

Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Línea Madrid - 2010



Diciembre 2010

I. METODOLOGÍA



Universo	<p><u>Cuestionario satisfacción</u>: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2010</p> <p><u>Cuestionario expectativas</u>: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio</p>
Tamaño Muestral	1.693 entrevistas (1.114 de satisfacción y 579 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 +/- 2,43% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,00% y en el de expectativas, del +/- 4,16%.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

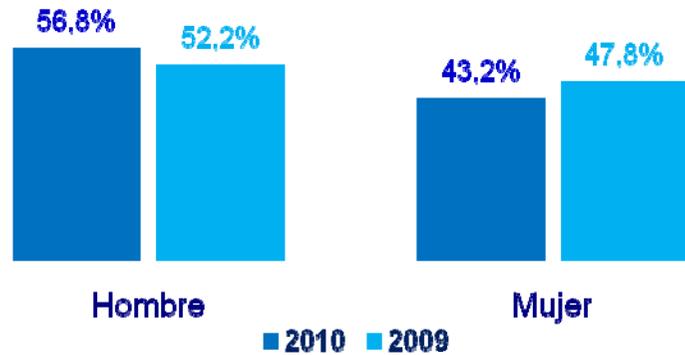
II. INFORME DE RESULTADOS



1. Perfil del usuario



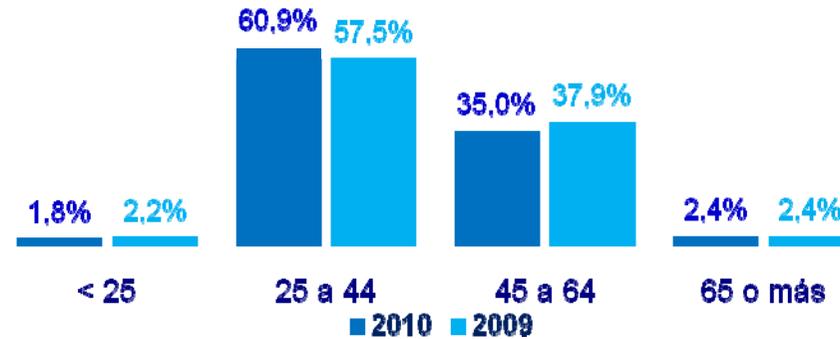
Género



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'10: 1114 usuarios / as

Edad



Base'09: 1253 usuarios / as

Base'10: 1114 usuarios / as

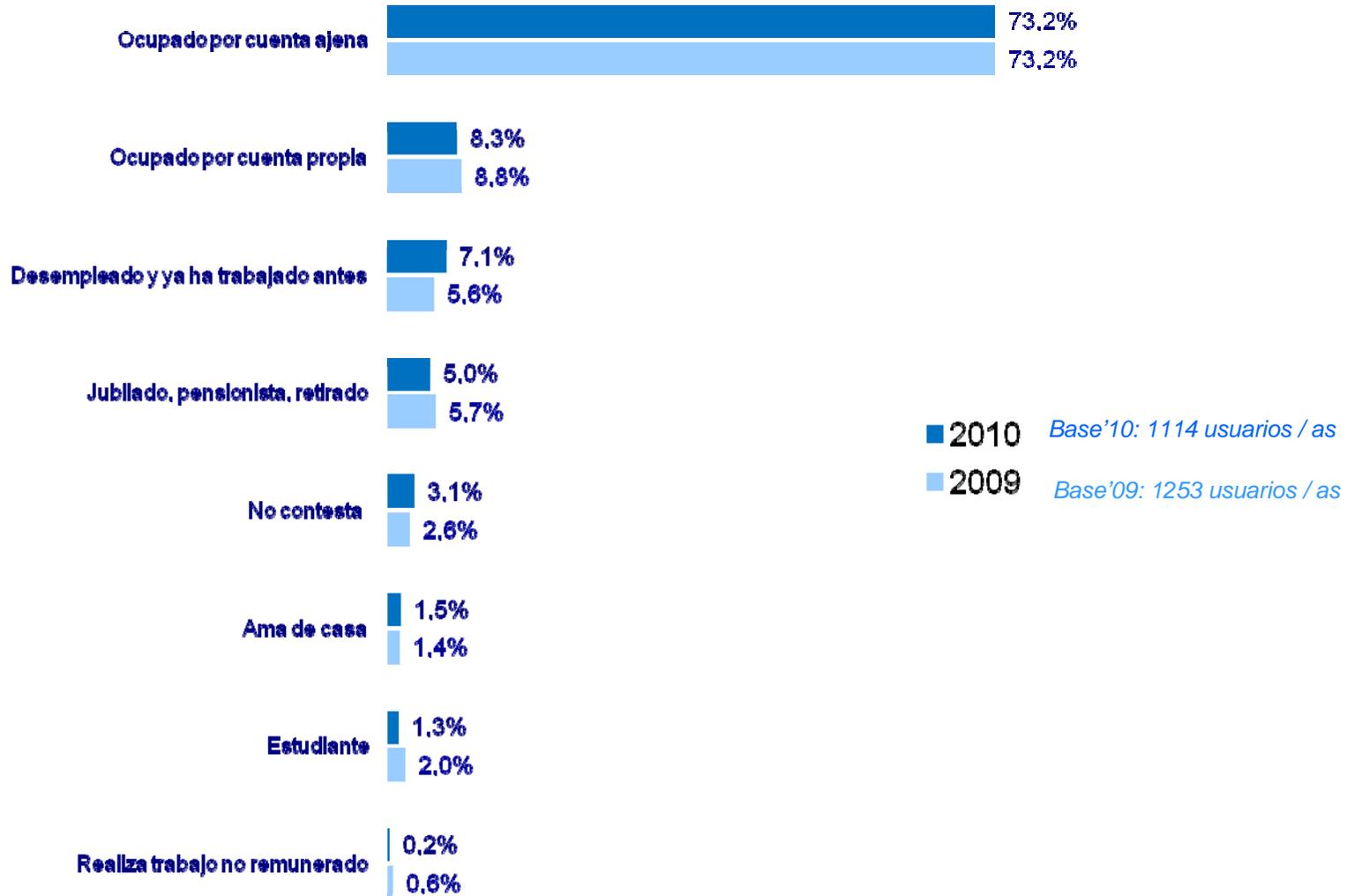
Nacionalidad



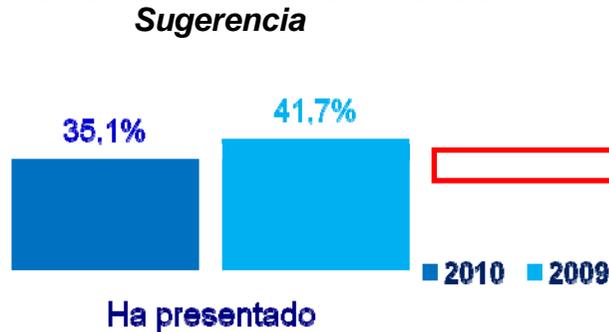
Base'09: 1253 usuarios / as

Base'10: 1114 usuarios / as

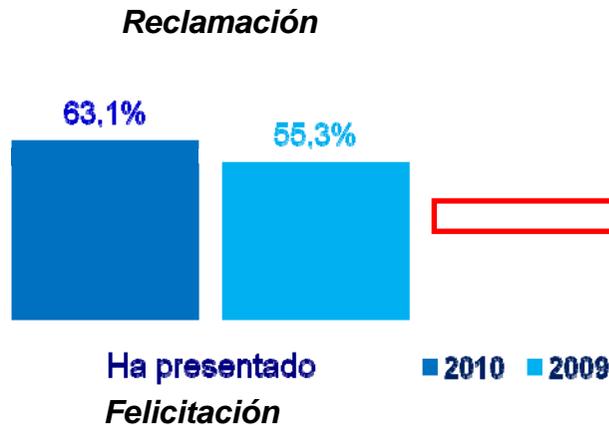
Situación laboral



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



Ha presentado



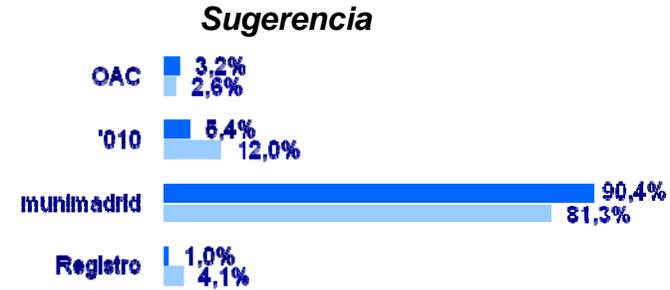
Ha presentado

Felicitación



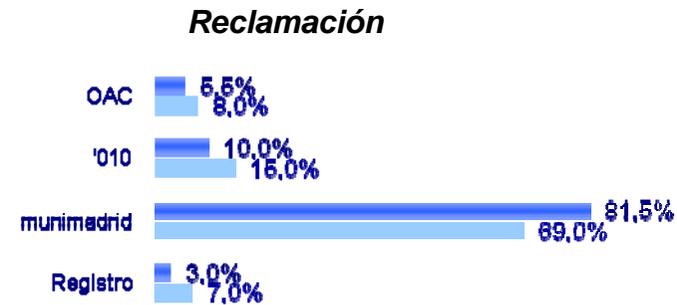
Ha presentado

¿Dónde la interpuso?



