

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SYR  
TRIBUTARIO TRAMITADO EN LA OFICINA DE  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y DE  
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DURANTE EL  
AÑO 2013

Abril- 2014

## **16.1 INTRODUCCIÓN**

---

El presente capítulo de la Memoria que ahora ofrecemos, supone, como ya indicamos en la anterior Memoria, la continuación de lo expuesto en el relativo a la Carta de Servicios.

En la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias, aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid con fecha 18 de mayo de 2006 y cuya última revisión se produjo en el mes de junio de 2013, se adquieren una serie de compromisos en relación a los plazos de recepción, estudio y respuesta al contribuyente, factores todos ellos determinantes de la calidad de los servicios prestados desde dicha Oficina en relación a las reclamaciones y sugerencias tributarias que pudieran formular los ciudadanos.

Además, en la referida Carta se contempla la evaluación del cumplimiento de los citados compromisos de calidad mediante la realización de encuestas periódicas de satisfacción a los usuarios que han hecho uso de los servicios de la Oficina.

Dentro de este marco se puso en marcha la primera “Encuesta de satisfacción de usuarios de la ODC” en el año 2006, y desde entonces se ha realizado una encuesta anual.

El presente informe recoge los resultados del estudio correspondiente al año 2013 en el que se evalúa la satisfacción de los usuarios que han presentado alguna reclamación o queja, solicitado información de carácter tributario o efectuado alguna felicitación durante ese periodo.

## **16.2 DATOS TÉCNICOS DE LA ENCUESTA**

---

El estudio realizado se ha dirigido a los usuarios que han presentado reclamaciones, quejas o sugerencias tributarias en la Subdirección General durante el año 2013 y que han sido contestadas.

Partiendo de un universo de 2.165 registros, correspondientes a casos contestados, de usuarios distintos y de los que se dispone de modo de contacto, se ha extraído una muestra de 800 entrevistas válidas. Este tamaño muestral permite trabajar con un margen de error de  $\pm 3\%$  para datos globales y un nivel de confianza del 95%.

La muestra se ha obtenido extrayendo aleatoriamente expedientes del conjunto de los resueltos en 2013, manteniendo la proporción por tipo gestión realizada y la materia, teniendo en cuenta para ello los datos de cierre de dicho año.

Como en años anteriores, la metodología utilizada ha sido la entrevista telefónica, aplicándose un cuestionario común, adaptando en cada caso la formulación de las preguntas al tipo de gestión realizada por el usuario entrevistado.

En un primer momento, se pregunta por el modo de conocimiento del servicio. En segundo lugar se incluye un apartado de valoración del servicio a partir de distintos atributos organizado en torno a distintas dimensiones: accesibilidad, trato recibido, capacidad de respuesta, calidad de respuesta y utilidad del sistema.

Un tercer bloque de los cuestionarios es el dedicado a analizar la satisfacción global con el servicio y las actitudes respecto a una posible nuevo del servicio y la recomendación de este.

El cuestionario incluye un apartado para evaluar el seguimiento de la gestión por parte del usuario.

En esta edición se incluye un apartado nuevo, en el que se evalúa el cumplimiento de las expectativas respecto al servicio, la utilización de servicios similares de otras administraciones y la comparación con estos.

Por último, los cuestionarios incluyen un apartado de variables socio demográficas que permite caracterizar el perfil de los usuarios.

El trabajo de campo se ha realizado durante los días 17 al 26 de marzo de 2014.

## Cuestionario

OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y DE ATENCIÓN AL  
CONTRIBUYENTE  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO DE  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE CARÁCTER TRIBUTARIO DEL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es ....., ..... entrevistador/a de la empresa Sigma Dos de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario con la finalidad de mejorar su funcionamiento. Como usted ha presentado una reclamación/sugerencia/petición de información (se dirá conforme a lo tipificado en la BBDD en el último año, es muy importante conocer su opinión sobre este servicio.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas a la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y únicamente serán tratadas de manera global.

**P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?** El tiempo estimado es de ....minutos.

Sí .....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**

No .....2 → Finalizar y agradecer

**P.1.- ¿Nos podría decir, en primer lugar, cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario?**

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE*

Por conocidos, familiares, compañeros de trabajo...	1
Por la web municipal del Ayuntamiento de Madrid	2
Por el teléfono 010	3
Por las Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente	4
Por campañas municipales (pagos de impuestos,etc)	5
Por otros servicios municipales: Oficinas de Atención la Ciudadano, Junta municipal, etc.	6
Otro medio: Cuál	
No recuerda /No sabe <b>(NO LEER)</b>	9

**ENCUESTADOR, LEER:**

**A CONTINUACIÓN LE VOY A PREGUNTAR SU OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO EN RELACIÓN A LA RECLAMACIÓN/SUGERENCIA PETICION DE INFORMACION ( conforme a lo tipificado en la BBDD) DE CARÁCTER TRIBUTARIO QUE, SEGÚN NOS CONSTA, USTED PRESENTÓ EL DÍA XX DE XX (FECHA\_PRESENTACIÓN del fichero de datos) DEL AÑO PASADO, RELATIVA A: "...., CON EL SIGUIENTE TEXTO: SI ES NECESARIO SE REPRODUCE LITERALMENTE EL TEXTO DE LA RECLAMACIÓN, PARA QUE EL ENTREVISTADO PUEDA IDENTIFICARLA CLARAMENTE. ESTA INFORMACION SE PUEDE ENCONTRAR EN EL CAMPO TEXTO. OTROS CAMPOS QUE PUEDEN SERVIR DE APOYO AL ENTREVISTADOR SON: MATERIA, SUBMATERIA, DESCRIP\_TIPO\_EXPEDIENTE.**

P.2.- Por favor, indique su grado de acuerdo utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 que está “muy en desacuerdo” y 10, que está “muy de acuerdo”) con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario. ENTREVISTADOR, LEER CADA ITEM.

	Muy en desacuerdo											Muy de acuerdo	No sabe NO LEER	No contesta NO LEER
<b>ACCESIBILIDAD</b>														
Es fácil presentar una reclamación/sugerencia/petición de información (seleccionar) de carácter tributario.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Es fácil entender y rellenar los formularios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La confidencialidad que garantiza el sistema es el adecuado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>TRATO RECIBIDO</b>														
He sido tratado/a de manera amable y respetuosa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>														
El personal que me ha atendido cuenta con la suficiente competencia y preparación técnica.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
El tiempo de respuesta ha sido adecuado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>CALIDAD DE LA RESPUESTA</b>														
La respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi reclamación /sugerencia /petición de información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
La respuesta que he recibido ha sido fiable y correcta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>UTILIDAD DEL SISTEMA</b>														
El sistema de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario es un instrumento útil para los ciudadanos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Mi reclamación /sugerencia/ petición de información puede servir para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

**P.3 Globalmente, de acuerdo a toda su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Por favor, utilice una escala del 0 al 10 donde 0 es “muy Insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”.**

RESPUESTA ÚNICA

	Muy Insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	Ns / Nc
Satisfacción general con el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.4.- ¿Su reclamación/sugerencia/petición de información se ha resuelto de manera favorable, o ha servido para mejorar el servicio o atención que la motivó? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA**

Sí totalmente	1
Si parcialmente	2
No	3
Ns/Nc <b>NO LEER</b>	9

ENTREVISTADOR, sólo si el encuestado ha respondido “NO” en la P.4

**P.5 ¿Considera que la información explicativa que le han facilitado en la respuesta ha sido suficiente y clara?**

Sí	1
No	2
Ns/Nc <b>(NO LEER)</b>	9

**A TODOS**

**P.6-Si tuviera que hacer de nuevo una sugerencia/reclamación/petición de información de carácter tributario, ¿Volvería a utilizar este servicio de sugerencias y reclamaciones? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA**

Sí	1
No	2
Ns/Nc <b>(NO LEER)</b>	9

**P.7.-¿Recomendaría usted el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario del Ayuntamiento de Madrid? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA**

Sí	1
No	2
Ns/Nc <b>(NO LEER)</b>	9

**P.8- ¿Con posterioridad a su presentación, realizó algún tipo de seguimiento de su reclamación/sugerencia/petición de información?** ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1	→ Pasar a P.9
No	2	→ Pasar a P.10
Ns/ Nc <b>NO LEER</b>	9	→ Pasar a P.10

**ENTREVISTADOR, sólo si el encuestado ha respondido 'Sí' en la P.3**

**P.9.- ¿A través de qué canal/es?** RESPUESTA MÚLTIPLE

Telefónico	1
Por la web municipal	2
Presencial en las oficinas	3
Correo postal	4
Otro ¿Cuál?	5
Ns/Nc ( <b>NO LEER</b> )	9

**A TODOS**

**P.10.- Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que el servicio recibido en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones Tributario del Ayuntamiento de Madrid ha sido...** ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo que esperaba	3
Peor de lo que esperaba	2
Mucho peor de lo que esperaba	1
No sabe / No contesta ( <i>no leer</i> )	9

**P.11 En el último año, además del servicio de Sugerencias y Reclamaciones Tributario del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado Vd. el servicio de sugerencias y reclamaciones de otro servicio de tributario de ...?**

**SÓLO RESPECTO DE LOS OTROS SERVICIOS QUE HAYA UTILIZADO EN P11**

**P.12 Y en comparación con este servicio, diría usted que el servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es... (Entrevistador: Preguntar P12 en fila con P11)**

	P.11			P.12					
	SI	No	Ns/Nc	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	Ns/Nc
La Comunidad de Madrid	1	2	9	1	2	3	4	5	9
Otros ayuntamientos	1	2	9	1	2	3	4	5	9
La Agencia Tributaria	1	2	9	1	2	3	4	5	9

**A TODOS**

A CONTINUACIÓN LE VOY A HACER UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

**VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

Género

Hombre	1
Mujer	2
Nc	9

**¿Podría decirme su edad?**

ENTREVISTADOR: Codificar en la siguiente tabla

De 18 a 24 años	1	60 ó más años	4
De 25 a 44 años	2	No contesta	9
De 45 a 59 años	3		

**¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

.....  
 .....

Sin estudios o primarios incompletos	1
Estudios primarios	2
Estudios secundarios	3
Bachiller LOGSE	
Formación Profesional	4
Estudios medios universitarios	5
Estudios superiores universitarios	6
No contesta	9

**¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?** ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1	Realiza trabajo no remunerado	6
Ocupado por cuenta ajena	2	Estudiante	7
Desempleado y busca su primer empleo	3	Labores domésticas	8
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	Otra situación	9
Jubilado, pensionista, retirado	5	No contesta <b>(NO LEER)</b>	99



-¿En qué distrito o municipio reside?

