



**Encuesta de
satisfacción a
personas usuarias de
la Oficina de Objetos
Perdidos**



MADRID

La presente investigación ha sido realizada por el Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico Ikerfel por encargo del Ayuntamiento de Madrid.

El principal objetivo de la investigación consiste en analizar la satisfacción que tienen sus usuarios con el servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

Este objetivo se ha abordado desde una perspectiva metodológica cuantitativa, concretamente se han realizado 1.337 entrevistas tanto personales como online.

La fase de campo se ha desarrollado entre septiembre y octubre de 2022.

Ikerfel es uno de los Institutos de Investigación líderes en el mercado nacional debido a su amplia trayectoria en el sector así como su filosofía de trabajo. Más de 43 años de experiencia en el sector y más de 10.000 estudios ad hoc avalan a la compañía. Cercanía, trabajo en equipo, preocupación por la calidad y flexibilidad son las principales señas de identidad de Ikerfel.

La compañía y sus profesionales pertenecen desde hace años i+a (Insights + Analytics España) la nueva Comunidad del Market Research y Data Science, asociación que surge de la integración de ANEIMO y AEDEMO. Entre sus principales clientes se encuentran compañías nacionales e internacionales de los principales sectores de actividad (Telecomunicación, Asegurador, Banca, Automoción, Alimentación, Distribución, etc.).

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
B.1. Resultados generales	11
B.2. Resultados del canal presencial	17
B.3. Resultados del canal online	28

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

A.1. Objetivos de la investigación

Objetivo Principal

Analizar la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid con el servicio proporcionado.

Objetivos específicos

- ▶ Conocer el canal de conocimiento del servicio.
- ▶ Indagar en la utilización de otras entidades además del servicio de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid.
- ▶ Conocer el tipo de objeto por el que se acude a la oficina o se realizan consultas digitales.
- ▶ Conocer los distintos canales de consulta.
- ▶ Analizar la satisfacción pormenorizada con el servicio.
- ▶ Profundizar en el cumplimiento de expectativas previas acerca del servicio.
- ▶ Indagar en las sugerencias de mejora que identifican los usuarios.

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

A.2. Ficha técnica

Técnica empleada**Entrevistas Personales/Entrevistas Online.****Universo de Análisis**

Usuarios del servicio proporcionado por la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

- Entrevistas personales: Usuarios de la oficina que han visitado físicamente sus instalaciones.
- Entrevistas online: Usuarios que han realizado su consulta a través de los medios digitales.

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de **1.337 entrevistas**, distribuidas del siguiente modo:

Entrevistas personales	317
Entrevistas online	1020
Total	1337

Esto supone un error muestral de $\pm 2,69\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ para los datos totales.

En función del tipo de canal empleado los resultados de la investigación presentan los siguientes errores muestrales:

- Canal personal: $\pm 5,51\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ .
- Canal online: $\pm 3,07\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ .

Fecha de realización del campo

Entre los meses de septiembre y octubre de 2022.

Desarrollo de los trabajos de campo

El trabajo de campo se ha realizado sin incidencias reseñables.

- El **trabajo de campo presencial** en la Oficina de Objetos Perdidos situada en Paseo del Molino 7-9, se ha desarrollado entre los días 5 y 23 de septiembre de 2022 (en horario de lunes a viernes, no festivos, de 8:30 a 14:00).

La disposición a realizar la encuesta de los usuarios que visitaban la oficina ha sido muy favorable. Se han empleado un total de 15 jornadas de trabajo hasta completar el número de encuestas marcado, lo que supone la realización de 18-19 encuestas diarias de media.

Tras la supervisión del 8% de las encuestas, se eliminó una por los controles de calidad (318 encuestas realizadas, 317 encuestas válidas).

- El **trabajo de campo online** se ha realizado a partir de la base de datos de usuarios proporcionada por la Dirección General de Contratación y Servicios.

Esta base de datos constaba de 3.603 registros, que una vez depurados se quedaron en 3.048 registros válidos. Esto supone un 15,4% de contactos no válidos, principalmente por ser contactos duplicados.

Con estos 3.048 registros se han realizado 1.039 encuestas online, de las cuales tras los controles de calidad (que se aplican al 100% de estas encuestas) se han eliminado 19, por lo que contamos 1.020 encuestas válidas. Esto supone una tasa de respuesta de un 33%.

El trabajo de campo online se ha desarrollado desde el día 2 de septiembre al 17 de octubre de 2022.