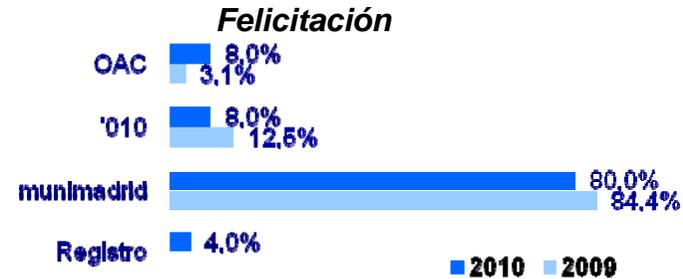
Base'10: 498 usuarios/as

Base'09: 543 usuarios/as



Base'10: 937 usuarios/as

Base'09: 996 usuarios/as

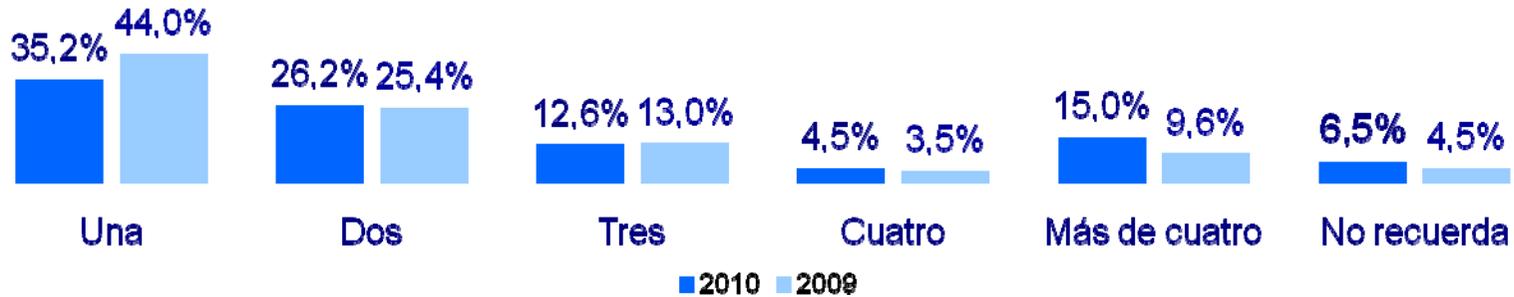


Base'10: 25 usuarios/as

Base'09: 28 usuarios/as

Base'09: 1253 usuarios / as
Base'10: 1114 usuarios / as

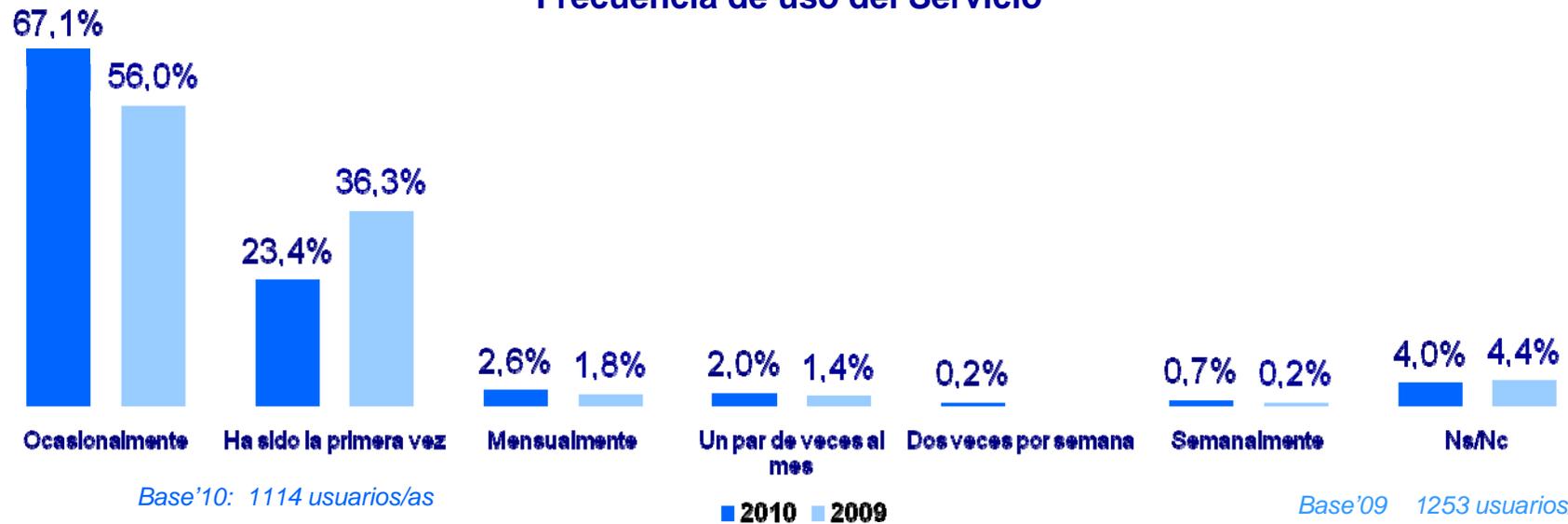
¿Cuántas sugerencias / reclamaciones / felicitaciones ha interpuesto en el último año?