Arganzuela	1	Moratalaz	12
Barajas	2	Retiro	13
Carabanchel	3	Salamanca	14
Centro	4	San Blas	15
Ciudad Lineal	5	Tetuán	16
Chamartín	6	Usera	17
Chamberí	7	Puente de Vallecas	18
Fuencarral-el Pardo	8	Villa de Vallecas	19
Hortaleza	9	Vicálvaro	20
Latina	10	Villaverde	21
Moncloa-Aravaca	11	Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
		No sabe/No contesta	99

**(PREGUNTAS DE OPINIÓN SOBRE EL PROPIO CUESTIONARIO QUE SE HARÁN SÓLO EN LA ENCUESTA PILOTO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE CARÁCTER TRIBUTARIO 2012) ELIMINAR ESTA PREGUNTA**

**C1.PILOTO-** Para terminar, nos gustaría recoger su opinión sobre la propia encuesta que acaba de rellenar. Para ello, por favor, valore del 0 al 10 su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo 0 que está 'muy en desacuerdo' y 10, que está 'muy de acuerdo'.

	Muy en desacuerdo	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy de acuerdo	No sabe	No contesta
La duración de la encuesta es razonable	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
El contenido de la encuesta es de interés para mejorar el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Es fácil responder a las preguntas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

**¿PODRÍA DECIRME SU NOMBRE Y TELÉFONO PARA SUPERVISIÓN DE LA ENCUESTA?**

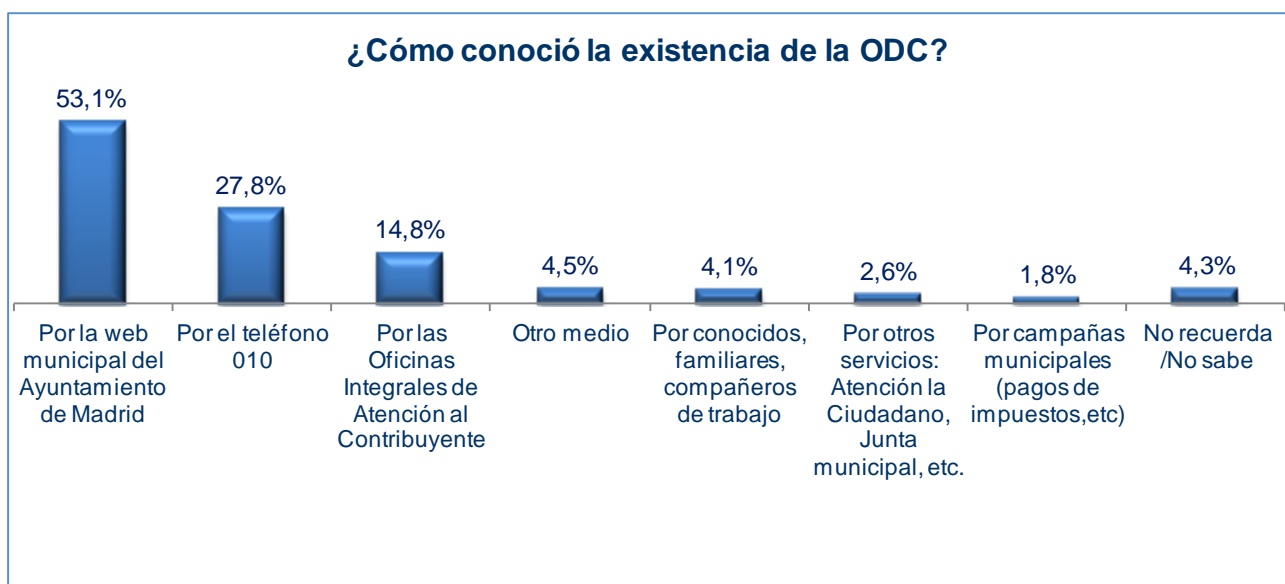
Nombre del entrevistado	
Teléfono del entrevistado	

**Muchas gracias por su colaboración.**

## 16.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### A) Conocimiento y toma de contacto con la ODC

En relación a la forma en que los usuarios han conocido la existencia del servicio de la ODC, en la mayoría de los casos (53,1%) ha sido a través de la página web del Ayuntamiento, seguido muy de lejos por el teléfono 010 (27,8%). Un 14,8% de los usuarios conocido la existencia de la ODC a través de las Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente, un 4,1% la ha conocido el servicio a través de familiares, conocidos o compañeros, 2,6% la conoció por otros servicios municipales y el 1,8% a través de campañas municipales



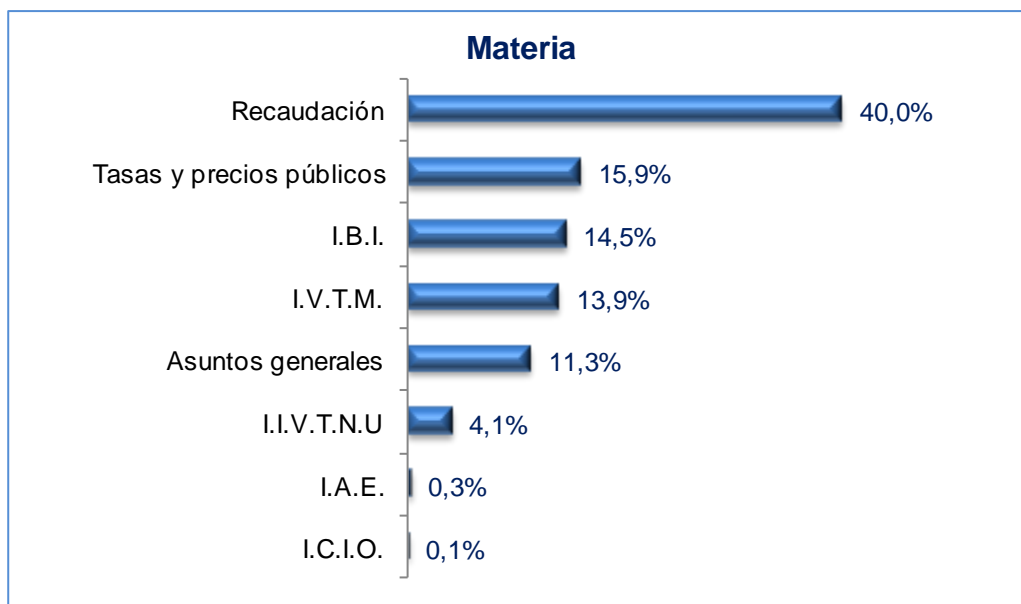
El conocimiento del servicio de la ODC a través de la web municipal es más frecuente entre los hombres, los ciudadanos de 18 a 29 años y los de 40 a 54 años. Por el contrario, el conocimiento a través del Teléfono 010 se incrementa, en comparación con el total, entre las mujeres, los ciudadanos de 30 a 39 años. Igualmente, el conocimiento de la ODC a través de conocidos, a través de las Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente tiende a ser más frecuente entre las mujeres, los ciudadanos de 30 a 39 años y, sobre todo, entre los mayores de 54 años..

	TOTAL	SEXO		EDAD				No contesta
		Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 54 años	55 ó más años	
Por la web municipal del Ayuntamiento de Madrid	53,1%	57,7%	47,3%	58,8%	50,3%	60,3%	45,6%	43,8%
Por el teléfono 010	27,8%	24,1%	32,5%	29,4%	33,3%	26,1%	26,5%	31,3%
Por las Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente	14,8%	13,6%	16,2%	5,9%	17,0%	11,5%	19,1%	
Otro medio	4,5%	5,8%	2,8%		0,7%	4,6%	6,3%	12,5%
Por conocidos, familiares, compañeros de trabajo	4,1%	3,8%	4,6%	5,9%	6,8%	4,6%	2,2%	
Por otros servicios: Atención la Ciudadano, Junta	2,6%	2,2%	3,1%		1,4%	3,2%	2,9%	
Por campañas municipales (pagos de impuestos, etc)	1,8%	1,8%	1,7%		0,7%	1,1%	3,3%	
No recuerda /No sabe	4,3%	4,0%	4,6%		3,4%	2,3%	6,6%	18,8%

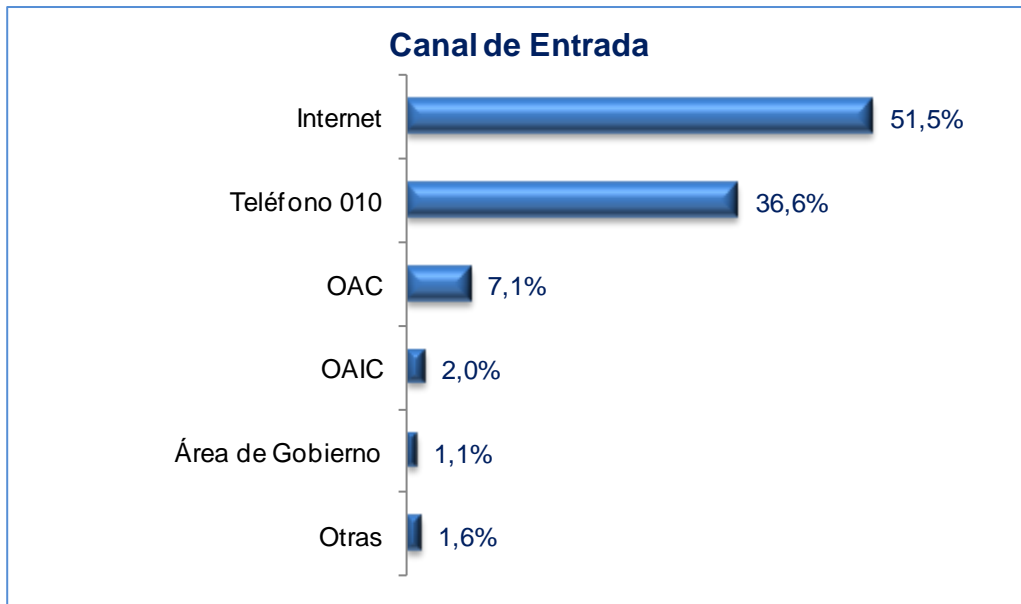
El 82,9% de los usuarios han tomado contacto con la ODC para realizar alguna reclamación, el 10,9% lo han hecho para solicitar información y el 6,3% para presentar una sugerencia.



En relación a la materia de la gestión, el 40% de ellas corresponde a Recaudación, el 15,9% a tasas y precios públicos, un 14,5% se refieren al I.B.I, el 13,9% al I.V.T.M.



En cuanto al canal de comunicación de entrada de la gestión, la mayoría se llevó a cabo a través Internet (51,5%) y un 36,6% a través del teléfono 010.