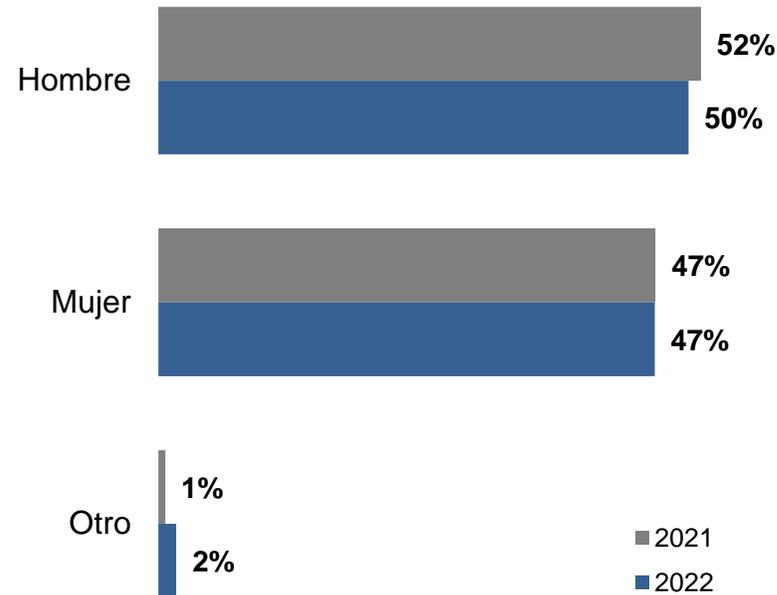
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Resultados generales
- B.2. Resultados canal presencial
- B.3. Resultados canal on line

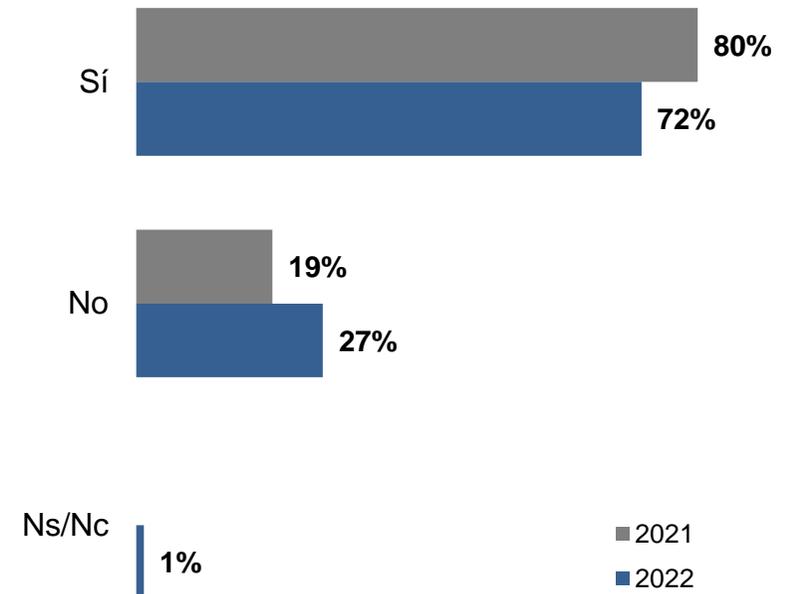
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Resultados generales

