

Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Línea Madrid - 2009



Diciembre 2009

I. METODOLOGÍA



Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2009</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
Tamaño Muestral	2.010 entrevistas (1.253 de satisfacción y 757 de expectativas)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones</p> <p><u>Cuestionario 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>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,23% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 2,83% y en el de expectativas, del +/- 3,63%.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

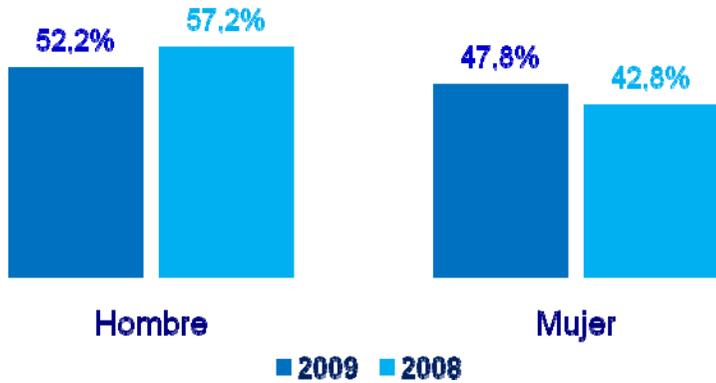
II. INFORME DE RESULTADOS



1. Perfil del usuario



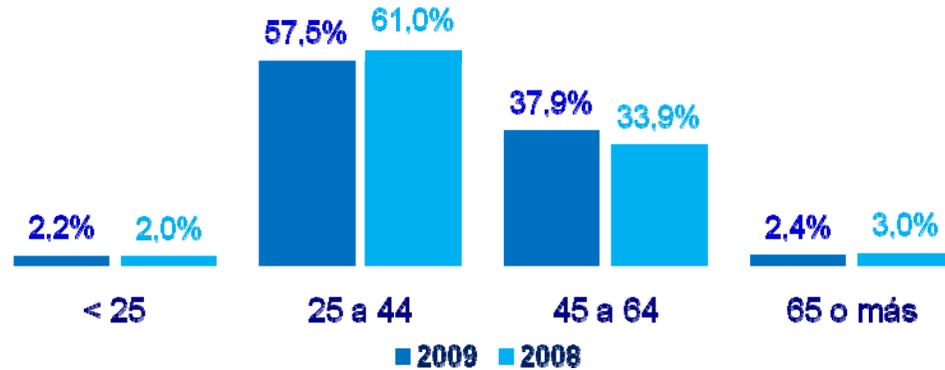
Género



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

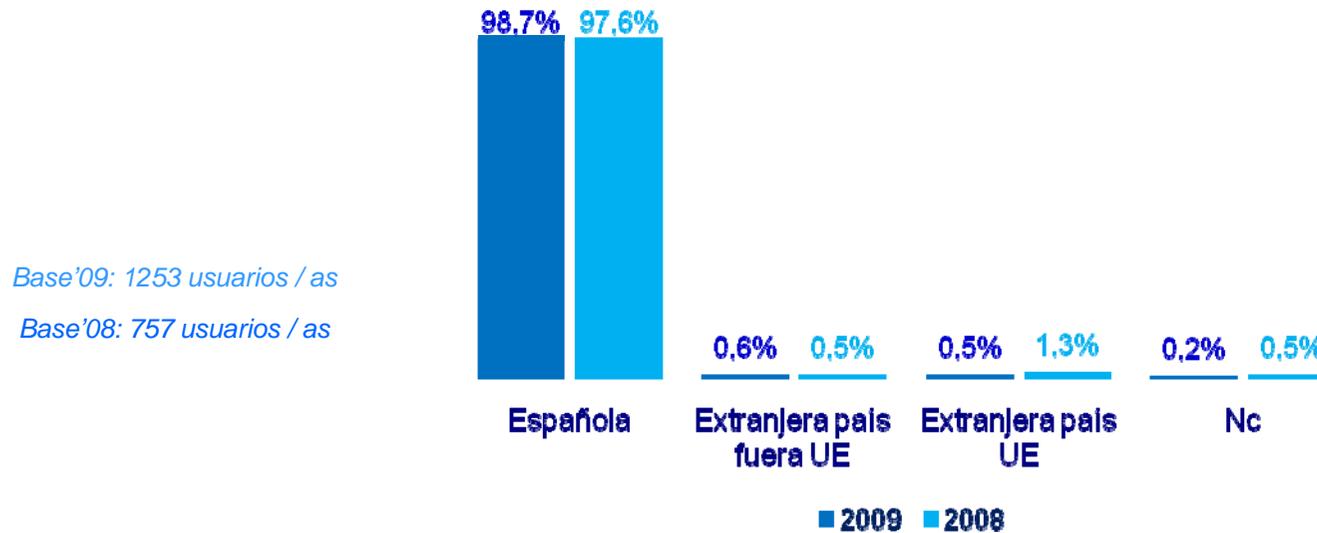
Edad



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

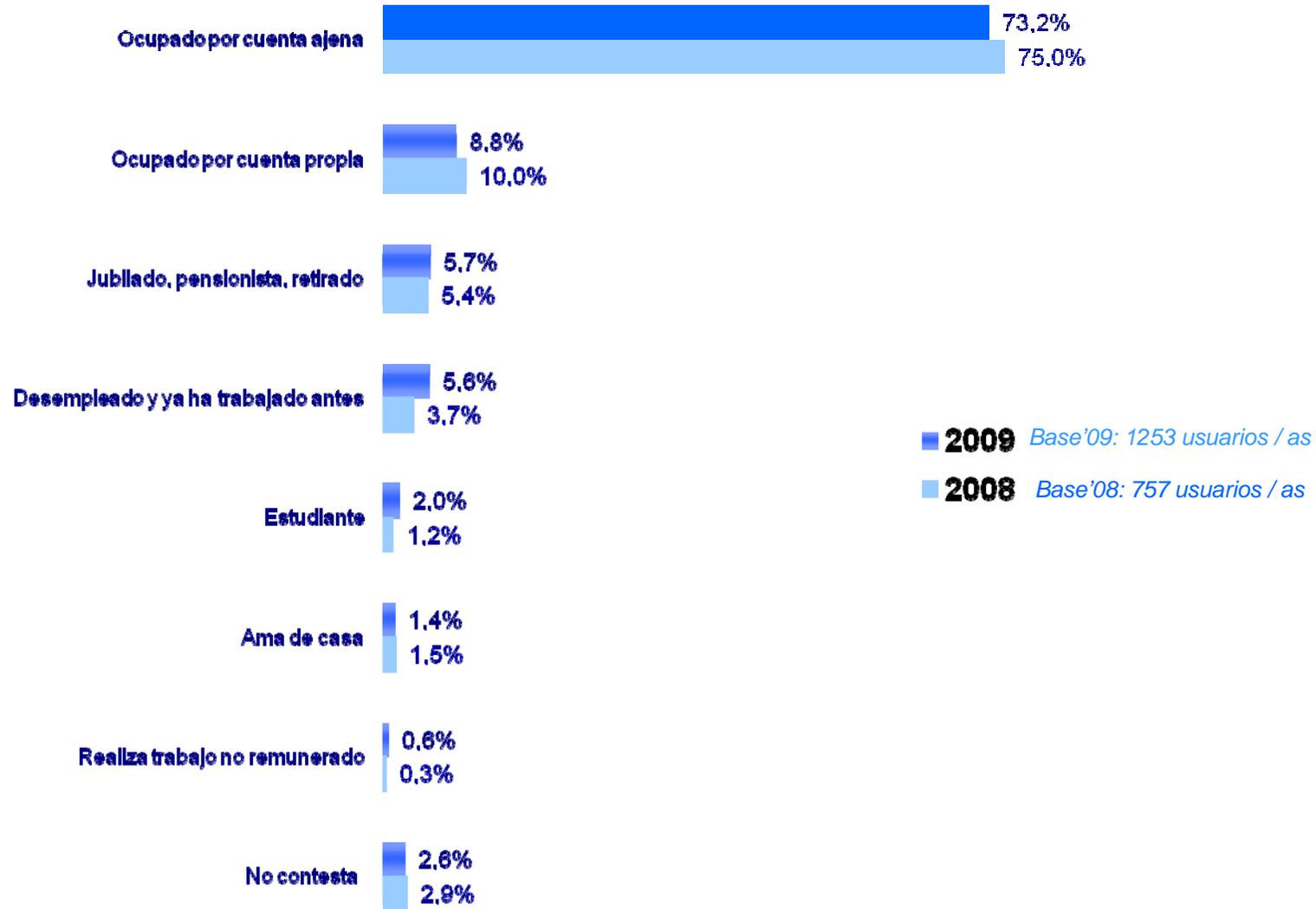
Nacionalidad



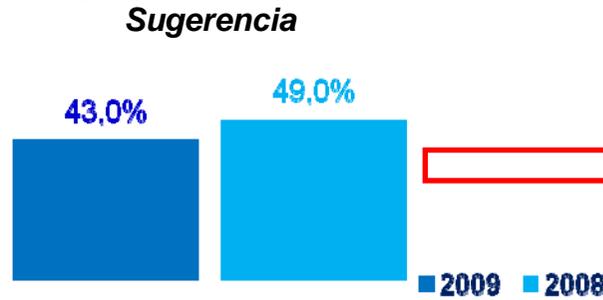
Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

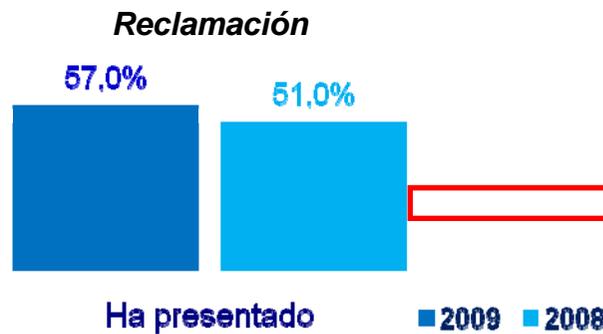
Situación laboral



¿Qué ha presentado una sugerencia, una reclamación o una felicitación?



Ha presentado



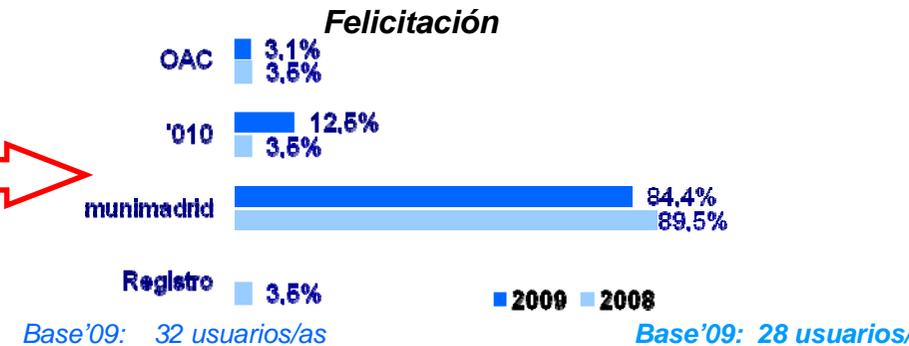
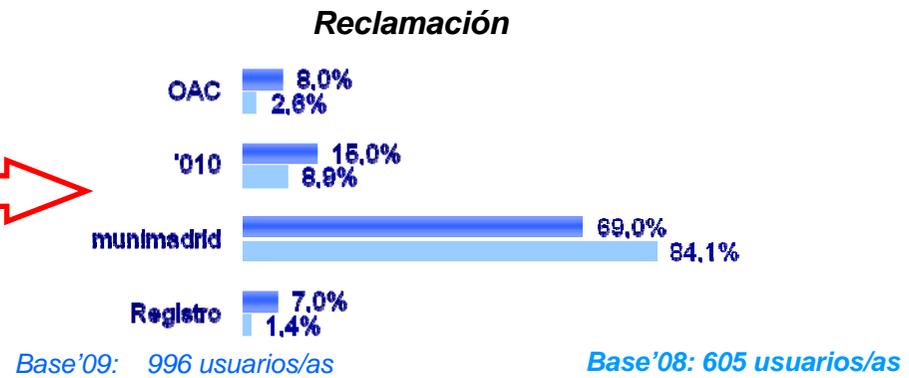
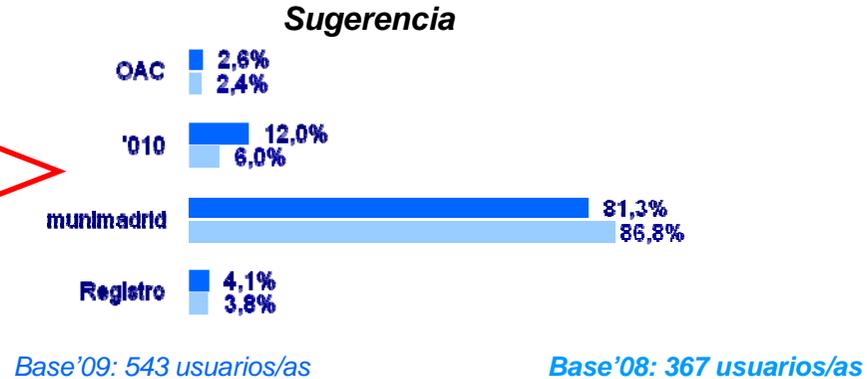
Ha presentado



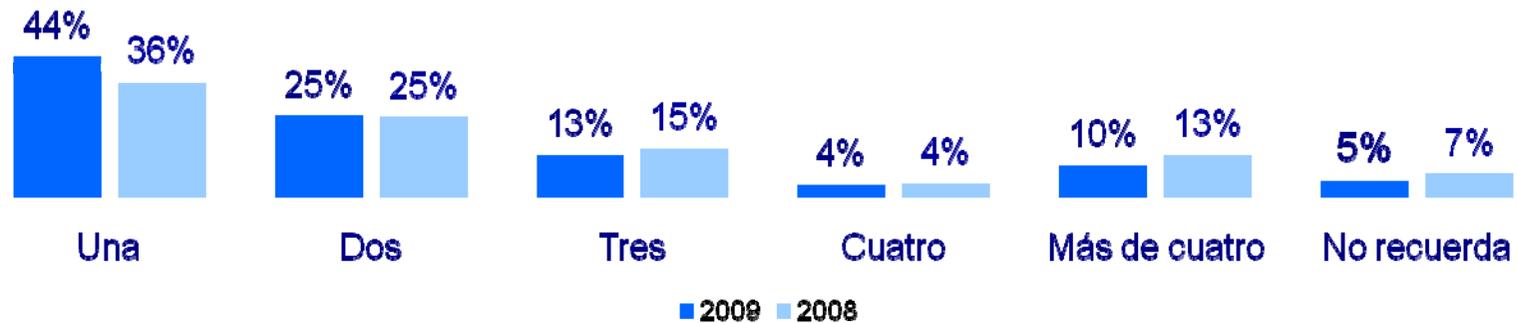
Ha presentado

Base'09: 1253 usuarios / as
Base'08: 757 usuarios / as

¿Dónde la interpuso?



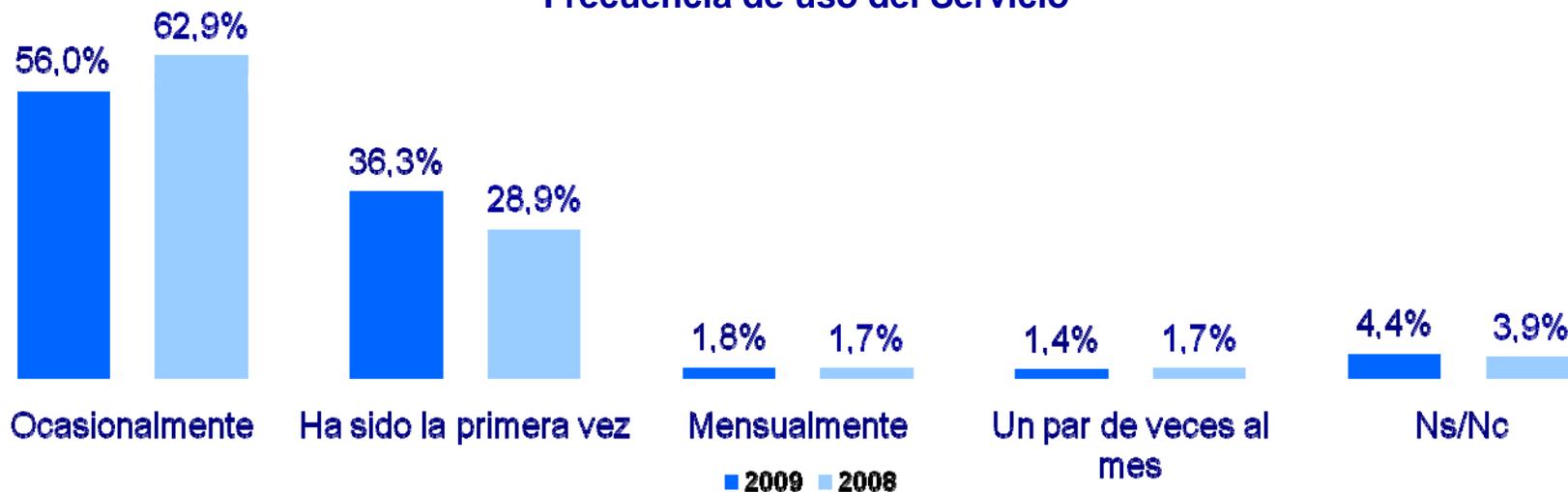
¿Cuántas sugerencias / reclamaciones / felicitaciones ha interpuesto en el último año?



