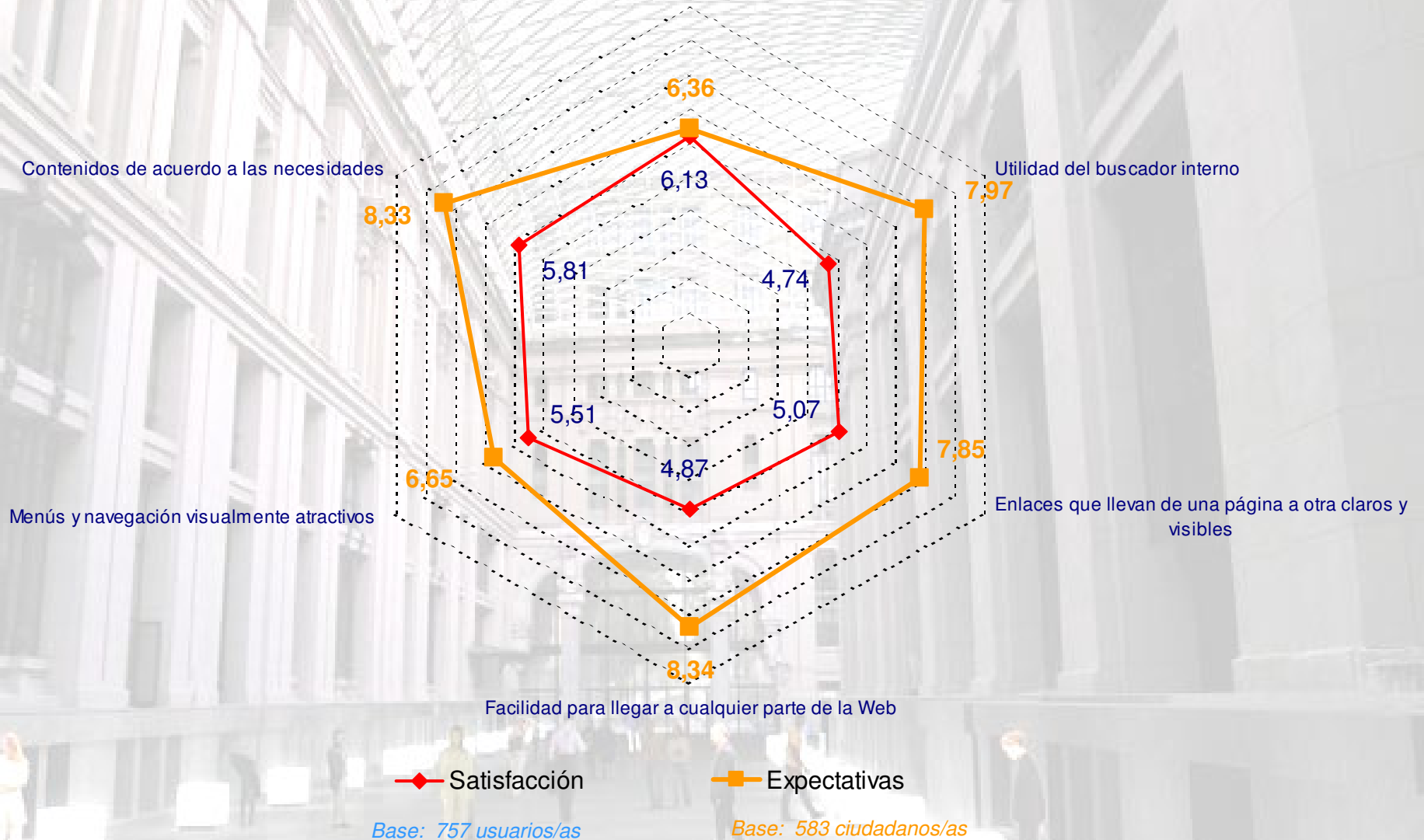
Base: 583 ciudadanos/as

## Resumen ATENCIÓN TELEFÓNICA

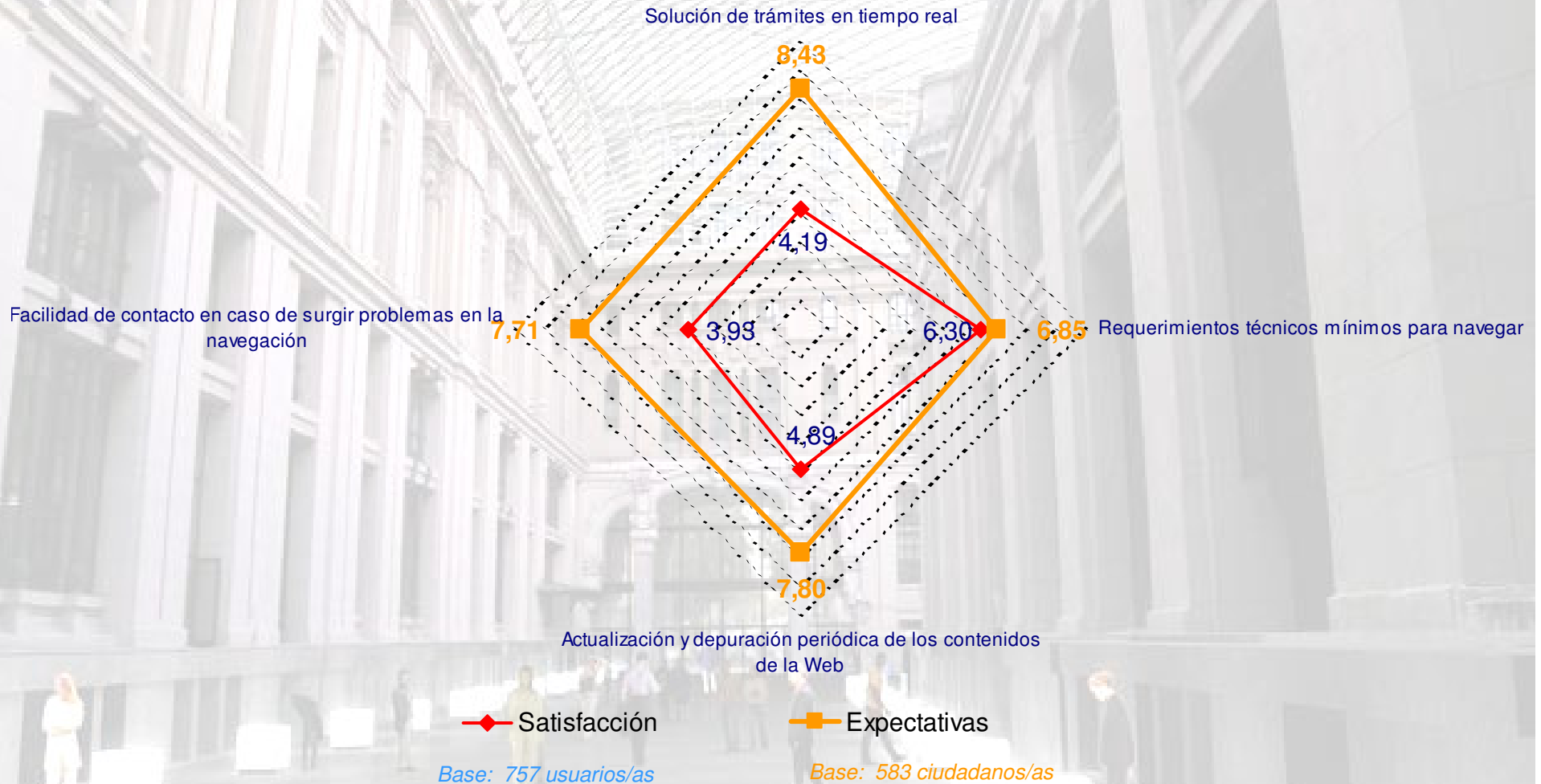


## Elementos tangibles ATENCIÓN TELEMÁTICA

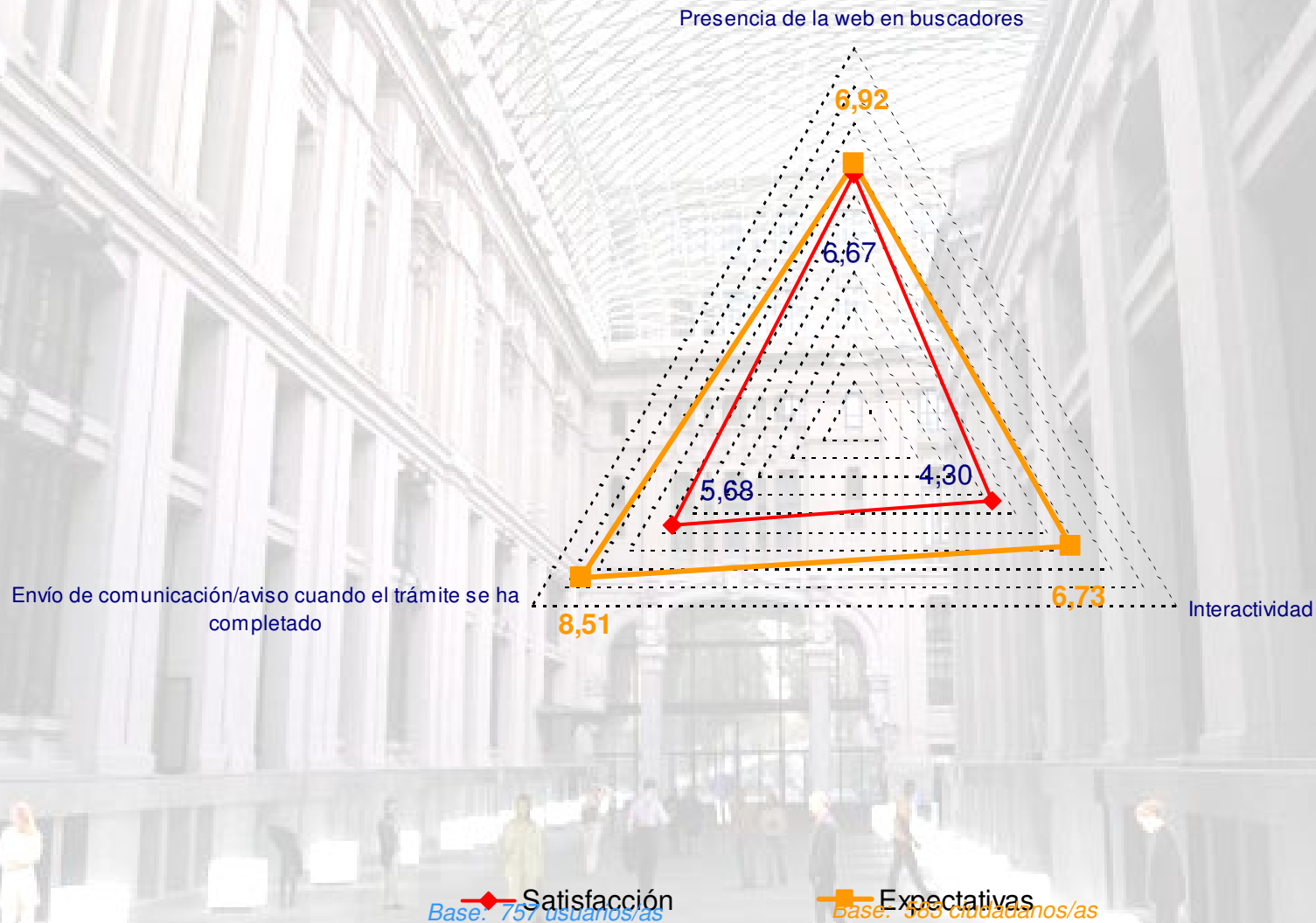
Apariencia inicial de la página Web



## Fiabilidad de la Web ATENCIÓN TELEMÁTICA

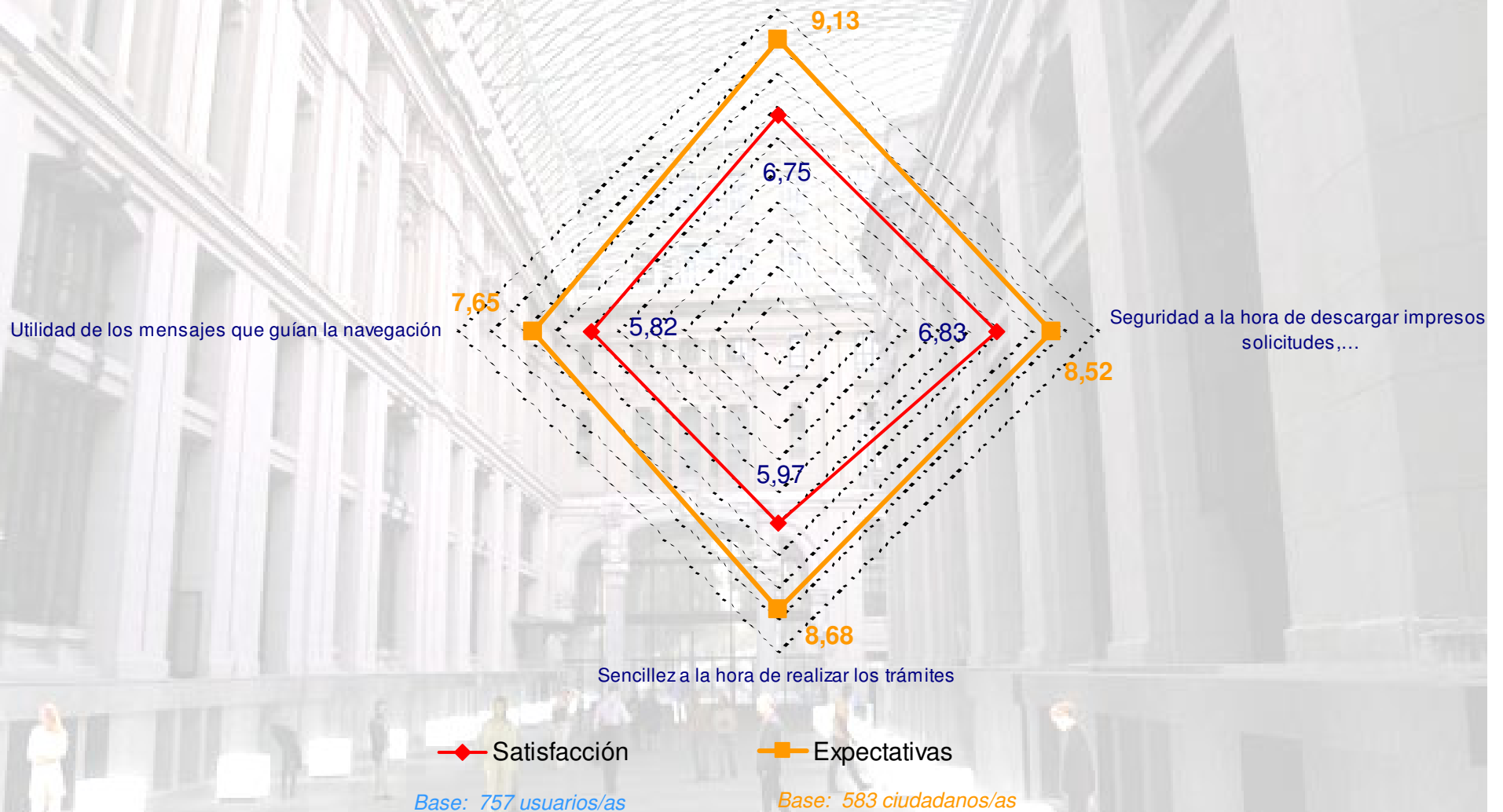


## Capacidad de respuesta ATENCIÓN TELEMÁTICA

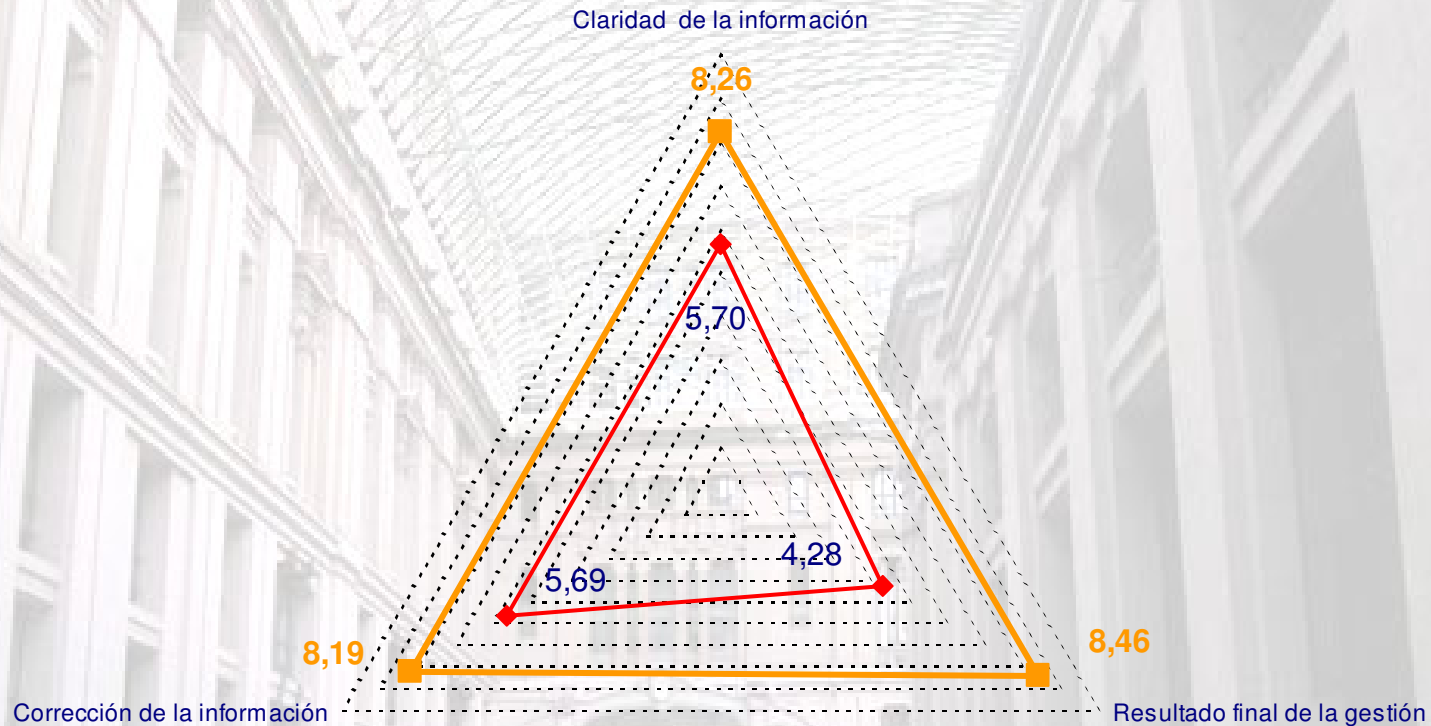


## Seguridad de la web ATENCIÓN TELEMÁTICA

Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales



## Fiabilidad y eficacia ATENCIÓN TELEMÁTICA

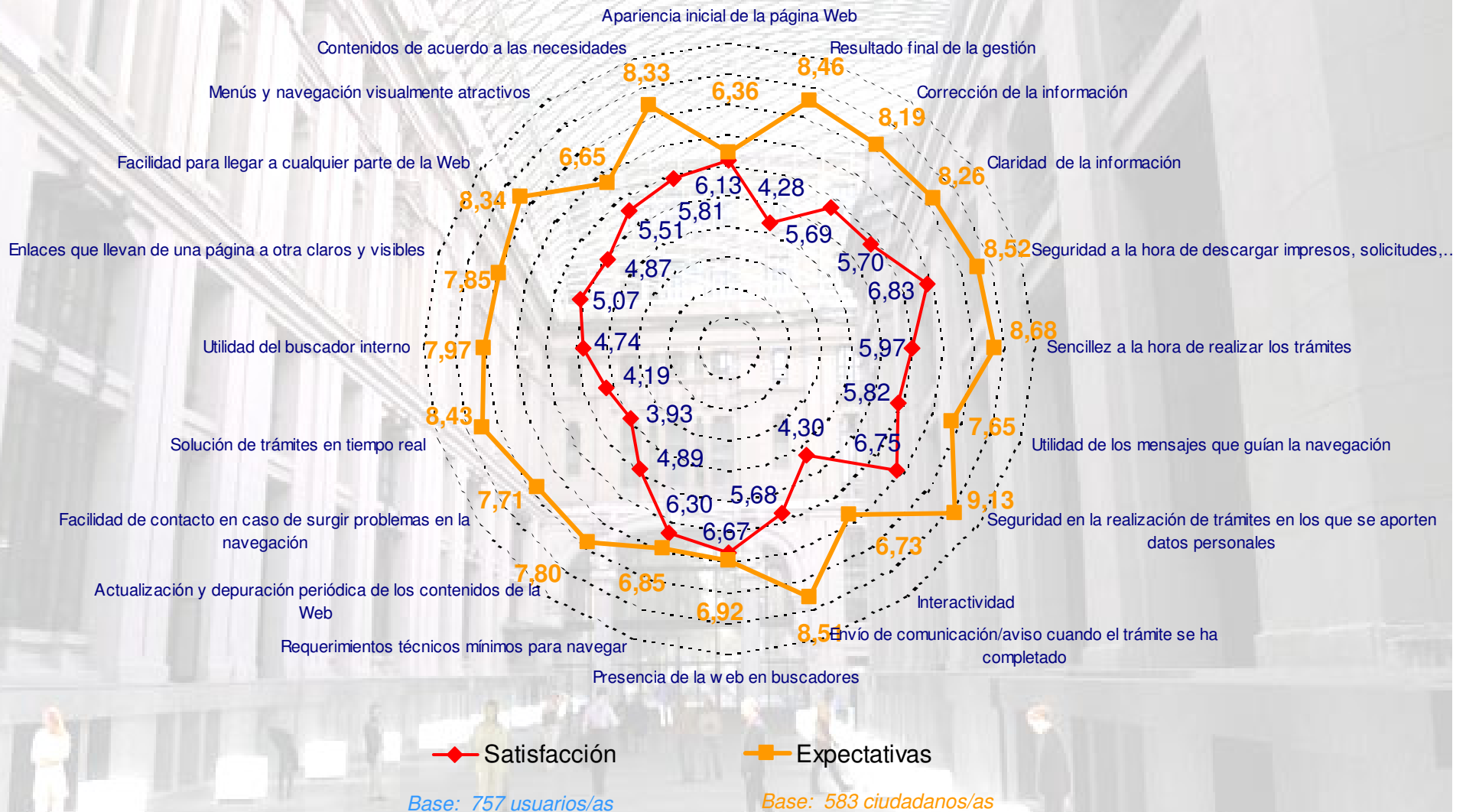