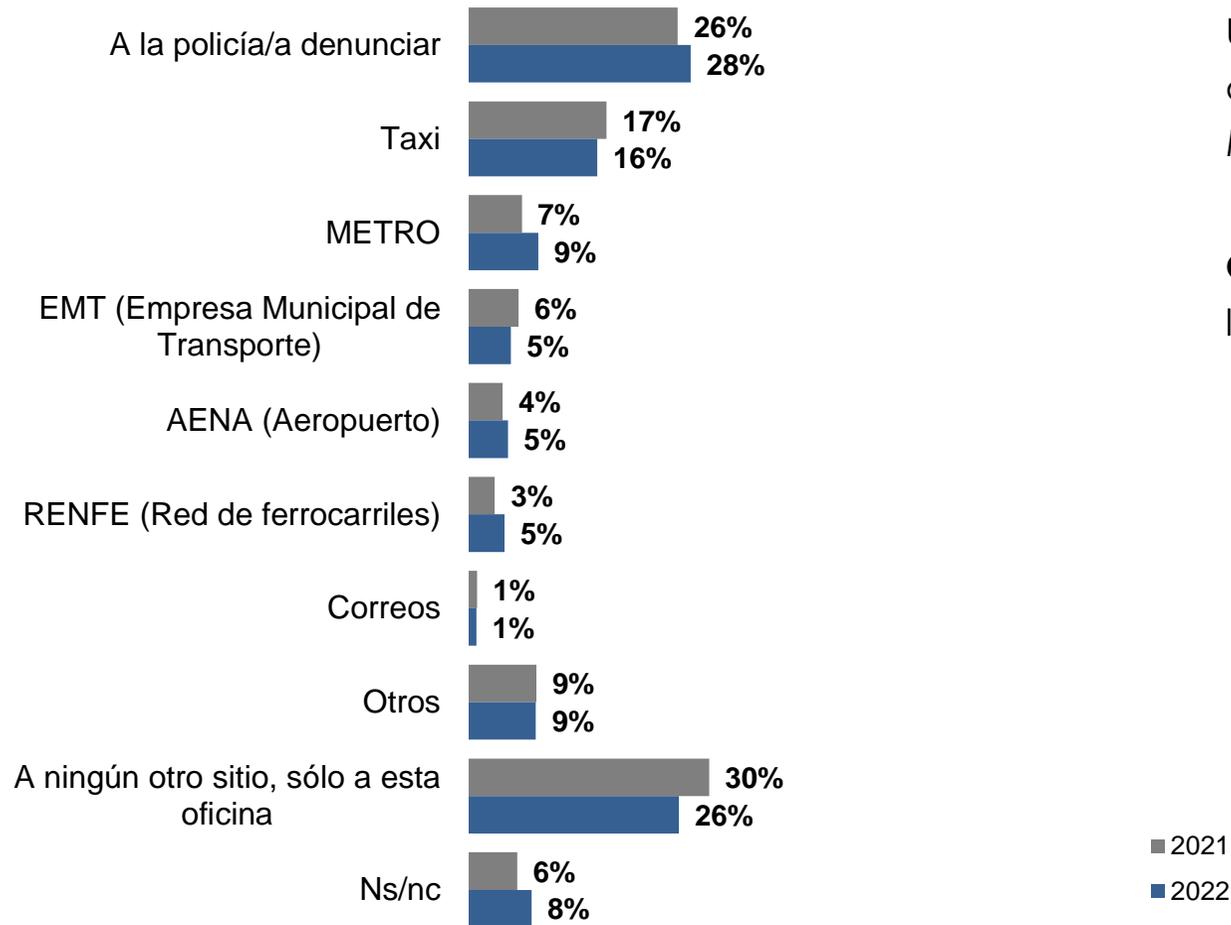
P.1. Sexo



P.2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Los **usuarios del servicio de objetos perdidos** del Ayuntamiento de Madrid **son mayoritariamente residentes en la ciudad de Madrid (72%)**.



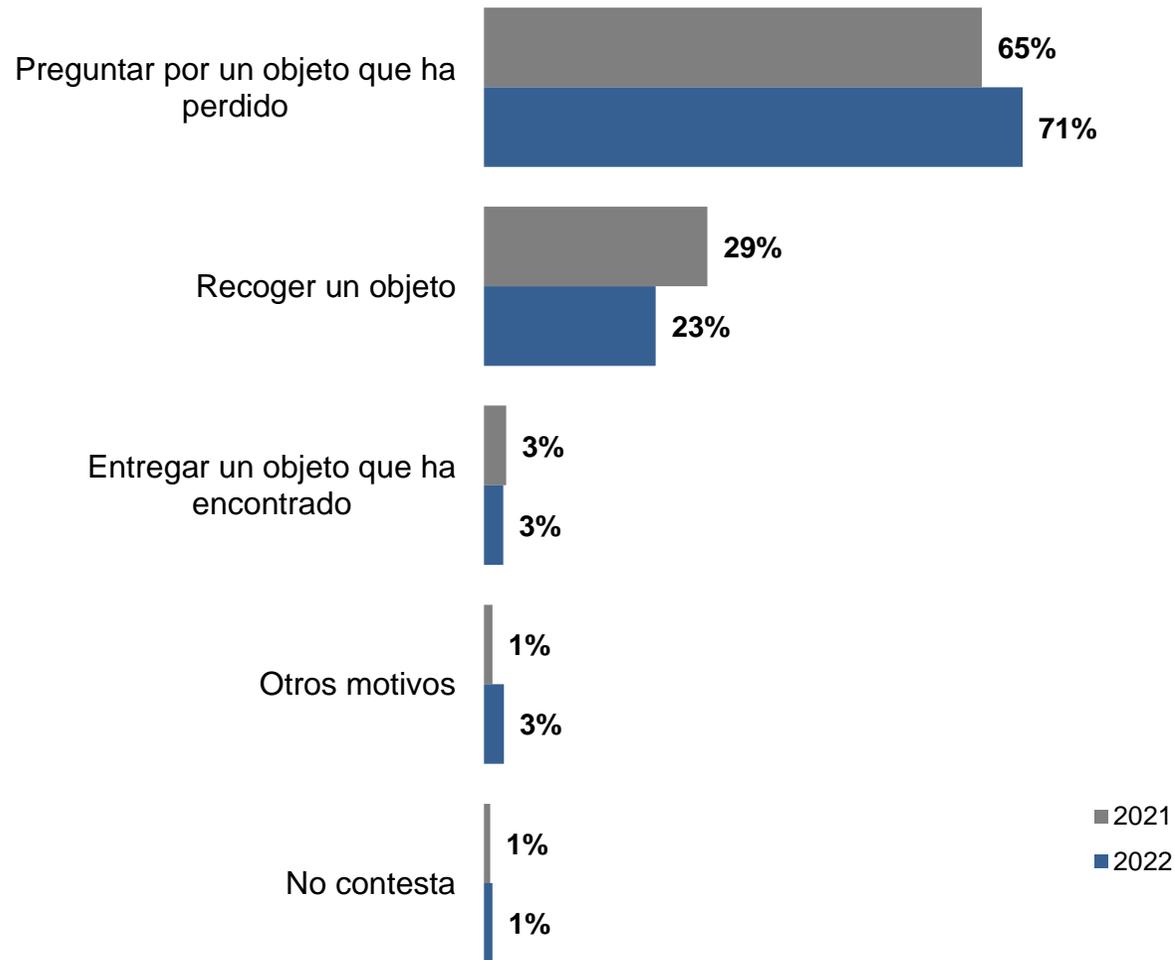
Un **26%** no se han dirigido a ninguna otra entidad además de a la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid.