## B) Servicio prestado por la ODC

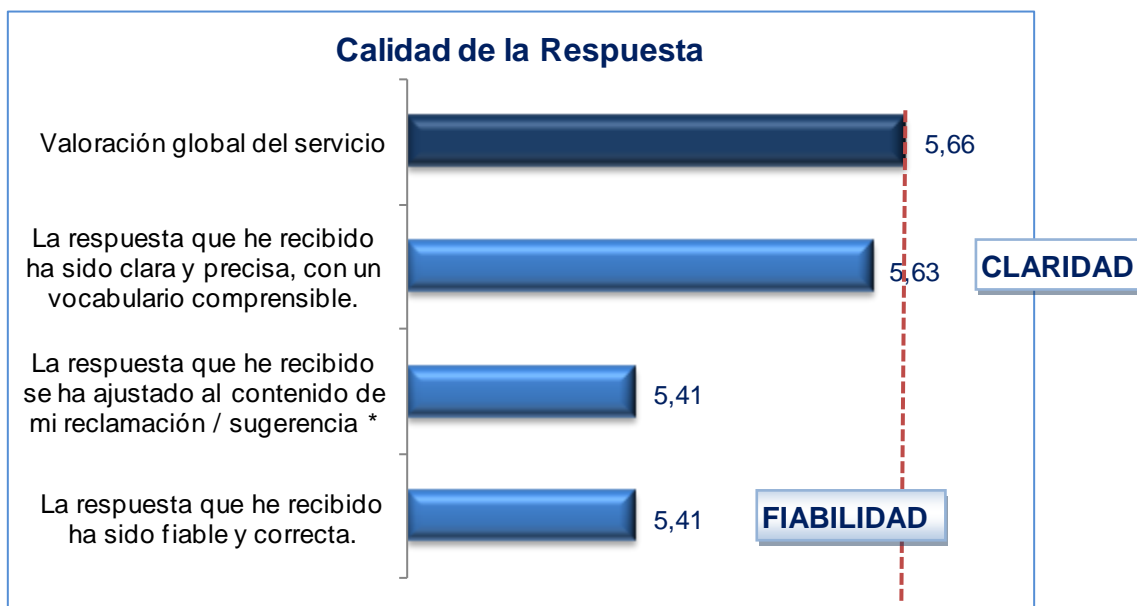
En este apartado se recogen los indicadores de calidad percibida en relación al **trato recibido**, la **capacidad de respuesta**, la **calidad de la respuesta**, la **utilidad del sistema y la accesibilidad**, así como respecto a los distintos atributos que se integran en cada una de esas dimensiones del servicio ofrecido.

Entre esos indicadores se encuentran los correspondientes a los tres puntos a través de los que se verifica el cumplimiento de **tres de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios**.

En concreto, esos tres compromisos de calidad son los de **fiabilidad**, **claridad** y **trato, atención y asesoramiento**, de los cuales comprobaremos los valores alcanzados en 2013.

Los compromisos de **fiabilidad** y **claridad** se evalúan a través de dos de los atributos de la **dimensión de calidad de respuesta**: “*la respuesta que ha recibido ha sido fiable y correcta*” y “*la respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible*”

El compromiso de **claridad** obtiene una valoración media de 5,63 situándose por encima de la valoración global con el servicio, mientras que la **fiabilidad** obtiene una valoración media de 5,41.

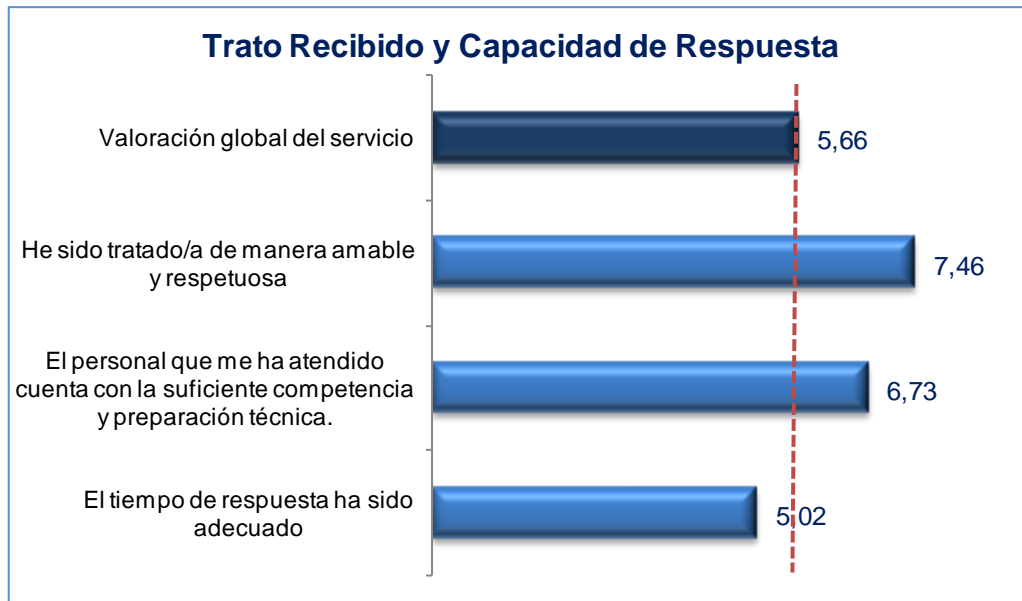


*\*En cada caso, esta variable se plantea adaptada a la gestión que corresponda: reclamación, sugerencia, petición de información.*

La satisfacción con el nivel de ajuste de la respuesta obtenida, al contenido de la gestión realizada cuenta con una valoración media de 5,41 puntos, similar a la de fiabilidad.

El compromiso de **trato, atención y asesoramiento**, se evalúan a través los atributos de la **dimensión trato recibido y capacidad de respuesta**: “*he sido tratado/a de manera amable y respetuosa*”, “*he sido atendido de un modo personalizado*”, “*el personal que me ha atendido*”

*cuenta con suficiente competencia y preparación técnica” y “el tiempo de respuesta ha sido adecuado”.*

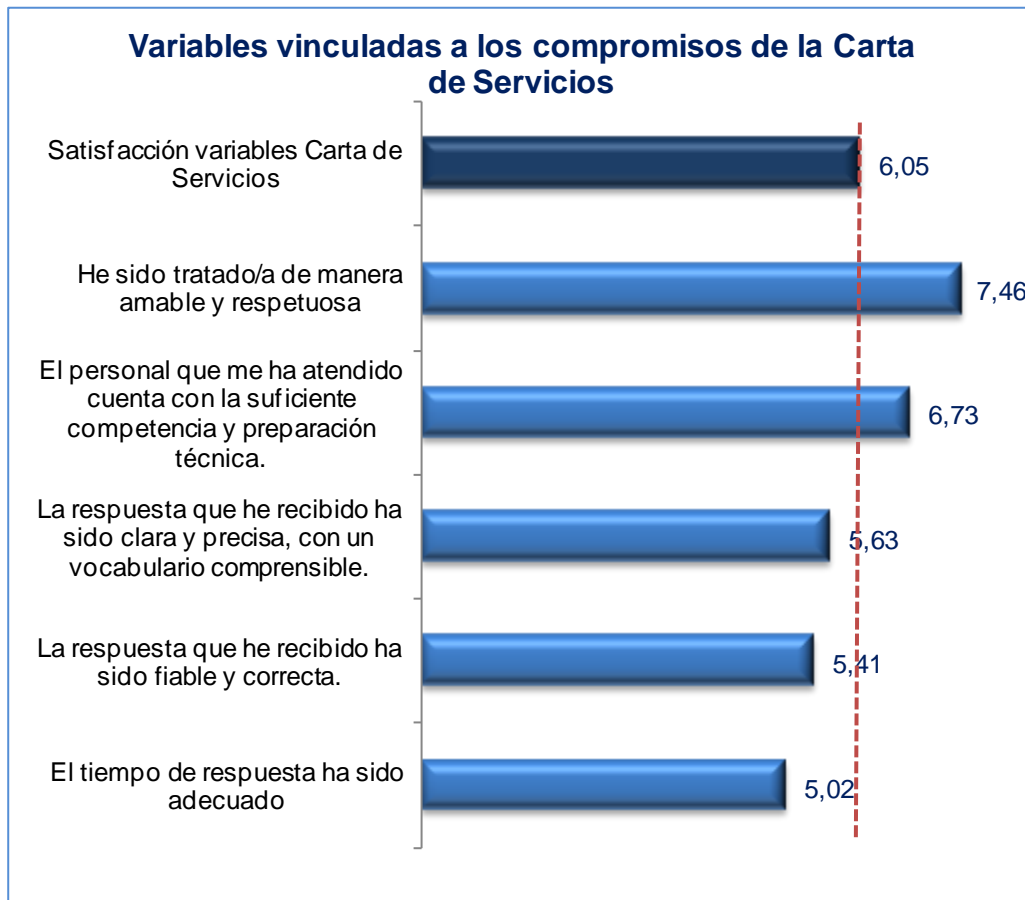


En primer lugar, hay que destacar que todos los atributos relativos a este compromiso obtienen valoraciones por encima de los 5 puntos.

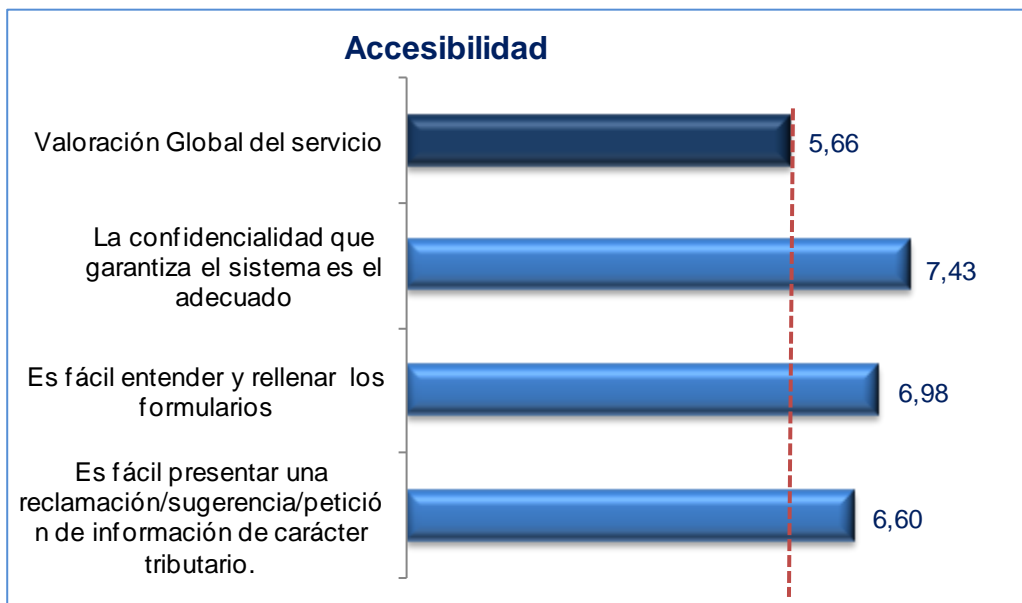
El aspecto mejor valorado es el trato amable y respetuoso, que alcanza una valoración media de 7,46 puntos, seguido de la valoración de la competencia y preparación técnica del personal que atendió a los usuarios (6,73), y en tercer lugar, el tiempo de respuesta (5,02).