◆ Satisfacción  
Base: 757 usuarios/as

■ Expectativas  
Base: 903 ciudadanos/as



## Resumen ATENCIÓN TELEMÁTICA

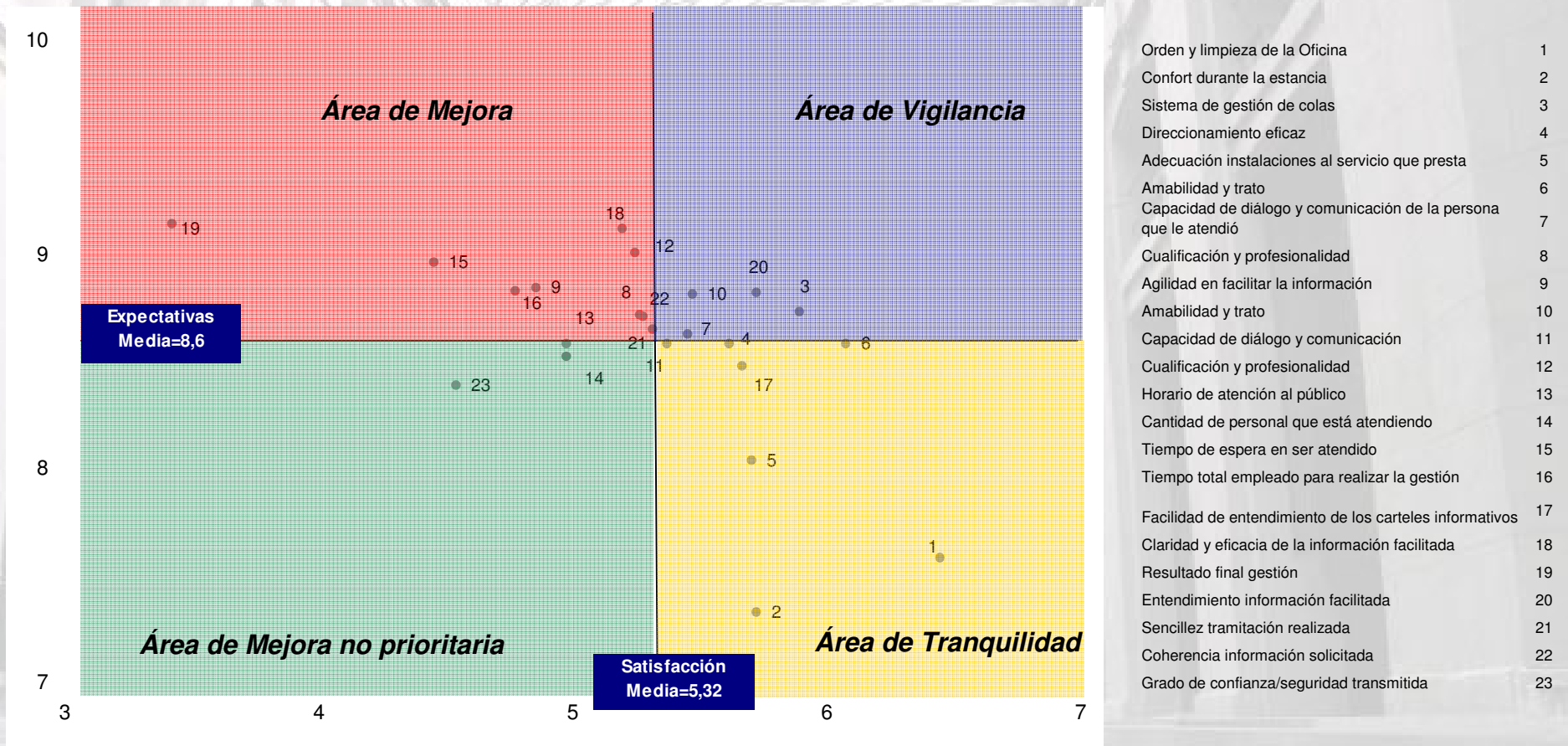


## Matriz de actuación

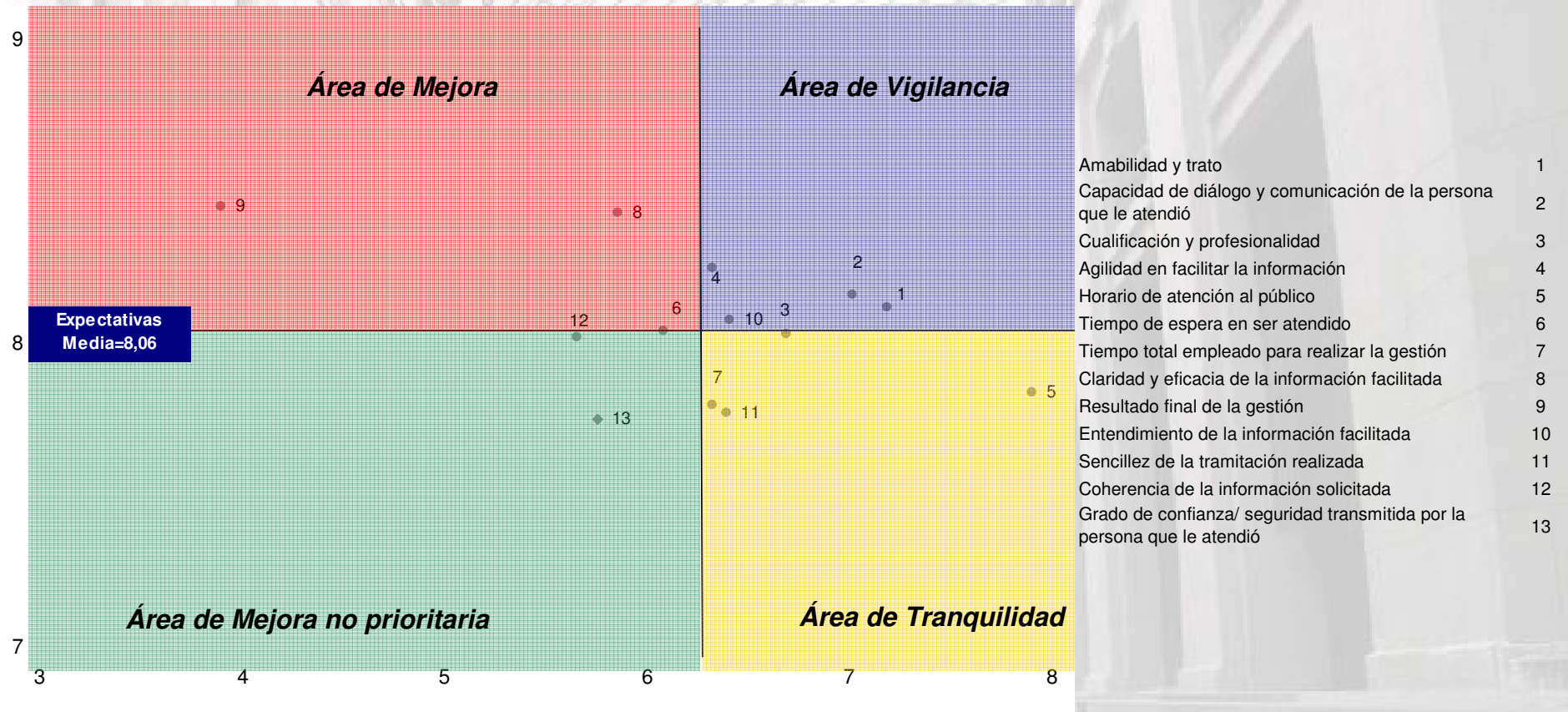
Con el objeto de visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida, se genera la siguiente matriz de actuación en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as y la percepción recibida del servicio, se sitúan los diferentes indicadores en cuatro cuadrantes:

- **Área de mejora no prioritarias o a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de expectativas y percepción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- **Área de mejora prioritaria.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de expectativas, pero sin embargo se encuentran por debajo de la media en percepción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- **Área de tranquilidad, exceso de recursos.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en expectativas pero por encima de la media en percepción. Son recursos en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- **Área de vigilancia, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuyas expectativas y percepción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