Base'10: 1114 usuarios/as

Base'09: 1253 usuarios/as

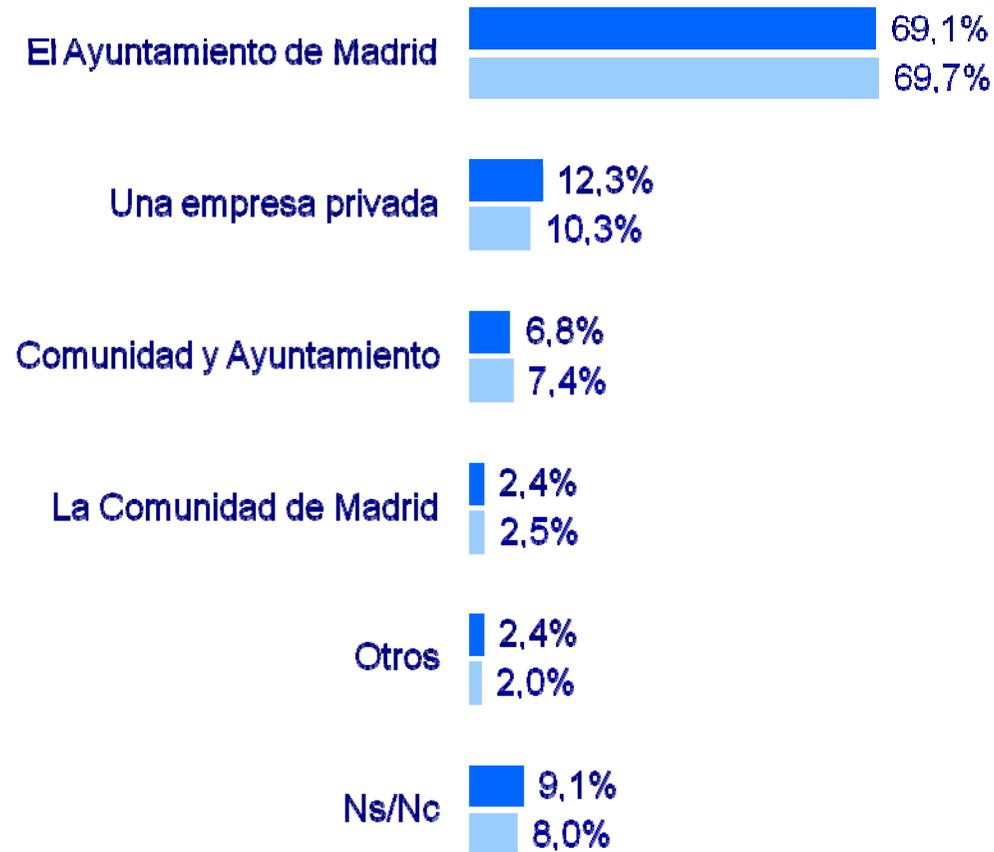
Frecuencia de uso del Servicio



Base'10: 1114 usuarios/as

Base'09: 1253 usuarios/as

Organismo que cree que gestiona el Servicio



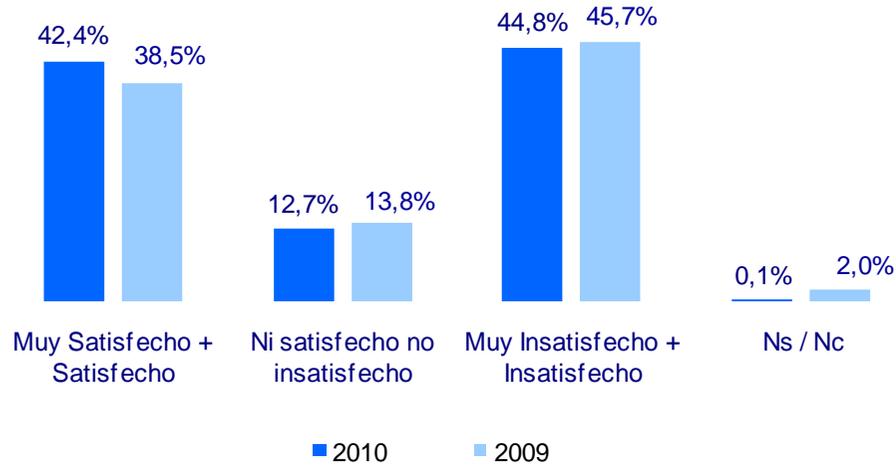
Base'09: 1114 usuarios/as

Base'09 1253 usuarios/as

3. Valoraciones generales



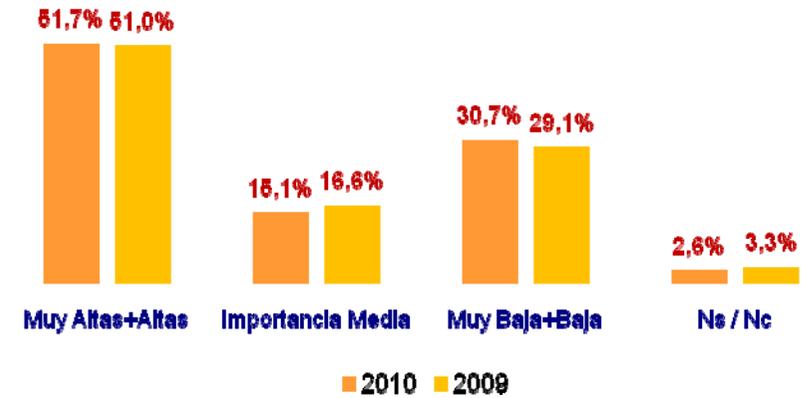
Satisfacción General



Base'09: 1114 usuarios/as

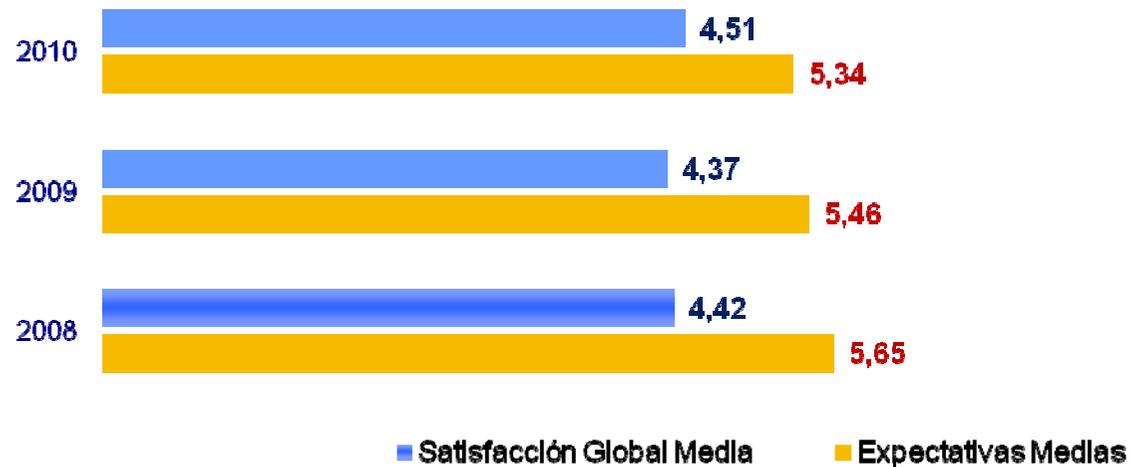
Base'09: 1253 usuarios/as

Expectativas

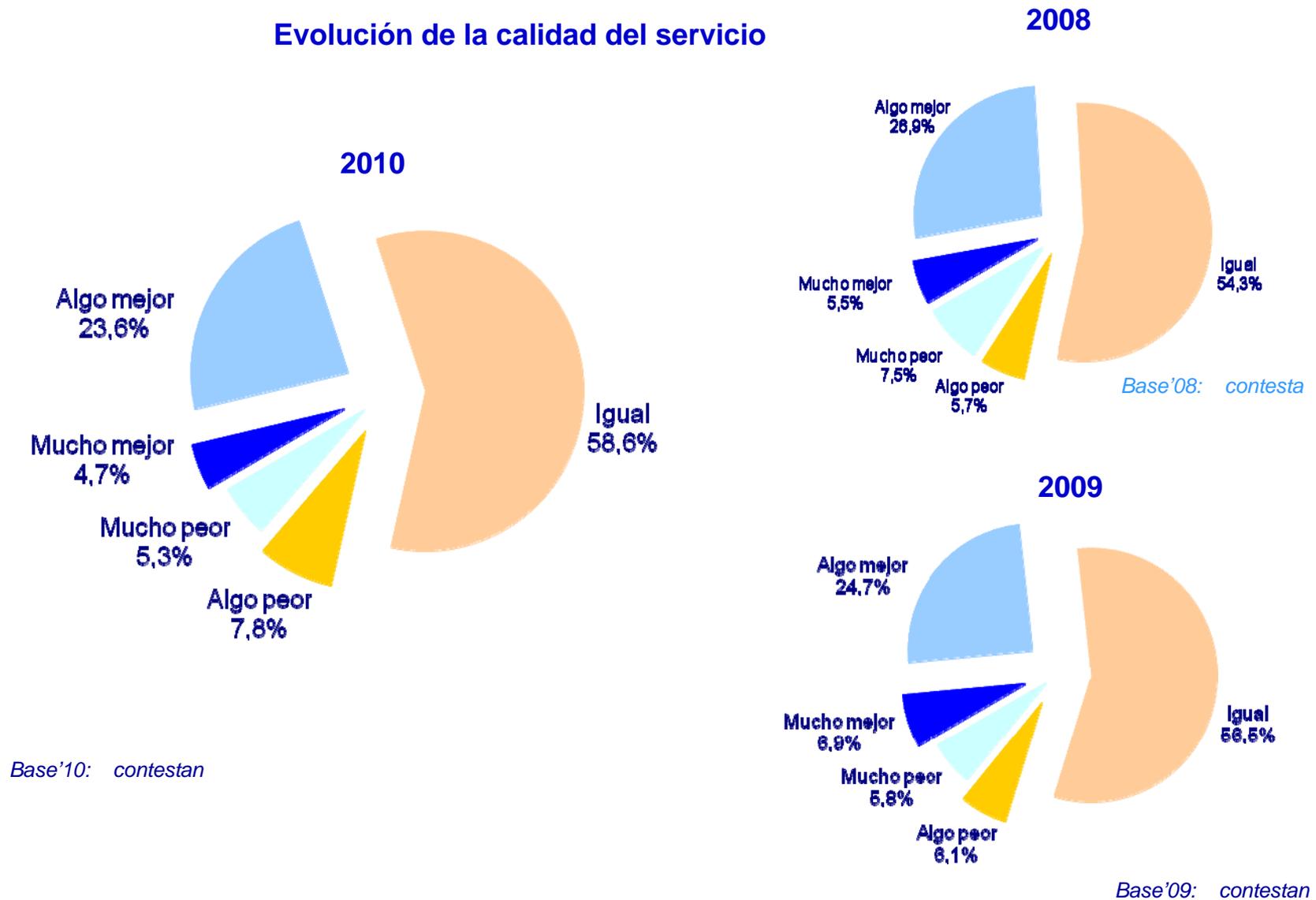


Base'10: 577 ciudadanos/as

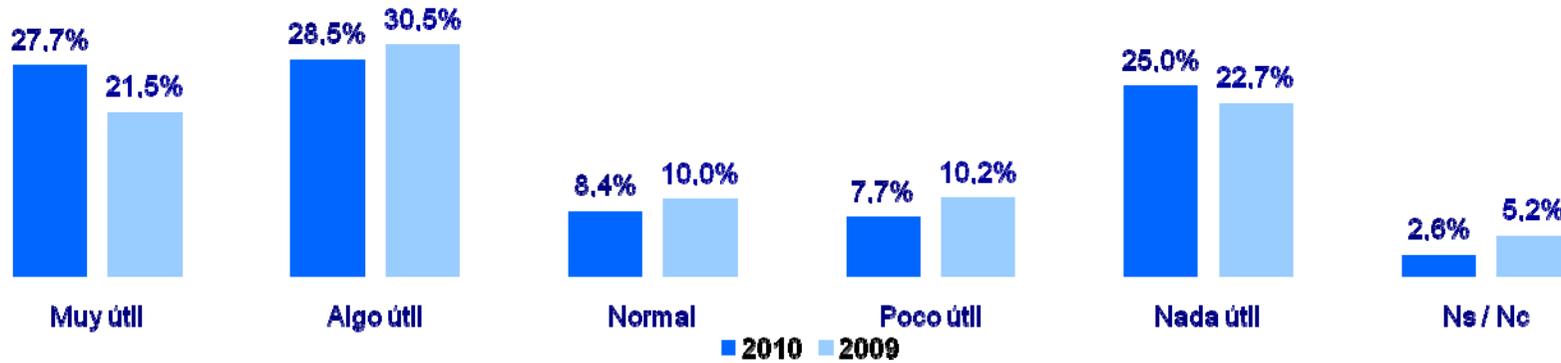
Base'09: 577 ciudadanos/as



Evolución de la calidad del servicio



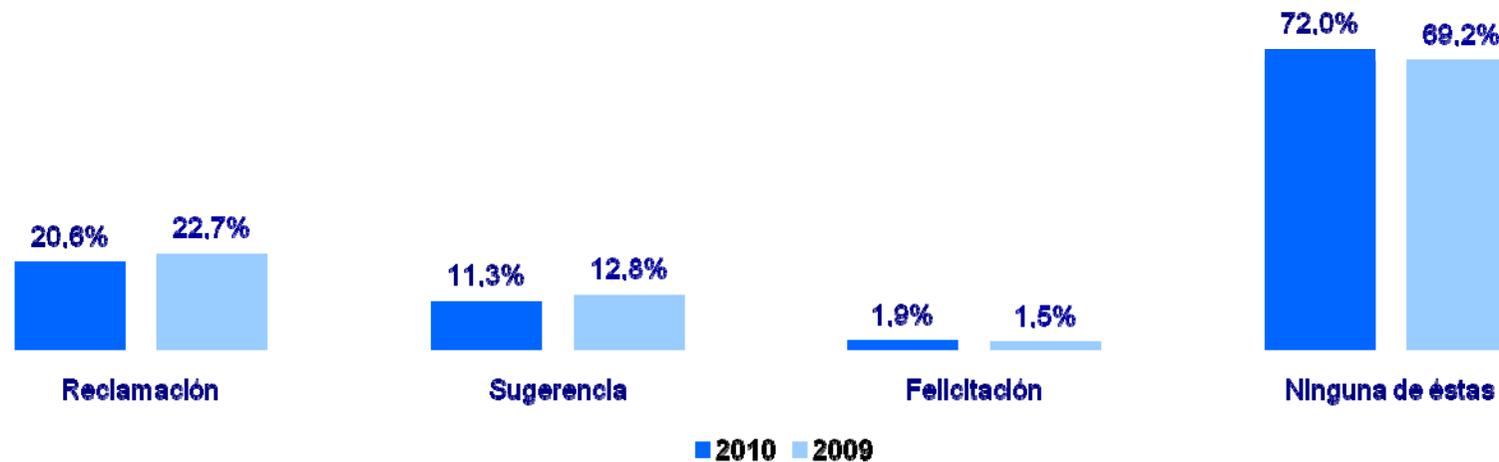
Utilidad del servicio



Base: '10 1114 usuarios/as

Base: '09 1253 usuarios/as

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



Base: '10 1114 usuarios/as

Base: '09 1253 usuarios/as

¿Volvería a utilizar este Servicio de Sugerencias y Reclamaciones?



Base: '10 1114 usuarios/as

Base: '09 1253 usuarios/as

¿Recomendaría este Servicio?