Base'09: 1253 usuarios/as

Base'08 757 usuarios/as

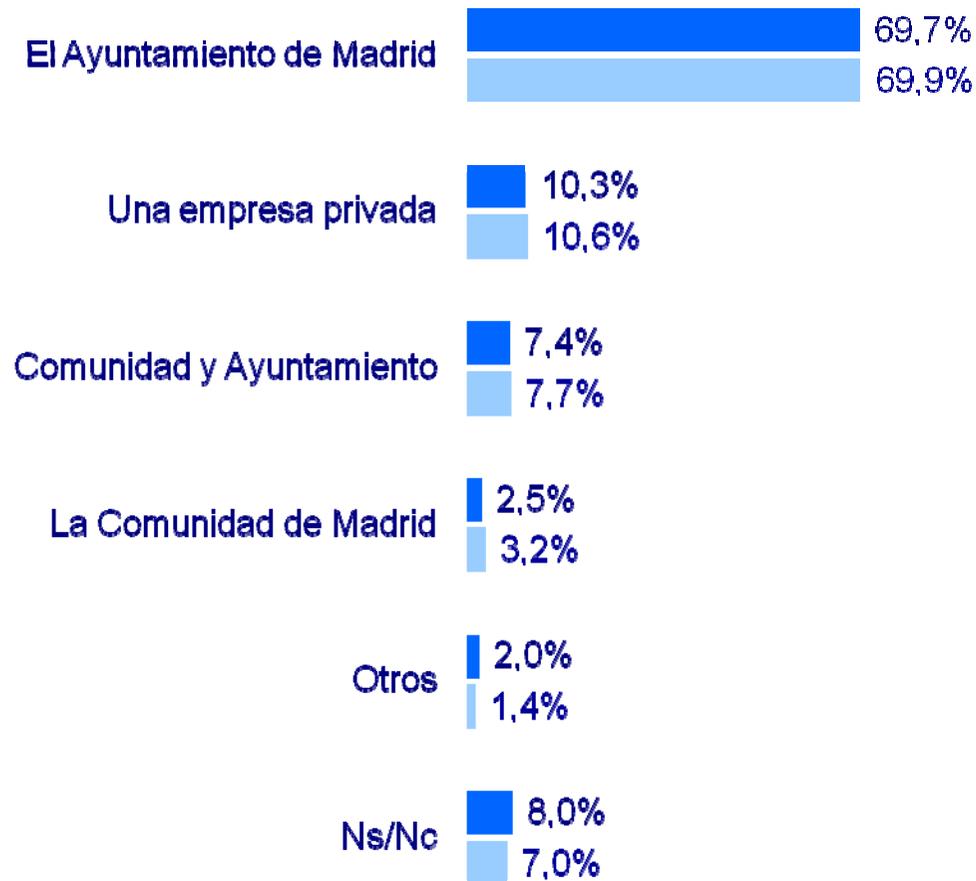
Frecuencia de uso del Servicio



Base'09: 1253 usuarios/as

Base'08 757 usuarios/as

Organismo que cree que gestiona el Servicio



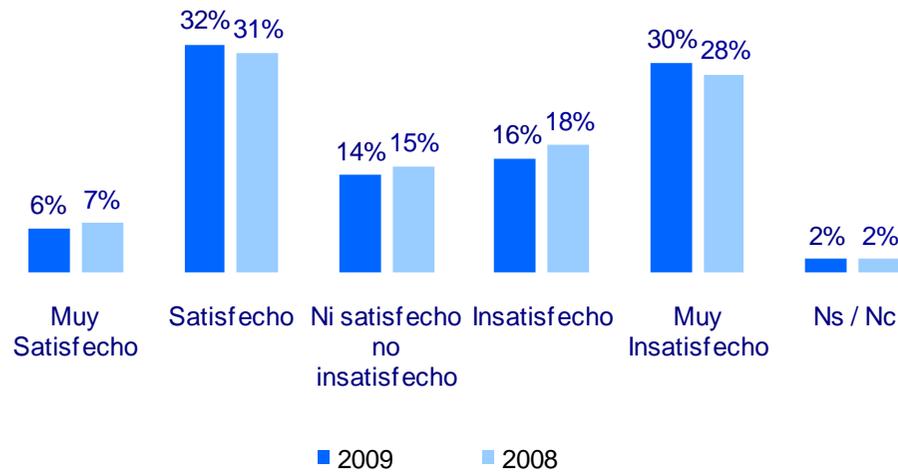
Base'09: 1253 usuarios/as

Base'08: 757 usuarios/as

3. Valoraciones generales



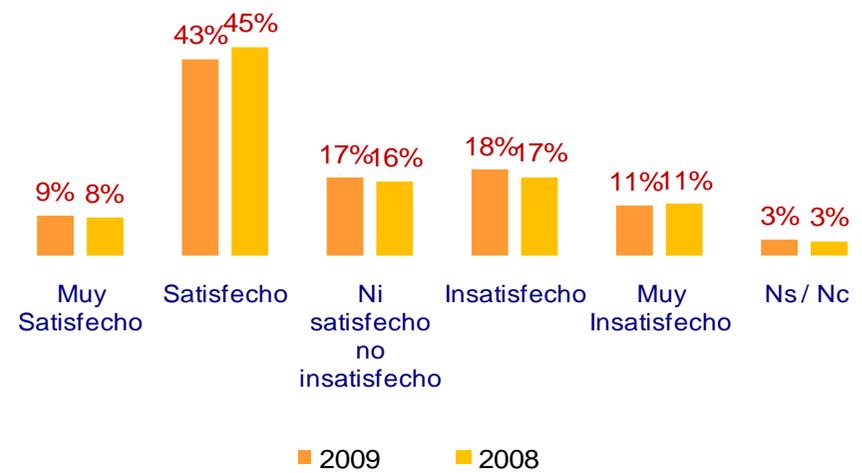
Satisfacción General



Base'09: 1253 usuarios/as

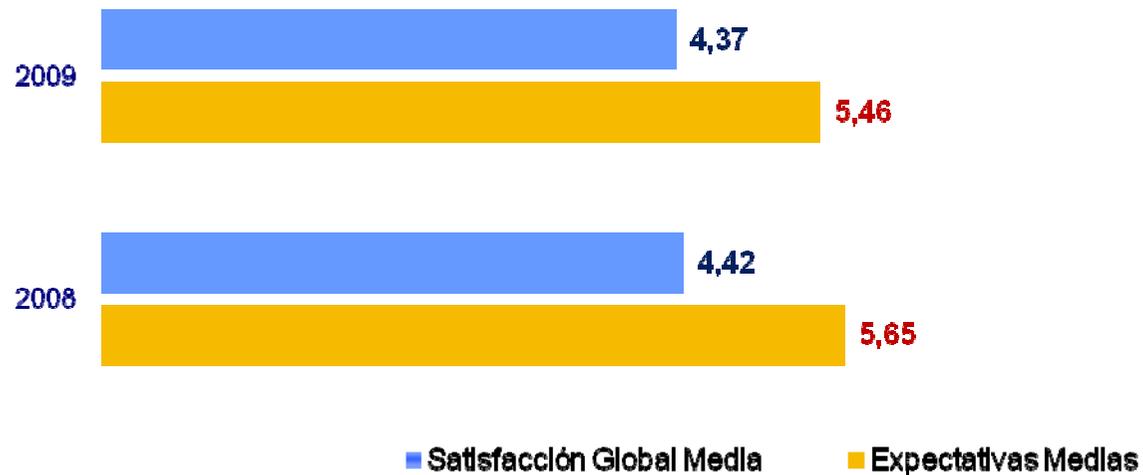
Base'08: 757 usuarios/as

Expectativas

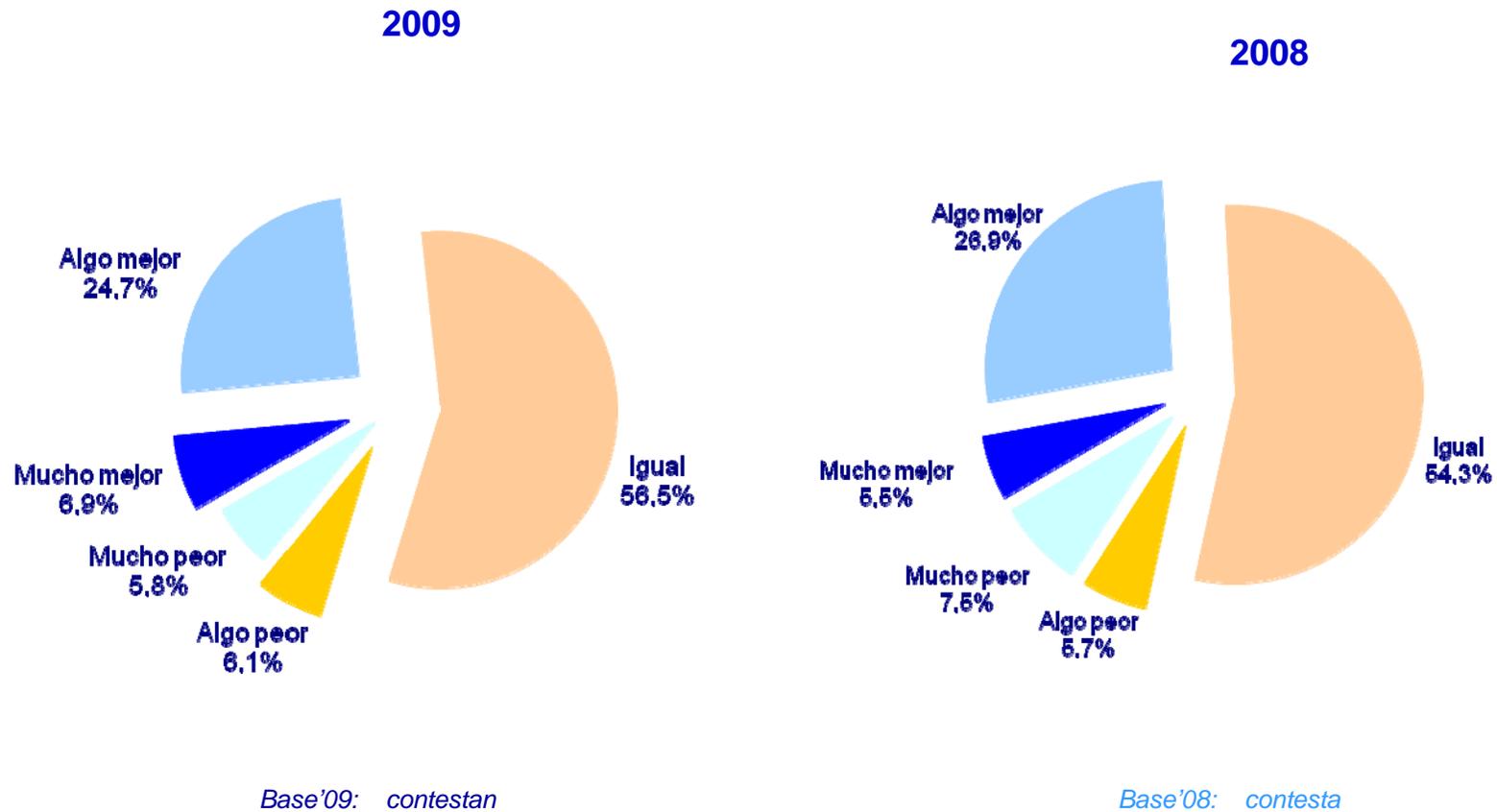


Base'09: 577 ciudadanos/as

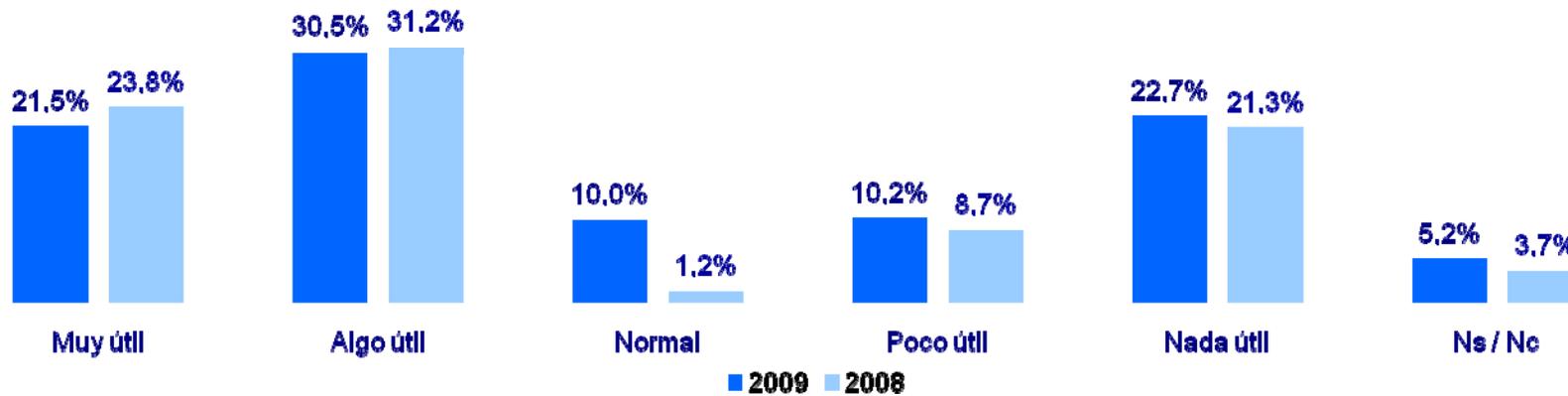
Base'08: 573 ciudadanos/as



Evolución de la calidad del servicio



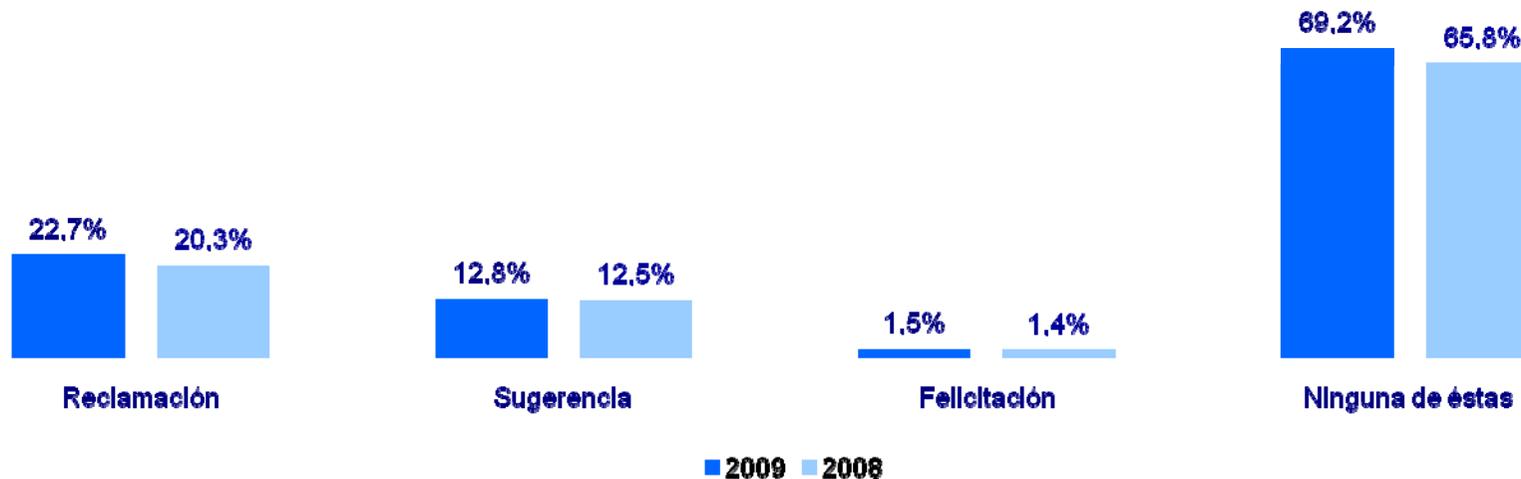
Utilidad del servicio



Base:'09 1253 usuarios/as

Base:'08 757 usuarios/as

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



Base:'09 1253 usuarios/as

Base:'08 757 usuarios/as

¿Volvería a utilizar este Servicio de Sugerencias y Reclamaciones?



¿Recomendaría este Servicio?

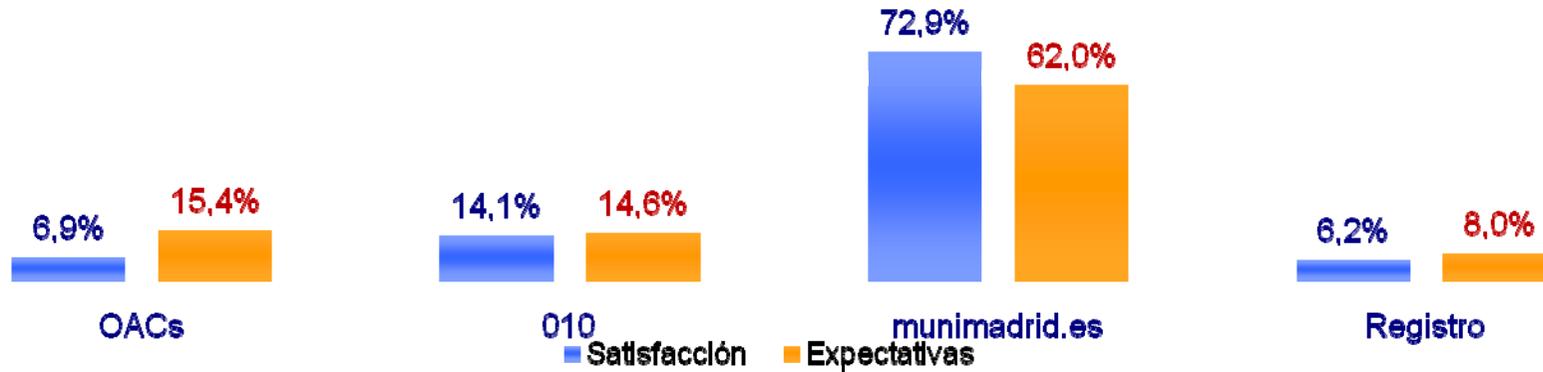


4. Canales de información



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

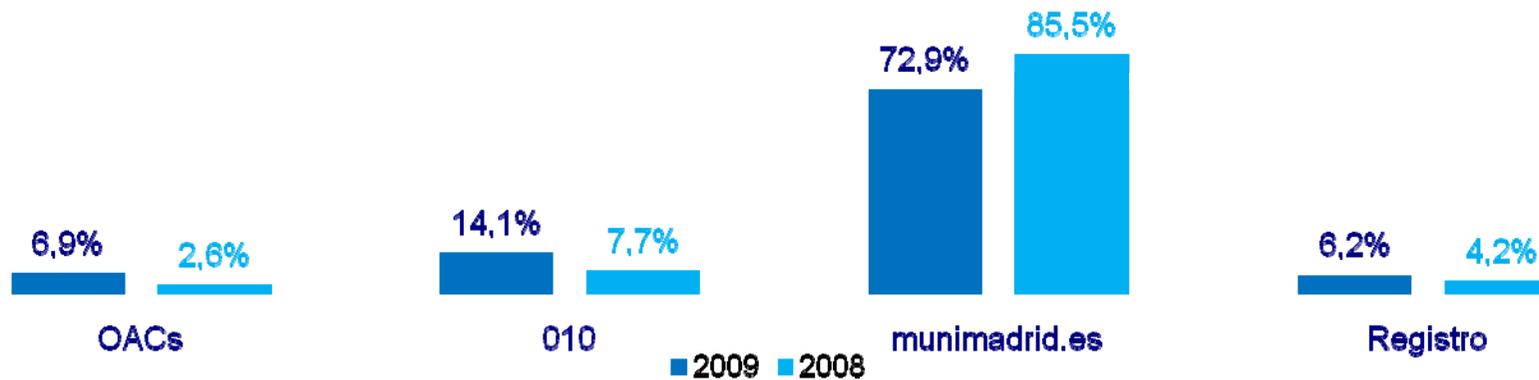
Satisfacción: ¿Dónde interpuso la última sugerencia/reclamación/felicitación?



Base: 1253 usuarios/as

Base: 577 ciudadanos/as

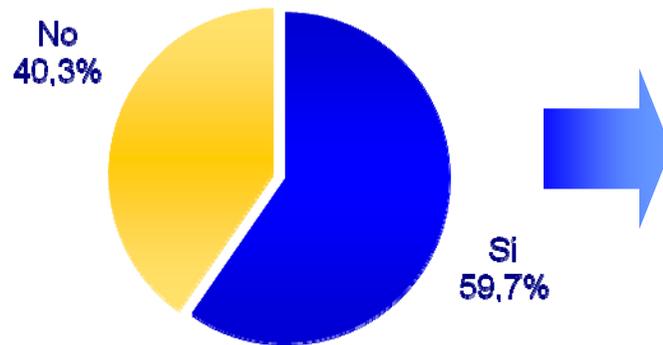
Evolución 2008-2009 (usuarios)



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

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



Base: 1253 usuarios/as

Satisfacción: ¿Cuál?

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



Base: 748 usuarios/as

Base: 577 ciudadanos/as

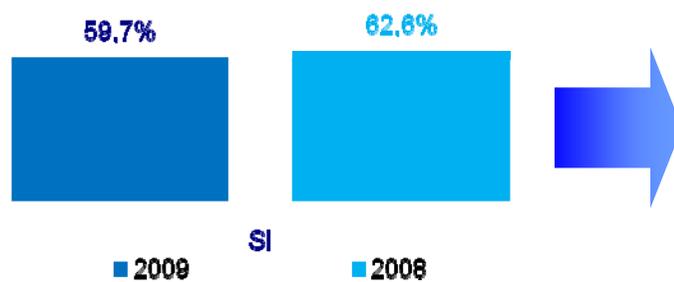
Motivos por los que se ha elegido realizar la sugerencia/reclamación/información a través de este canal y no de otro



Base: 740 usuarios/as

Evolución 2008-2009 (usuarios)

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



Base'09: 1253 usuarios / as Base'08: 757 usuarios / as

Satisfacción: ¿Cuál?