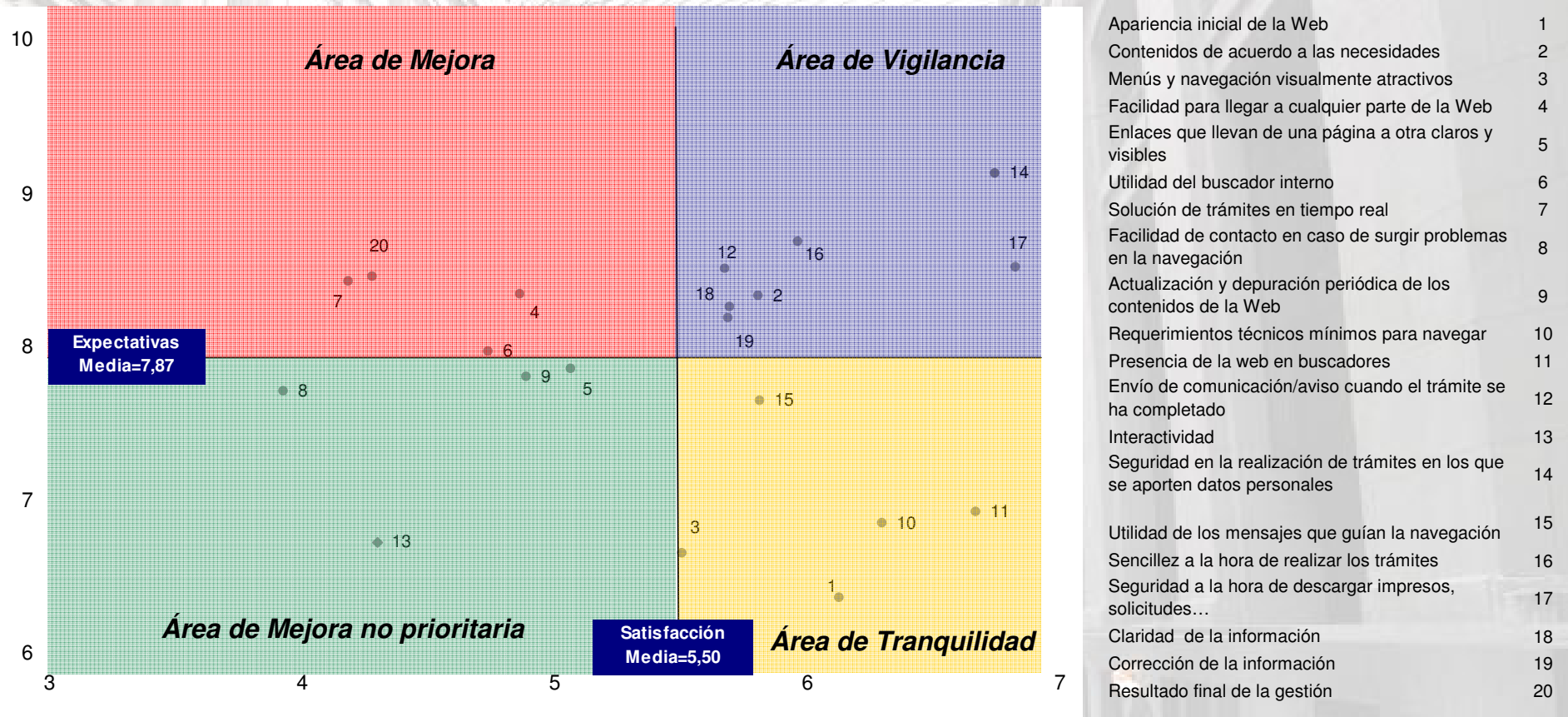
## Matriz de actuación ATENCIÓN PRESENCIAL



**Matriz de actuación ATENCIÓN TELEFÓNICA**

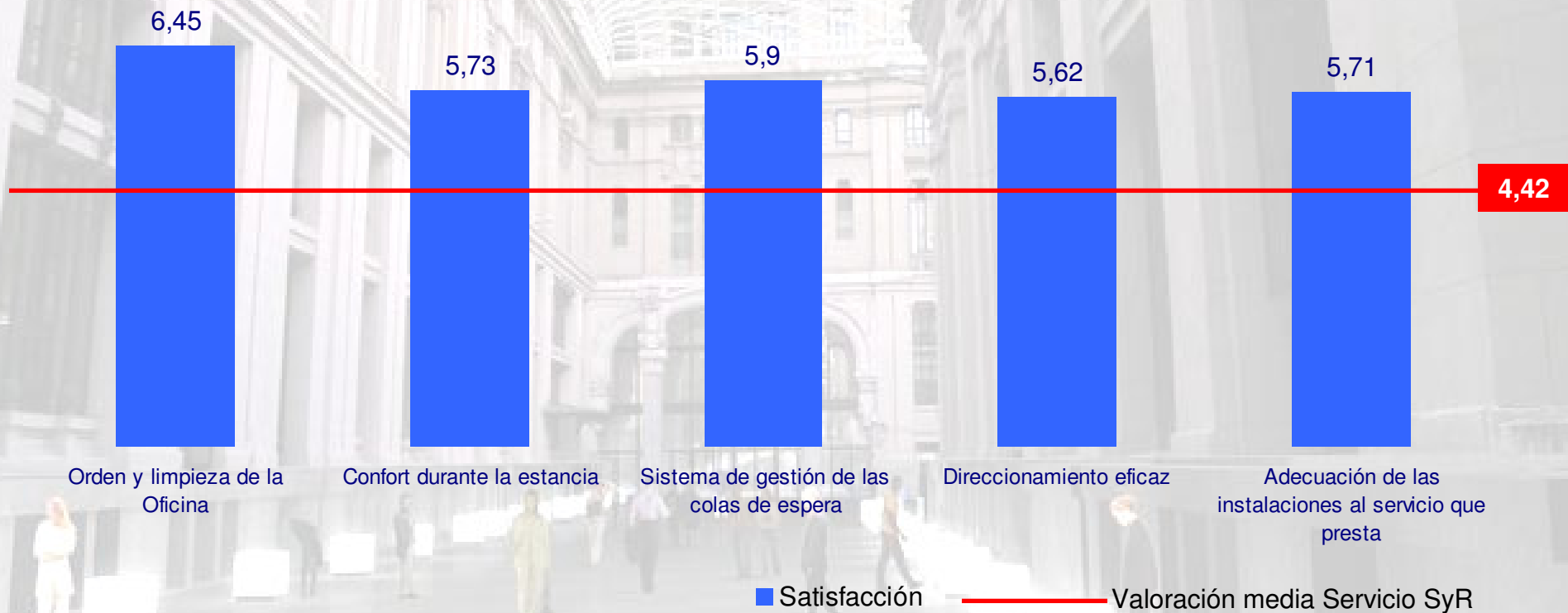


## Matriz de actuación ATENCIÓN TELEMÁTICA

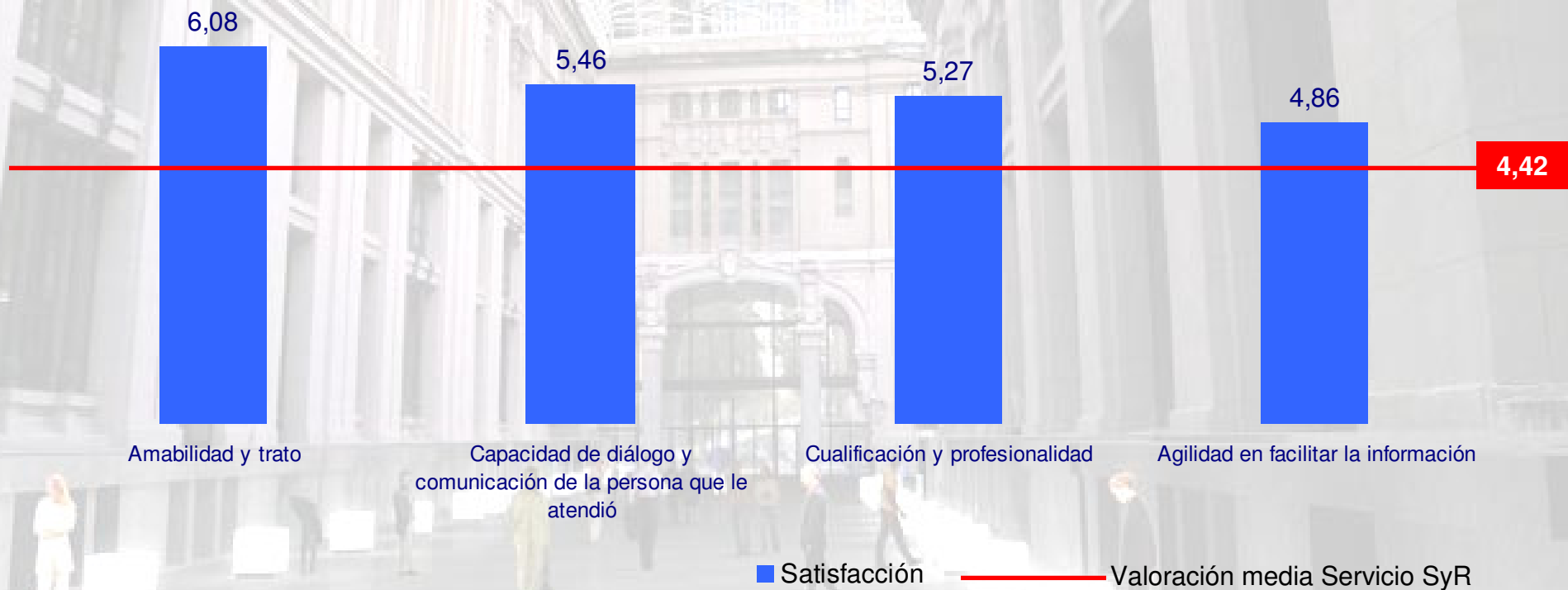


- 1 Apariencia inicial de la Web
- 2 Contenidos de acuerdo a las necesidades
- 3 Menús y navegación visualmente atractivos
- 4 Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web
- 5 Enlaces que lleven de una página a otra claros y visibles
- 6 Utilidad del buscador interno
- 7 Solución de trámites en tiempo real
- 8 Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación
- 9 Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web
- 10 Requerimientos técnicos mínimos para navegar
- 11 Presencia de la web en buscadores
- 12 Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado
- 13 Interactividad
- 14 Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales
- 15 Utilidad de los mensajes que guían la navegación
- 16 Sencillez a la hora de realizar los trámites
- 17 Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes...
- 18 Claridad de la información
- 19 Corrección de la información
- 20 Resultado final de la gestión