Quienes sí se han dirigido a otras entidades, principalmente lo han hecho a la **policía (28%)** y al **servicio de taxis (16%)**.

(P4).- ANTES DE VENIR A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...?

(P4).- ANTES DE REALIZAR SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA WEB/CORREO ELECTRÓNICO/LLAMANDO AL 010 ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...?

Base: Total de las personas entrevistadas



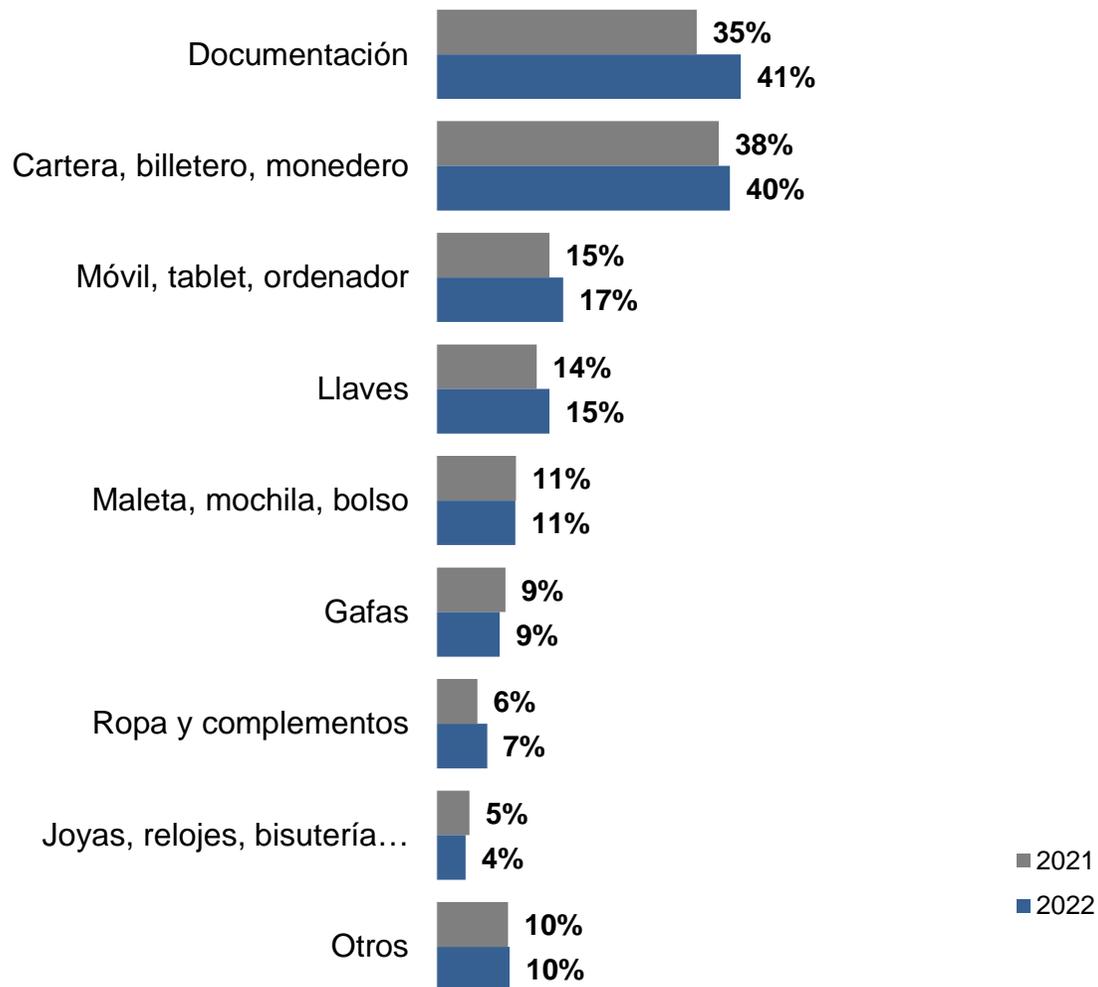
La mayoría de **usuarios** del servicio han recurrido al mismo para **preguntar por un objeto que han perdido** (71%).