Globalmente, **la valoración media de los cuatro atributos que conforman el compromiso relativo al trato, atención y asesoramiento, obtiene una valoración media de 6,40.**

**Considerando el conjunto de variables incluidas en estudio, relativas a los compromisos de la Carta de Servicios, los usuarios del servicio otorgan una valoración media de 6,05, siendo el atributo mejor valorado el trato amable y respetuoso (7,46) y, por el contrario, el que obtiene una puntuación más baja, el tiempo de respuesta (5,02).**



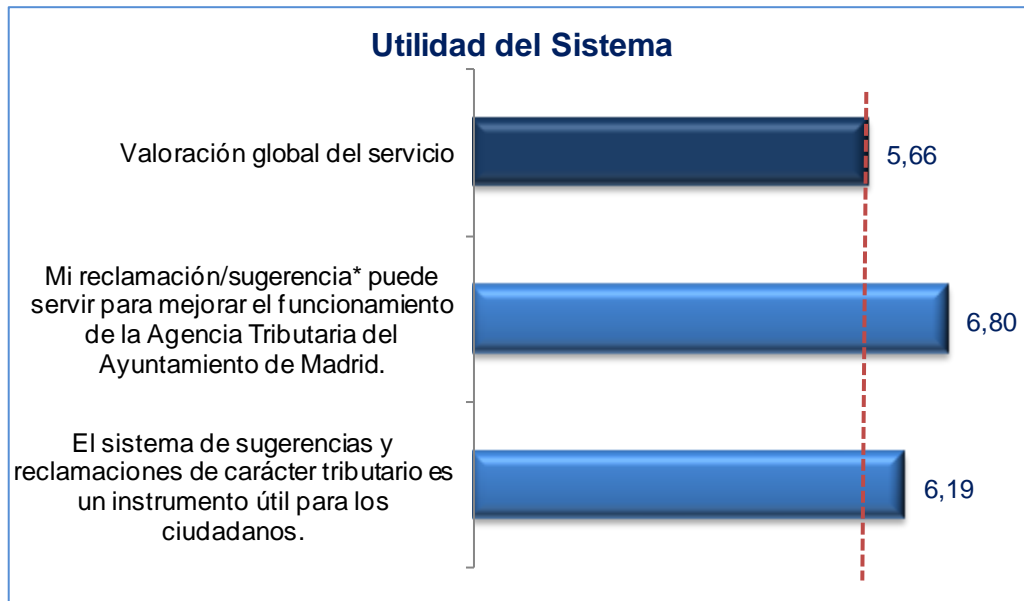
En relación a la condiciones de **accesibilidad**, todos los atributos evaluados obtienen valoraciones por encima de la valoración global del servicio



*\*En cada caso, esta variable se plantea adaptada a la gestión que corresponda: reclamación, sugerencia, petición de información.*

En relación a la accesibilidad, la confidencialidad es el aspecto más satisfactorio para los usuarios (7,43), seguido de la facilidad para entender y rellenar los formularios (6,98) y la facilidad para presentar la reclamación, sugerencia o solicitud de información (6,60).

La última dimensión del servicio que se analiza es la de **utilidad del sistema**. De los atributos incluidos en esta dimensión, el mejor valorado corresponde a la percepción de que la gestión realizada puede servir para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid, que alcanza una valoración media de 6,8 puntos.



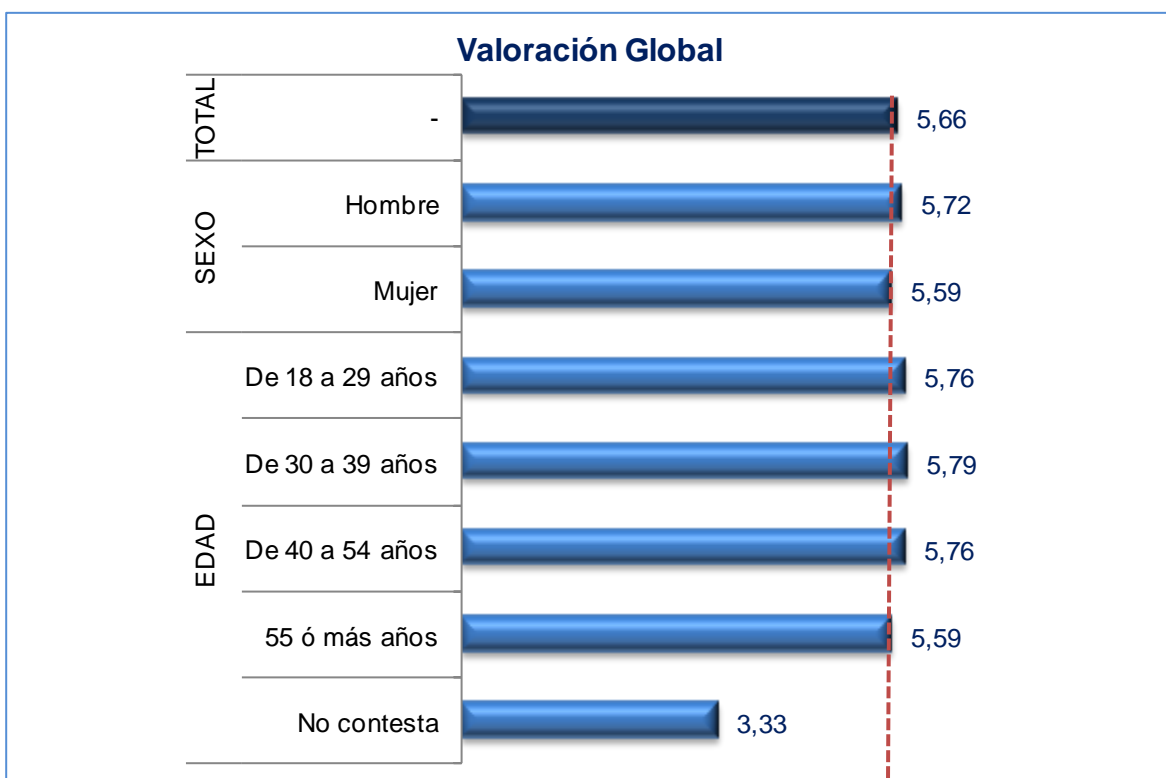
*\*En cada caso, esta variable se plantea adaptada a la gestión que corresponda: reclamación, sugerencia, petición de información.*



### C) Satisfacción global con la ODC

De acuerdo con su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, los usuarios valoran su grado de satisfacción con una valoración media de 5,66 puntos en una escala de 0 a 10, en la que 0 corresponde a “muy insatisfecho” y 10 a “muy satisfecho”.

El grado de satisfacción muestra una relación muy similar entre los usuarios de distintas edades, si bien es ligeramente menor entre los usuarios de más edad. Así, la satisfacción media de los usuarios más jóvenes (18 a 29 años) es de 5,76, valoración que se sitúa en 5,79 entre los usuarios de 30 a 39 años, pasa a ser de 5,76 entre quienes tiene de 40 a 54 años, mientras que en los mayores de 54 años se sitúa en 5,59 puntos de media.

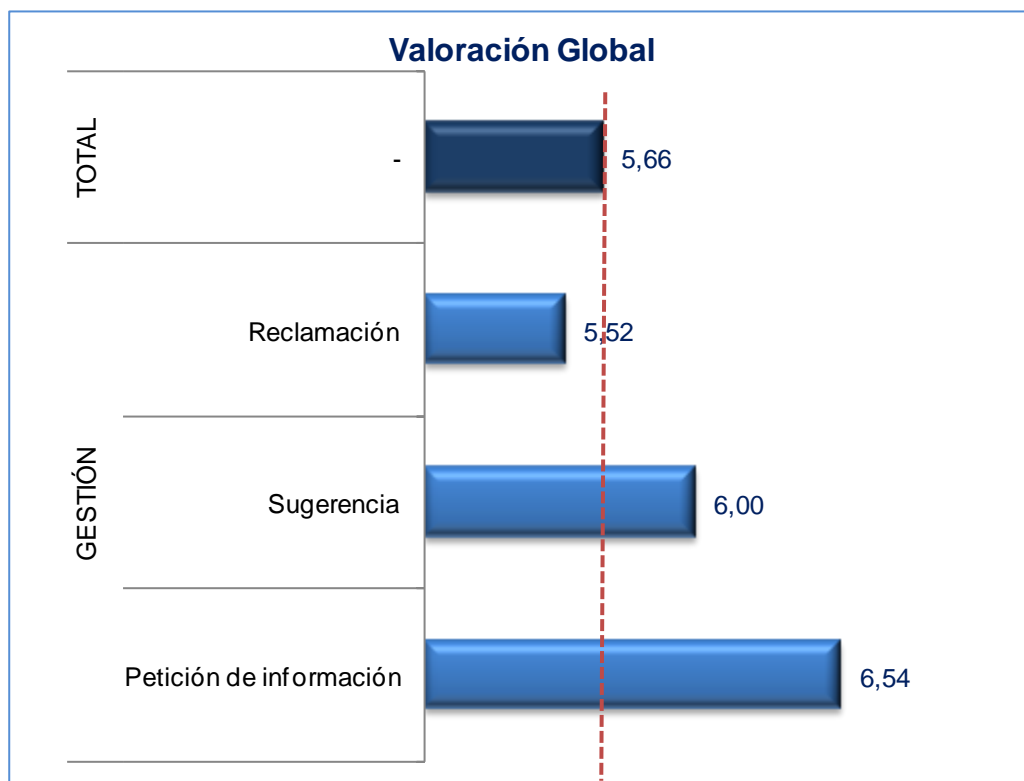


El análisis por género apunta una ligera mayor satisfacción con el servicio entre los hombres (5,72) que entre las mujeres (5,59).

En cuanto al nivel de estudios, el análisis cruzado de la valoración global por esa variable, pone de relieve que el mayor nivel de satisfacción se encuentra entre los usuarios con estudios secundarios o profesionales (5,87), seguidos de aquellos que cuentan con estudios universitarios (5,71). Por el contrario, la valoración más baja se detecta en los usuarios de menor nivel de estudios (5,39).