Base: '10 1114 usuarios/as

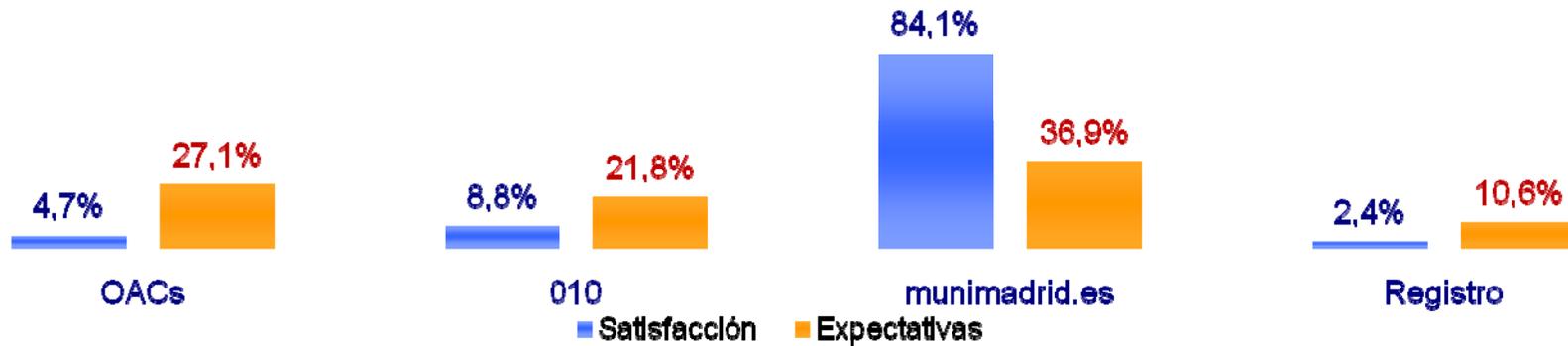
Base: '09 1253 usuarios/as

4. Canales de información



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

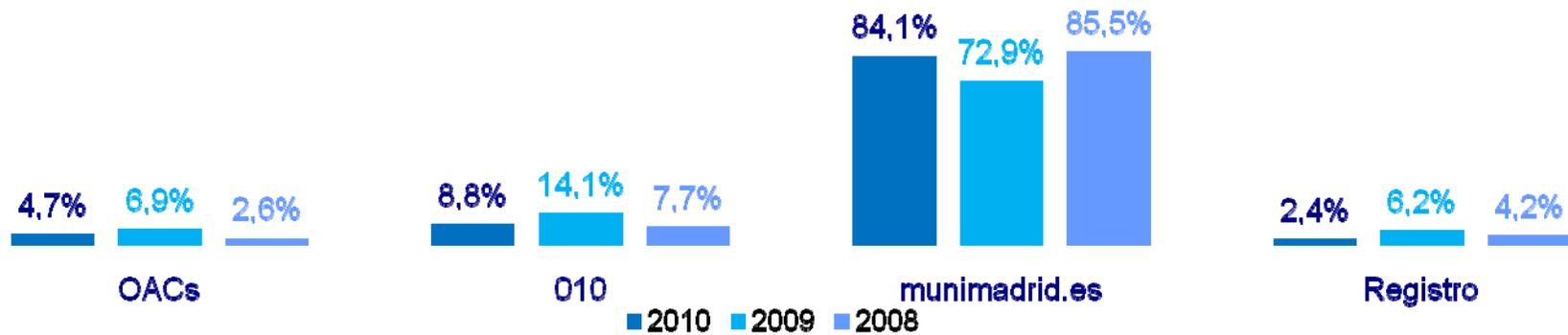
Satisfacción: ¿Dónde interpuso la última sugerencia/reclamación/felicitación?



Base: 1114 usuarios/as

Base: 577 ciudadanos/as

Evolución 2008-2010 (usuarios)



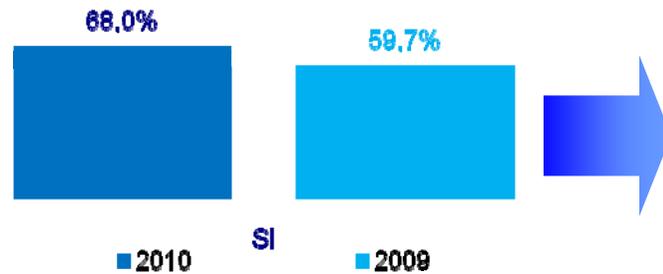
Base'10: 1114 usuarios / as

Base'09: 1253 usuarios / as

Base'08: 757 usuarios / as

Evolución 2009-2010 (usuarios)

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



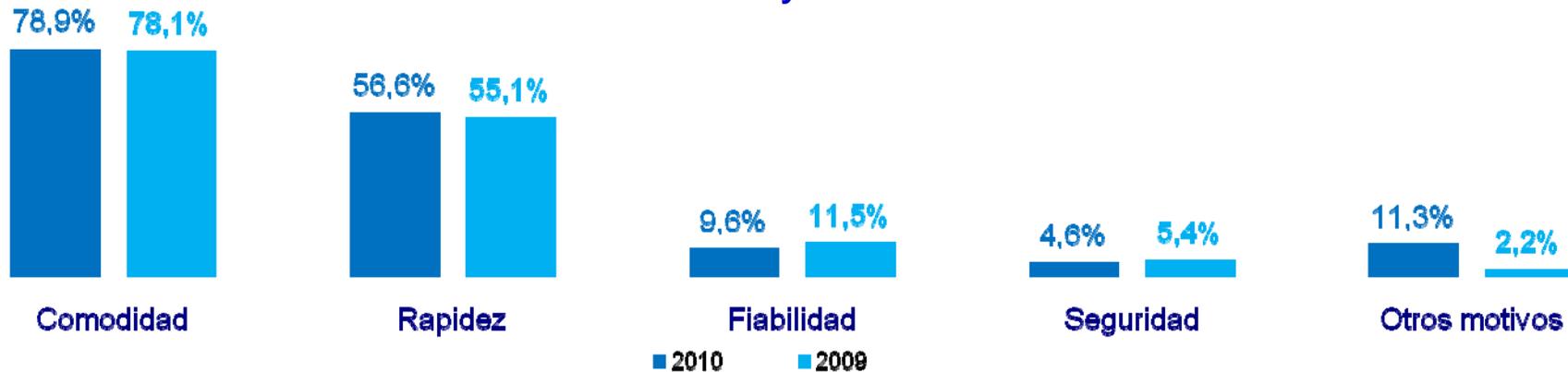
Base'10: 1114 usuarios / as Base'09: 1253 usuarios / as

Satisfacción: ¿Cuál?



Base'10: 758 usuarios/as Base'08: 748 usuarios / as

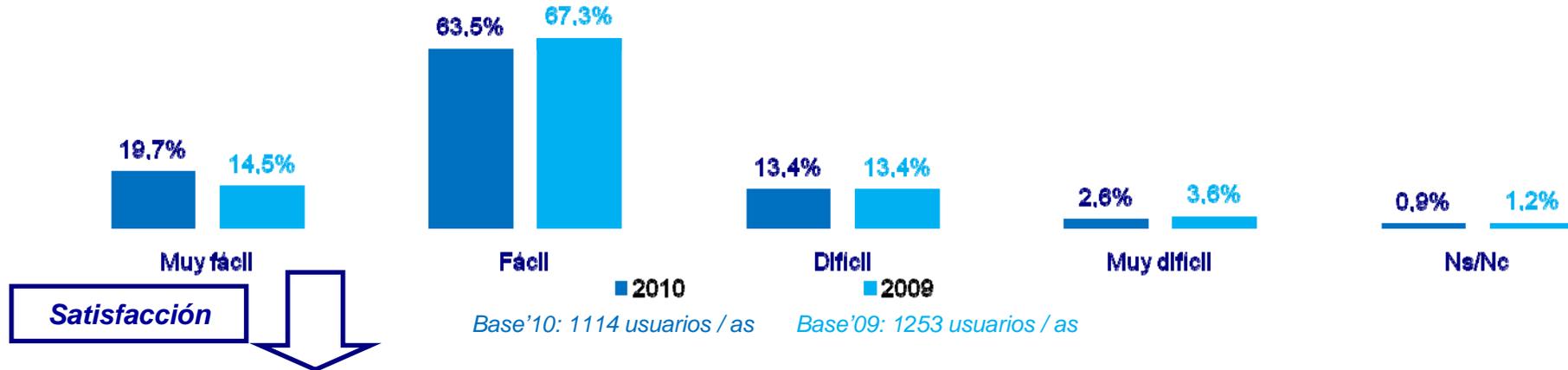
Motivos por los que se ha elegido realizar la sugerencia/reclamación/información a través de este canal y no de otro



Base'10: 758 usuarios/as Base'09: 740 usuarios / as

Evolución 2009-2010 (usuarios)

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



¿Obtuvo respuesta?

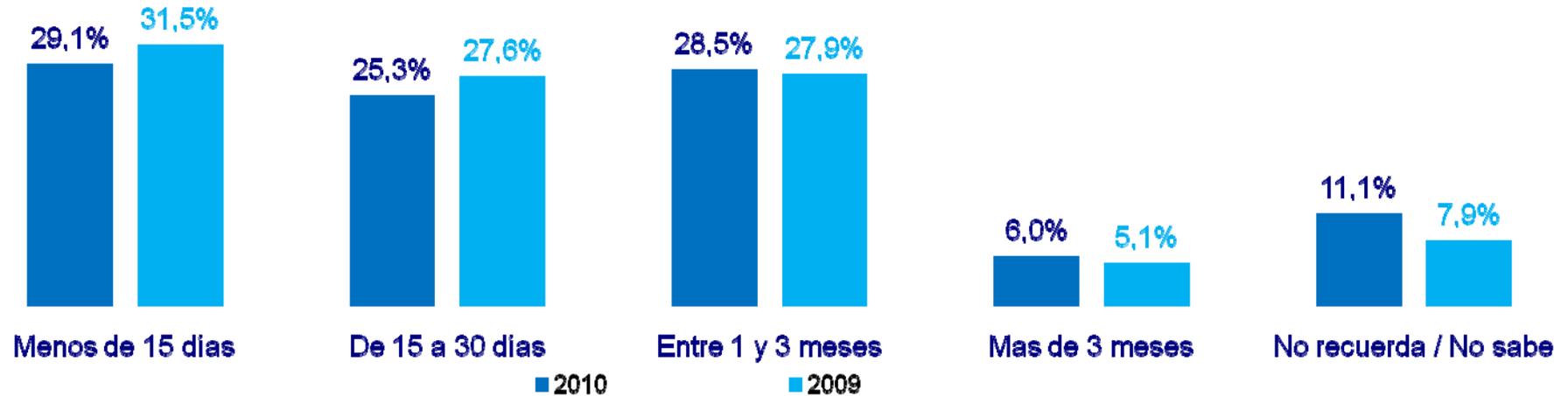


Satisfacción: ¿A través de qué medio recibió la respuesta?