Un **23%** acudió a recogerlo.

(P5) - ¿HA VENIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA...?

(P5) - ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA...?

Base: Total de las personas entrevistadas



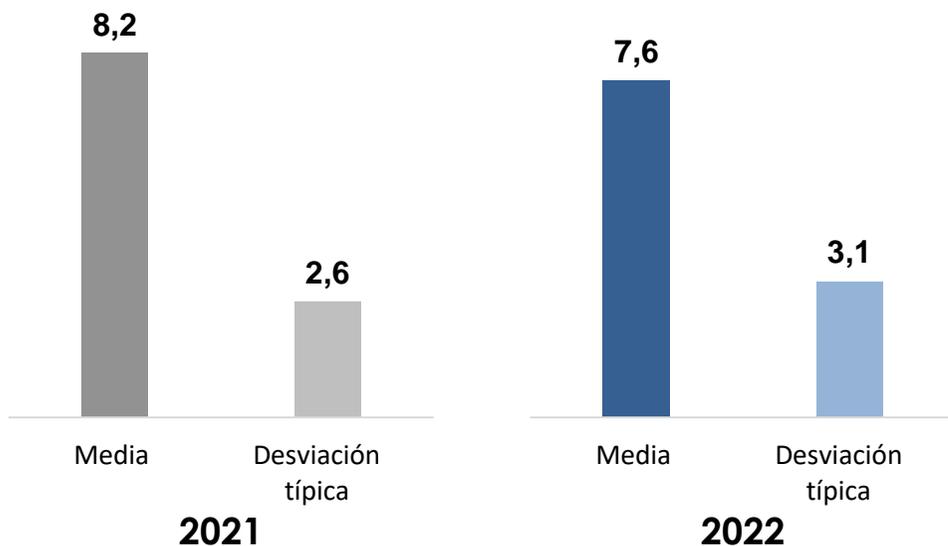
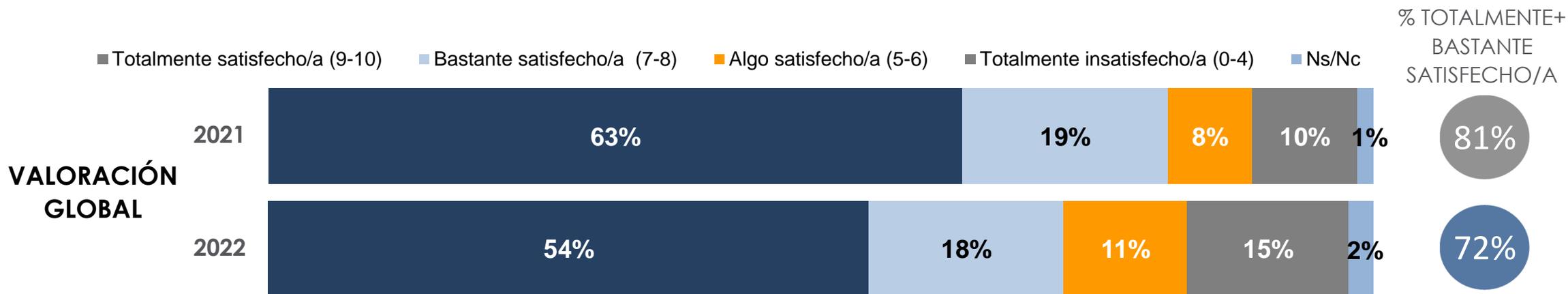
Documentación, carteras, billeteros y monederos son el tipo de **objetos por el que en mayor medida se recurre al servicio** de objetos perdidos.

Seguido de **dispositivos electrónicos, llaves y maletas o bolsos.**

(P6).- ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO/S POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS?

(P7).- ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO/S POR EL QUE HA REALIZADO LA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS?

Base: Personas entrevistadas que han recurrido al servicio para preguntar (solo canal web) entregar o recoger un objeto



El **72%** de los usuarios del servicio están **bastante o totalmente satisfechos** con el mismo.

El servicio obtiene una **valoración media de 7,6** con una desviación típica de 3,1.