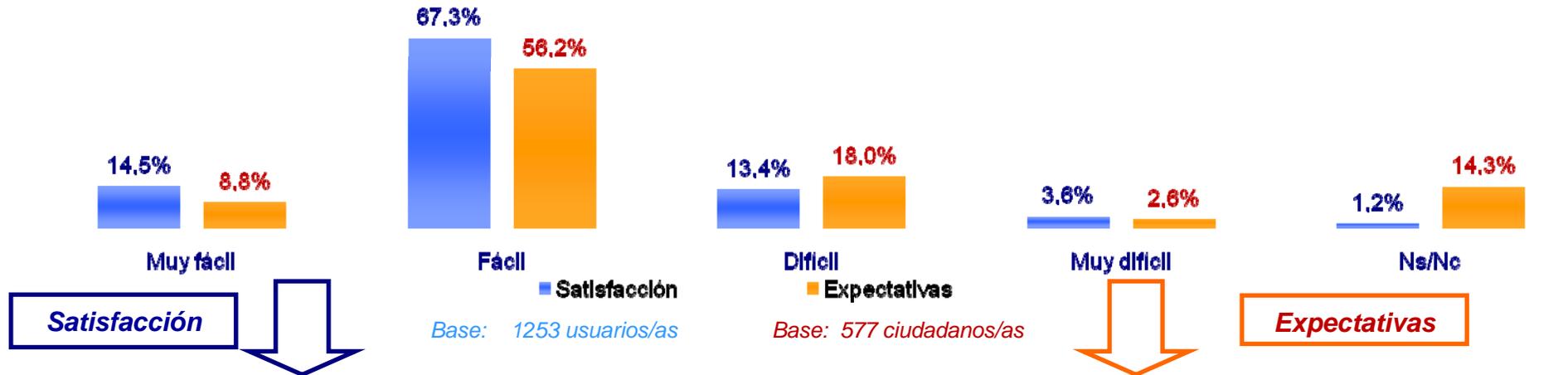
Base: 748 usuarios/as Base'08: 474 usuarios / as

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

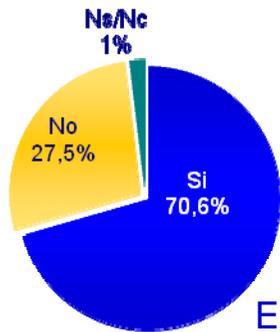


Base: 740 usuarios/as Base'08: 470 usuarios / as

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

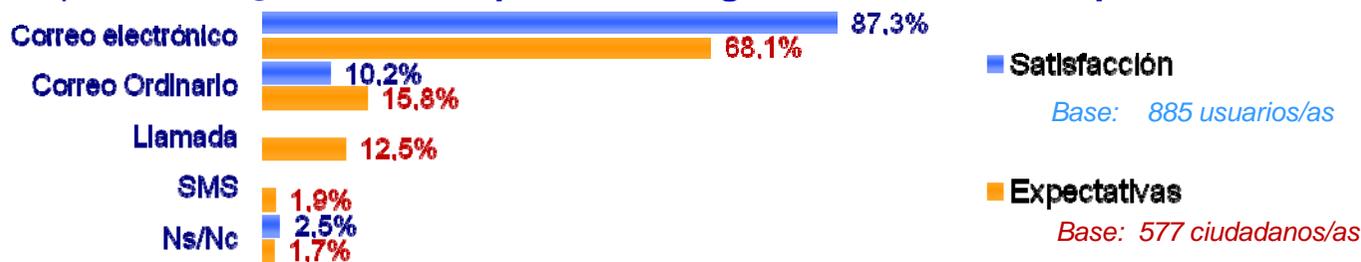


¿Obtuvo respuesta?

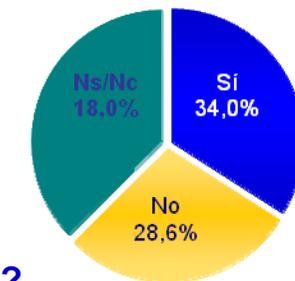


Satisfacción: ¿A través de qué medio recibió la respuesta?

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

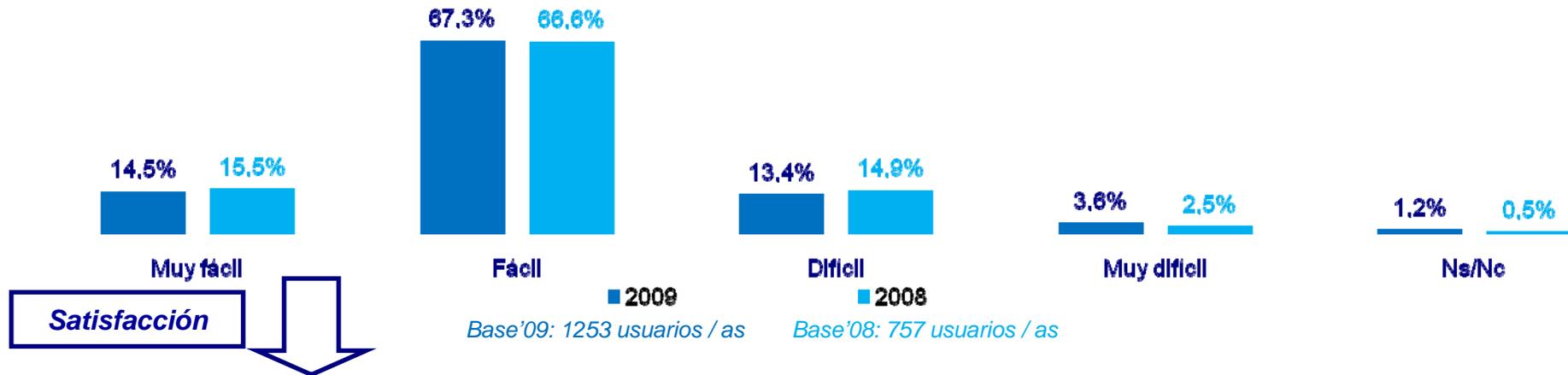


¿Cree que obtendría respuesta?

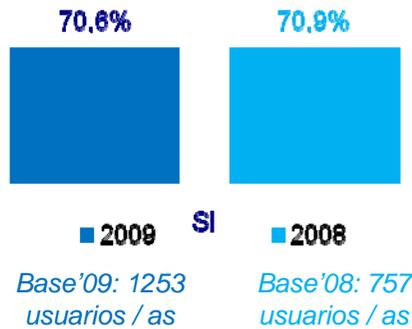


Evolución 2008-2009 (usuarios)

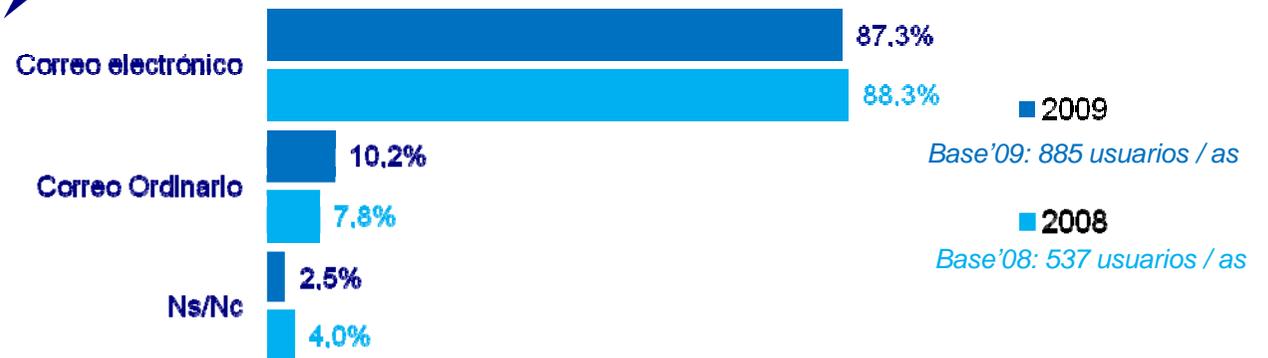
Dificultad a la hora de interponer una sugerencia/reclamación/felicitación:



¿Obtuvo respuesta?

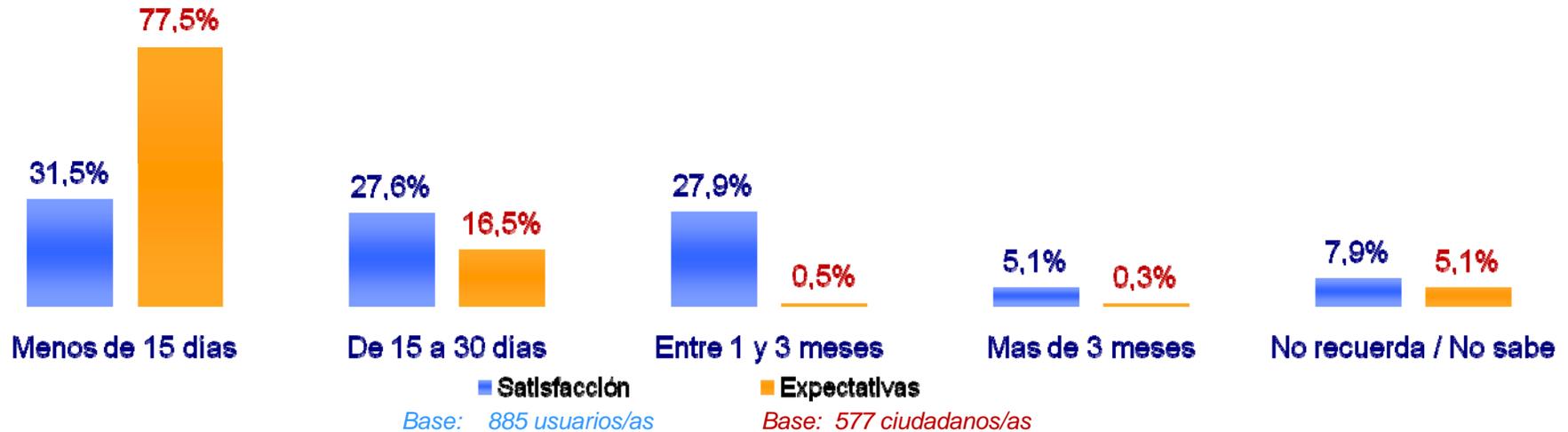


Satisfacción: ¿A través de qué medio recibió la respuesta?

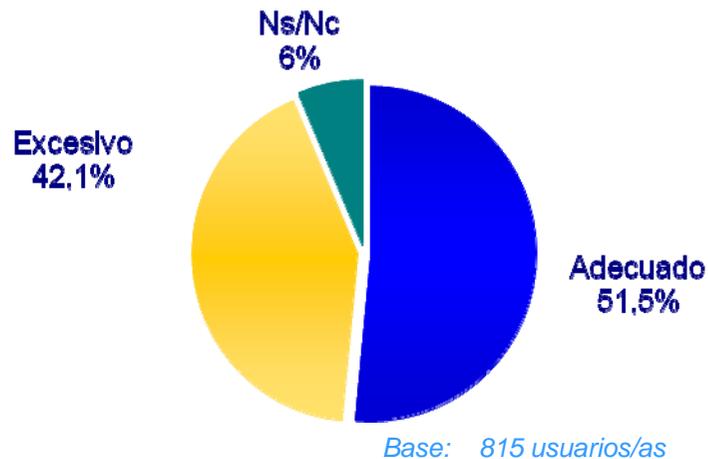


Satisfacción: **Cuánto tardaron en responder**

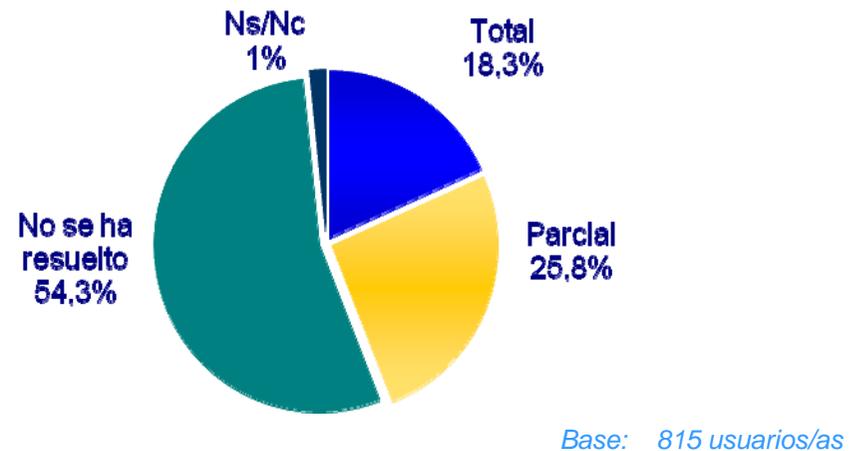
Expectativas: **Tiempo considera adecuado de respuesta**



¿Y ese tiempo le pareció...?

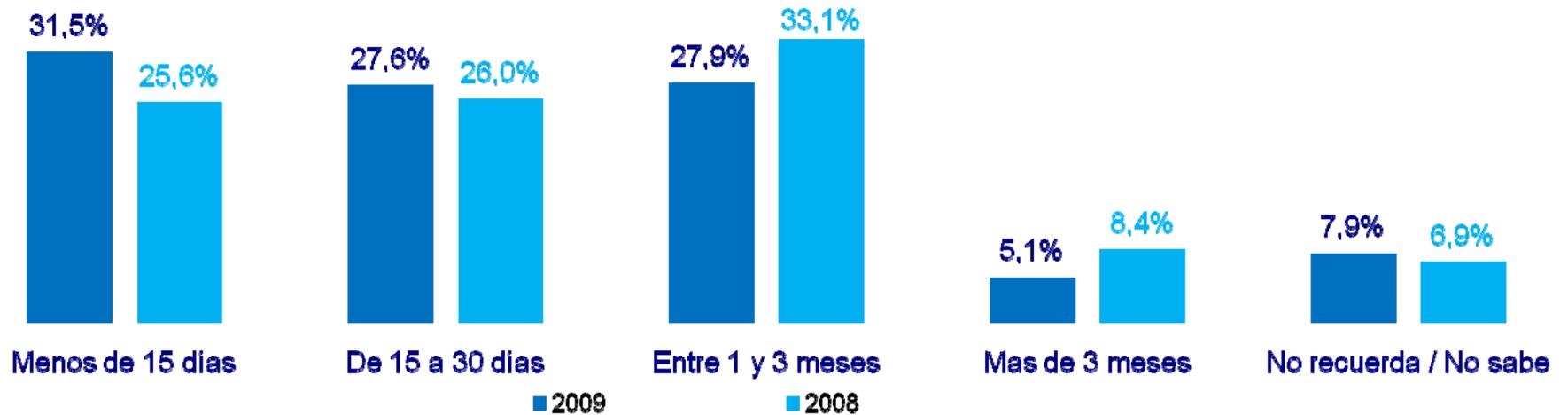


¿La resolución fue...?



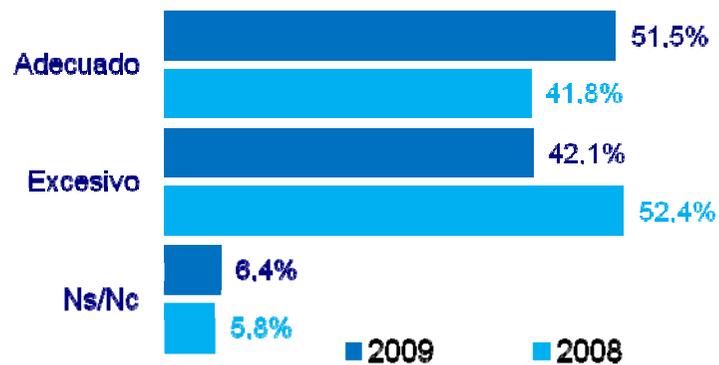
Evolución 2008-2009 (usuarios)

Satisfacción: Cuánto tardaron en responder



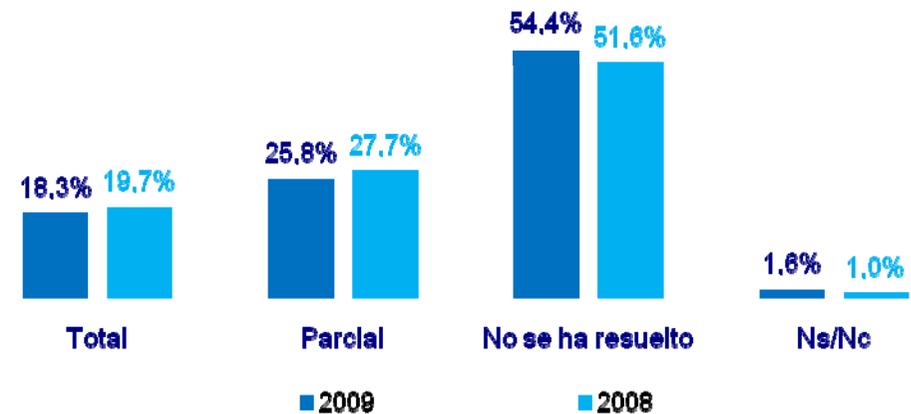
Base'09: 885 usuarios / as Base'08: 535 usuarios / as

¿Y ese tiempo le pareció...?



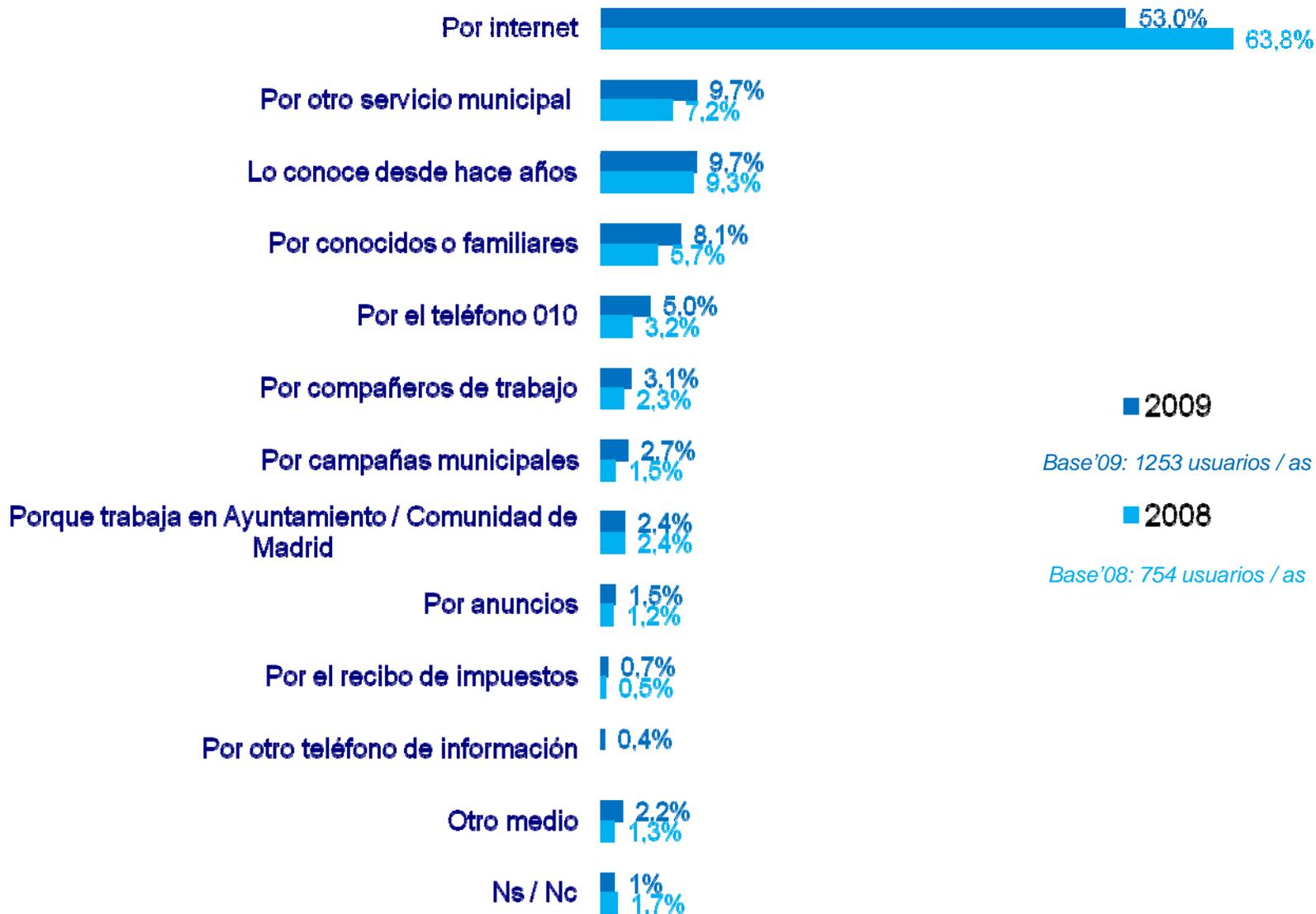
Base'09: 815 usuarios / as Base'08: 498 usuarios / as

¿La resolución fue...?