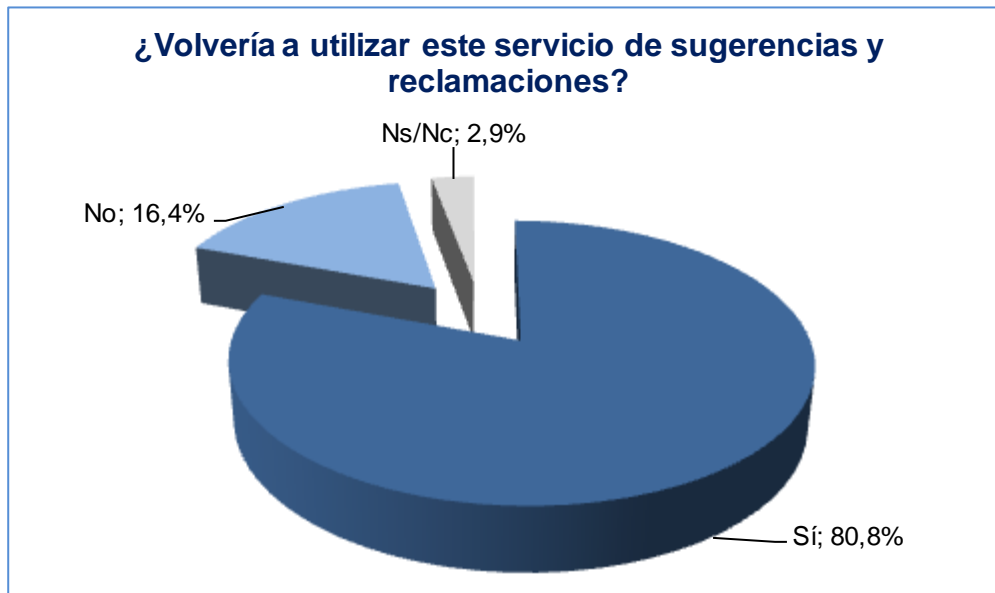


Por otra parte, en función del tipo de gestión efectuada, el nivel de satisfacción con el servicio es mayor entre aquellos usuarios que realizan una petición de información (6,54), seguidos de los que se dirigen al Servicio Municipal a realizar una sugerencia (6,0) y, por último, aquellos que han presentado una reclamación (5,52).

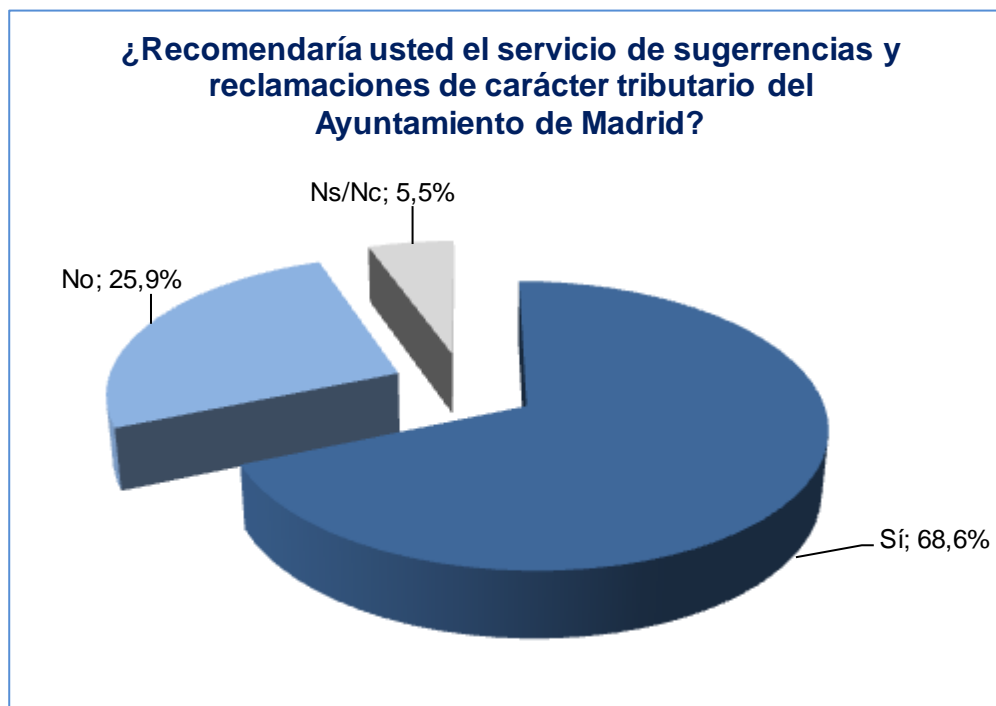


Uno de los bloques de los cuestionarios es el dedicado a analizar las actitudes respecto a un posible nuevo uso del servicio y la recomendación de este.

En lo que respecta a la posibilidad de utilizar nuevamente el servicio, el 80,0% de quienes lo han utilizado en 2013 afirman que volverían a utilizarlo.



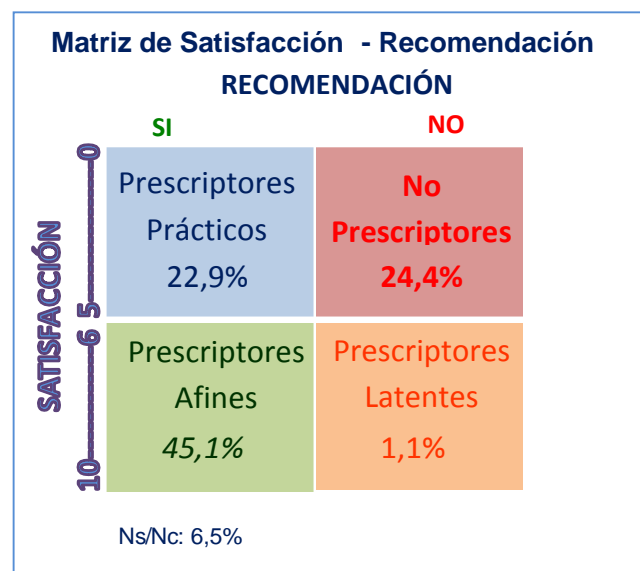
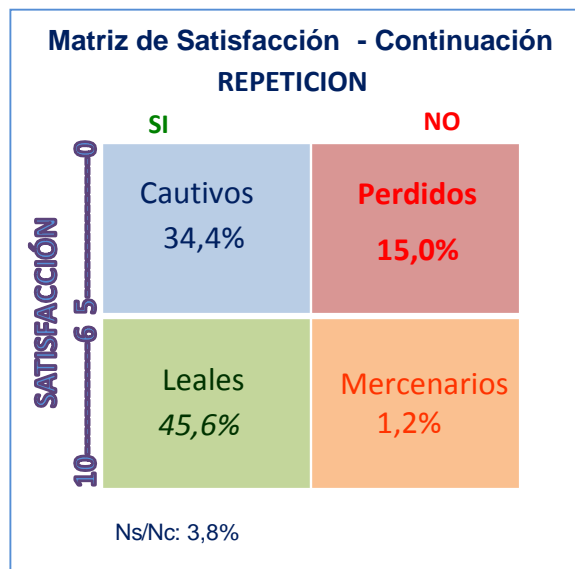
En cuanto a la actitud de recomendar la utilización del servicio de sugerencias y reclamaciones de carácter tributario del Ayuntamiento de Madrid, el resultado es también favorable. El 68,6% de los ciudadanos que han utilizado el servicio durante 2013, lo recomendarían.



A partir de la información sobre esas actitudes de comportamiento y los datos de satisfacción global con el servicio, obtenemos matrices de compromiso. Estas matrices muestran el posicionamiento de los usuarios y permiten cuantificar distintos segmentos de estos en función del nivel de compromiso y conocer sus perfiles.

La matriz de prescripción (satisfacción-recomendación), la matriz de lealtad (satisfacción-continuidad o posibilidad de volver a utilizar el servicio), son indicadores complementarios de la satisfacción ligados a actitudes que se traducen en un comportamiento.

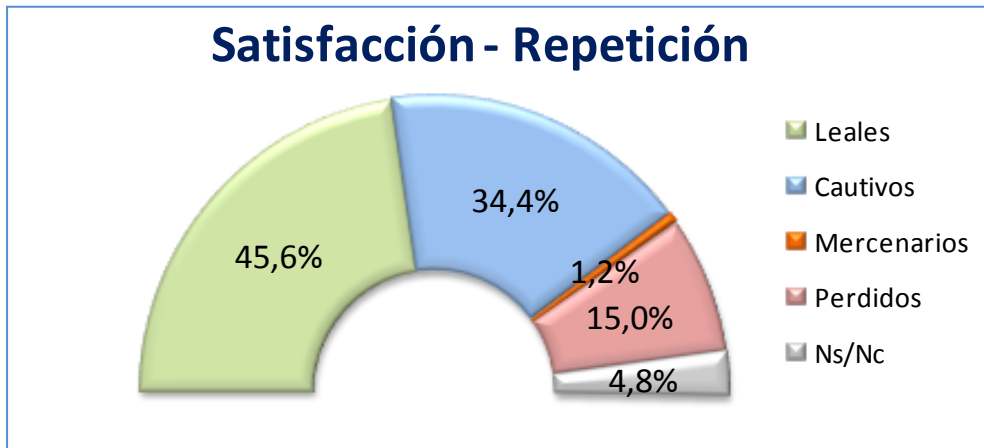
Para elaborar estas matrices se han cruzado las preguntas de actitud respecto a recomendar el servicio y volver a utilizarlo, con el nivel de satisfacción global con el mismo. La valoración del servicio se agrupa en dos intervalos. Uno está formado por los usuarios que otorgan una valoración de 0 a 5 puntos al servicio, y que consideramos como usuario no satisfechos (recordemos que la valoración global es de 5,66 puntos). El otro intervalo corresponde a los casos en los que la valoración global se sitúa entre 6 y 10 puntos.



La matriz de lealtad (satisfacción-continuidad o repetición) refleja que un 45,6% de los usuarios están satisfechos con el servicio y además volverían a utilizar el servicio, son los que podemos denominar como usuarios “leales” o “fieles”.

Un 34,4% de los usuarios volverían a utilizar el servicio si les hiciera falta, a pesar de que por su experiencia no están satisfechos. Se trata de usuarios “cautivos” que mantienen una actitud activa a pesar de que el instrumento que les ofrece el Ayuntamiento no les resulta satisfactorio.

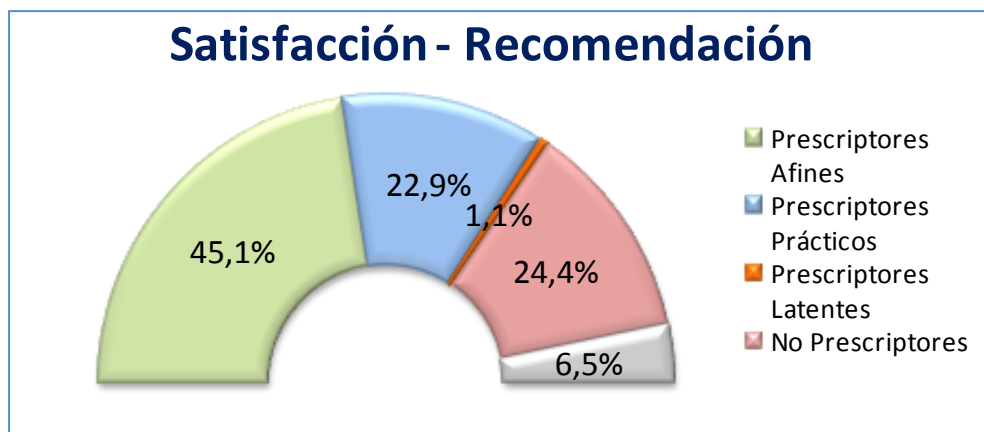
Un 15% de los usuarios no están satisfechos y no volverían a utilizar el servicio.