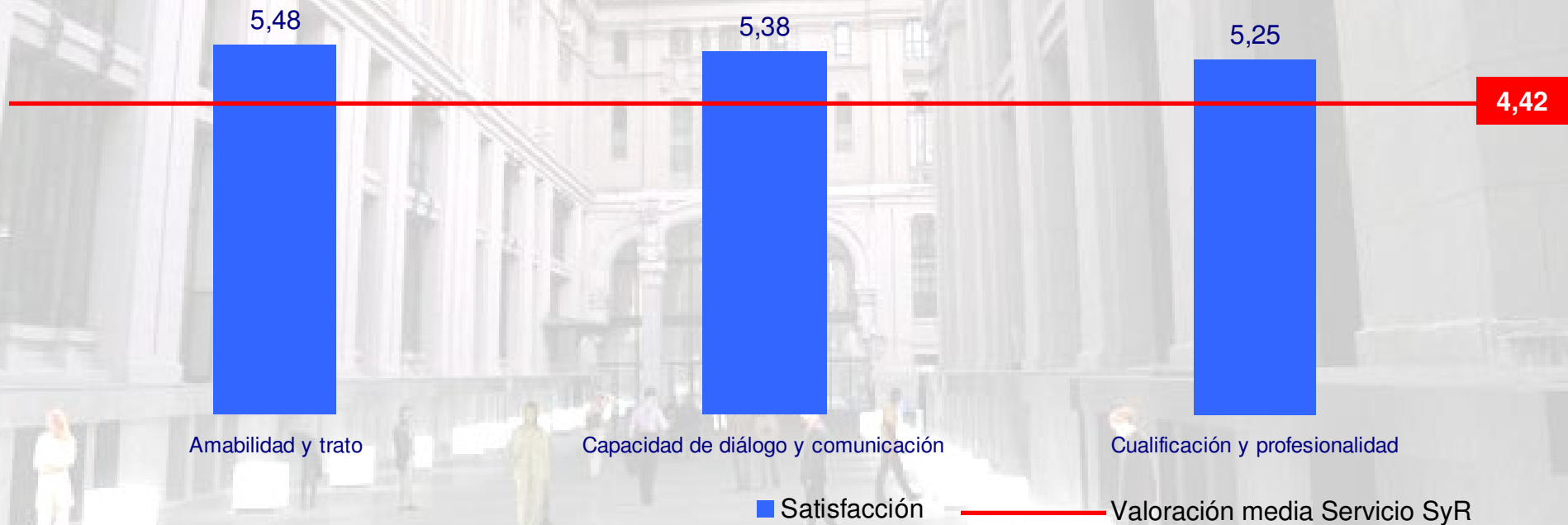
Satisfacción elementos tangibles **ATENCIÓN PRESENCIAL** frente a valoración media



**Satisfacción personal de recepción y direccionamiento ATENCIÓN PRESENCIAL frente a valoración media**

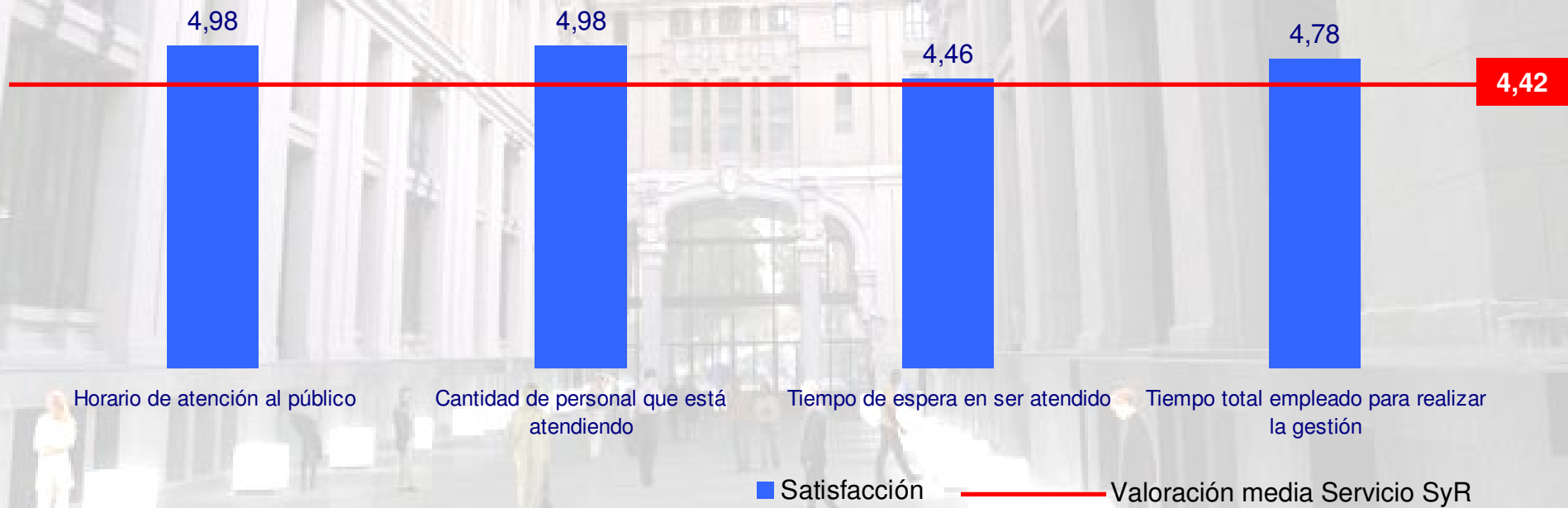


Satisfacción personal realización gestiones **ATENCIÓN PRESENCIAL** frente a valoración media

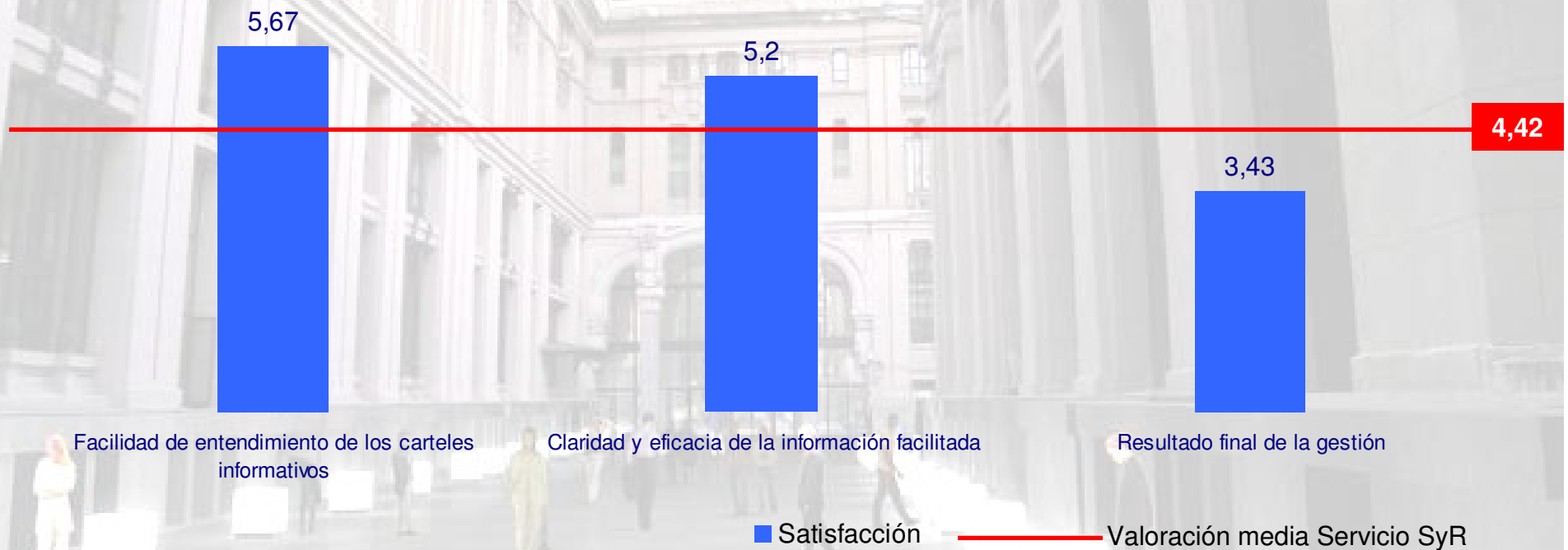




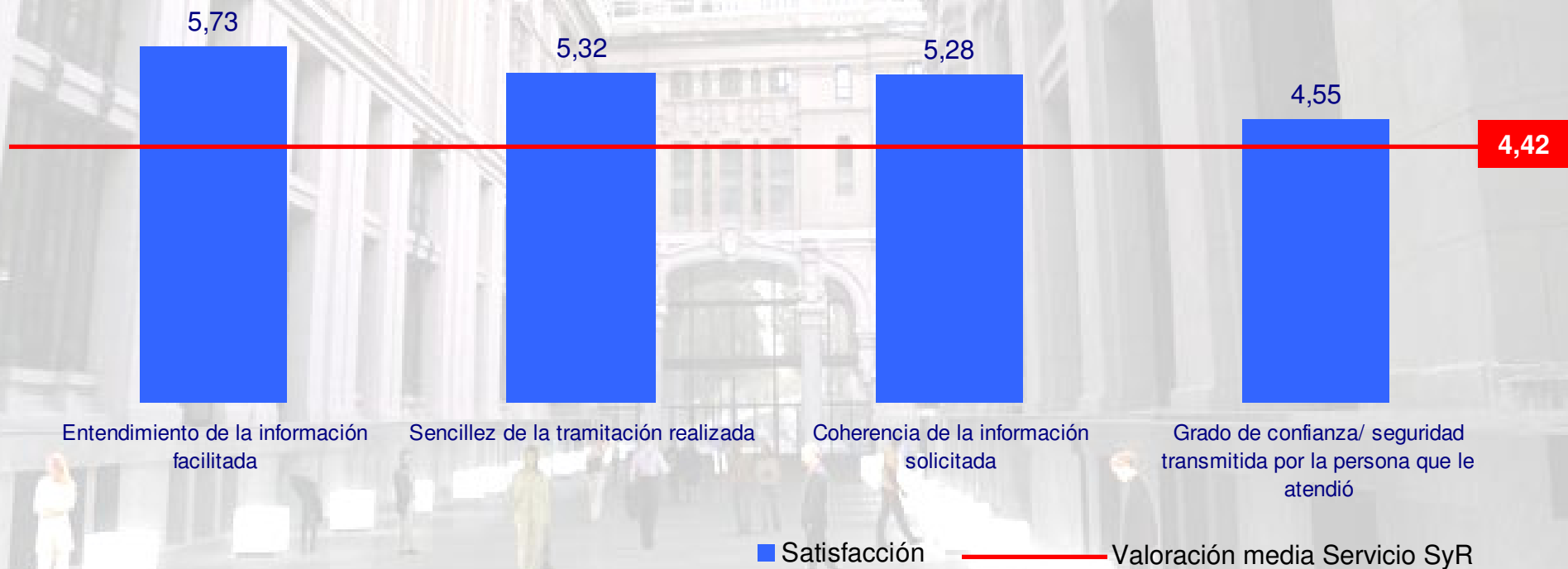
Satisfacción capacidad de respuesta **ATENCIÓN PRESENCIAL** frente a valoración media