Base'09: 815 usuarios / as Base'08: 498 usuarios / as

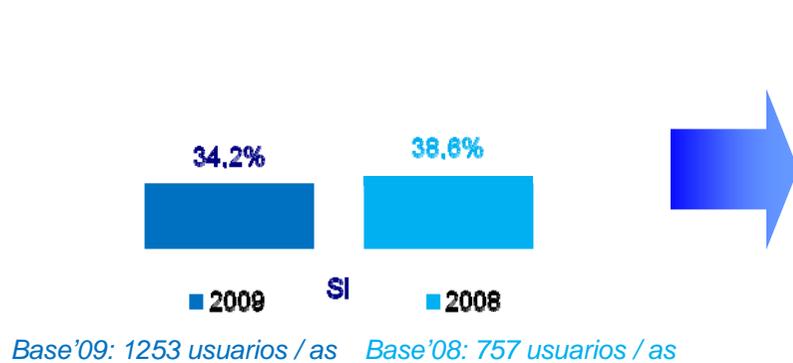
Canal de conocimiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



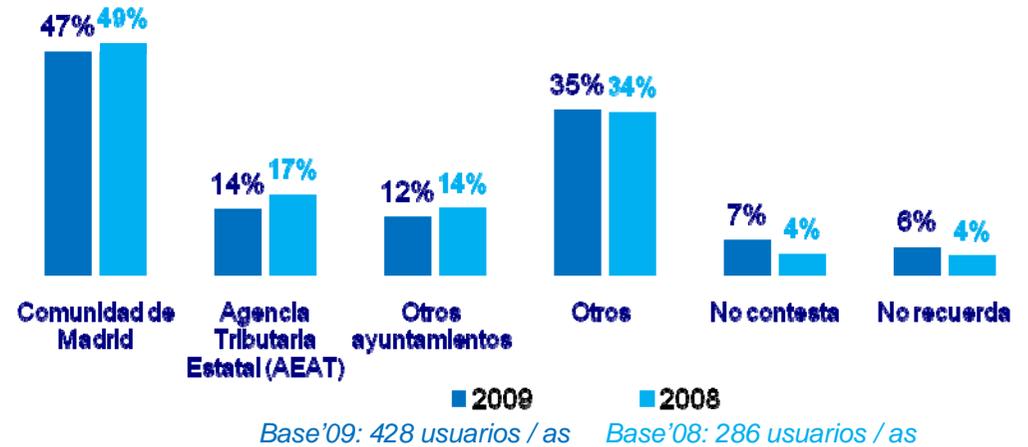
5. Benchmarking



Utilización de otro servicio de sugerencias y reclamaciones



¿Cuál?



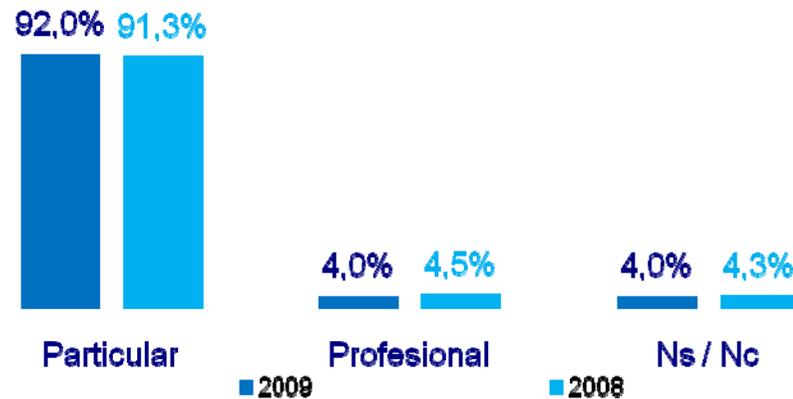
Servicio de Líneamadrid comparado con el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid



6. Características de la gestión

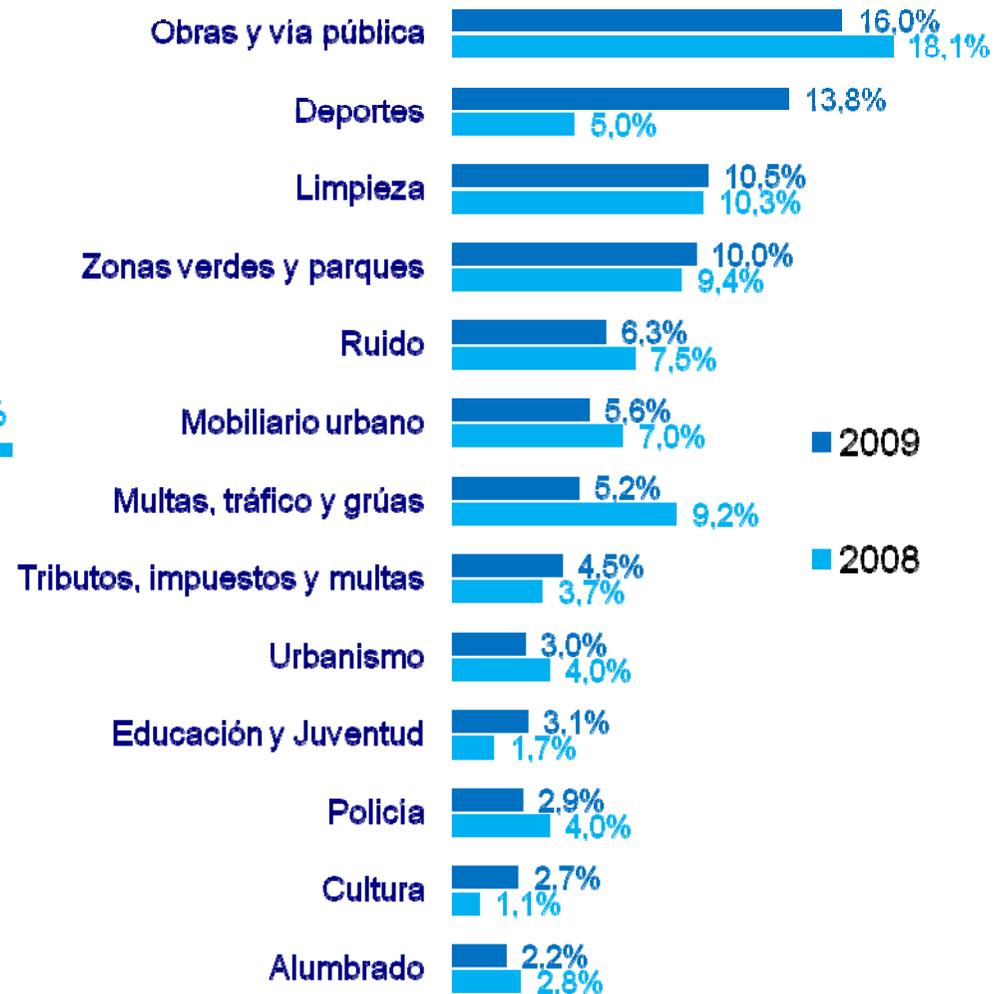


Carácter de la gestión

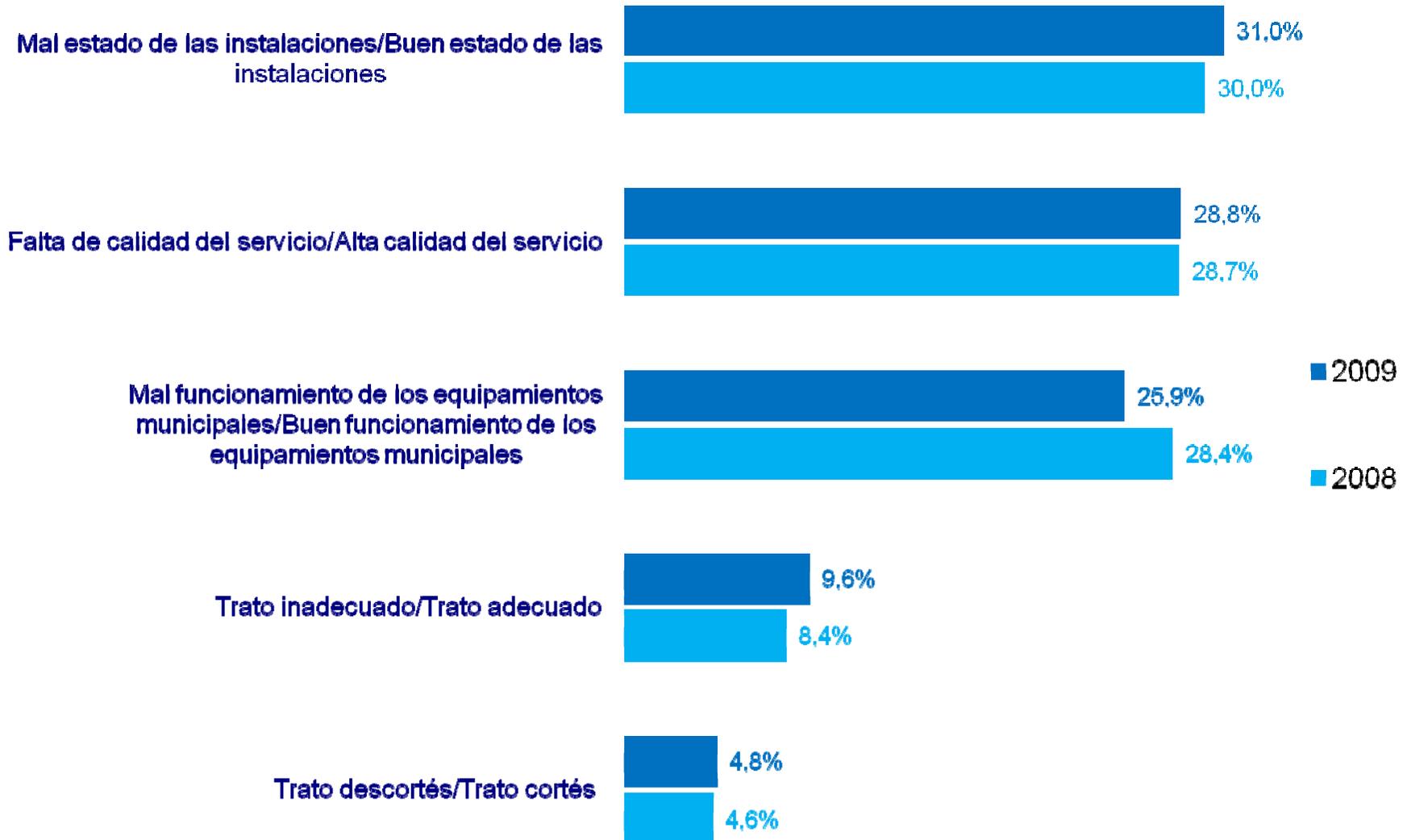


Base'09: 1253 usuarios / as Base'08: 757 usuarios / as

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



Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación

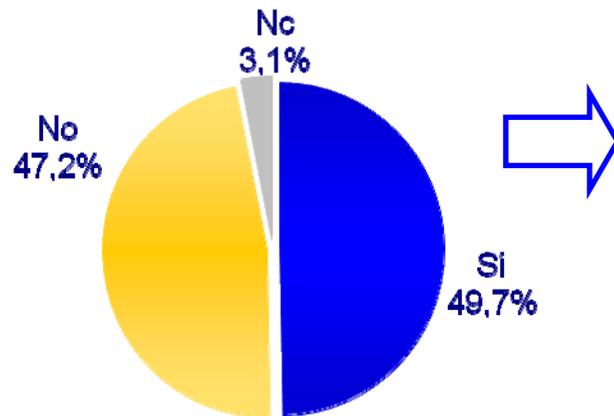


Base: 1253 usuarios/as

7. Seguimiento de la gestión



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



Base: 1253 usuarios/as

¿De qué manera lo ha hecho?



Base: 530 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora



Las sugerencias de mejora que interponen los usuarios se centran principalmente en **aspectos relacionados con la solución a su reclamación**:

- ✓ **Respuesta efectiva** a su sugerencia o reclamación. Hay quejas respecto a que se usa una serie de frases hechas pero en realidad no se afronta realmente la sugerencia o reclamación
- ✓ **Personalización de las respuestas**. Evitar respuestas estándar
- ✓ Que se pueda hacer un **seguimiento de la sugerencia o reclamación**. Saber en todo momento en qué situación se encuentra. No basta con que se trasmita al Departamento correspondiente, los ciudadanos quieren saber qué se hace con su reclamación.
- ✓ **Agilización de los tiempos de respuesta**. Indicar el plazo máximo de respuesta

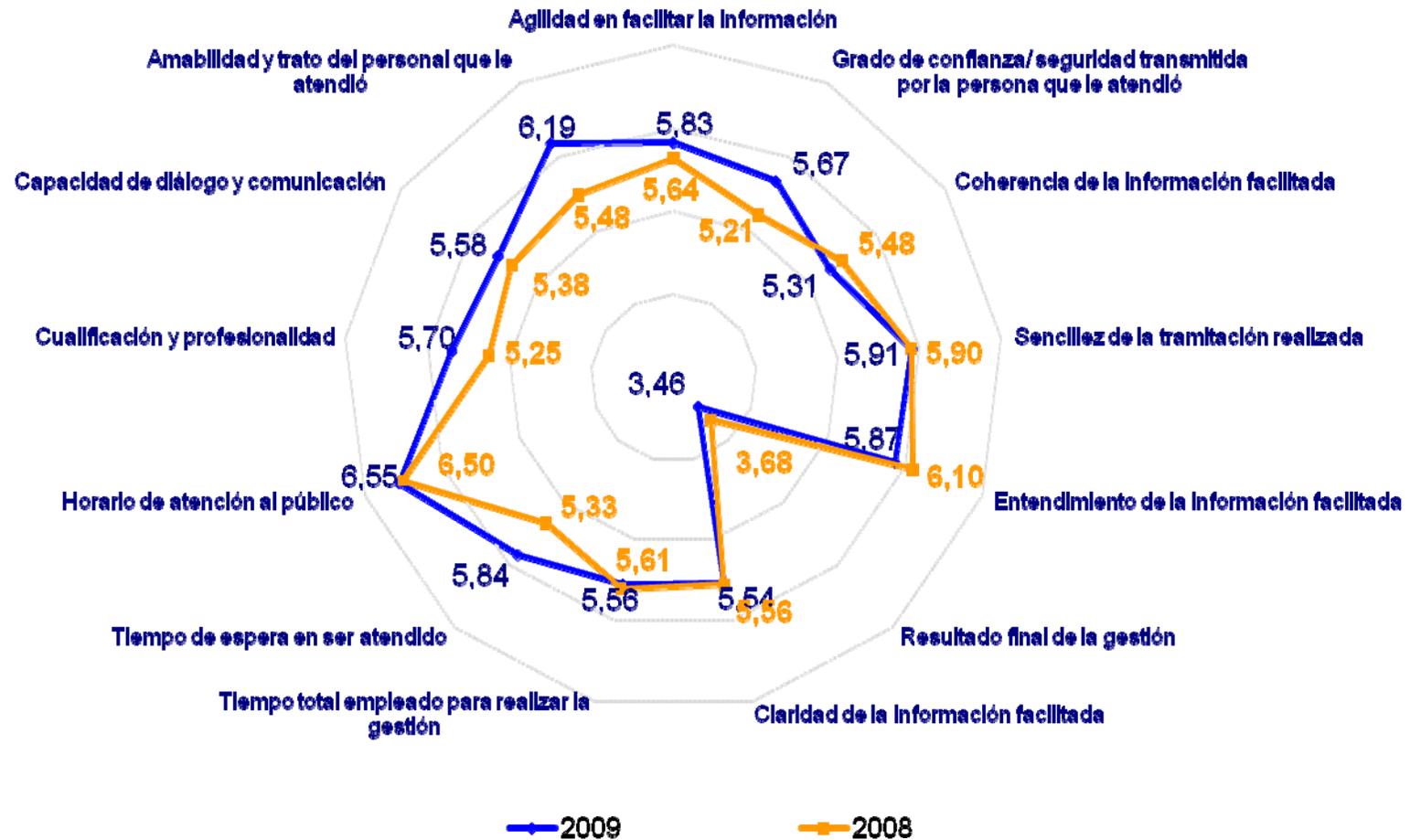
Además de estas sugerencias relacionadas con el resultado de la reclamación se apuntan otras indicaciones relacionadas con **diversos aspectos** como:

- ✓ **Aumentar el espacio habilitado para poder escribir** la sugerencia o reclamación. El actual espacio se antoja escaso para muchos usuarios
- ✓ **Facilitar el acceso en la página Web**, haciendo más fácil su localización y ubicación en la misma
- ✓ **Posibilidad de adjuntar vídeos o fotos que refuercen la denuncia**
- ✓ **Mostrar en la Web las estadísticas sobre la resolución** de Sugerencias y Reclamaciones

9. Evolución de resultados



Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada presencial o telefónico (Satisfacción)



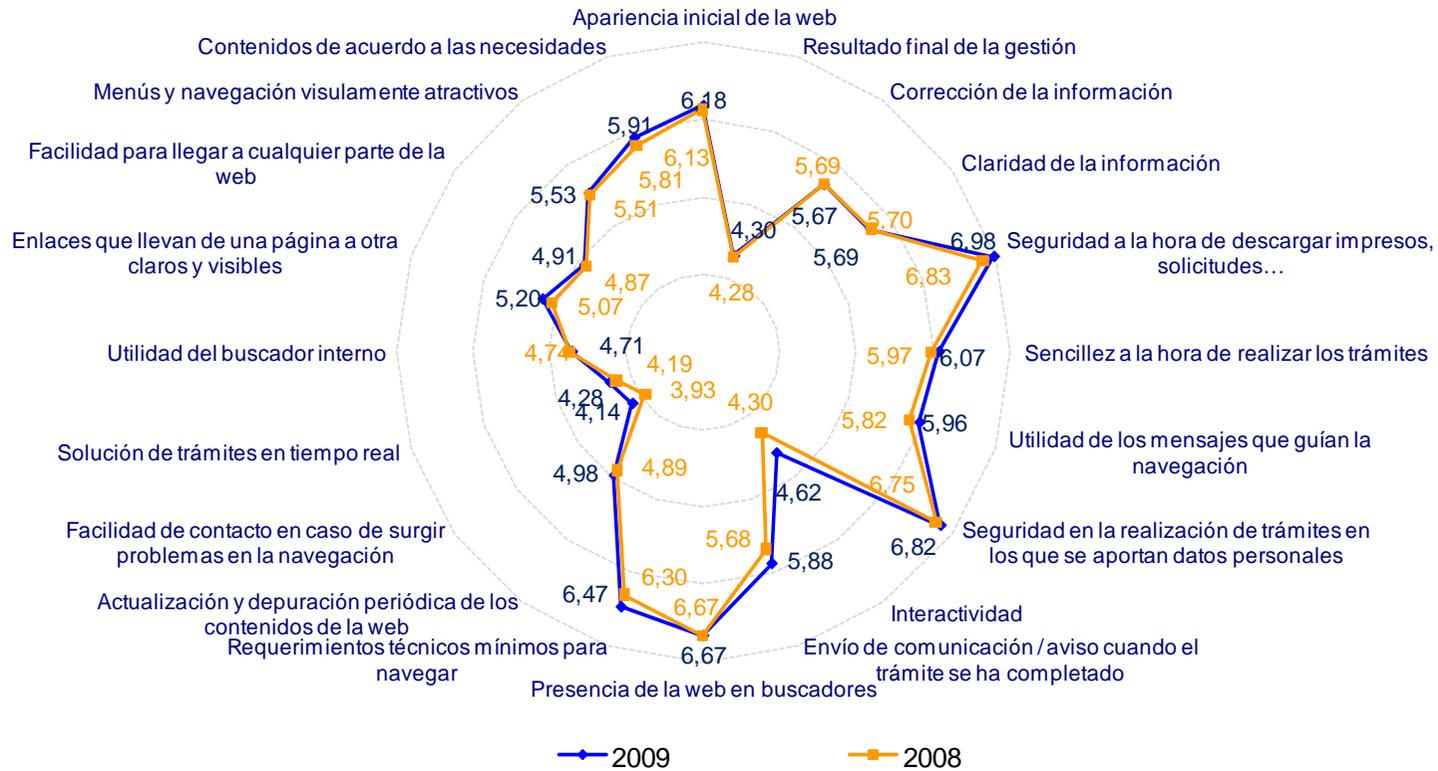
Los atributos contenidos en este gráfico son comunes a los canales de entrada telefónico y presencial

Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada presencial o telefónico (Expectativas)