La matriz de recomendación (satisfacción-recomendación) refleja que un 45,1% de los usuarios están satisfechos con el servicio y además recomendarían su uso a otras personas, son los que podemos denominar como prescriptores afines con el servicio.

Un 22,9% de los usuarios recomendarían la utilización del servicio, a pesar de no estar satisfechos con él, movidos por su actitud participativa.

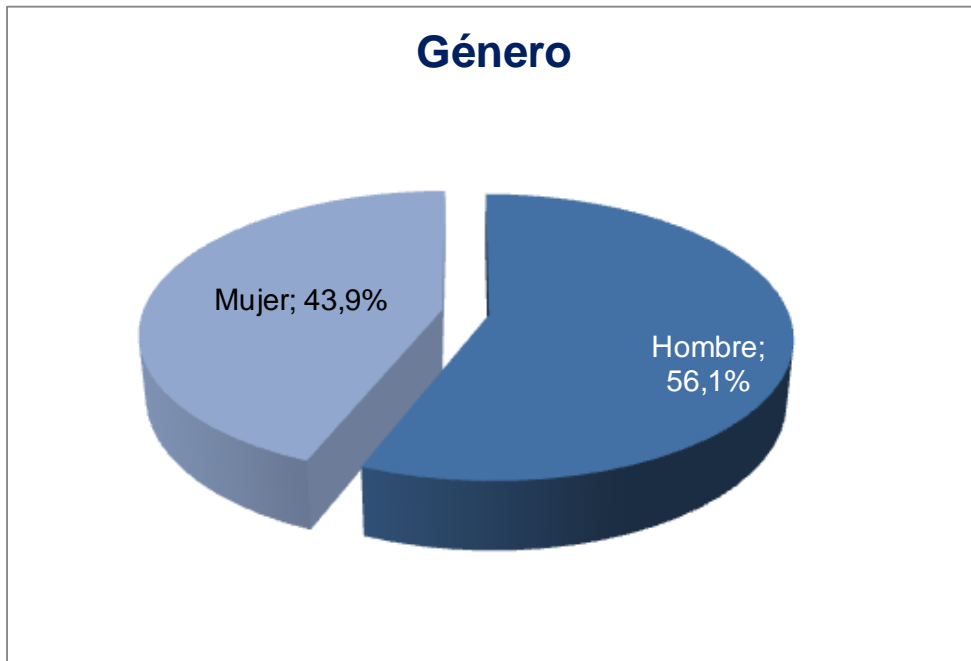
Un 24,4% de los usuarios no están satisfechos y no recomendarían utilizar el servicio.



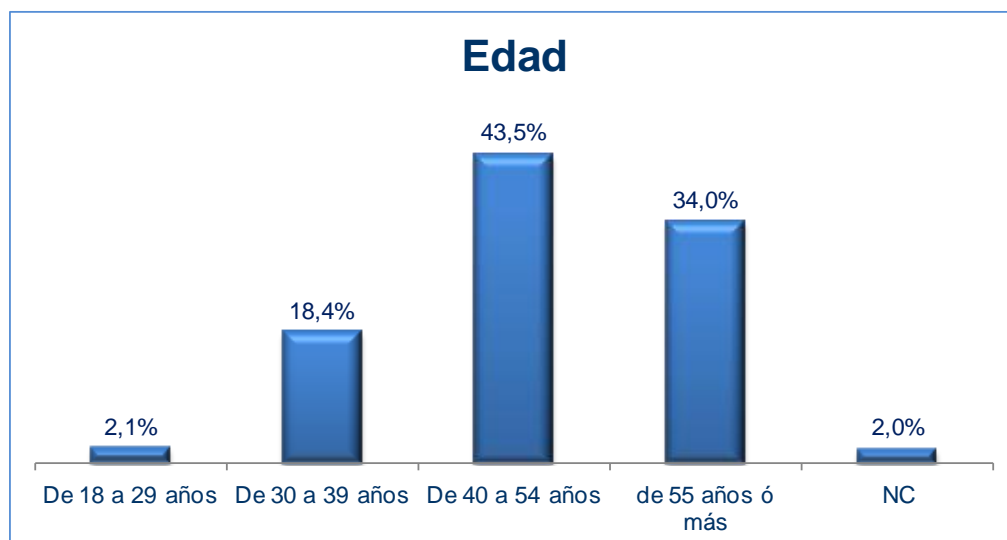
## D) Preguntas de clasificación

En base a las preguntas de clasificación, se puede caracterizar a los usuarios del servicio en términos de género, edad, nivel de estudios y situación laboral. El perfil mayoritario de usuario de este servicio corresponde hombres, de 40 a 54 años, con estudios universitarios y trabajando.

El 56,1% de dichos usuarios son hombres, mientras que el 43,9% son mujeres.



En términos de edad, la mayoría de los usuarios es mayor de 39 años. En concreto, la mayor parte de ciudadanos que han utilizado el servicio cuentan de 40 a 54 años de edad (43,5%) y el 34% tienen más de 54 años.



En relación al nivel de estudios, la mayor parte de los usuarios tienen estudios universitarios (60,2%). En concreto, el 2,6% cuentan con estudios universitarios medios y el 47,6% con estudios superiores.

Por otra parte, el 16,9% tiene nivel de estudios secundarios y el 9,5% ha cursado formación profesional.



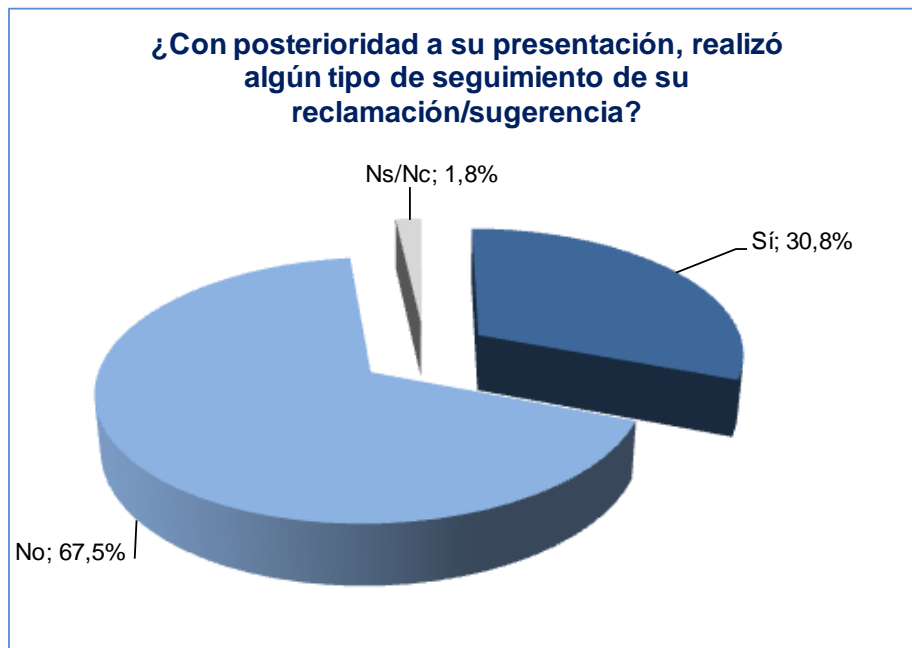
El 62,2% de quienes han utilizado el servicio está trabajando, ya sea por cuenta propia (12,3%) o por cuenta ajena (49,9%). Por otra parte, un 17,8% son jubilados o pensionistas.



### E) Otras conclusiones

El cuestionario incluye un apartado específico para evaluar el seguimiento de la gestión llevado a cabo por parte del usuario.

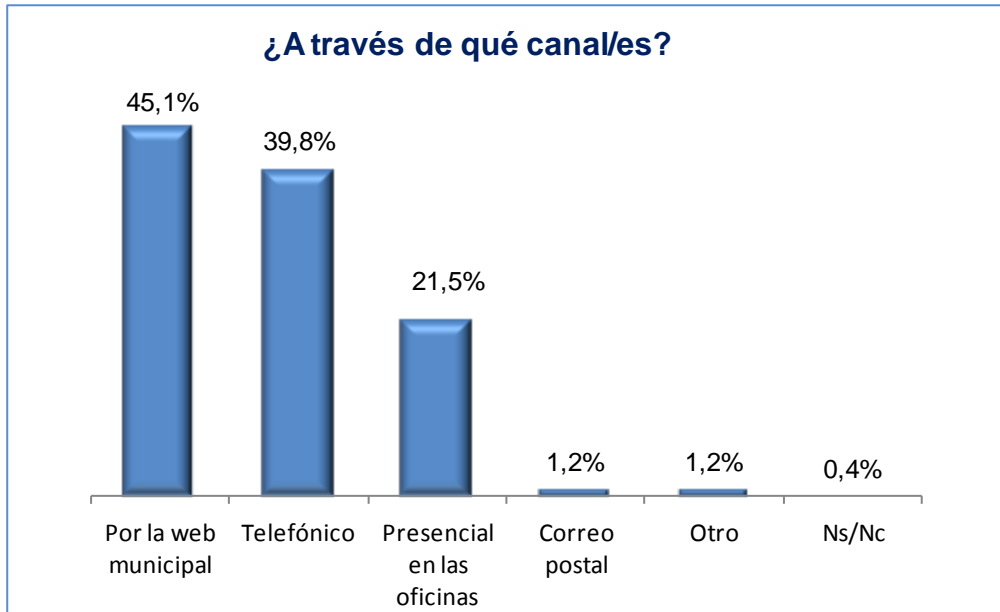
El 30,8% de quienes presentaron alguna reclamación, sugerencia o petición de información realizaron algún tipo de seguimiento de la misma, mientras que la mayoría (7,5%) no hizo nada más al respecto.



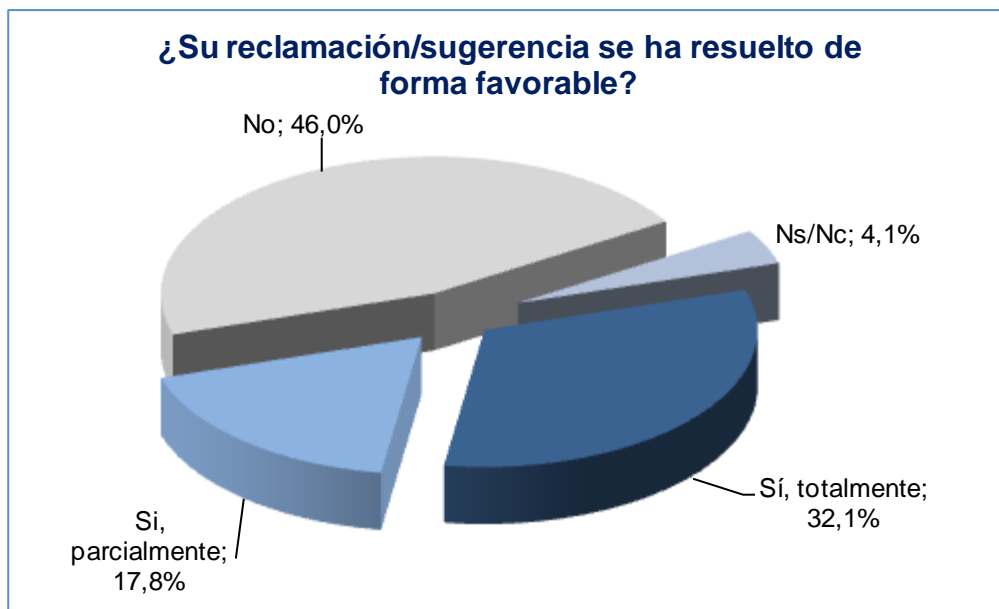
Entre quienes si han realizado algún seguimiento de su gestión (30,8% del total de usuarios que han presentado alguna), el canal de seguimiento más frecuentemente utilizado es la web municipal (45,1%).