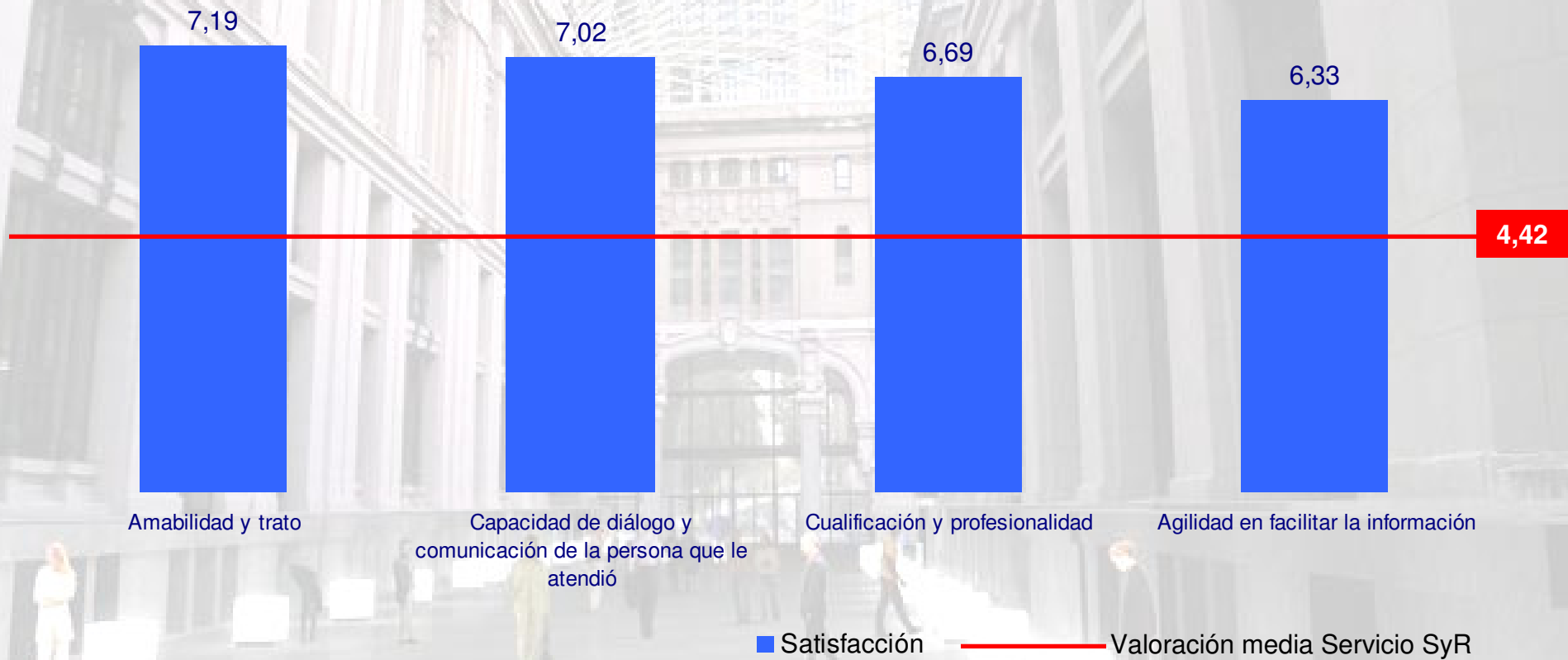
Satisfacción fiabilidad y eficacia **ATENCIÓN PRESENCIAL** frente a valoración media



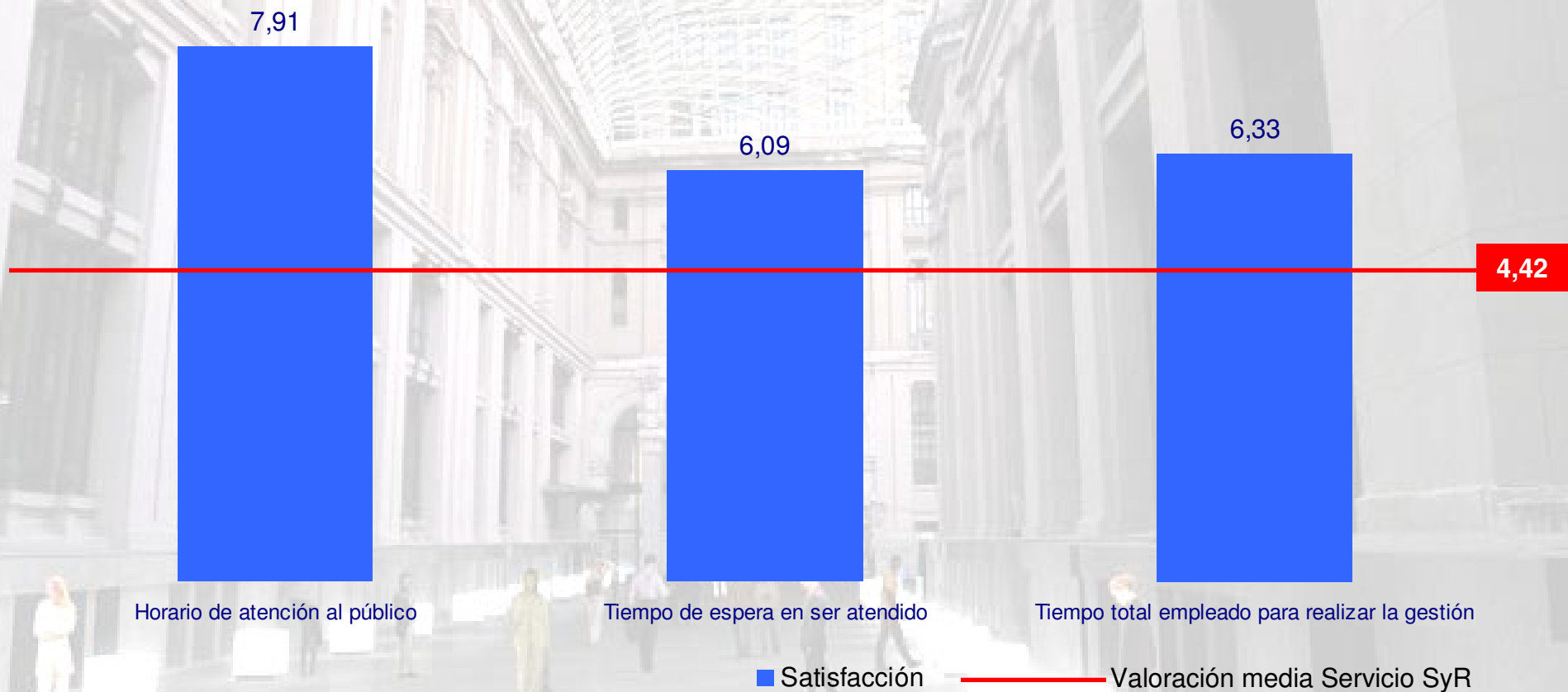
Satisfacción seguridad transmitida ATENCIÓN PRESENCIAL frente a valoración media



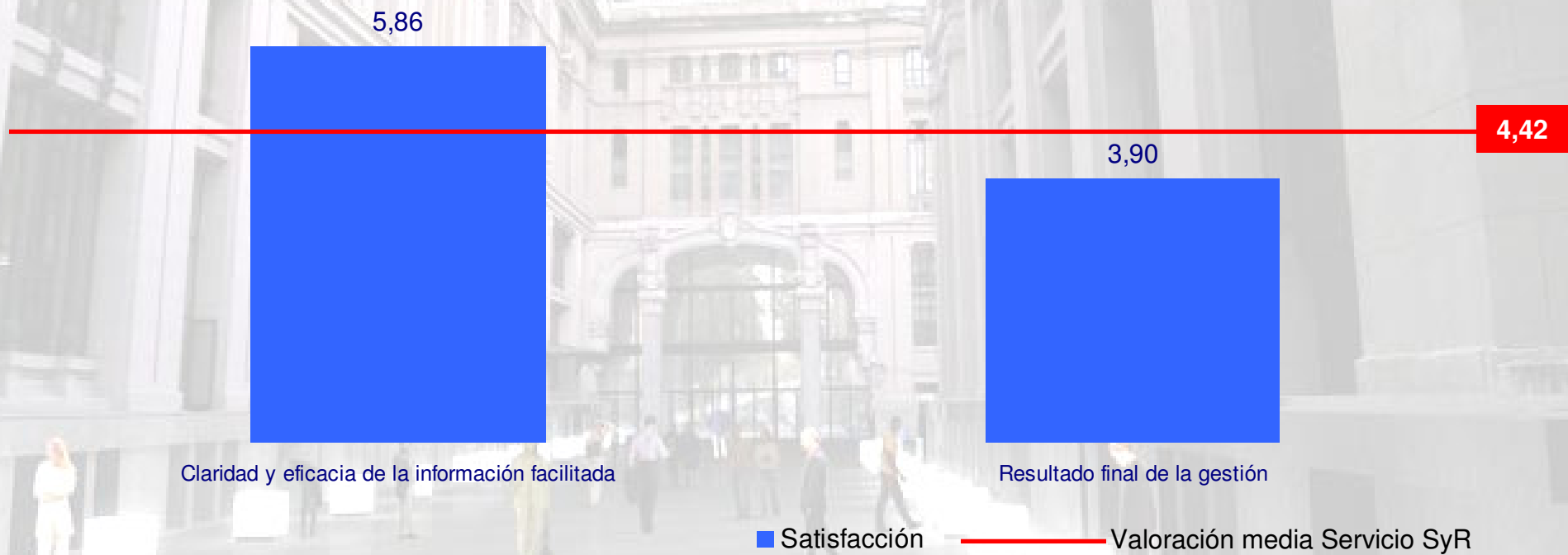
Satisfacción personal ATENCIÓN TELEFÓNICA frente a valoración media