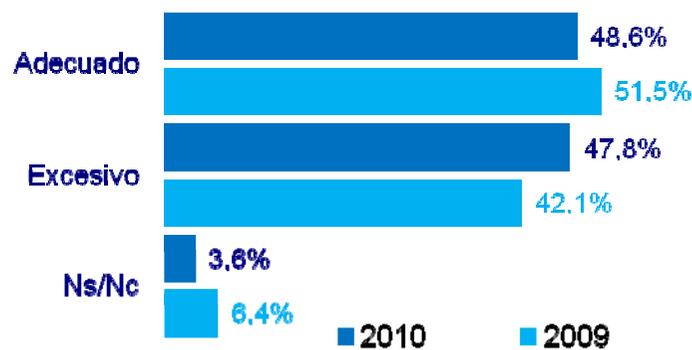
Evolución 2009-2010 (usuarios)

Satisfacción: Cuánto tardaron en responder



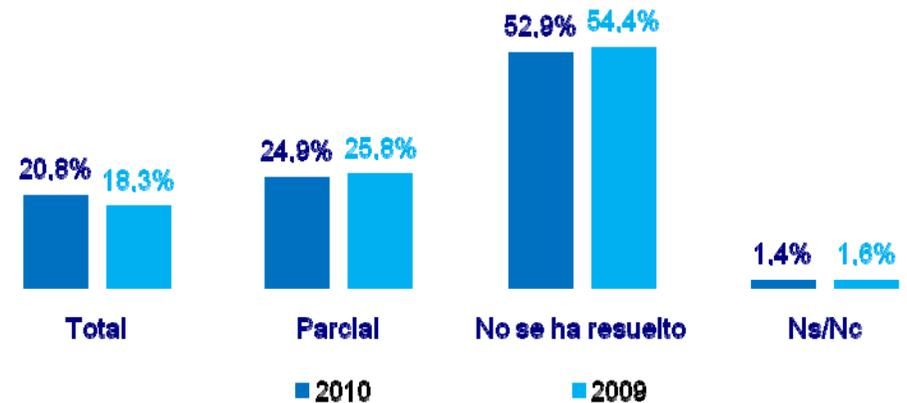
Base'10: 864 usuarios / as Base'09: 885 usuarios / as

¿Y ese tiempo le pareció...?



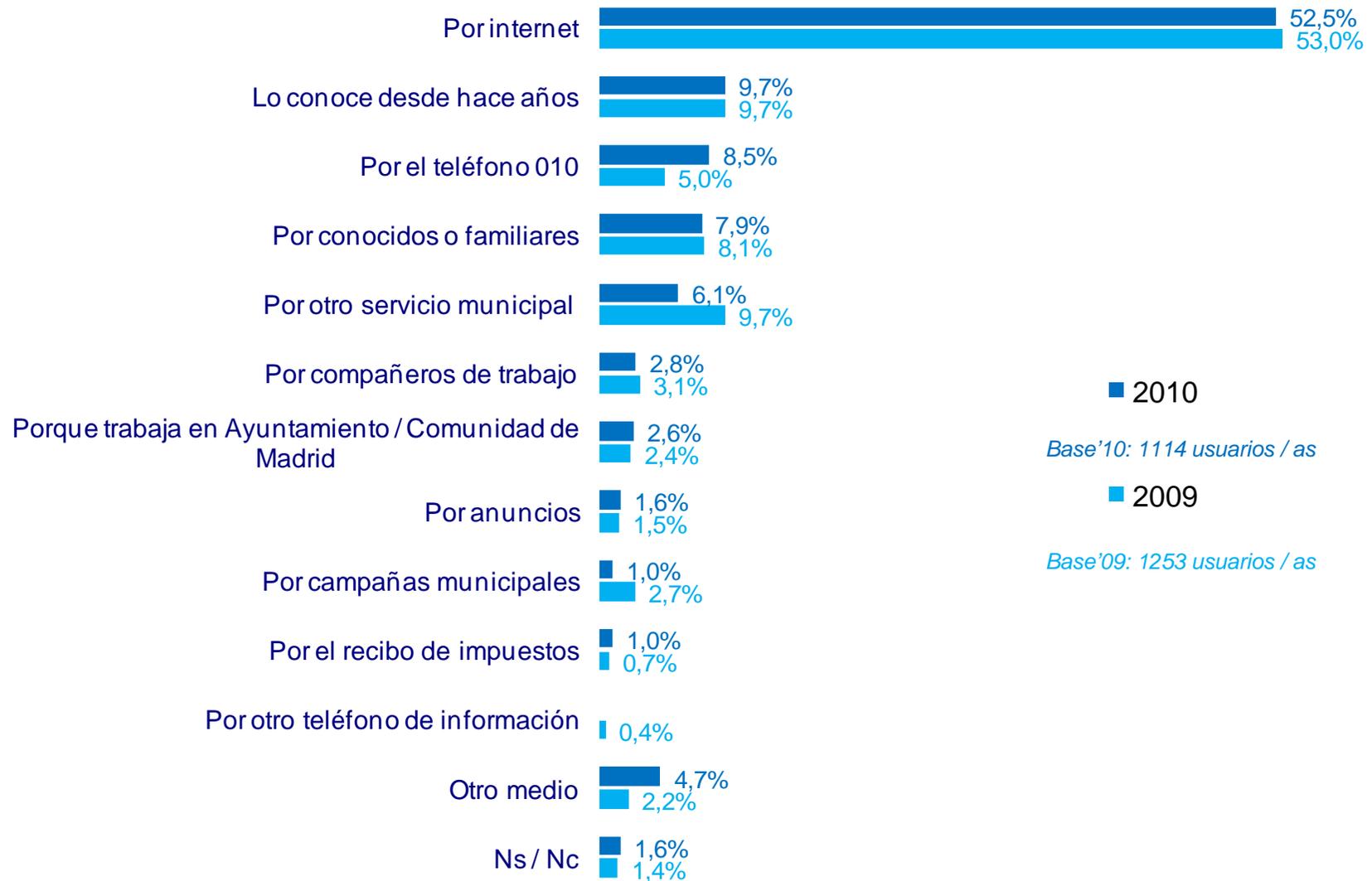
Base'10: 815 usuarios / as Base'09: 768 usuarios / as

¿La resolución fue...?



Base'10: 768 usuarios / as Base'09: 815 usuarios / as

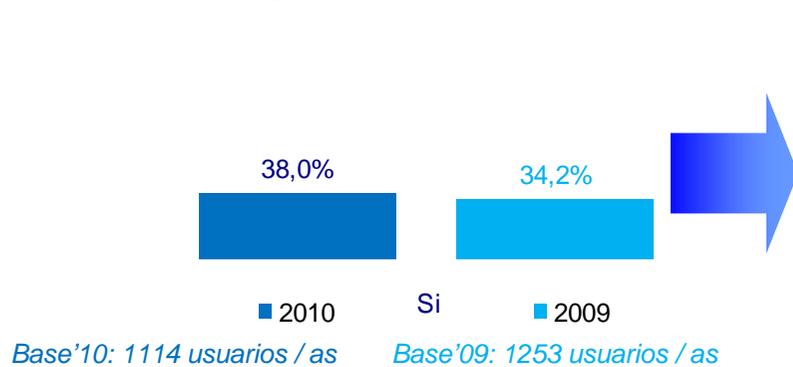
Canal de conocimiento del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones



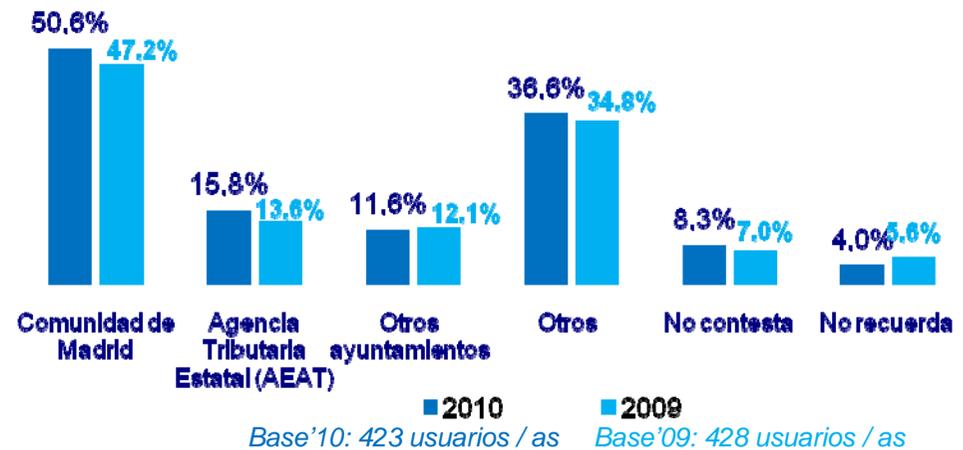
5. Benchmarking



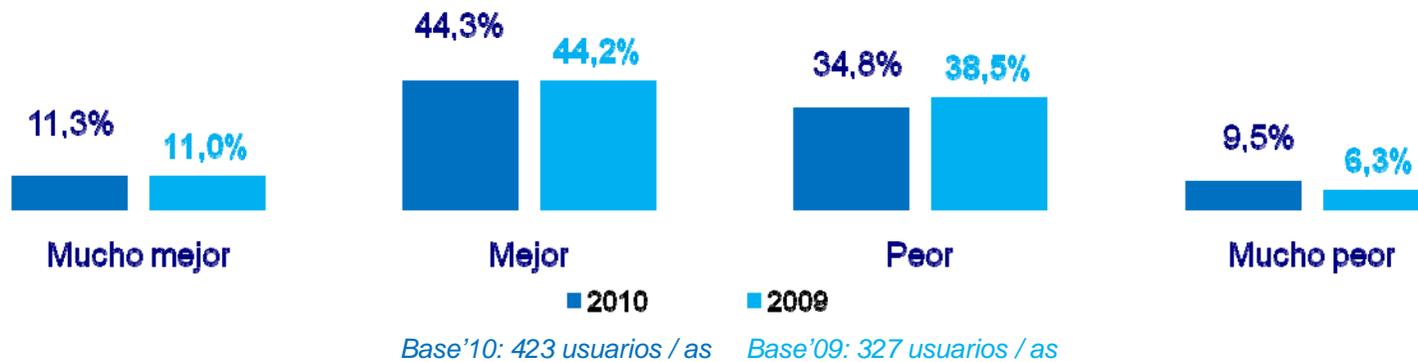
Utilización de otro servicio de sugerencias y reclamaciones



¿Cuál?