Tras la web municipal, el canal más frecuente para el seguimiento de las reclamaciones o sugerencias presentadas es el teléfono. El 39,8% de los usuarios que presentaron alguna y llevaron a cabo algún seguimiento de la misma, lo hicieron por teléfono.



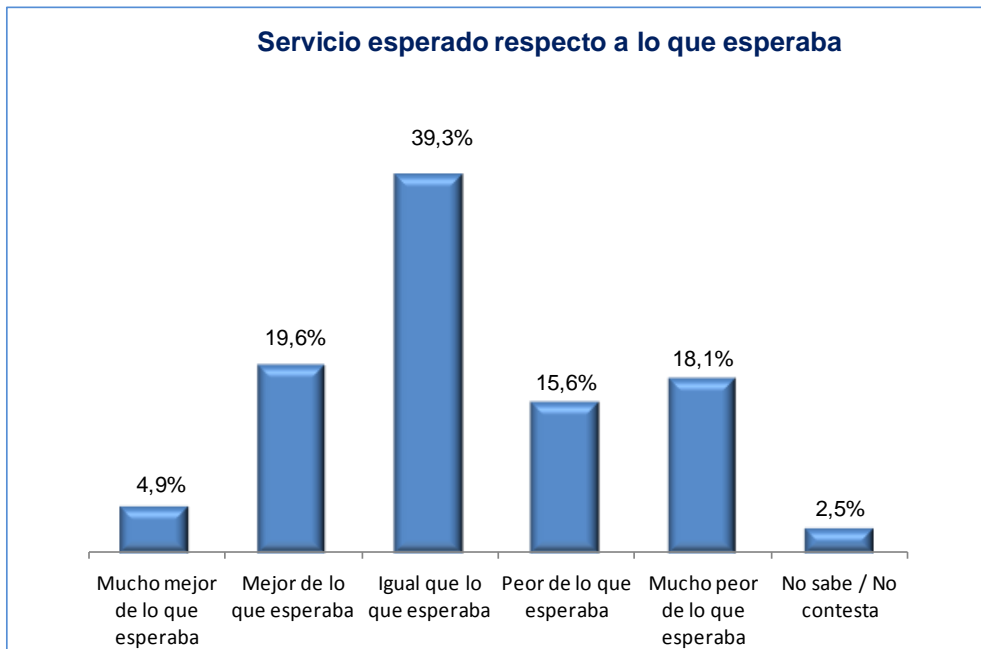


Finalmente, teniendo en cuenta a todos aquellos usuarios del servicio que han presentado alguna reclamación, sugerencia o petición de información, predomina una resolución favorable de la misma (49,9%), aunque en el 46% de los casos se señala que no hubo tal resolución favorable. Más en detalle, se puede señalar que en el 31,1% de los casos, los usuarios declaran haber alcanzado una resolución total, mientras que en el 17,8% la resolución ha sido parcial.

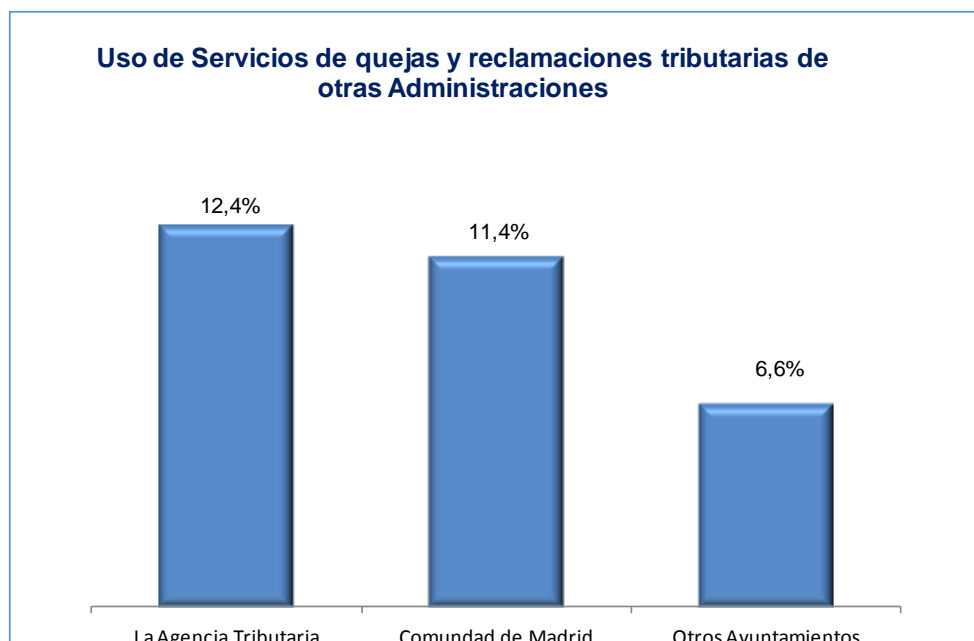


En esta edición se incluye un apartado en el que se evalúa el **cumplimiento de las expectativas** respecto al servicio, la utilización de servicios similares de otras administraciones y la comparación con estos.

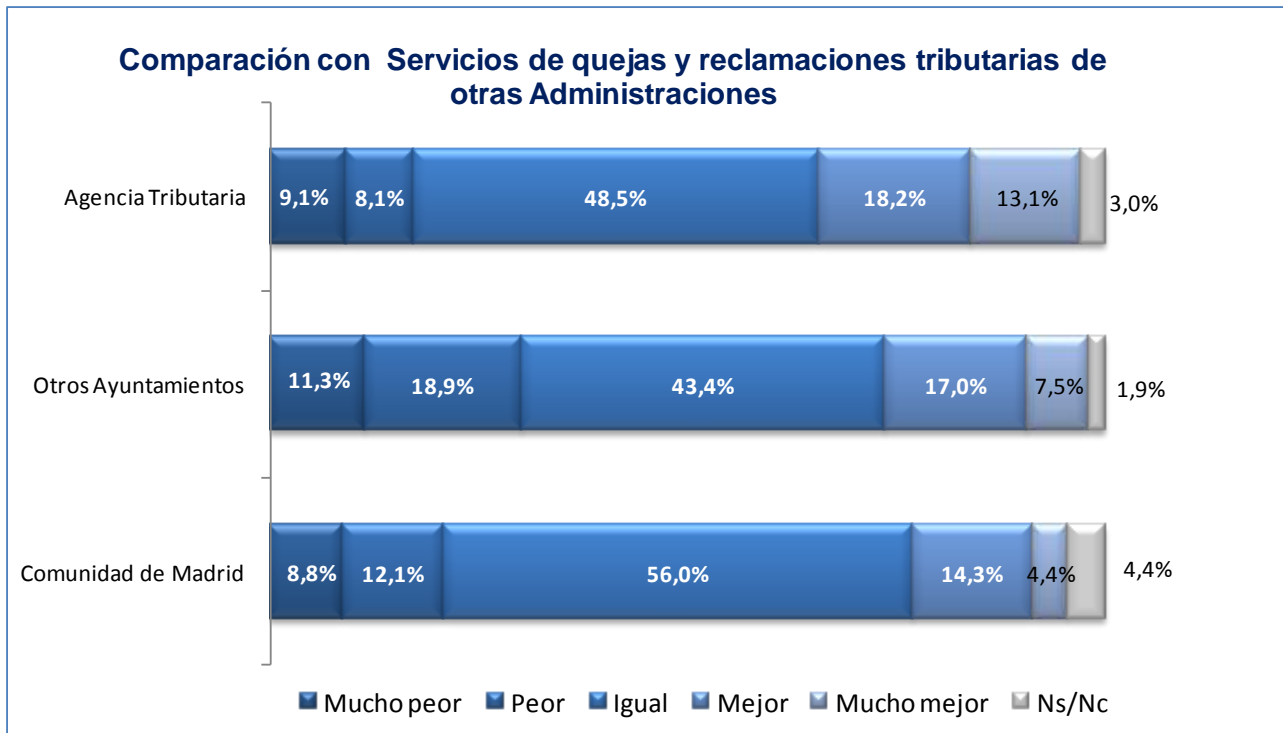
En relación con las expectativas, en el 39,3% están se han adecuado a lo que los usuarios esperaban, mientras que para un 24,5% de usuarios el servicio recibido ha superado sus expectativas. Por el contrario, en el 33,7% de los casos no se han visto cumplidas las expectativas iniciales.



En cuanto a la existencia de experiencias similares de uso de servicios de sugerencias y reclamaciones de servicios tributarios de otras Administraciones, el 12,4% de quienes han realizado alguna gestión en el SYR tributario del Ayuntamiento de Madrid, ha utilizado el servicio equivalente de la Agencia Tributaria, el 11,4% ha utilizado el servicio correspondiente de la Comunidad de Madrid, y un 6,6% lo ha hecho en otros Ayuntamientos.



Entre quienes han utilizado servicios de sugerencias y reclamaciones de servicios tributarios de otras Administraciones, predomina la opinión de que el servicio prestado en el Ayuntamiento de Madrid es igual. Así lo manifiesta el 56% de quienes han hecho uso del servicio de sugerencias y reclamaciones tributarias de la Comunidad de Madrid, el 48,5% de quienes han utilizado el servicio equivalente de la Agencia Tributaria y el 43,4% de los ciudadanos que tienen experiencia con servicios semejantes de otros ayuntamientos.



La obtención de indicadores de satisfacción a nivel global y a nivel de cada uno de los 11 atributos incluidos en las dimensiones del servicio, permiten definir el **modelo de valor** que constituye un esquema explicativo de la cadena de relación de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de carácter Tributario del Ayuntamiento de Madrid con sus usuarios; es decir, el modelo a través del que se genera y transmite valor al hecho de utilizar dicho servicio.

Este modelo de valor es un elemento clave de gestión pues permite dimensionar el peso (importancia causal) que cada aspecto de la relación entre el servicio y su usuario, o en definitiva, entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, tiene sobre la valoración global, que en cada momento se realiza respecto el servicio. De esta manera se pueden **jerarquizar actuaciones para la mejora del mismo**.