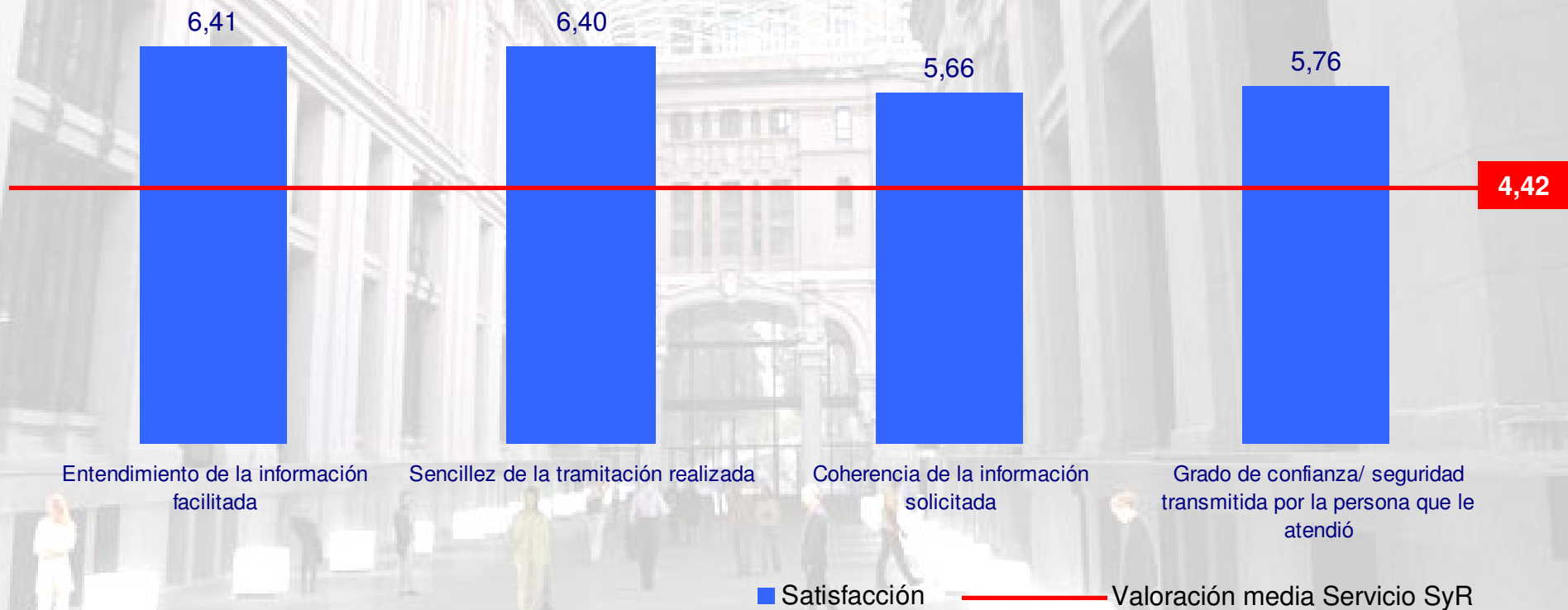
Satisfacción capacidad de respuesta **ATENCIÓN TELEFÓNICA** frente a valoración media



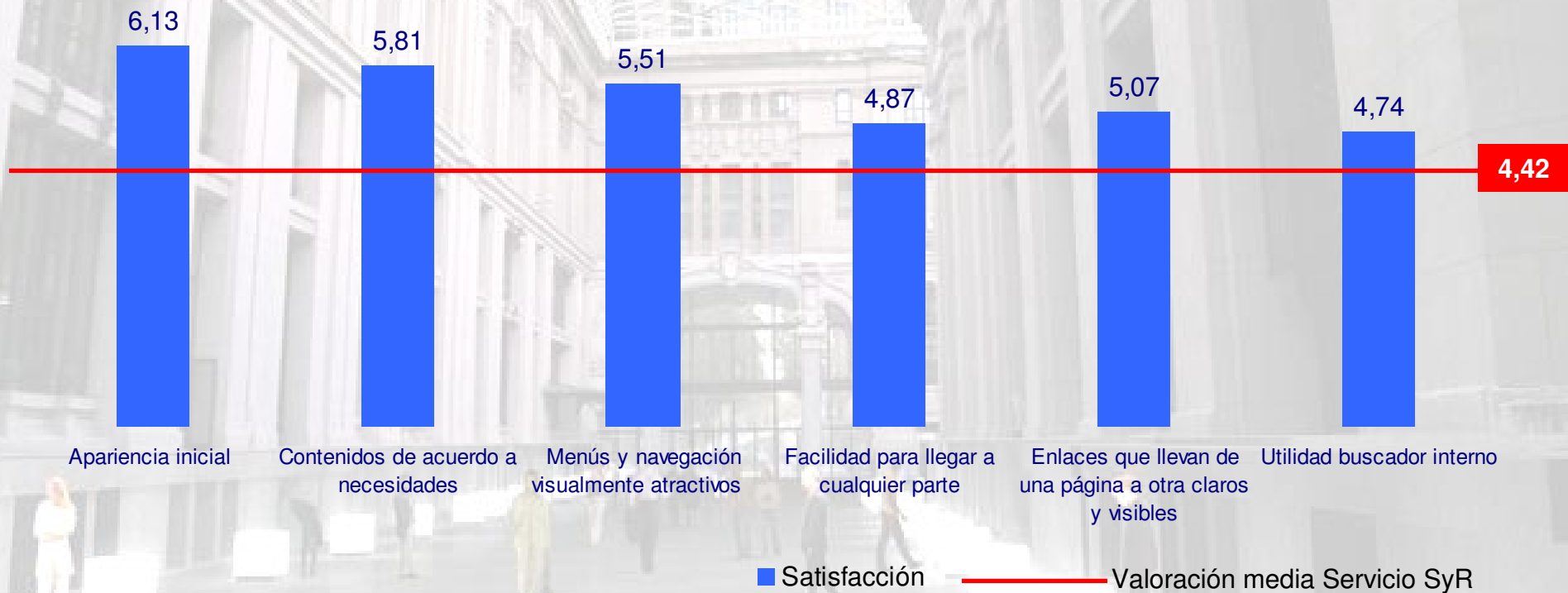
Satisfacción fiabilidad y eficacia ATENCIÓN TELEFÓNICA frente a valoración media



Satisfacción seguridad transmitida ATENCIÓN TELEFÓNICA frente a valoración media

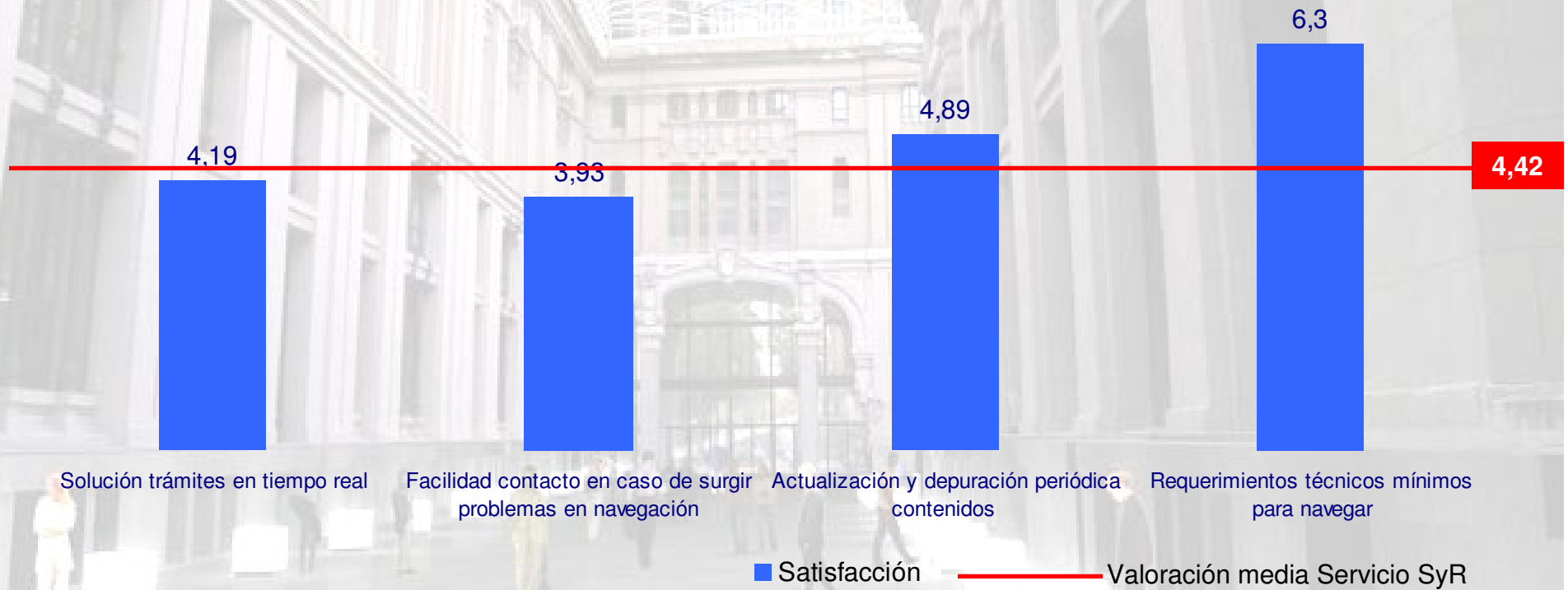


Satisfacción elementos tangibles **ATENCIÓN TELEMÁTICA** frente a valoración media