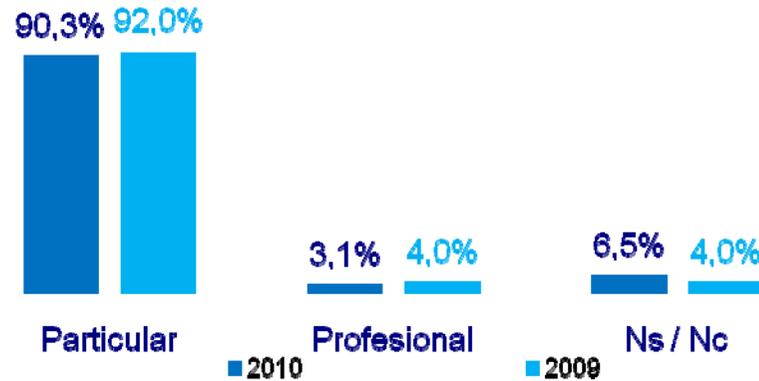
Servicio de Líneamadrid comparado con el servicio ofrecido por otros SYR



6. Características de la gestión



Carácter de la gestión



Base'10: 1114 usuarios / as Base'09: 1253 usuarios / as

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



Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación

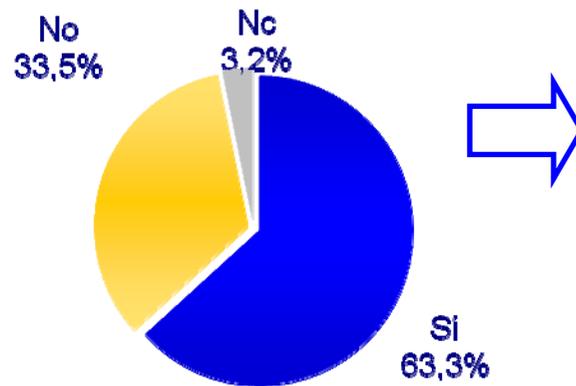


Base: 1154 usuarios/as

7. Seguimiento de la gestión

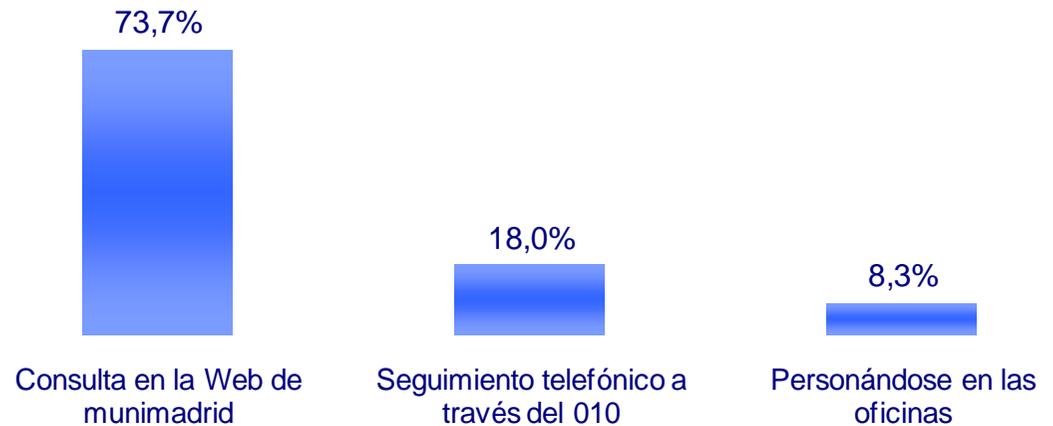


¿Ha realizado algún tipo de seguimiento de la sugerencia, reclamación o felicitación?



Base: 1154 usuarios/as

¿De qué manera lo ha hecho?



Base: 647 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora



Muchos de los comentarios que los ciudadanos han querido dejar constancia **son quejas**, lamentándose que la reclamación interpuesta no ha sido tratada con la consideración que merecía, provocando malestar, enfado, frustración,...

✓ **Excesiva demora en la respuesta** a las sugerencias y/o reclamaciones interpuestas por los ciudadanos.

✓ Las **respuestas** que se ofrecen son **estándar**, no se centran en las reclamaciones concretas interpuestas por los usuarios.

“Me mandaron una respuesta generalizada sin ser específica a la reclamación que había planteado”.

✓ A pesar de interponer la reclamación, **no se soluciona el problema**.

“No se solucionó el problema y la reclamación quedó en el olvido”.

✓ Aunque ésta pueda estar justificada, la **derivación del problema** a otros organismos causa **frustración entre los ciudadanos**

“No sé si realmente ha llegado donde tenía que llegar. No he recibido respuesta después de haber puesto varias quejas sobre el mismo tema”.

✓ **Respuestas “automáticas” generadas por una “máquina”**, a reclamaciones que los ciudadanos consideran que son importantes para ellos.

“Primero te envían una respuesta diciendo que se van a poner en contacto con el servicio implicado. Al cabo de tres meses el servicio sobre el que reclamas te responde una sandez y el problema sigue sin resolverse, pero como ya ha pasado mucho tiempo, casi te da igual. Es una pena el tiempo y dinero que se pierde con ello”

✓ **Inactividad ante la reclamación interpuesta.** La reclamación se da por leída a tenor de la respuesta dada pero no se hace nada al respecto.

“No tienen ninguna capacidad de respuesta, además están tan burocratizados que el ciudadano no importa lo más mínimo al Ayuntamiento”

“No veo que tomen ninguna medida al respecto, por lo tanto el servicio me parece inútil. ¿Lo han planteado sólo para que nos desfogemos? Parece que sólo sirve para eso”

✓ **Falta de justificación en las respuestas** en caso de que se deniegue la solicitud de reclamación.

“Nunca se han preocupado por contestar y desconozco por tanto el estado de las reclamaciones efectuadas...”

“Pedí una respuesta clara a un cobro abusivo de tasas y me dieron respuestas ambiguas, sin entrar en el fondo del problema.”

✓ **Falta de implicación** del por parte del personal del Ayuntamiento:

“No facilitan la tarea, ponen mil pegas a la hora de reclamar...”

Algunos ciudadanos detectan una serie de carencias en el servicio y proponen **sugerencias de mejora**:

- ✓ Algunos ciudadanos consideran que, sobre todo las primeras veces, **la navegación por la web es complicada**, no es fácil localizar el lugar donde plantear las sugerencias y/o reclamaciones.

“Mi reclamación era porque no podía acceder a la consulta de multas de tráfico por necesitar un acceso certificado. La respuesta que se me dio fue la misma, pero siguieron sin informarme de cómo podía acceder a ese certificado”

- ✓ **Página Web poco intuitiva.**
- ✓ **No se pueden adjuntar fotos** para apoyar la reclamación.
- ✓ **Poco espacio para escribir la reclamación.**

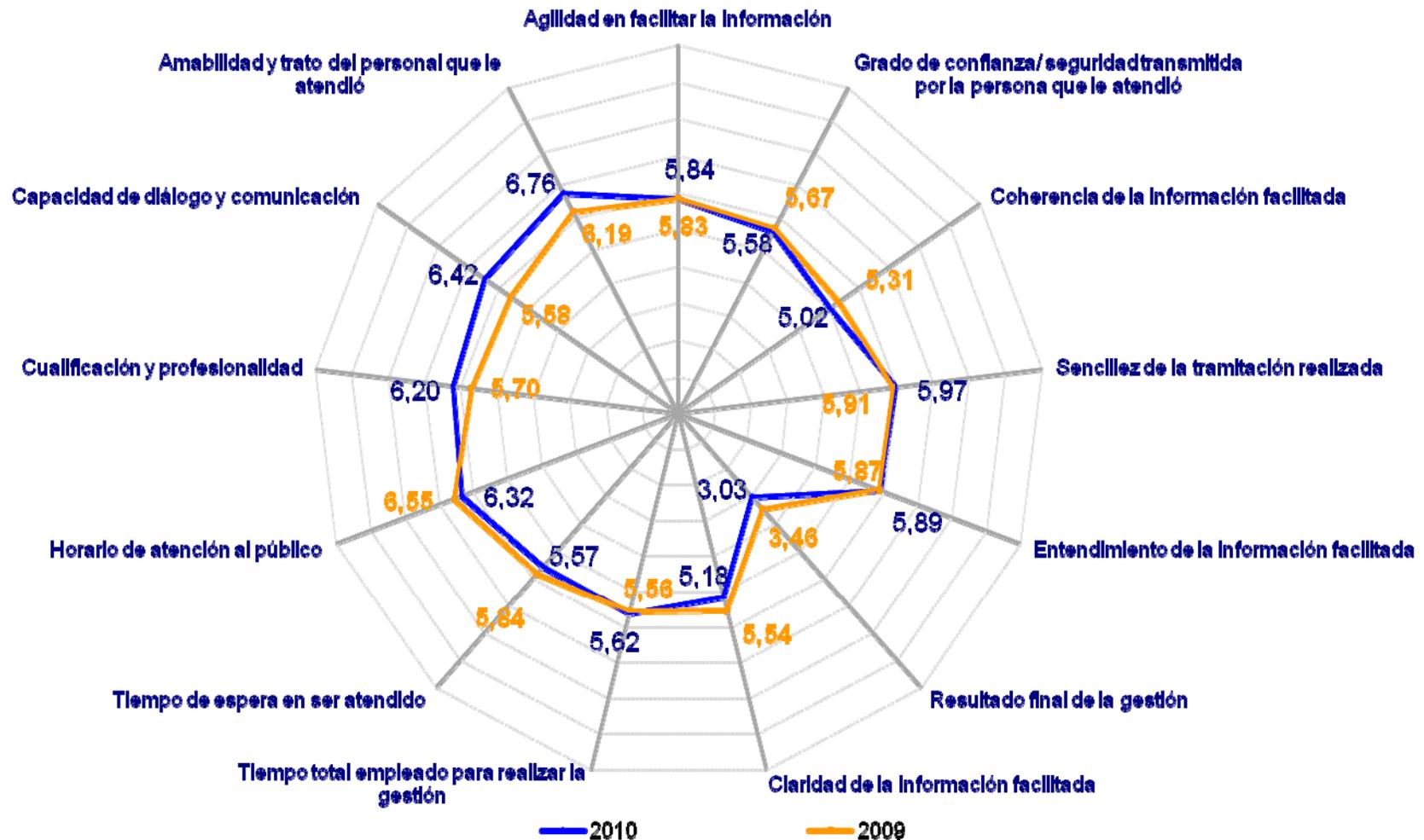
“Para escribir la reclamación necesité interponer cuatro reclamaciones porque no tenía espacio para explicar lo que pasaba. Al tiempo me contestaron (pasaron tres meses) y me dieron una respuesta ambigua, infundada e insatisfactoria”

- ✓ **Agilización de los tiempos de respuesta.** Indicar el plazo máximo de respuesta.