En estos momentos, y en base a los datos de valoración recogidos entre los usuario durante 2013, el atributo que más impacto tiene sobre la valoración global del servicio es la **percepción que el usuario tenga de la utilidad del sistema de sugerencias y reclamaciones para los ciudadanos** (coeficiente de impacto de 0,270)

DIMENSIÓN	ATRIBUTO	Impacto sobre la Satisfacción general
TRATO RECIBIDO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	Trato amable	0,015
	Personal capacitado	0,010
	Tiempo de respuesta	<b>0,141</b>
CALIDAD DE LA RESPUESTA	Claridad	0,024
	Respuesta ajustada	0,110
	Fiabilidad	0,100
ACCESIBILIDAD	Facilidad de presentación	<b>0,222</b>
	Facilidad de entender y rellenar	0,030
	Confidencialidad	0,018
UTILIDAD DEL SISTEMA	Sirve para mejorar servicio	0,060
	Instrumento útil	<b>0,270</b>

El segundo atributo con mayor impacto es, en estos momentos, la percepción que el usuario tenga de que la gestión, es fácil de realizar (0,222).

El tercer atributo de mayor impacto es el **tiempo de respuesta a la gestión efectuada**, es decir que la respuesta recibida por parte del Ayuntamiento sea fiable y correcta (0,141).

Es posible mejorar la calidad percibida o satisfacción de los usuarios actuando prioritariamente sobre aquellos aspectos de la relación con ellos, que a igualdad de esfuerzo permitan obtener un mayor incremento en el valor transmitido a los usuarios o sobre la percepción de cumplimiento de sus expectativas.

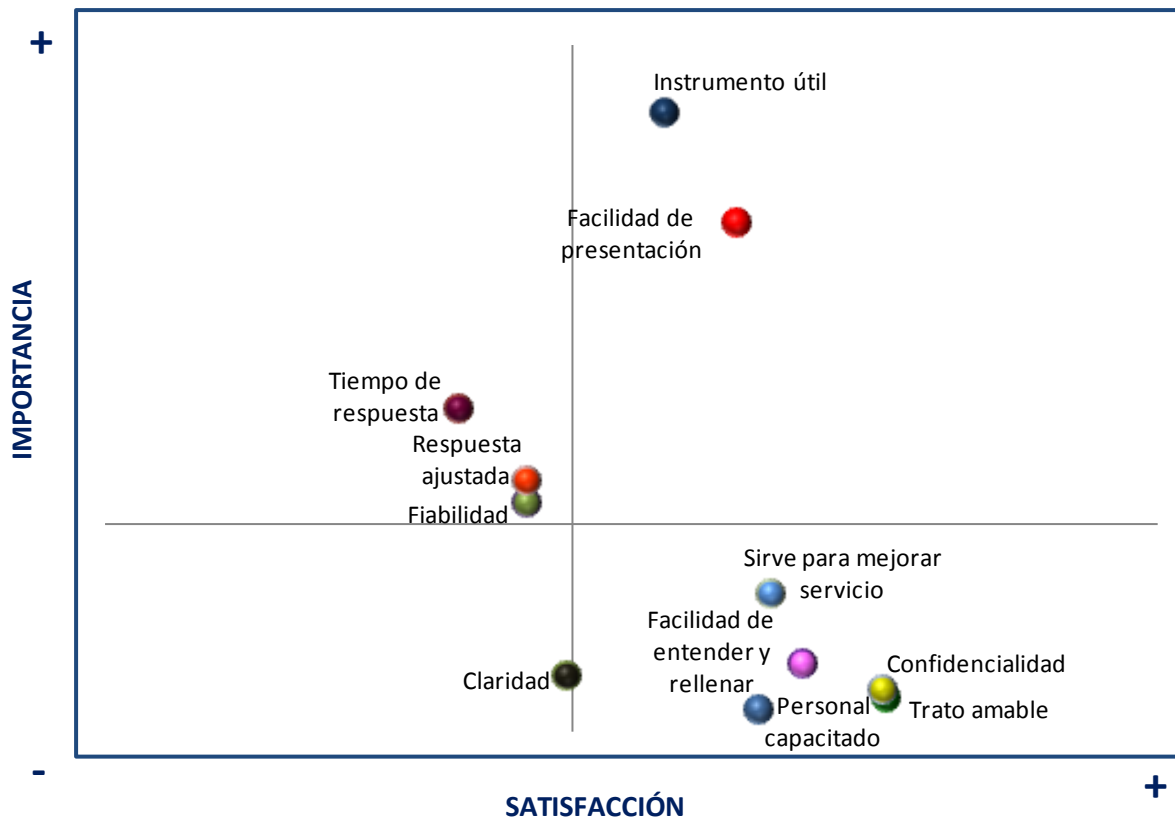
El análisis conjunto de satisfacción e importancia causal permite establecer esas prioridades de actuación.

Para ello se elaboran las Matrices de Actuación Estratégica, en donde se conjugan los indicadores de satisfacción y los indicadores de importancia de los mismos (peso de cada aspecto sobre la valoración global del servicio).

Estas matrices permiten establecer el posicionamiento de cada una de los atributos en los cuatro cuadrantes, de manera que se identifican rápida y claramente fortalezas y debilidades, y con ello las oportunidades de mejora y prioridades de actuación.



En este caso, la **utilidad** del instrumento para el ciudadano y la **facilidad para hacer la gestión**, **constituyen las fortalezas** a mantener y potenciar, dado que se trata de atributos bien valorados (por encima de la valoración global) y con un peso o impacto importante sobre la valoración global.



Por el contrario, se detectan tres **debilidades** ligadas a la respuesta, que requieren especial atención, al tratarse de atributos con alto impacto sobre la valoración global que no se encuentran adecuadamente satisfechos.

Por una parte, se trata de la **percepción del tiempo de respuesta**, por otra parte **la percepción del grado de ajuste de la respuesta obtenida al contenido de la gestión efectuada y en tercer lugar la fiabilidad de la respuesta obtenida**

A modo de resumen, en la siguiente tabla se recogen los principales indicadores obtenidos en el estudio.

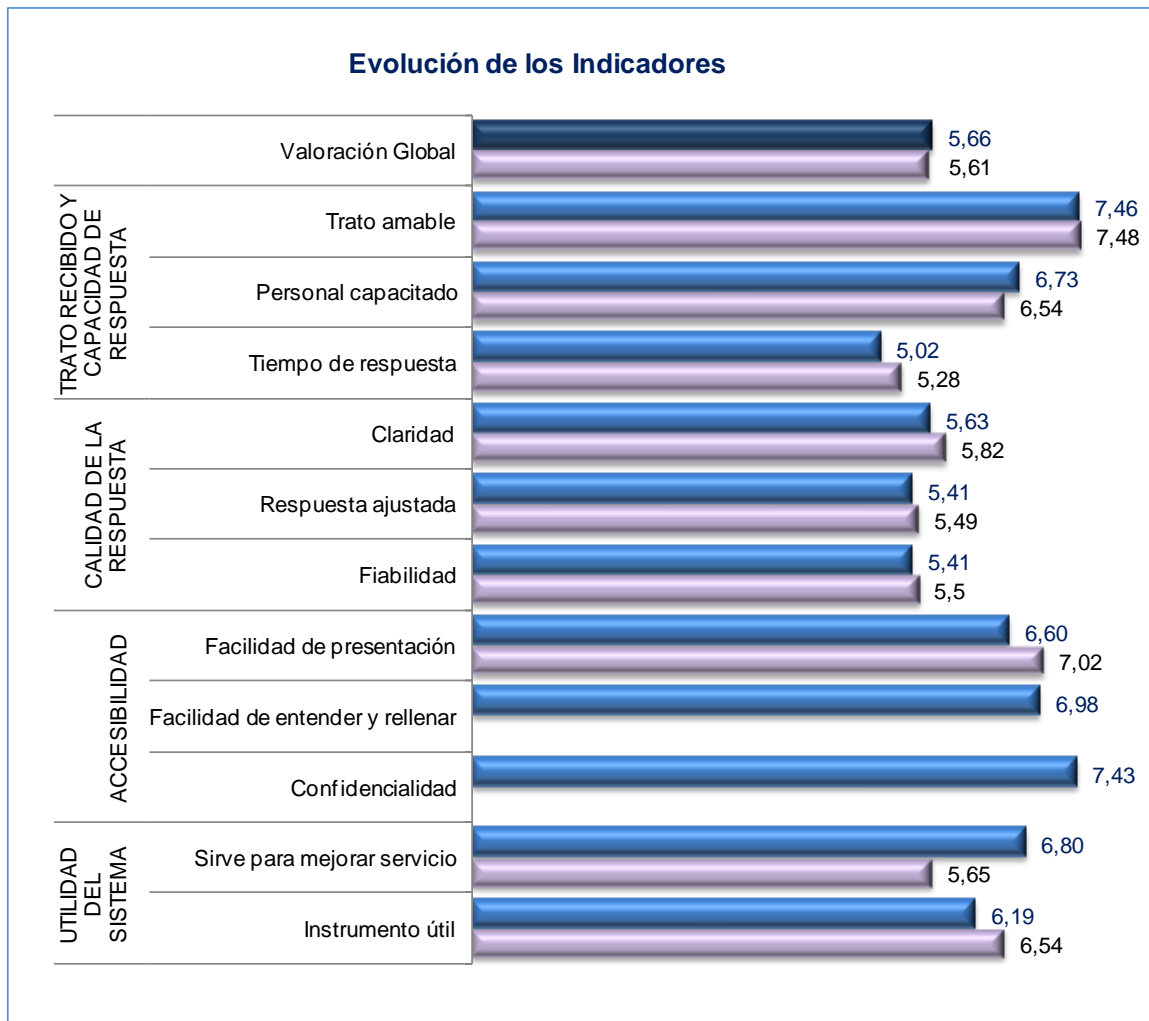
INDICADOR	VALOR
Calidad de la respuesta	5,41
Claridad de la respuesta	5,63
Trato recibido	6,40
Media de los Compromisos de la Carta de Servicios	6,05
Utilidad de la ODC	6,19
Valoración global del servicio	5,66
Recomención	68,6%
Volvería a utilizar el servicio	80,8%

## F) Datos evolutivos

El cuestionario incluye un apartado específico para evaluar el seguimiento de la gestión llevado a cabo por parte del usuario.

En general los resultados muestran una **gran estabilidad** en relación a los datos obtenidos en 2012, y las diferencias existentes en un sentido u otro no son significativas.

Muestra de ello es la valoración global del servicio, 5,66 en 2013 frente a 5,61 en 2012.



El aspecto cuya valoración mejora en mayor medida es la percepción de que la gestión realizada puede servir para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid, al pasar de 5,65 puntos en 2012 a 6,80 actualmente.

Por el contrario, cabe destacar que entre los atributos que apuntan algún descenso, se encuentra el tiempo de respuesta, aspecto que como se ha señalado con anterioridad constituye una de las que requieren mayor atención, al tratarse de un atributo con alto impacto sobre la valoración global que no se encuentra adecuadamente satisfecho.