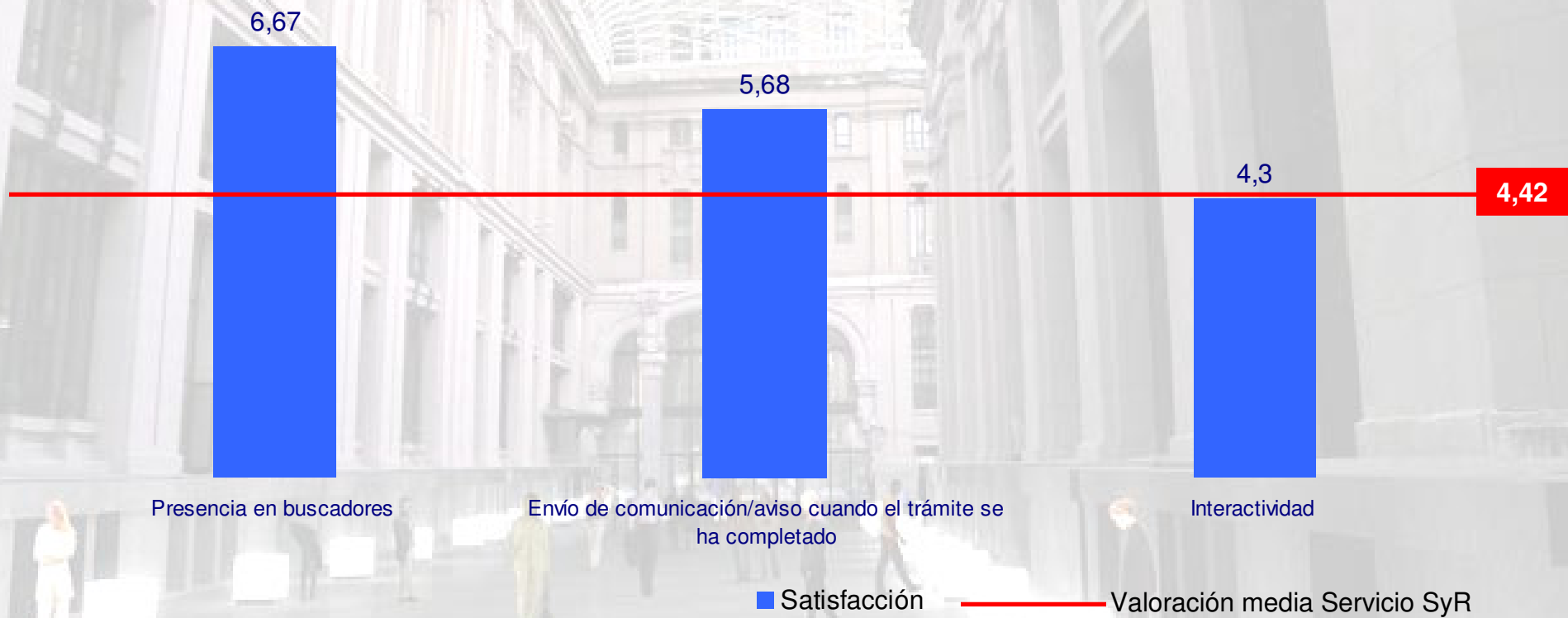




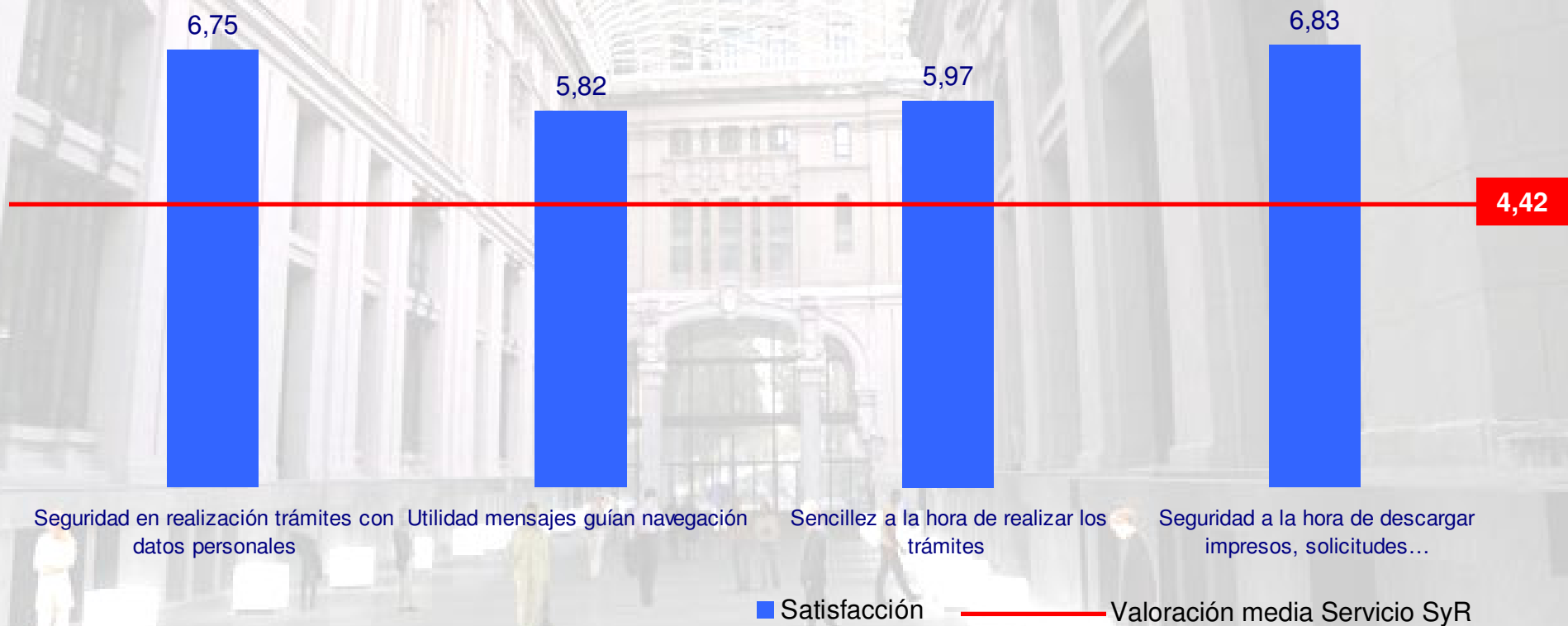
Satisfacción fiabilidad de la web ATENCIÓN TELEMÁTICA frente a valoración media



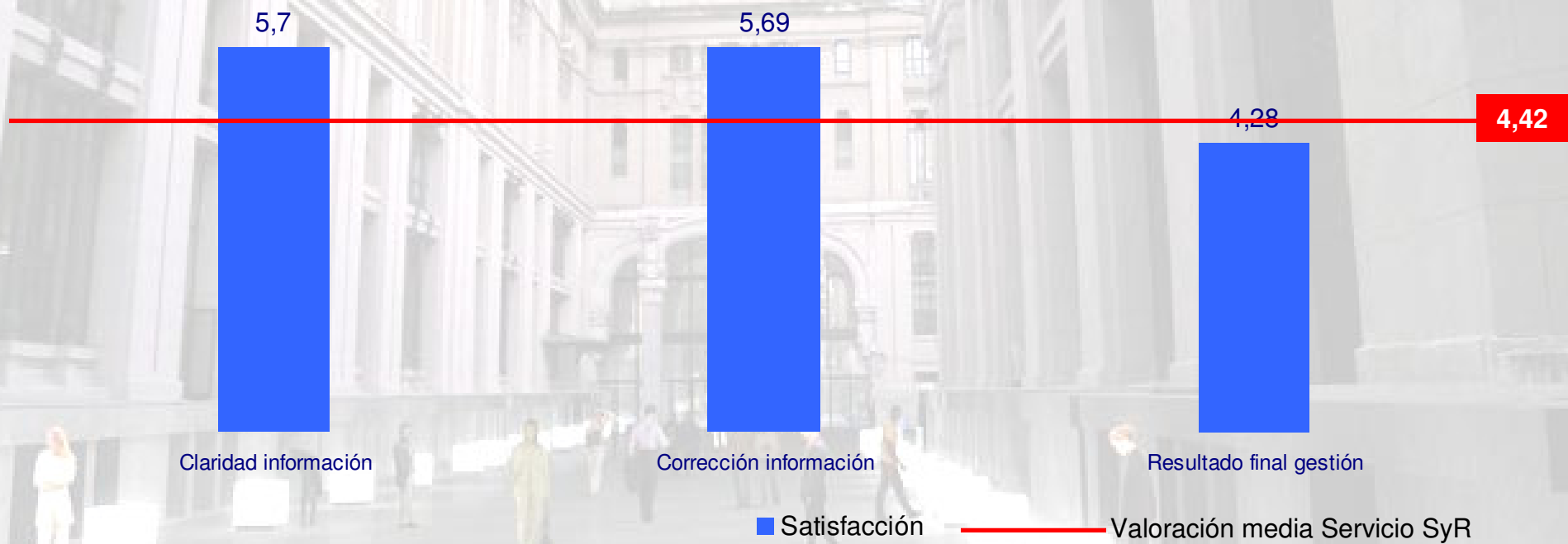
Satisfacción capacidad de respuesta **ATENCIÓN TELEMÁTICA** frente a valoración media



Satisfacción seguridad de la web ATENCIÓN TELEMÁTICA frente a valoración media



Satisfacción fiabilidad y eficacia del servicio ATENCIÓN TELEMÁTICA frente a valoración media



## **OBJETIVOS**

- *Perfil del entrevistado*

- *La visita a munimadrid.es*

- *Valoraciones generales*

- *Canales de información*

- *Benchmarking*

## **METODOLOGÍA**

- *Características de la gestión*

## **INFORME DE RESULTADOS**

- *Satisfacción con el servicio*

## **CONCLUSIONES**

- *Sugerencias de mejora*

- *Calidad de servicio modelo Servqual*

# 10. Conclusiones



LÍNEA  
madrid

- ✓ **Seis de cada diez** tomas de contacto con el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid corresponden a **Reclamaciones** presentándose la mayor parte de éstas a través de **munimadrid.es**
- ✓ La **utilidad** del Servicio es **valorada más positivamente que la calidad** del mismo: el 55% considera que este servicio es útil o muy útil frente a un 38% de usuarios satisfechos o muy satisfechos
- ✓ Un **20%** de los usuarios del Servicio de SyR **declara haber interpuesto una reclamación** sobre el mismo
- ✓ El **80%** de los usuarios afirma que **volvería a utilizar este Servicio** si tuvieran que realizar una nueva sugerencia, reclamación o felicitación. En la misma línea, un 72% de usuarios afirman que recomendarían este Servicio para presentar sugerencias o reclamaciones
- ✓ **Munimadrid.es** es el **canal que recoge mayor número de sugerencias y reclamaciones** y, además, es el que cuenta con mayor notoriedad entre aquellas personas que interponen sus quejas y comentarios a través de otros canales. La **comodidad** y la **rapidez** proporcionada por Internet son destacadas como las dos **principales razones para optar por este canal** de comunicación
- ✓ **Utilizar el Servicio es más sencillo** de lo que las personas no usuarias del mismo creen

- ✓ **Siete de cada diez** usuarios del Servicio de SyR **obtuvieron una respuesta, tasa muy superior a las expectativas** manifestadas por los ciudadanos respecto a la hipotética obtención de respuesta. Estas respuestas fueron recibidas mayoritariamente a través de correo electrónico. Sin embargo, respecto al **tiempo de respuesta**, las **expectativas** de los ciudadanos son **mucho más optimistas** (79% cree que la obtendrían en menos de 15 días) **que la realidad** (únicamente el 26% la recibió en ese plazo)
- ✓ Únicamente **dos de cada diez** usuarios que obtuvieron respuesta **consiguieron una resolución total** a su petición
- ✓ El de la **Comunidad de Madrid** es el **otro Servicio de SyR más utilizado** por los usuarios del servicio municipal siendo éste mejor valorado que el autonómico
- ✓ La **temática** de las sugerencias y reclamaciones presentadas es **muy variada**. A pesar de ello, obras y vía pública es la materia sobre la que versa un mayor número de SyR
- ✓ **Algo más de la mitad** de los usuarios han realizado un **seguimiento** de la sugerencia / reclamación interpuesto realizándose ésta, mayoritariamente, **a través de munimadrid.es**
- ✓ En los **canales presencial y telemático** el **nivel de expectativas** de los ciudadanos **supera ampliamente la percepción de calidad** de los usuarios. Sin embargo, en el canal **telefónico**, esta **diferencia** está más **atenuada**