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 (Satisfacción)

	2008	2009	2010
Agilidad en facilitar la información	5,64	5,83	5,84
Amabilidad y trato del personal que le atendió	5,48	6,19	6,76
Capacidad de diálogo y comunicación	5,38	5,58	6,42
Cualificación y profesionalidad	5,25	5,70	6,20
Horario de atención al público	6,50	6,55	6,32
Tiempo de espera en ser atendido	5,33	5,84	5,57
Tiempo total empleado para realizar la gestión	5,61	5,56	5,62
Claridad de la información facilitada	5,56	5,54	5,18
Resultado final de la gestión	3,68	3,46	3,03
Entendimiento de la información facilitada	6,10	5,87	5,89
Sencillez de la tramitación realizada	5,90	5,91	5,97
Coherencia de la información facilitada	5,48	5,31	5,02
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	5,21	5,67	5,58

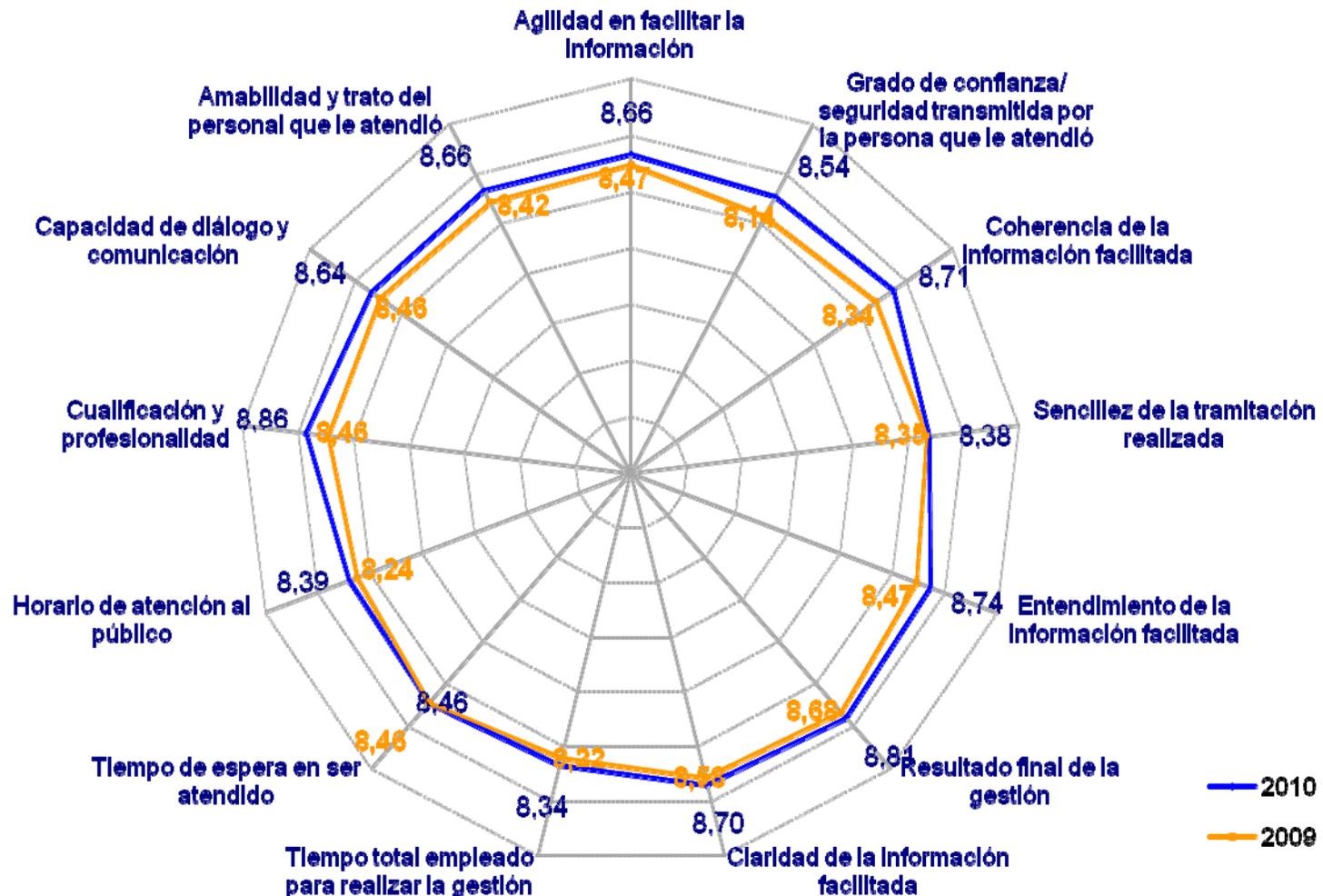
X,XX Satisfacción > Expectativas

X,XX Satisfacción < Expectativas

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto al año anterior

X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto al año anterior

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 presencial o telefónico (Expectativas)

	2008	2009	2010
Agilidad en facilitar la información	8,51	8,47	8,66
Amabilidad y trato del personal que le atendió	8,43	8,42	8,66
Capacidad de diálogo y comunicación	8,35	8,46	8,64
Cualificación y profesionalidad	8,46	8,46	8,86
Horario de atención al público	8,17	8,24	8,39
Tiempo de espera en ser atendido	8,45	8,46	8,46
Tiempo total empleado para realizar la gestión	8,26	8,22	8,34
Claridad de la información facilitada	8,74	8,58	8,70
Resultado final de la gestión	8,76	8,68	8,81
Entendimiento de la información facilitada	8,41	8,47	8,74
Sencillez de la tramitación realizada	8,16	8,35	8,38
Coherencia de la información facilitada	8,33	8,34	8,71
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	8,04	8,14	8,54

X,XX Satisfacción > Expectativas

X,XX Satisfacción < Expectativas

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto al año anterior

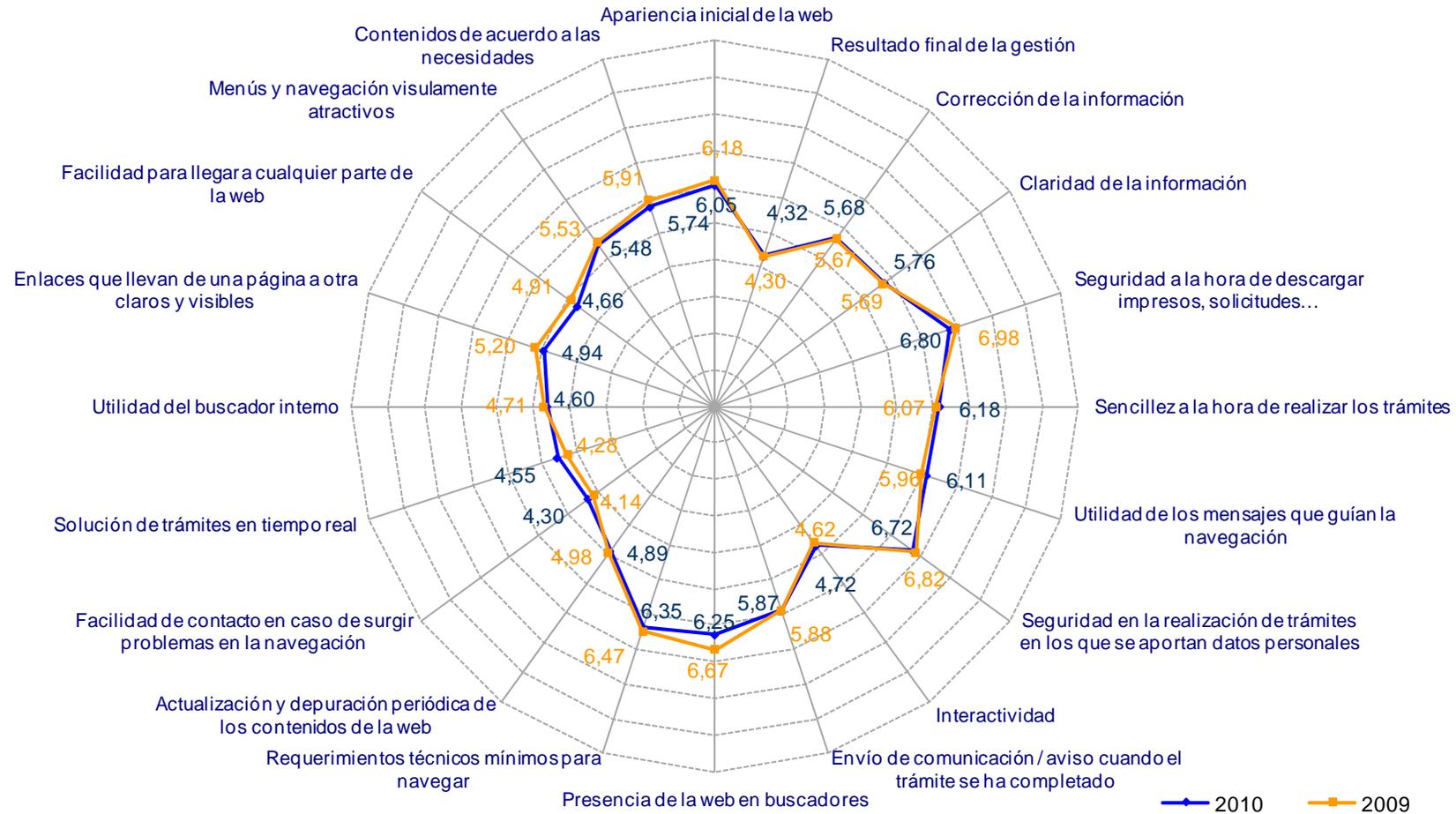
X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto al año anterior

Diferencia en la valoración de los atributos del canal de entrada presencial y telefónico
Satisfacción/Expectativas

	SATISFACCIÓN - EXPECTATIVAS		
	2008	2009	2010
Agilidad en facilitar la información	-2,87	-2,64	-2,82
Amabilidad y trato del personal que le atendió	-2,95	-2,23	-1,90
Capacidad de diálogo y comunicación	-2,97	-2,88	-2,22
Cualificación y profesionalidad	-3,21	-2,76	-2,66
Horario de atención al público	-1,67	-1,69	-2,07
Tiempo de espera en ser atendido	-3,12	-2,62	-2,89
Tiempo total empleado para realizar la gestión	-2,65	-2,66	-2,72
Claridad de la información facilitada	-3,18	-3,04	-3,52
Resultado final de la gestión	-5,08	-5,22	-5,78
Entendimiento de la información facilitada	-2,31	-2,60	-2,85
Sencillez de la tramitación realizada	-2,26	-2,44	-2,41
Coherencia de la información facilitada	-2,85	-3,03	-3,69
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	-2,83	-2,47	-2,96