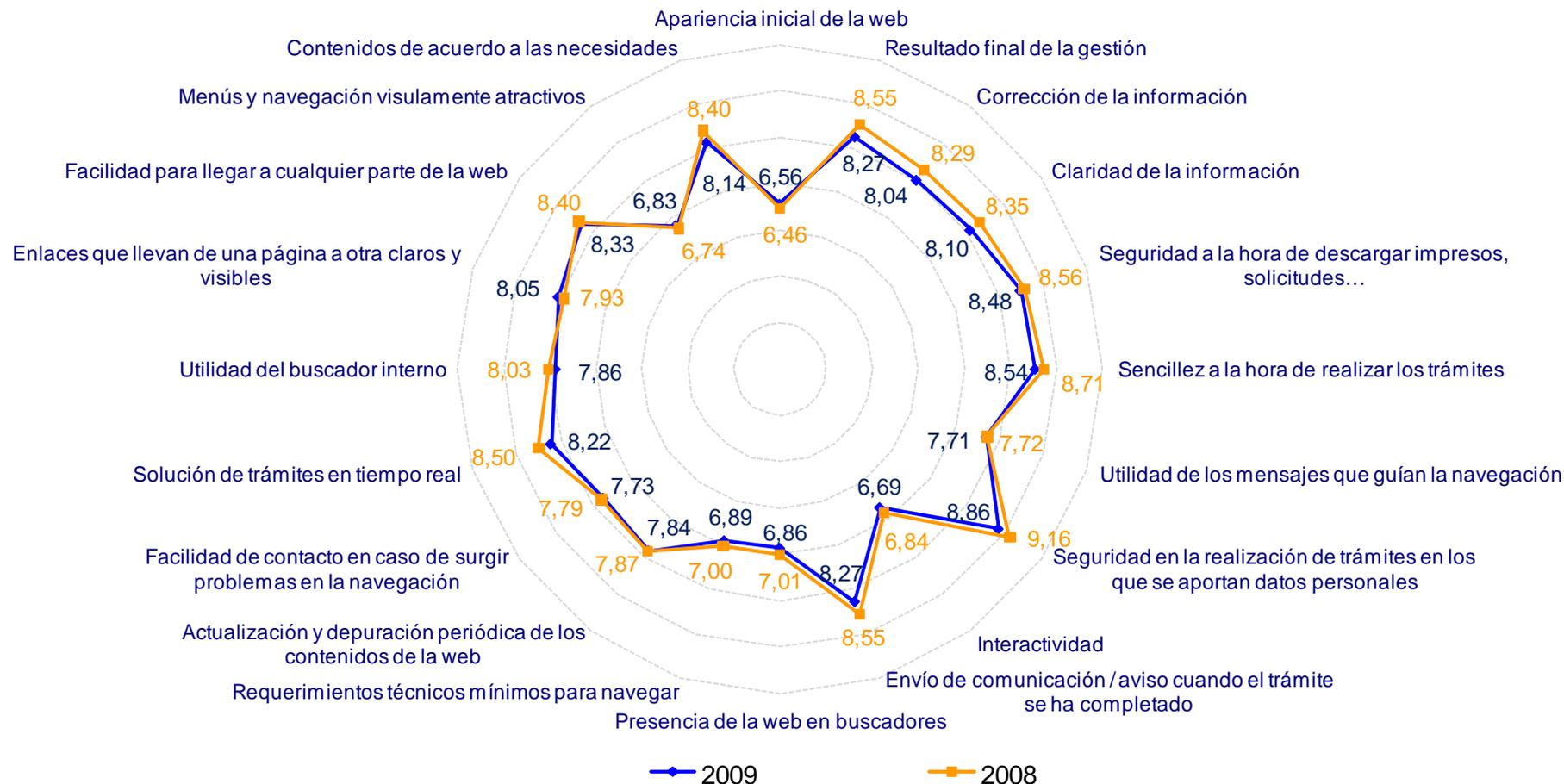


Los atributos contenidos en este gráfico son comunes a los canales de entrada telefónico y presencial

Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada telemático (Satisfacción)



Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada telemático (Expectativas)



10. Análisis de regresión



Importancia sobre la satisfacción global (canal de entrada presencial + telefónico)



Importancia sobre la satisfacción global (canal de entrada telemático)



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los atributos de canal de entrada telemático

Bondad del ajuste (R^2 ajustado) = 0,897

11. Análisis DGCAC



11.1. METODOLOGÍA



Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2009</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
Tamaño Muestral	1.253 total de la muestra (70 de satisfacción de alguna reclamación, sugerencia o felicitación sobre la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano)
Muestreo y selección de informantes	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones</p> <p><u>Cuestionario 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>
Errores muestrales	El error para el total de la muestra es del +/- 2,83% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, del las SYR sobre DGCAC el error es del +/- 11,95% .
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

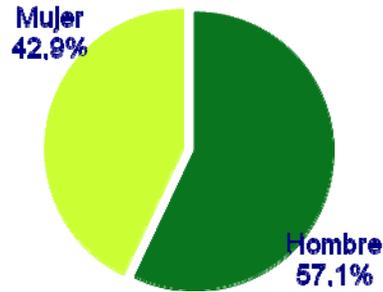
11.2. INFORME DE RESULTADOS



11.3. Perfil del usuario

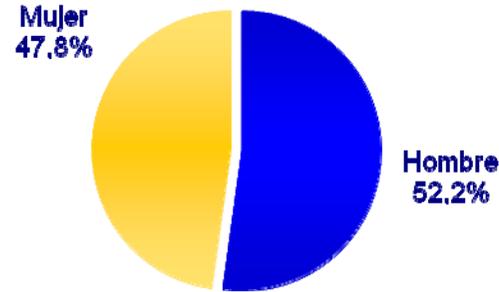


Género



DGAC

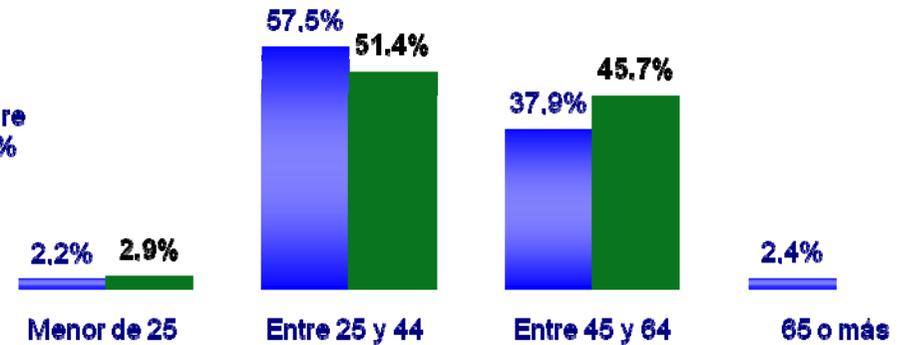
Base: 70 usuarios / as



TOTAL SYR

Base: 1253 usuarios / as

Edad

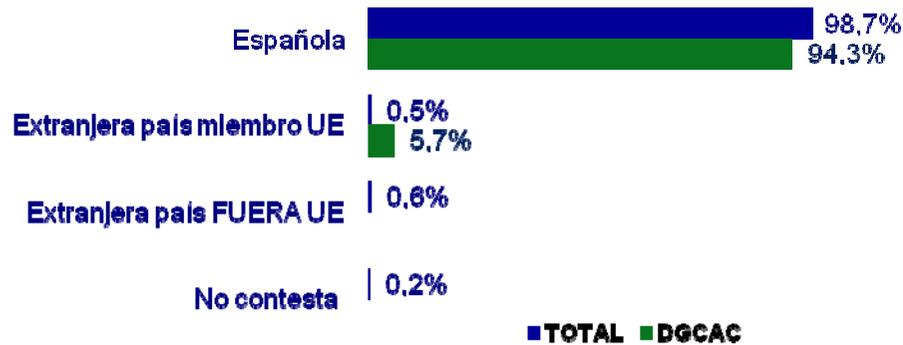


■ TOTAL ■ DGCAC

TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

Nacionalidad

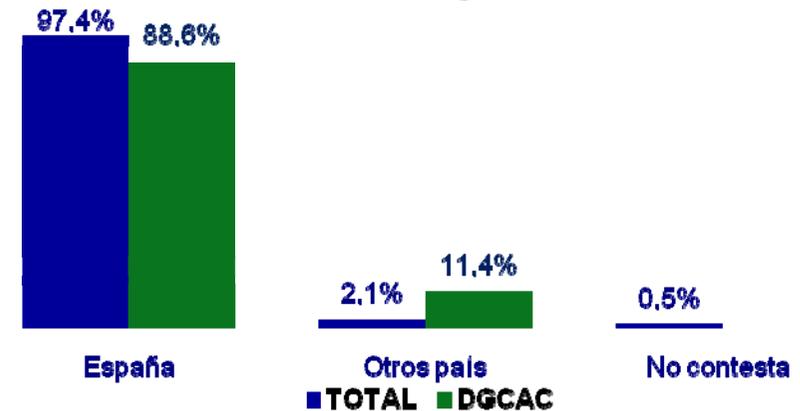


■ TOTAL ■ DGCAC

TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

País de Origen

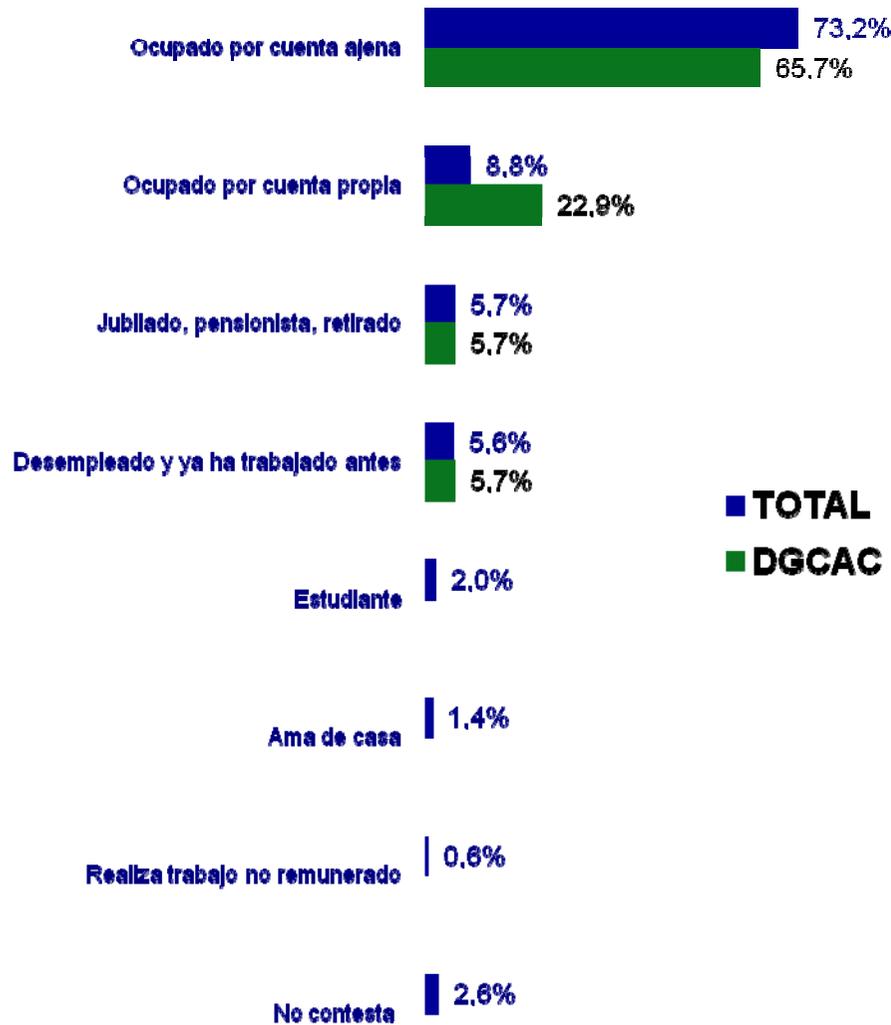


■ TOTAL ■ DGCAC

TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

Situación laboral

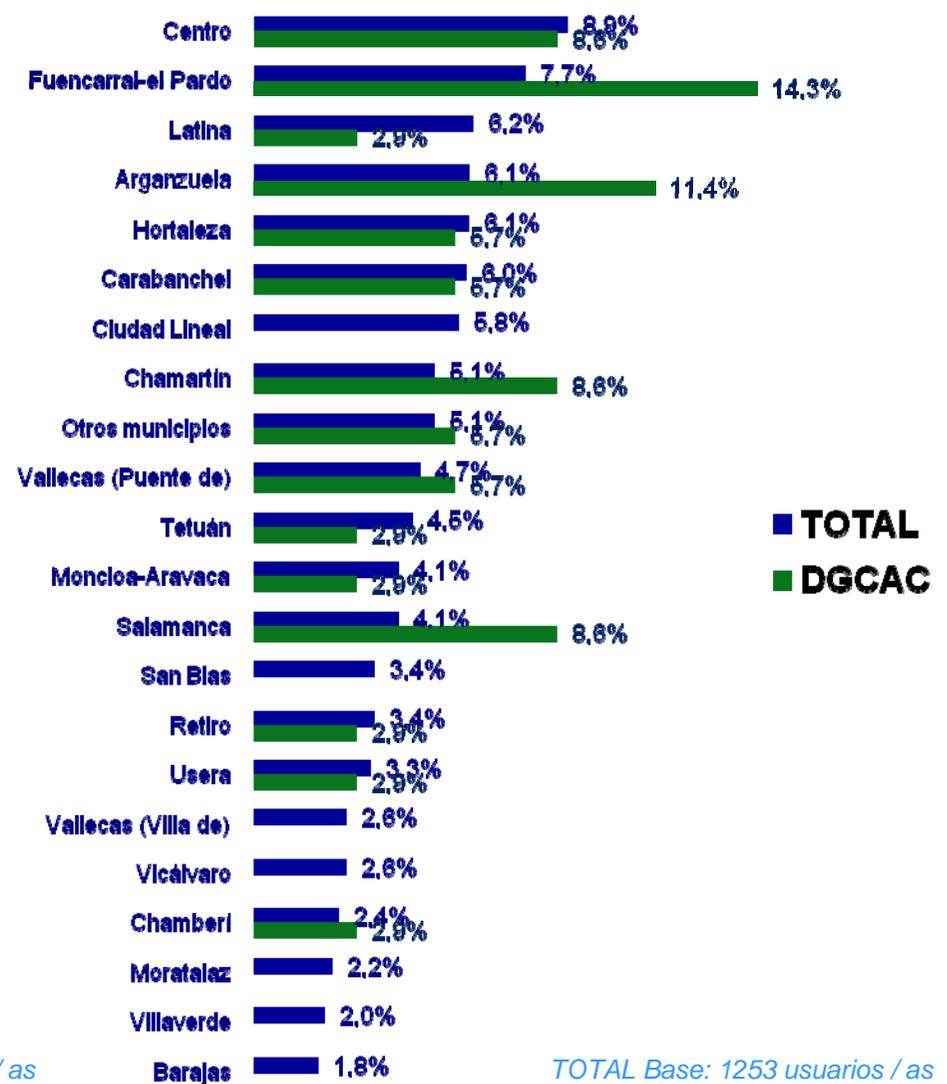


■ TOTAL
■ DGCAC

TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

Lugar de residencia



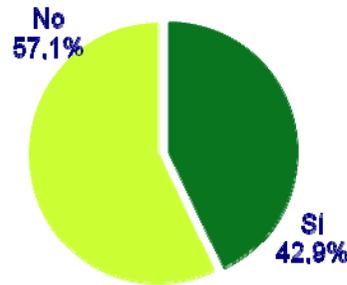
■ TOTAL
■ DGCAC

TOTAL Base: 1253 usuarios / as

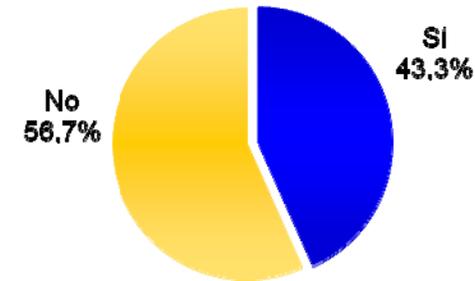
DGCAC: 70 usuarios / as

¿Qué ha presentado?

SUGERENCIA

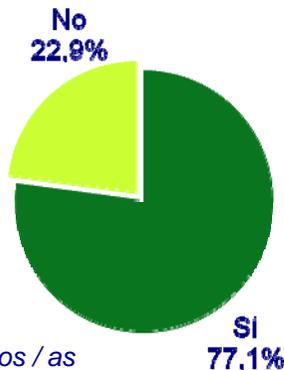


DGAC Base: 70 usuarios / as

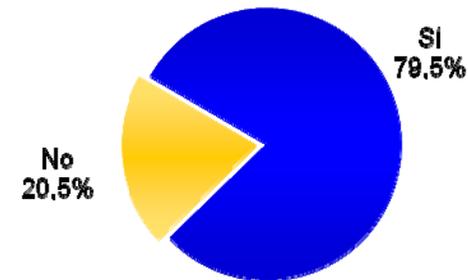


TOTAL Base: 1253 usuarios/as

RECLAMACIÓN



DGAC Base: 70 usuarios / as

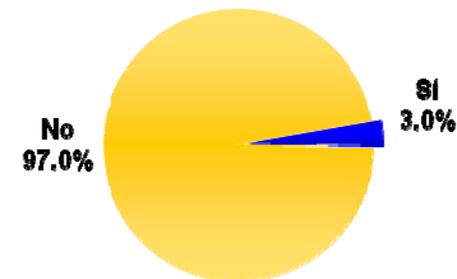


TOTAL Base: 1253 usuarios/as

FELICITACIÓN

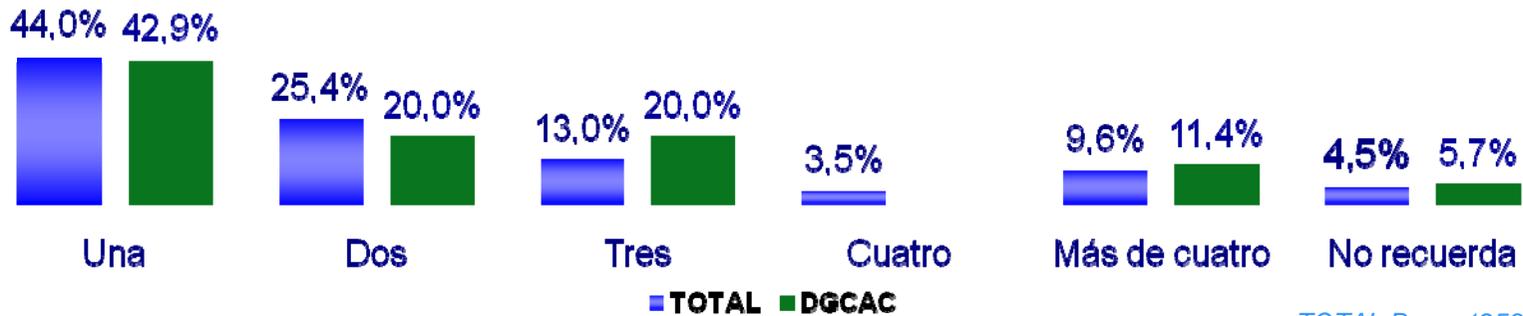


DGAC Base: 70 usuarios / as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

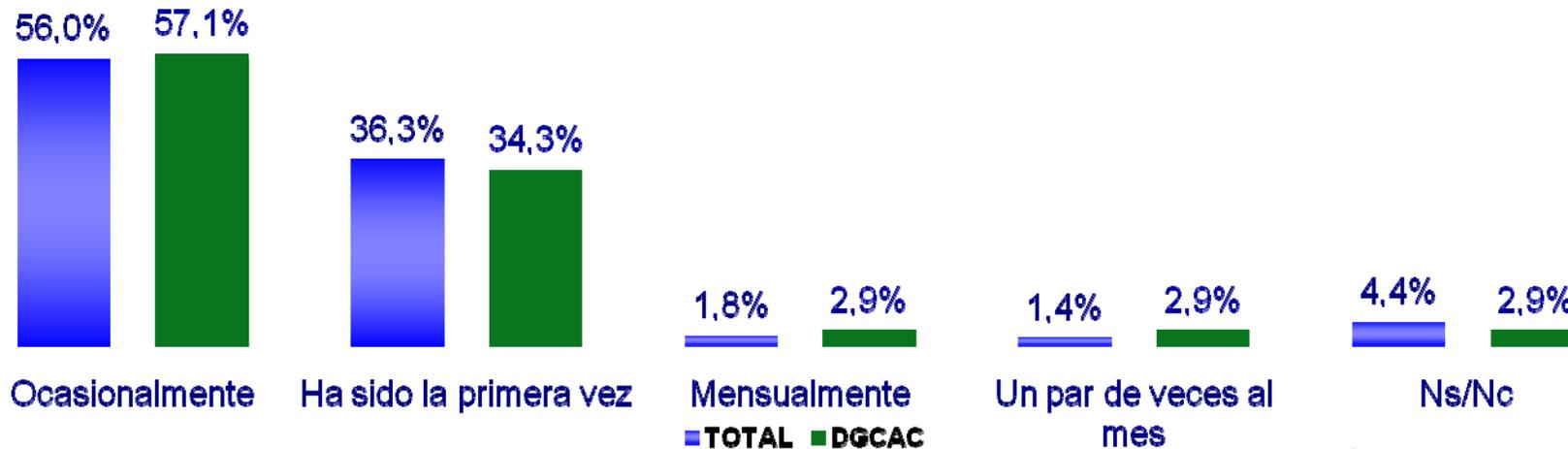
¿Cuántas sugerencias / reclamaciones / felicitaciones ha interpuesto en el último año?