(P7) - VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN QUE LE HAN PRESTADO EN LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS*

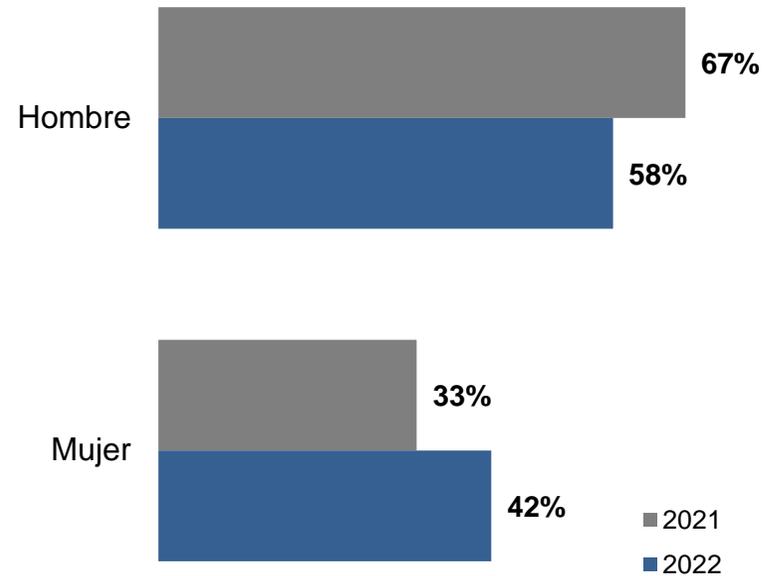
(P8) – VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA A SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB/CORREO ELECTRÓNICO*

Base: Total de las personas entrevistadas

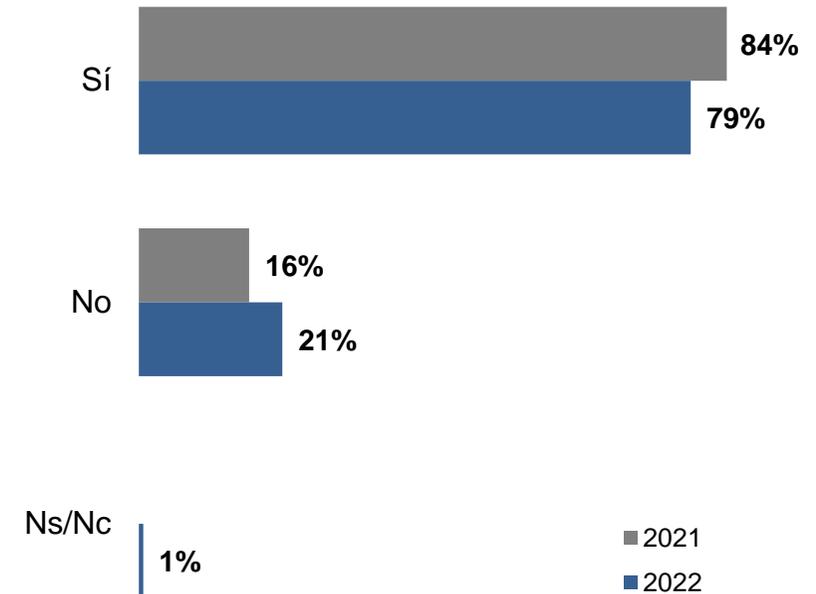
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Resultados canal presencial

P.1. Sexo



P.2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Los **usuarios** que han acudido presencialmente a la oficina **de objetos perdidos** del Ayuntamiento de Madrid **son** en un **58%** de los casos **hombres** y en un **42%** **mujeres**. Mayoritariamente **residentes en la ciudad de Madrid (79%)**.