X,XX Satisfacción > Expectativas
X,XX Satisfacción < Expectativas

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



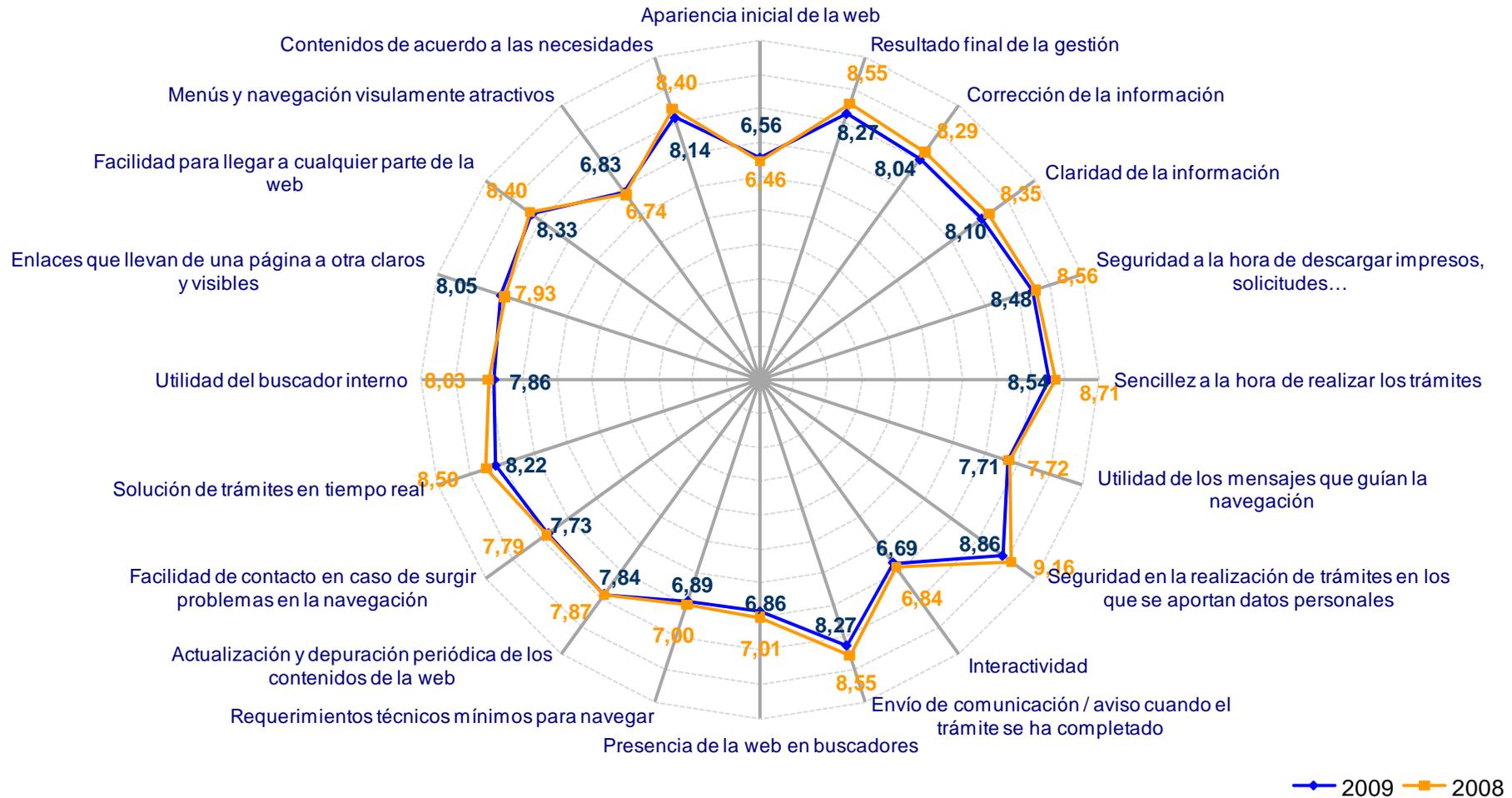
Atributos relacionados con el Servicio de SYR con canal de entrada telemático (Satisfacción)

	2008	2009	2010
Apariencia inicial de la web	6,13	6,18	6,05
Contenidos de acuerdo a las necesidades	5,81	5,91	5,74
Menús y navegación visulamente atractivos	5,51	5,53	5,48
Facilidad para llegar a cualquier parte de la web	4,87	4,91	4,66
Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	5,07	5,20	4,94
Utilidad del buscador interno	4,74	4,71	4,60
Solución de trámites en tiempo real	4,19	4,28	4,55
Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	3,93	4,14	4,30
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la web	4,89	4,98	4,89
Requerimientos técnicos mínimos para navegar	6,30	6,47	6,35
Presencia de la web en buscadores	6,67	6,67	6,25
Envío de comunicación / aviso cuando el trámite se ha completado	5,68	5,88	5,87
Interactividad	4,30	4,62	4,72
Seguridad en la realización de trámites en los que se aportan datos personales	6,75	6,82	6,72
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	5,82	5,96	6,11
Sencillez a la hora de realizar los trámites	5,97	6,07	6,18
Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes...	6,83	6,98	6,80
Claridad de la información	5,70	5,69	5,76
Corrección de la información	5,69	5,67	5,68
Resultado final de la gestión	4,28	4,30	4,32

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto al año anterior
X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto al año anterior

X,XX Satisfacción > Expectativas
X,XX Satisfacción < Expectativas

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



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

	2008	2009	2010
Apariencia inicial de la web	6,46	6,56	6,66
Contenidos de acuerdo a las necesidades	8,40	8,14	8,31
Menús y navegación visulamente atractivos	6,74	6,83	6,94
Facilidad para llegar a cualquier parte de la web	8,40	8,33	8,57
Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	7,93	8,05	8,07
Utilidad del buscador interno	8,03	7,86	7,94
Solución de trámites en tiempo real	8,50	8,22	8,63
Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	7,79	7,73	7,82
Actualización y depuración periódica de los contenidos de la web	7,87	7,84	7,96
Requerimientos técnicos mínimos para navegar	7,00	6,89	7,12
Presencia de la web en buscadores	7,01	6,86	7,01
Envío de comunicación / aviso cuando el trámite se ha completado	8,55	8,27	8,54
Interactividad	6,84	6,69	6,96
Seguridad en la realización de trámites en los que se aportan datos personales	9,16	8,86	8,99
Utilidad de los mensajes que guían la navegación	7,72	7,71	7,77
Sencillez a la hora de realizar los trámites	8,71	8,54	8,64
Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes...	8,56	8,48	8,53
Claridad de la información	8,35	8,10	8,17
Corrección de la información	8,29	8,04	8,16
Resultado final de la gestión	8,55	8,27	8,43

X,XX Diferencia positiva estadísticamente significativa respecto al año anterior
X,XX Diferencia negativa estadísticamente significativa respecto al año anterior

X,XX Satisfacción > Expectativas
X,XX Satisfacción < Expectativas

Diferencia en la valoración de los atributos del canal de entrada telemático
Satisfacción/Expectativas

	SATISFACCIÓN - EXPECTATIVAS		
	2008	2009	2010
Agilidad en facilitar la información	-0,33	-0,38	-0,61
Amabilidad y trato del personal que le atendió	-2,59	-2,23	-2,57
Capacidad de diálogo y comunicación	-1,23	-1,30	-1,46
Cualificación y profesionalidad	-3,53	-3,42	-3,91
Horario de atención al público	-2,86	-2,85	-3,13
Tiempo de espera en ser atendido	-3,29	-3,15	-3,34
Tiempo total empleado para realizar la gestión	-4,31	-3,94	-4,08
Claridad de la información facilitada	-3,86	-3,59	-3,52
Resultado final de la gestión	-2,98	-2,86	-3,07
Entendimiento de la información facilitada	-0,70	-0,42	-0,77
Sencillez de la tramitación realizada	-0,34	-0,19	-0,76
Coherencia de la información facilitada	-2,87	-2,39	-2,67
Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	-2,54	-2,07	-2,24

X,XX

Satisfacción > Expectativas

X,XX

Satisfacción < Expectativas

10. Análisis de regresión



Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global se ha optado por llevar a cabo un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio

El resultado de la regresión para cada uno de estos aspectos es un valor comprendido entre 0 y 100 que muestra el “peso” de cada uno de ellos en la estimación global.

Estos valores permiten identificar aquellas áreas de mejora “más rentables” en términos de satisfacción, es decir, aquellas en las que, un aumento de un 1% de su satisfacción parcial supone un mayor incremento en la satisfacción global.

Así, en este caso un aumento en un punto de la satisfacción del “*Resultado final de la gestión*” supondría un incremento del 0,168 puntos de la satisfacción global

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



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los **atributos comunes a los canales de entrada presencial (OAC+Registro) y telefónico**

Bondad del ajuste (R2 ajustado) = 0,723

Importancia sobre la satisfacción global (canal de entrada telemático)



11. Análisis Especiales



Análisis Especiales: Total Muestra vs. Reclamantes Habituales (4 o más al año)

	Total Muestra	Reclamantes Habituales
Han interpuesto 4 o más	19,5%	100,0%
Facilidad (Muy fácil+fácil)	83,2%	78,8%
Respuesta (Sí)	77,6%	67,7%
Plazo respuesta (<15 días)	29,1%	21,8%
Tiempo respuesta (Adecuado)	48,6%	33,6%
Resolución Total	20,8%	12,1%
Seguimiento (Sí)	63,3%	82,5%
Satisfacción Global (0-10)	4,51	4,15
Utilidad (0-10)	5,73	5,43
Comparación año pasado (Mucho+algo mejor)	17,0%	21,6%
Fidelidad (Seguro)	56,6%	59,0%
Recomendación (Seguro)	46,9%	47,0%
¿Ha utilizado otro SYR?	38,0%	55,3%
Carácter: Particular	90,3%	94,0%
Frecuencia: Ocasionalmente	67,1%	68,7%
Base	1114	217

XX,XX Diferencia significativa positiva de la muestra "Reclamantes Habituales" frente "Total Muestra".
XX,XX Diferencia significativa negativa de la muestra "Reclamantes Habituales" frente "Total Muestra".



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