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

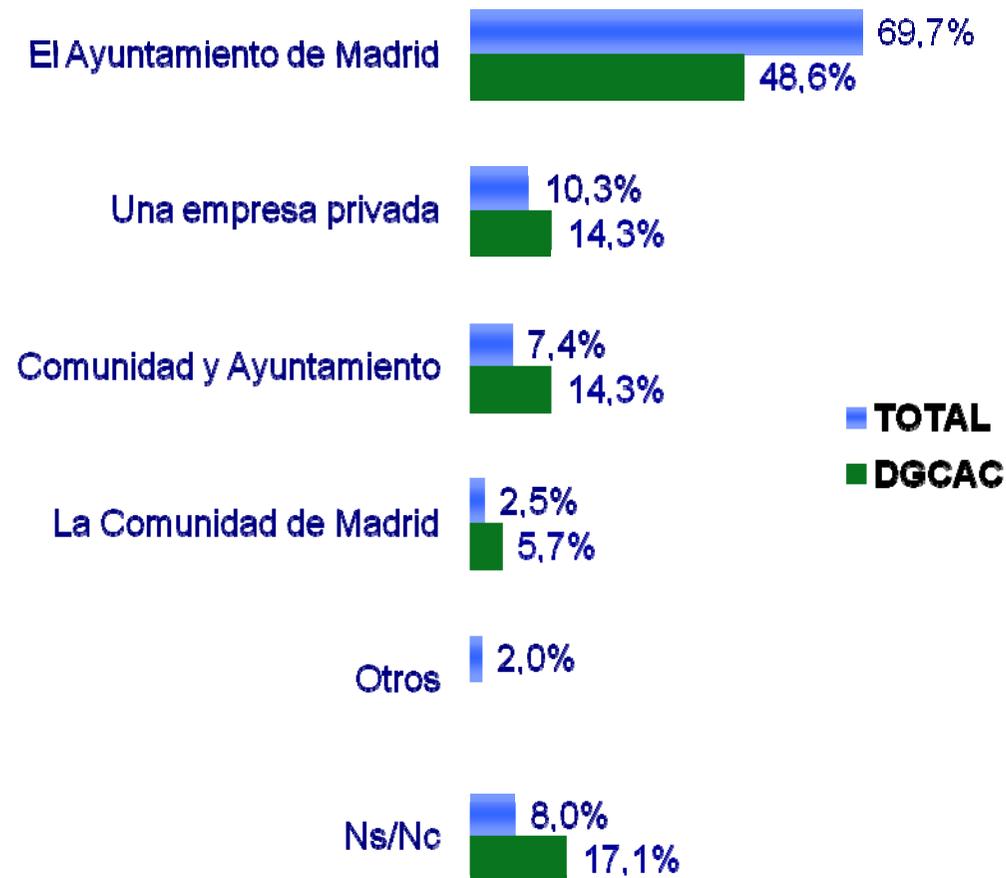
Frecuencia de uso del Servicio



TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

Organismo que cree que gestiona el Servicio



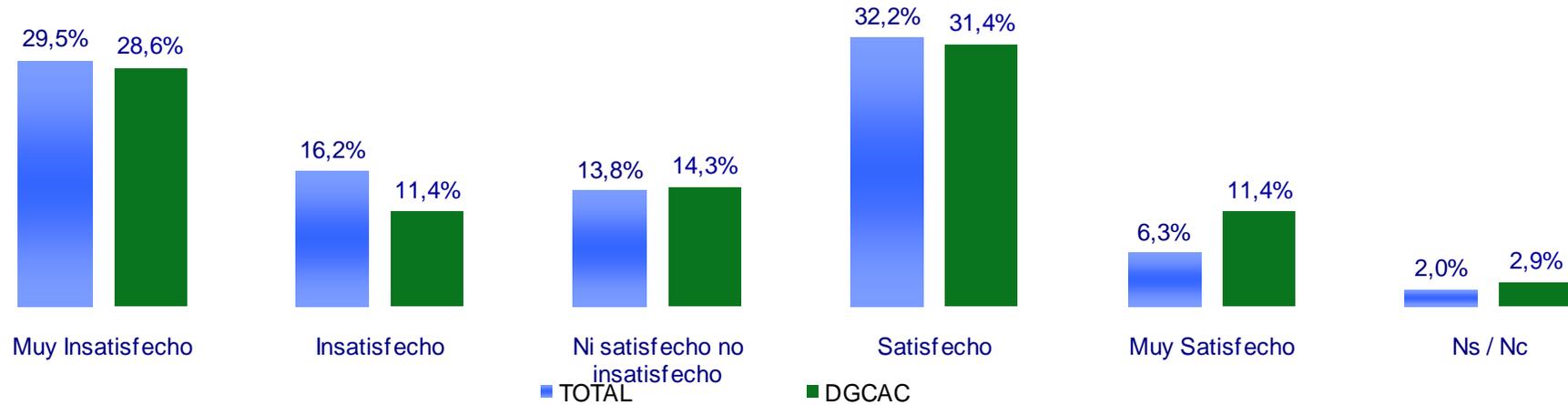
TOTAL Base: 1253 usuarios / as

DGCAC: 70 usuarios / as

11.4. Valoraciones generales

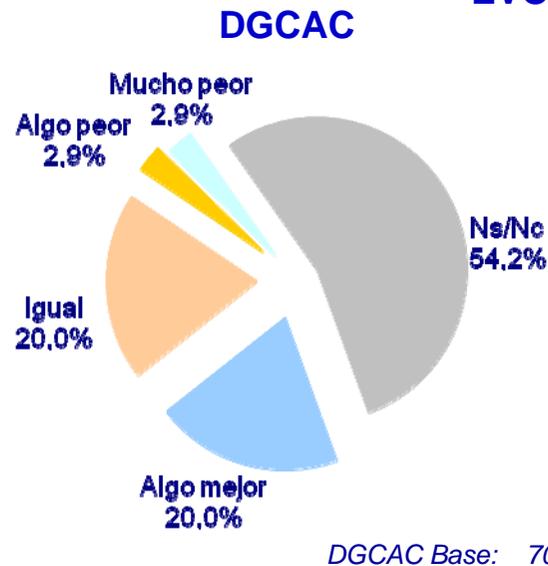


SATISFACCIÓN GENERAL

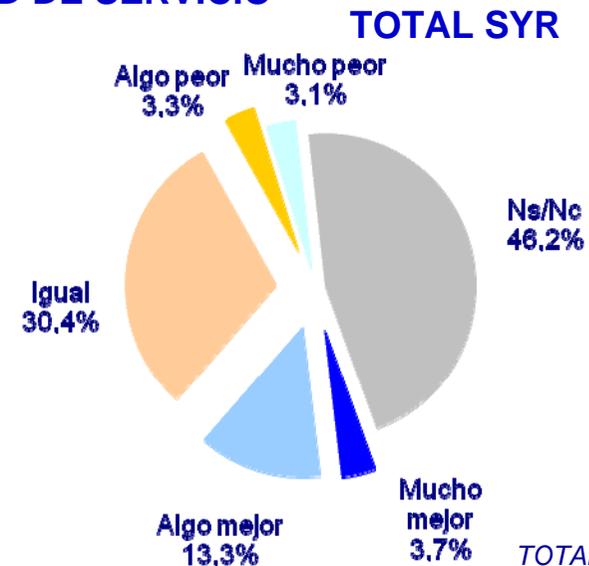


TOTAL Base: 1253 usuarios/as DGCAC Base: 70 usuarios/as

EVOLUCIÓN CALIDAD DE SERVICIO



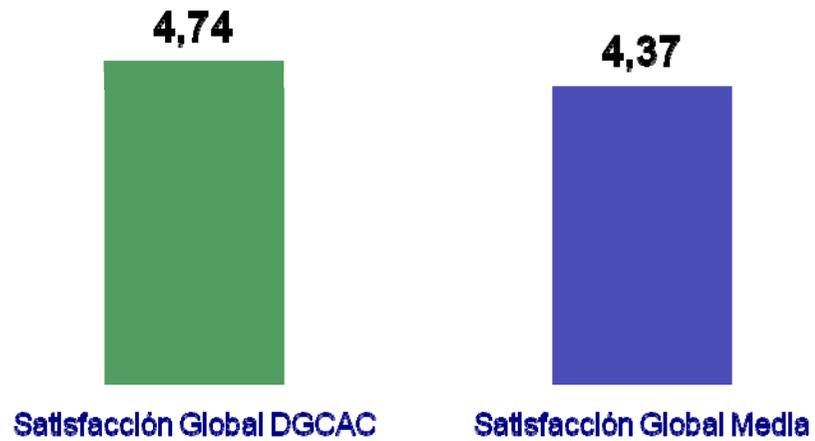
DGCAC Base: 70 usuarios/as



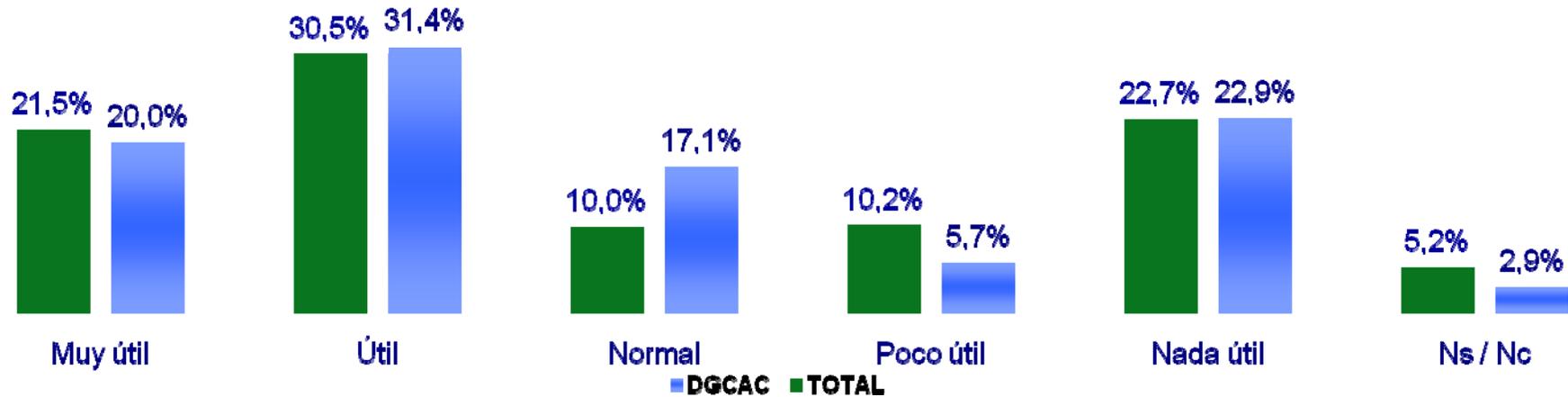
TOTAL Base: 1253 usuarios/as

SATISFACCIÓN GENERAL (DGCAC vs. TOTAL)

2009

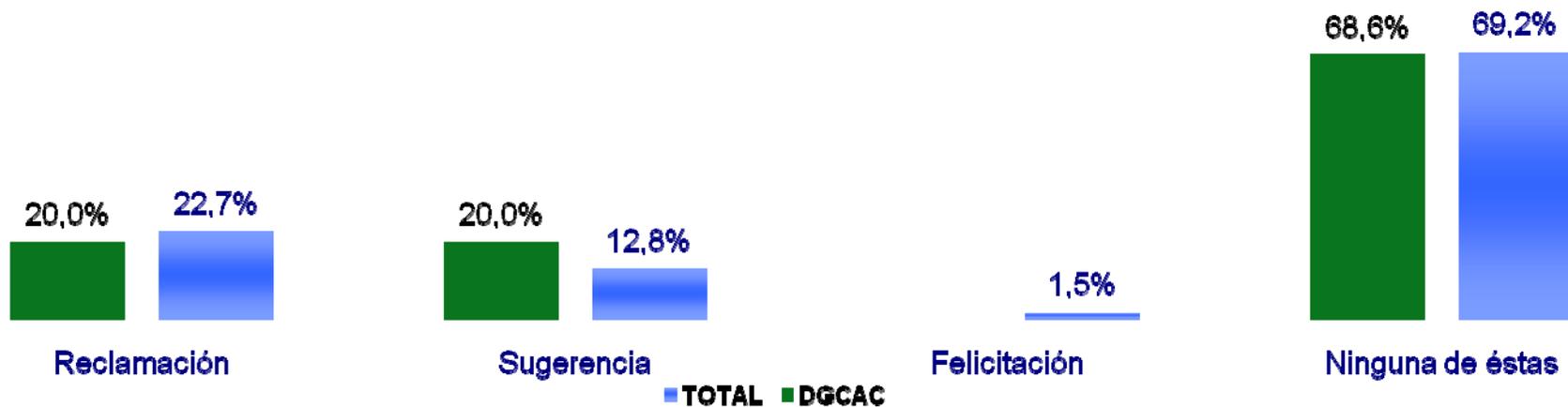


Utilidad del servicio



TOTAL Base: 1253 usuarios/as DGCAC Base: 70 usuarios/as

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



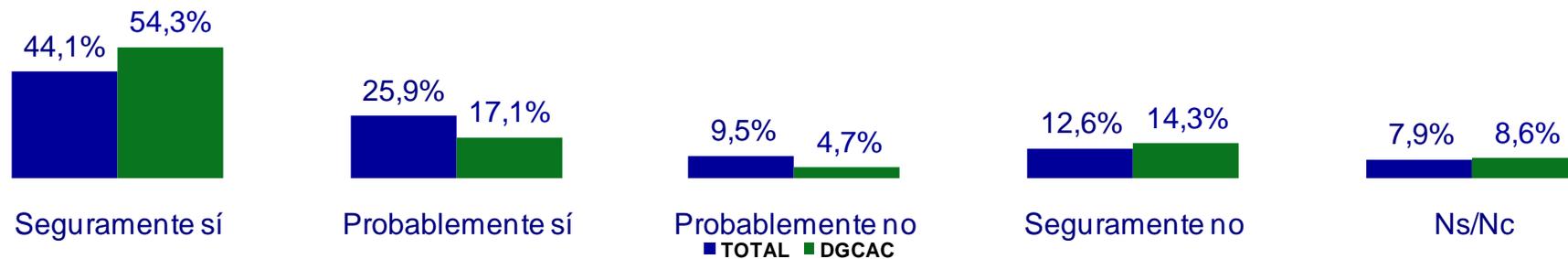
TOTAL Base: 1253 usuarios/as DGCAC Base: 70 usuarios/as

¿Volvería a utilizar este Servicio de Sugerencias y Reclamaciones?



TOTAL Base: 1253 usuarios/as DGCAC Base: 70 usuarios/as

¿Recomendaría este Servicio?

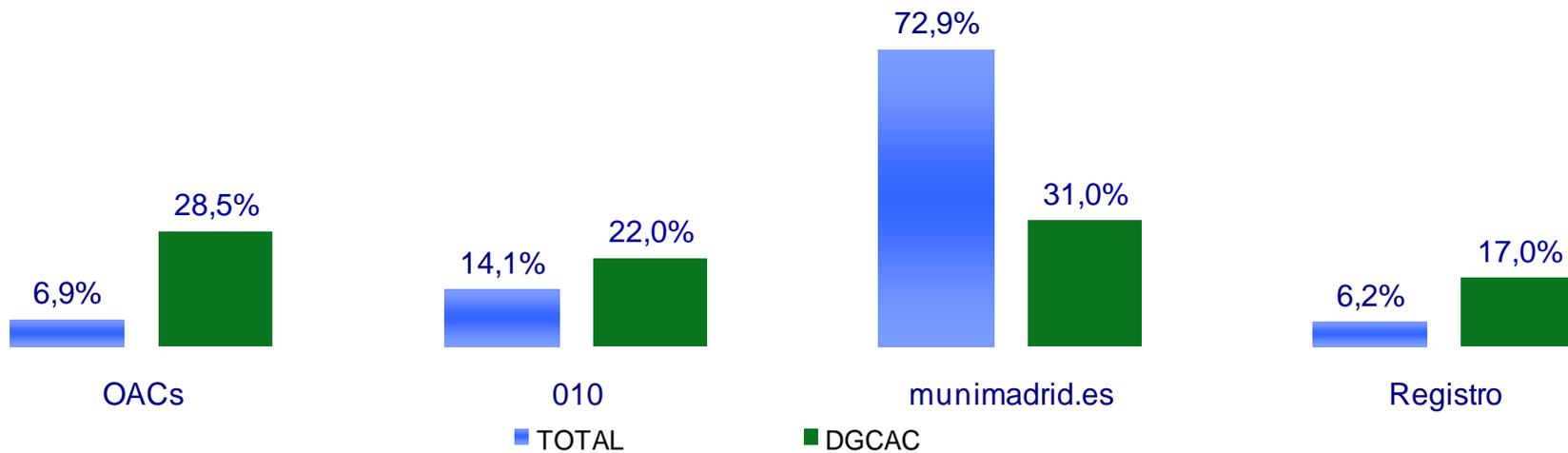


TOTAL Base: 1253 usuarios/as DGCAC Base: 70 usuarios/as

11.5. Canales de información



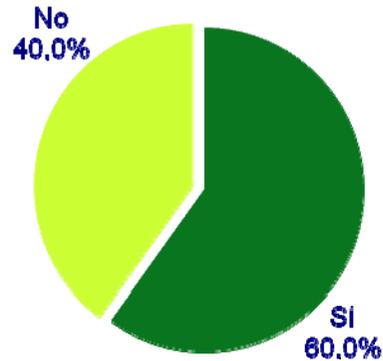
Satisfacción: ¿Dónde interpuso la última sugerencia/reclamación/felicitación?