B.2. RESULTADOS CANAL PRESENCIAL

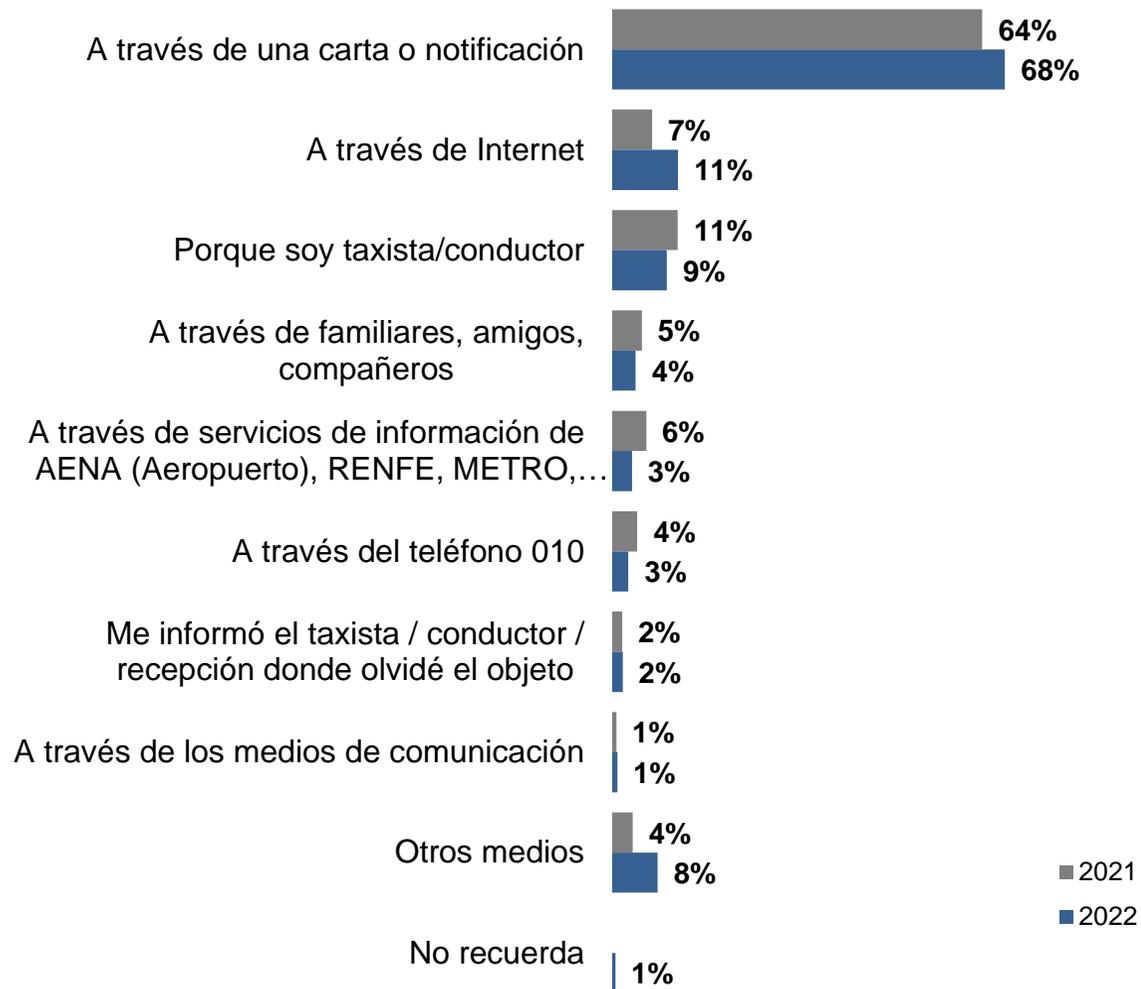
		■ Totalmente satisfecho/a (9-10)	■ Bastante satisfecho/a (7-8)	■ Algo satisfecho/a (5-6)	■ Totalmente insatisfecho/a (0-4)	■ Ns/Nc	%TOTALMENTE +BASTANTE	MEDIA (0-10)	DESVIACIÓN TÍPICA
Amabilidad y trato de la persona o personas que le han atendido	2021	92%	6%	1%			99%	9,7	0,7
	2022	94%	5%	1%			99%	9,8	0,7
Tiempo de espera en ser atendido/a	2021	93%	5%	2%			98%	9,7	0,9
	2022	94%	4%	1%			98%	9,8	0,7
Limpieza de las instalaciones	2021	84%	13%	2%	1%		98%	9,5	1,0
	2022	85%	14%	1%	1%		98%	9,5	0,9
Claridad de la información que le han proporcionado	2021	89%	8%	1%	1%	1%	97%	9,6	1,0
	2022	91%	7%	1%	1%	1%	98%	9,7	1,0
Solución dada a su visita	2021	95%	3%	2%			98%	9,8	0,7
	2022	95%	3%	1%	1%	1%	97%	9,8	0,9
Accesibilidad al local (desde la calle)	2021	81%	14%	3%	1%	1%	96%	9,4	1,2
	2022	82%	13%	3%	1%	1%	95%	9,4	1,2
Confort de las instalaciones	2021	79%	17%	4%	1%	1%	95%	9,3	1,3
	2022	78%	16%	4%	1%		94%	9,3	1,2
Horario de atención al público	2021	60%	20%	13%	5%	1%	80%	8,4	2,1
	2022	56%	16%	20%	8%		72%	8,0	2,5
VALORACIÓN GLOBAL	2021	88%	11%	1%			99%	9,5	1,0
	2022	85%	13%	2%			97%	9,4	1,0

La **valoración global del servicio proporcionado en la oficina** alcanza **niveles de excelencia**, la **práctica totalidad** de los usuarios **están bastante o totalmente satisfechos**. Prácticamente la totalidad de los aspectos analizados alcanzan más de un 90% de usuarios bastante o totalmente satisfechos (7-10), **destacando la amabilidad y trato recibido, el tiempo de espera, la limpieza de las instalaciones y la claridad de la información que le han proporcionado**.