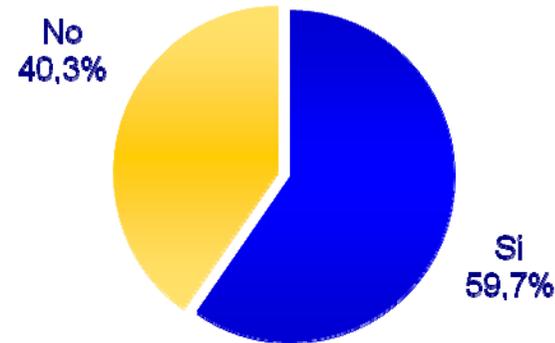
TOTAL Base: 748 usuarios/as

DGCAC Base: 70 usuarios/as

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

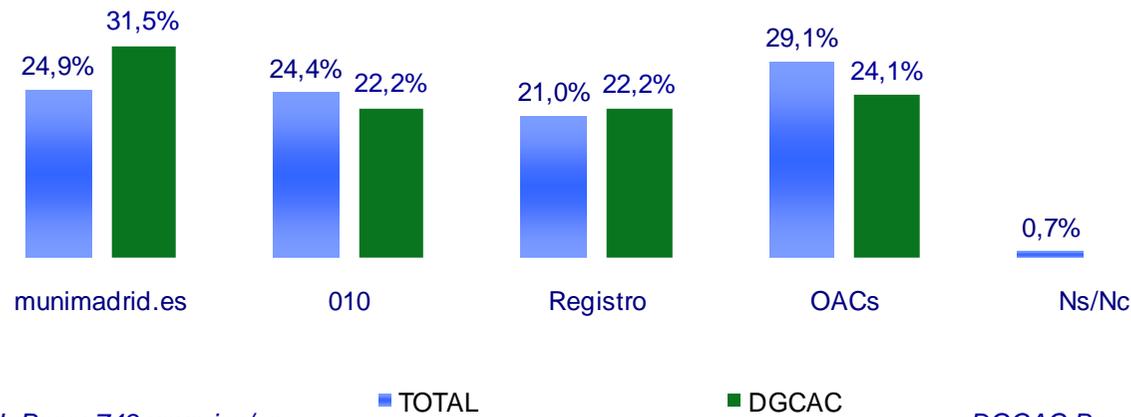


DGCAC Base: 70 usuarios/as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

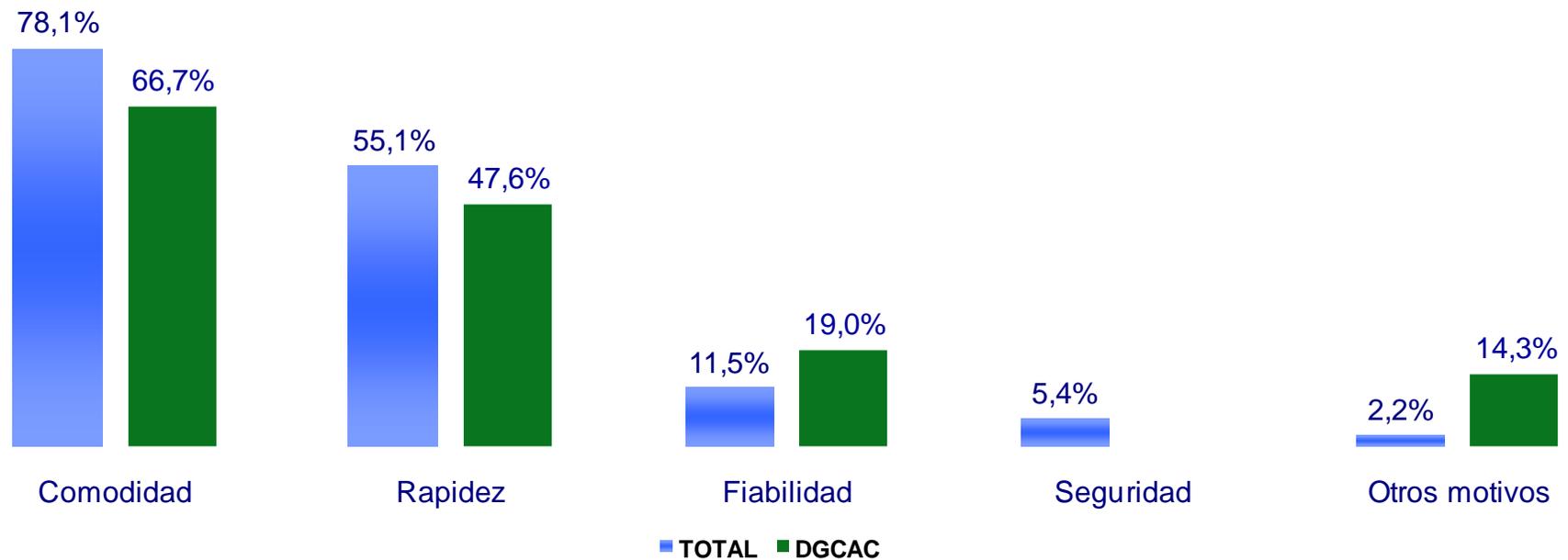
¿CUÁL?



TOTAL Base: 748 usuarios/as

DGCAC Base: 42 ciudadanos/as

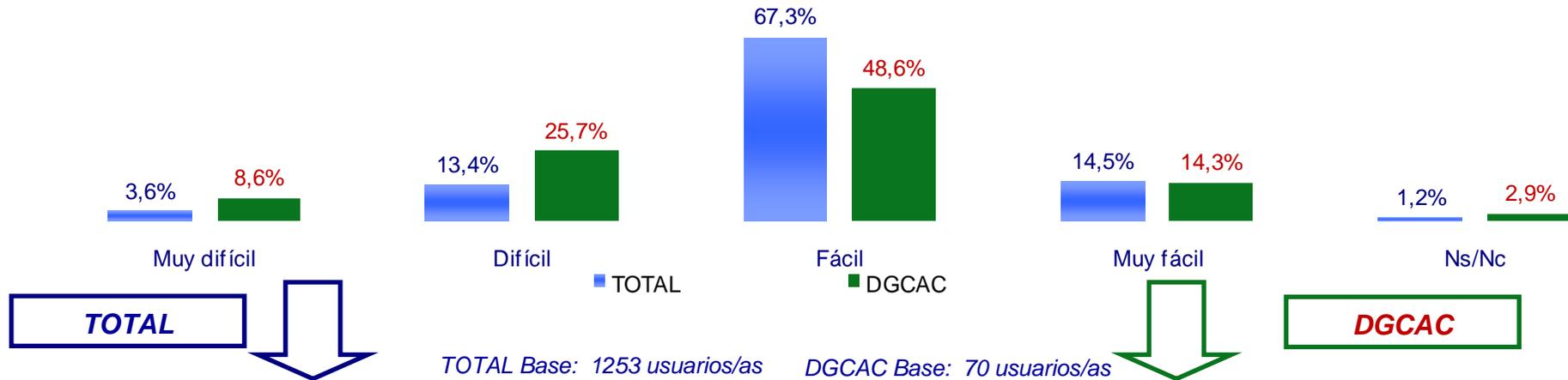
Motivos por los que se ha elegido realizar la sugerencia/reclamación/información a través de este canal y no de otro



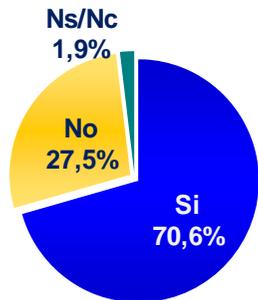
TOTAL Base: 748 usuarios/as

DGCAC Base: 42 ciudadanos/as

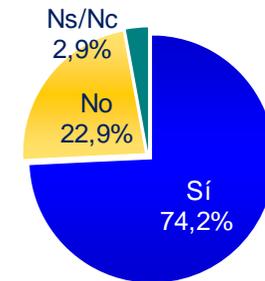
Dificultad a la hora de interponer una sugerencia/reclamación/felicitación:



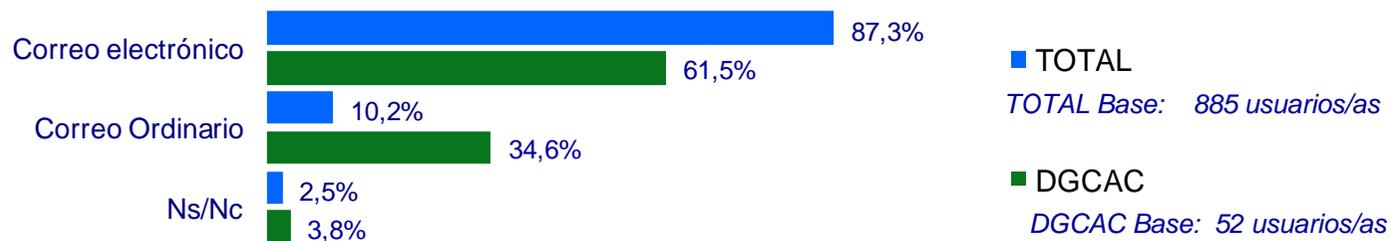
¿Obtuvo respuesta?



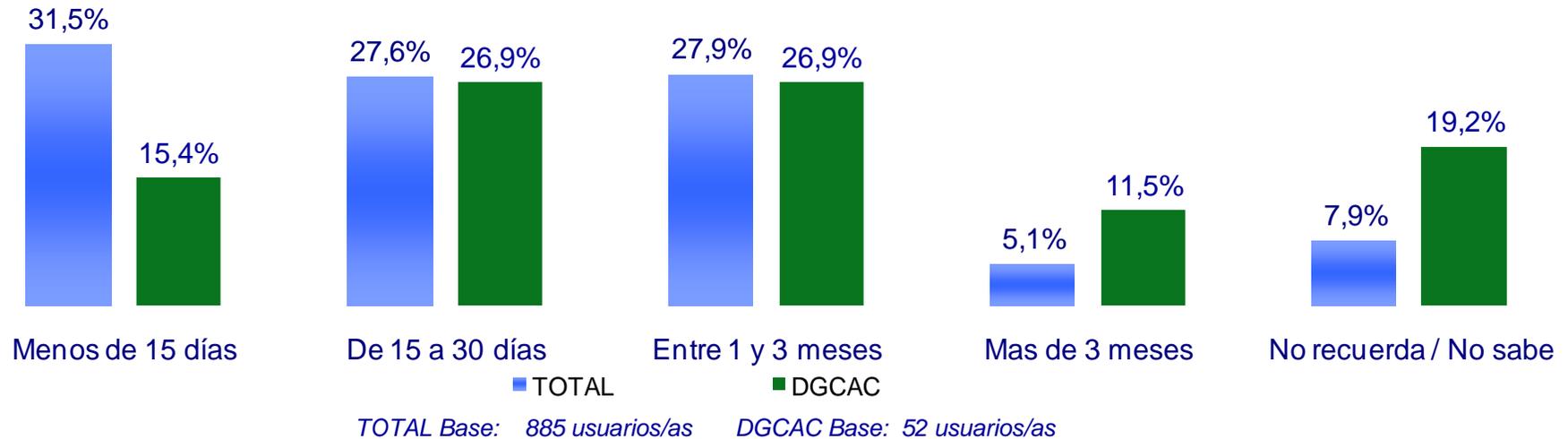
¿Obtuvo respuesta?



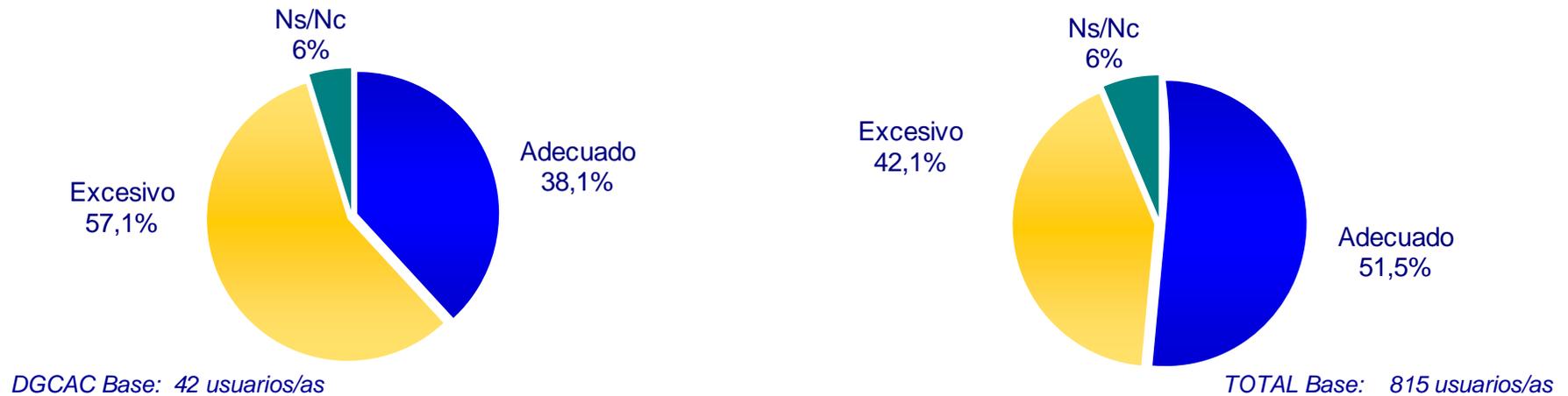
¿A través de qué medio recibió la respuesta?



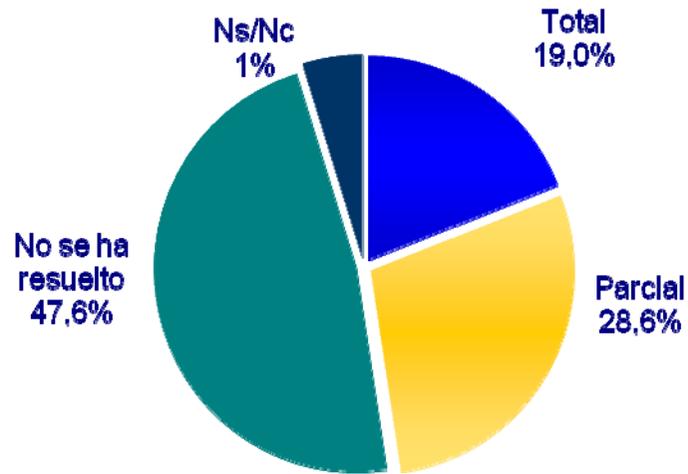
¿Cuánto tardaron en responder?



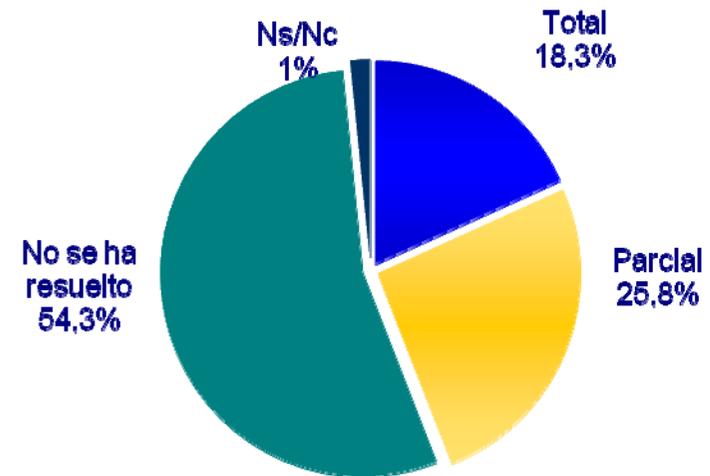
¿Y ese tiempo le pareció...?



¿La resolución fue...?

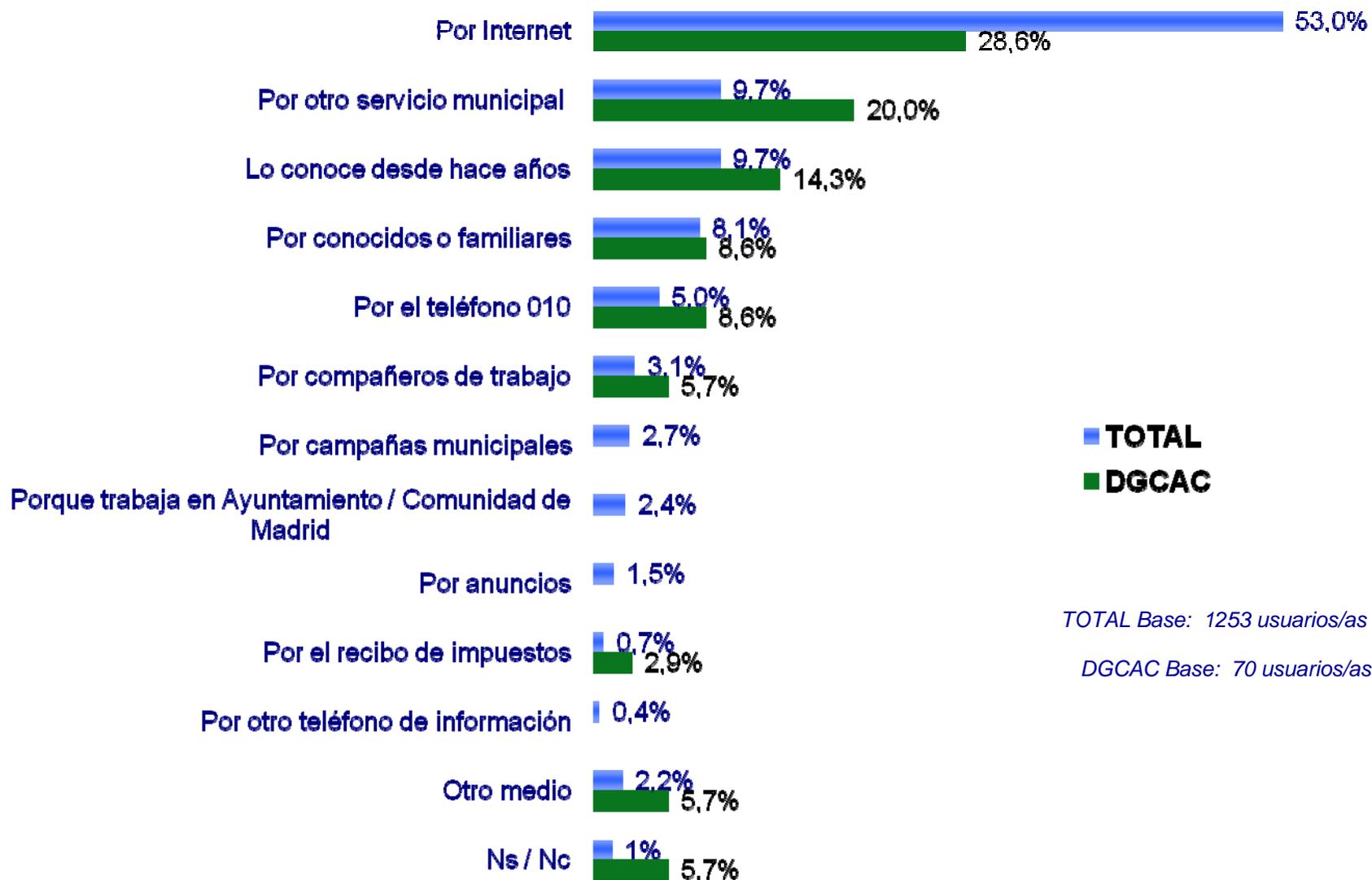


DGCAC Base: 42 usuarios/as



TOTAL Base: 815 usuarios/as

Canal de conocimiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



OBJETIVOS

• *Perfil del usuario*

METODOLOGÍA

• *Valoraciones generales*

• *Canales de información*

INFORME DE RESULTADOS

• *Benchmarking*

• *Características de la gestión*

• *Seguimiento de la gestión*

CONCLUSIONES

• *Satisfacción con el servicio*

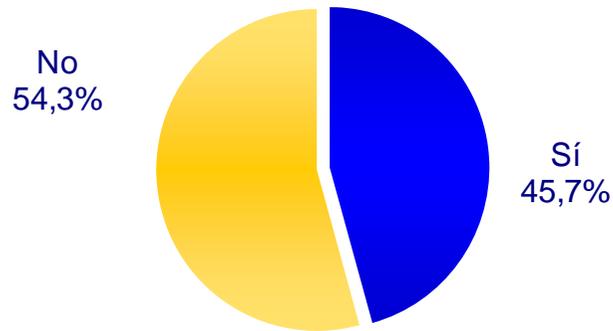
• *Calidad de servicio modelo Servqual*

• *Evolución de resultados*

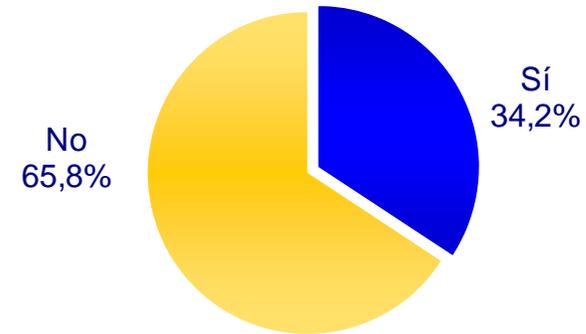
11.6. Benchmarking



Utilización de otro servicio de sugerencias y reclamaciones

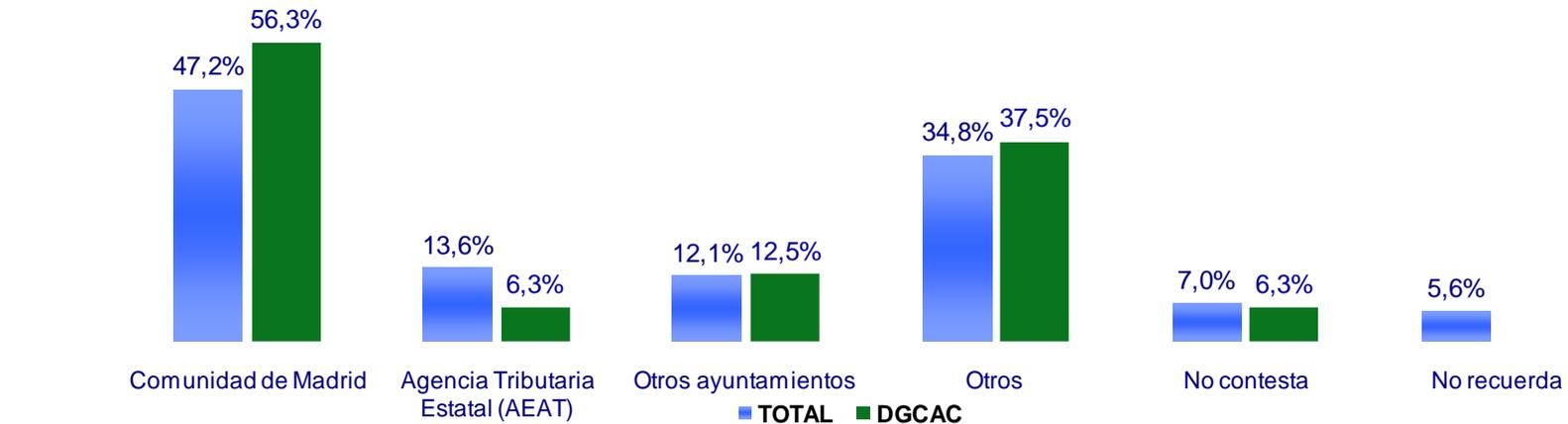


DGCAC Base: 70 usuarios/as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

¿Cuál?



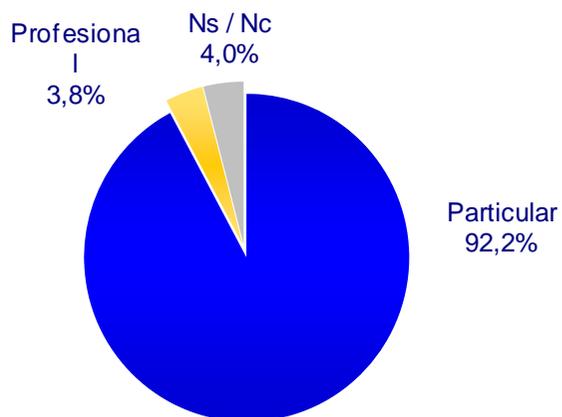
TOTAL Base: 32 usuarios/as

TOTAL Base: 428 usuarios/as

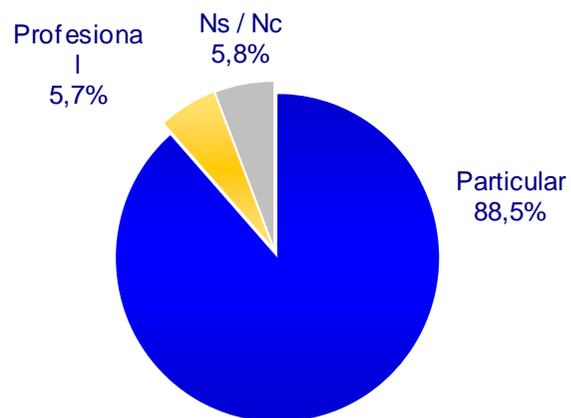
11.7. Características de la gestión



Carácter de la gestión

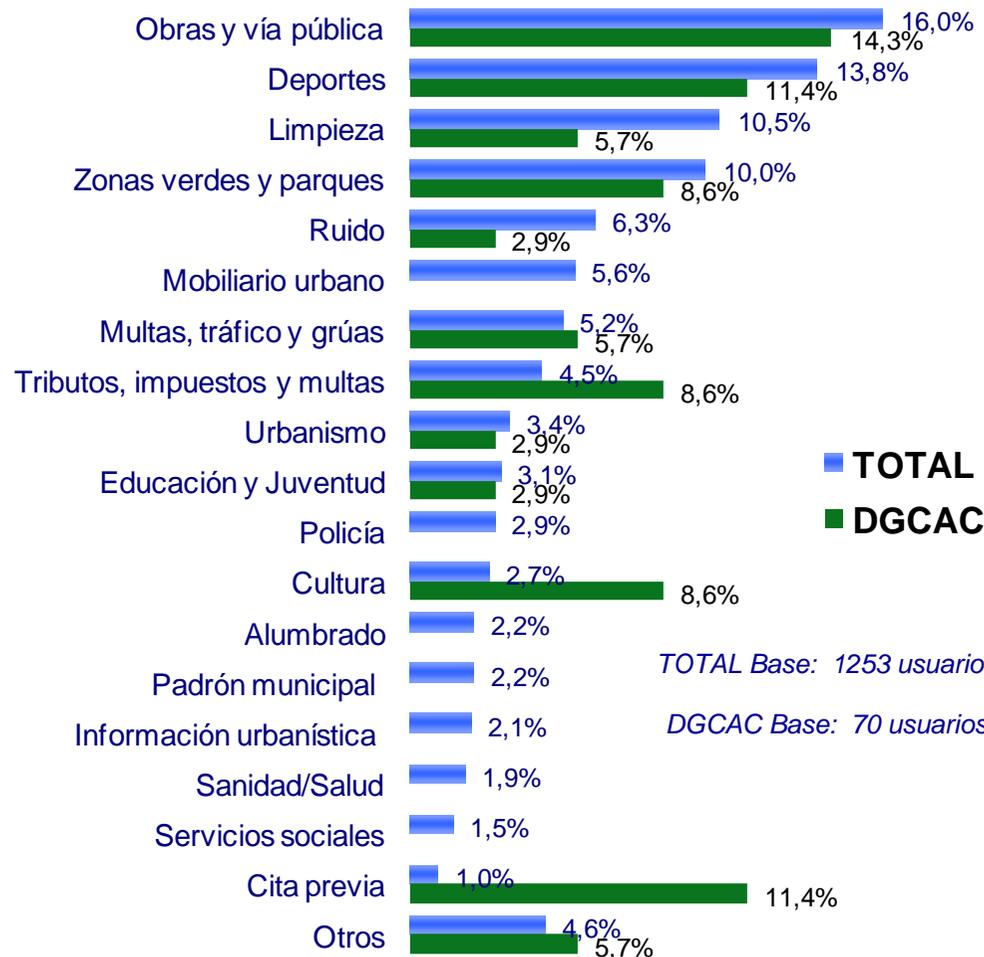


TOTAL Base: 1253 usuarios/as



DGCAC Base: 70 usuarios/as

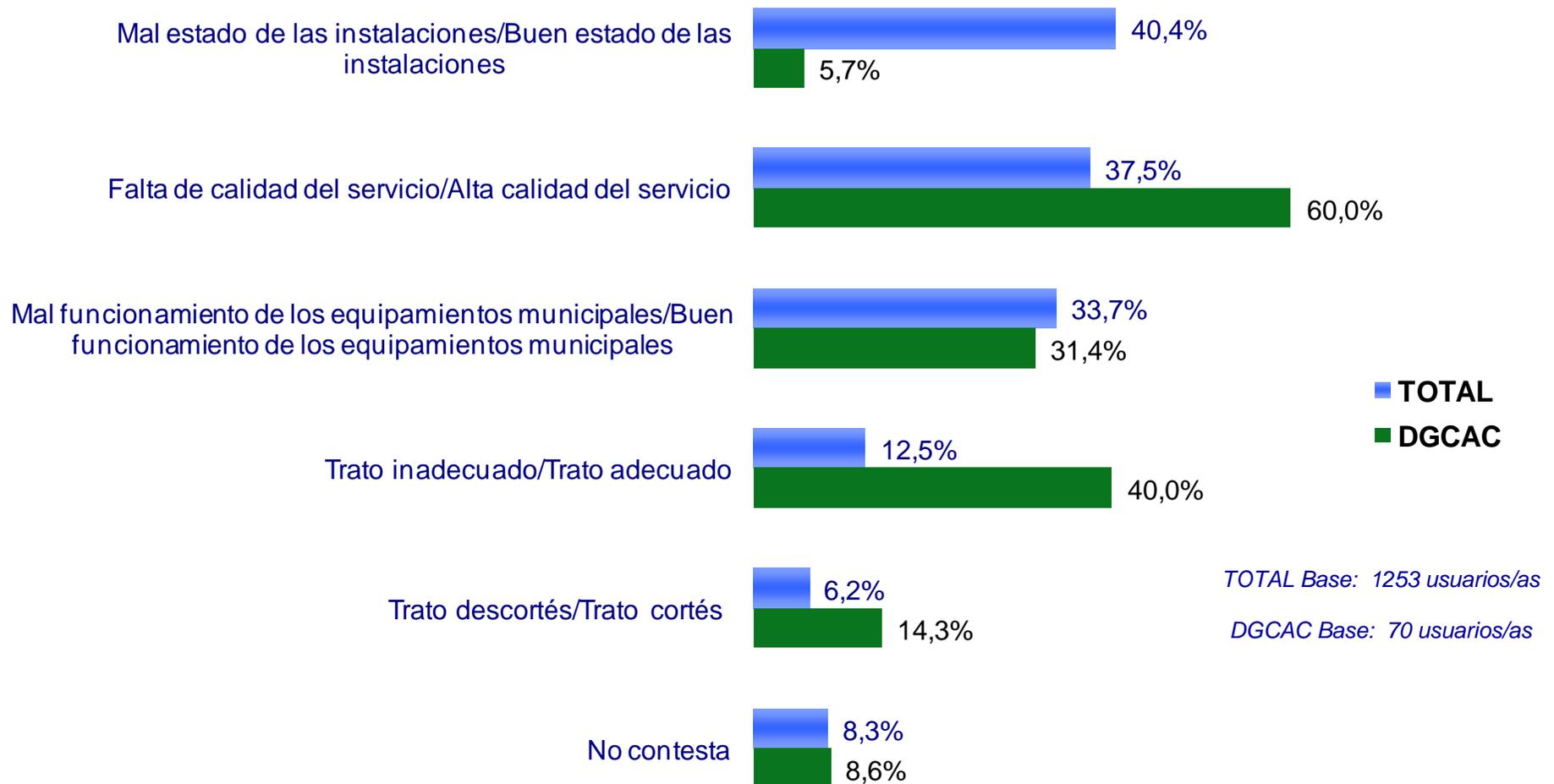
¿Sobre qué materia ha interpuesto la sugerencia/reclamación/felicitación?



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

DGCAC Base: 70 usuarios/as

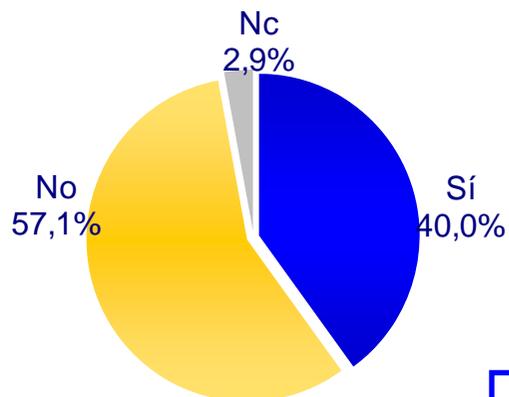
Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación



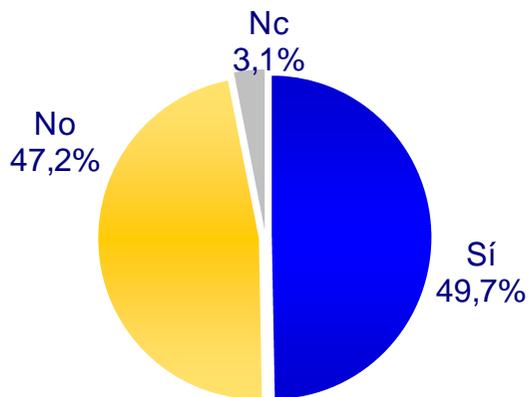
11.8. Seguimiento de la gestión



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

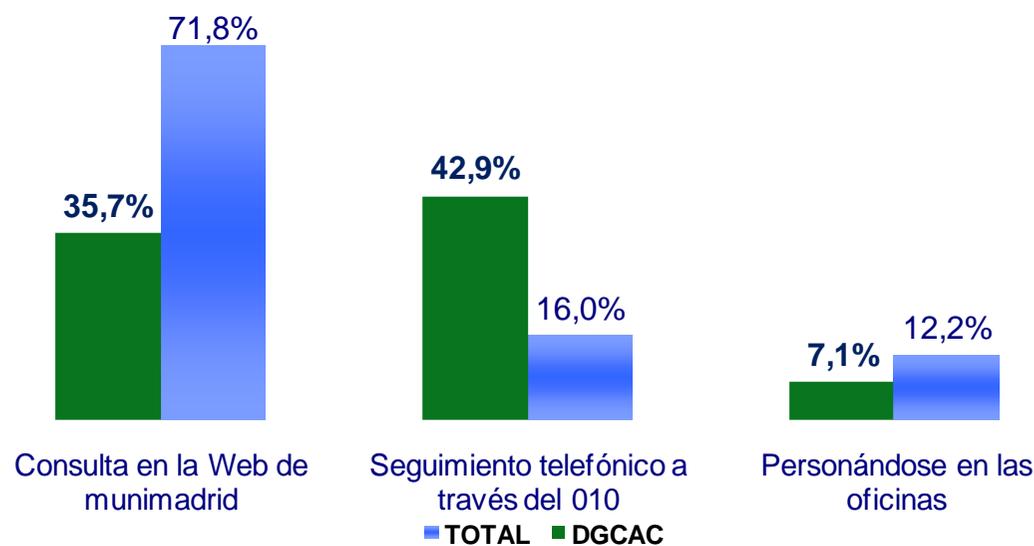


TOTAL Base: 1253 usuarios/as



TOTAL Base: 1253 usuarios/as

¿De qué manera lo ha hecho?

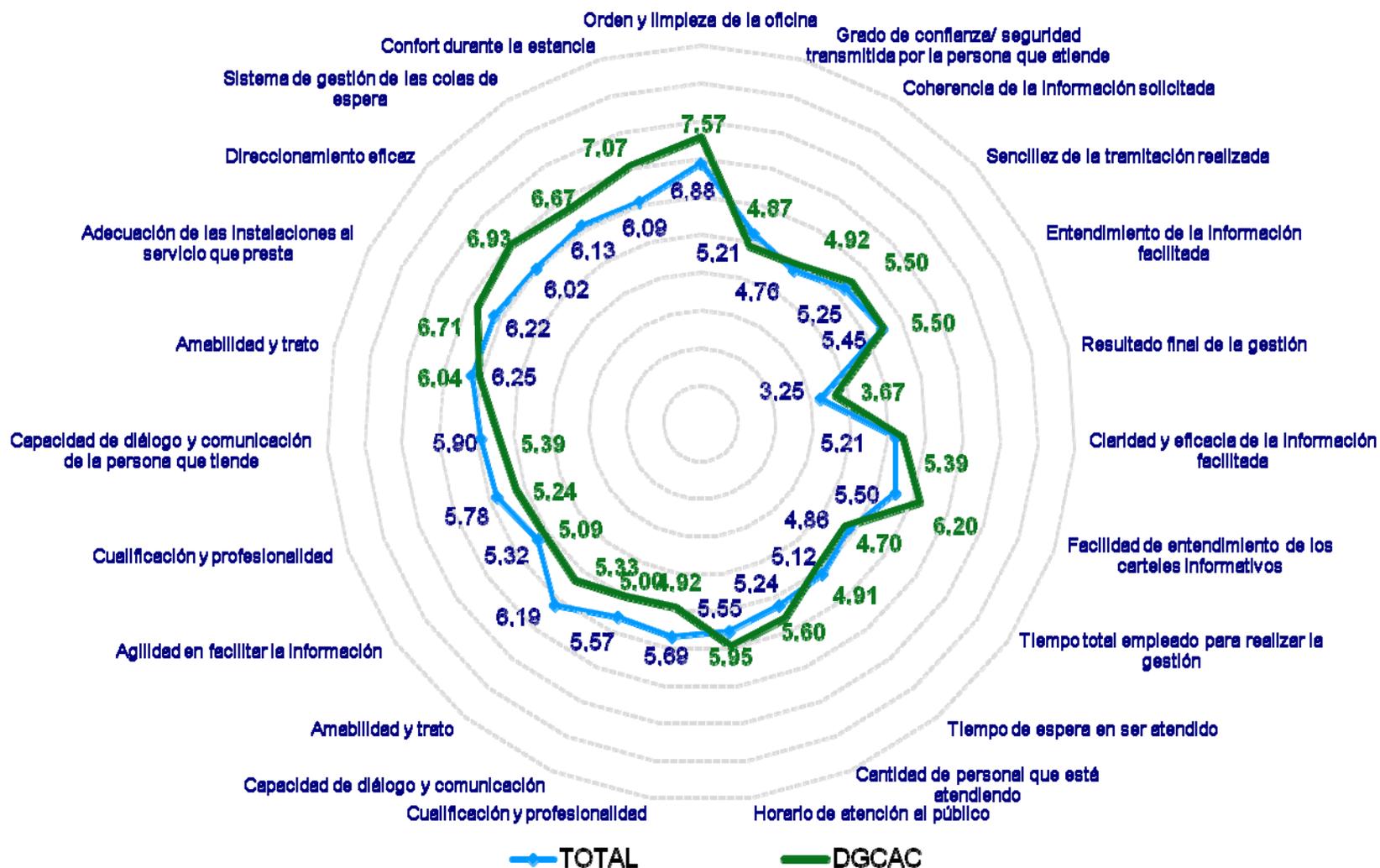


DGCAC Base: 28 usuarios/as
TOTAL Base: 530 usuarios/as

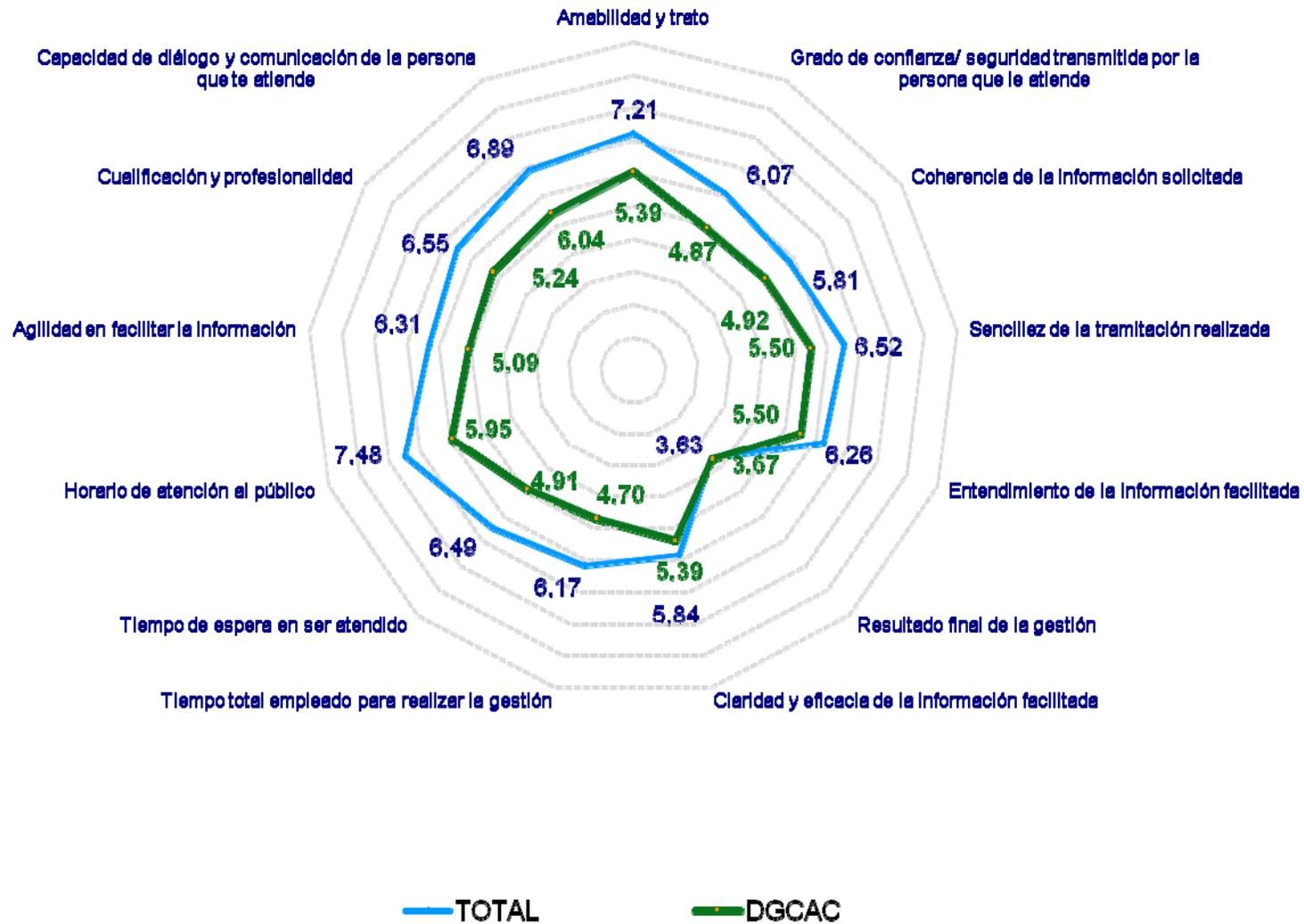
11.9. Comparativa Total-DGCAC (atributos SERVQUAL)



Resumen ATENCIÓN PRESENCIAL



Resumen ATENCIÓN TELEFÓNICA



Resumen ATENCIÓN TELEMÁTICA