El aspecto que cuenta con una **valoración más crítica, aunque también con niveles de satisfacción adecuados** (72% de usuarios bastante o totalmente satisfechos), es el **horario de atención al público**.

(P7) - VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN QUE LE HAN PRESTADO EN LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, DONDE 0 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE INSATISFECHO/A Y 10 QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO/A

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos



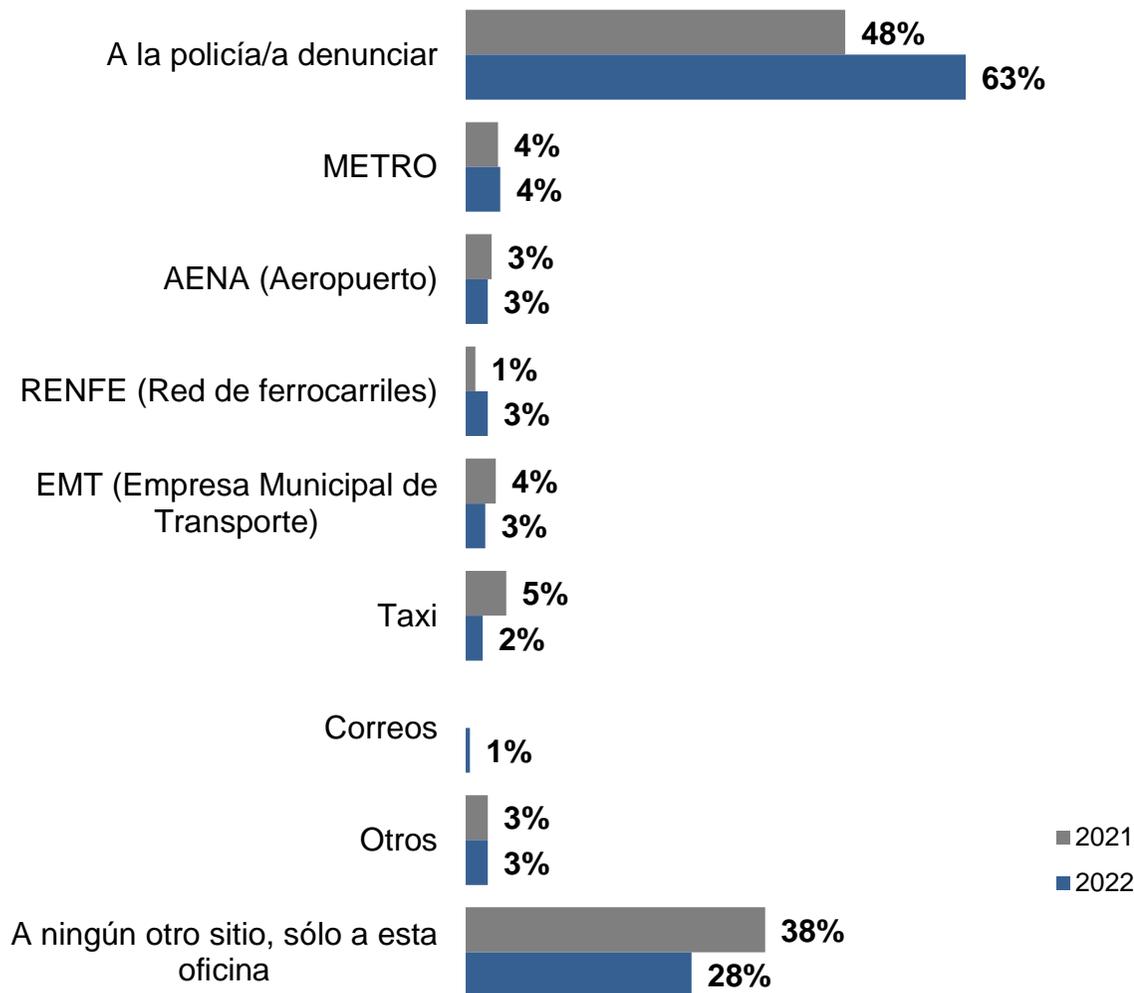
Los **visitantes de la oficina** de objetos perdidos **la han conocido mayoritariamente a través de la recepción de una carta o notificación.**

En segundo lugar, el 11% de los usuarios, lo hicieron a través de Internet.

El **9%** de las personas que han acudido a la oficina son **taxistas o conductores que declaran conocer la oficina por este motivo.**

(P3).- ¿CÓMO CONOCIÓ LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS (AUNQUE HAYA SIDO EN UNA OCASIÓN ANTERIOR)?

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos

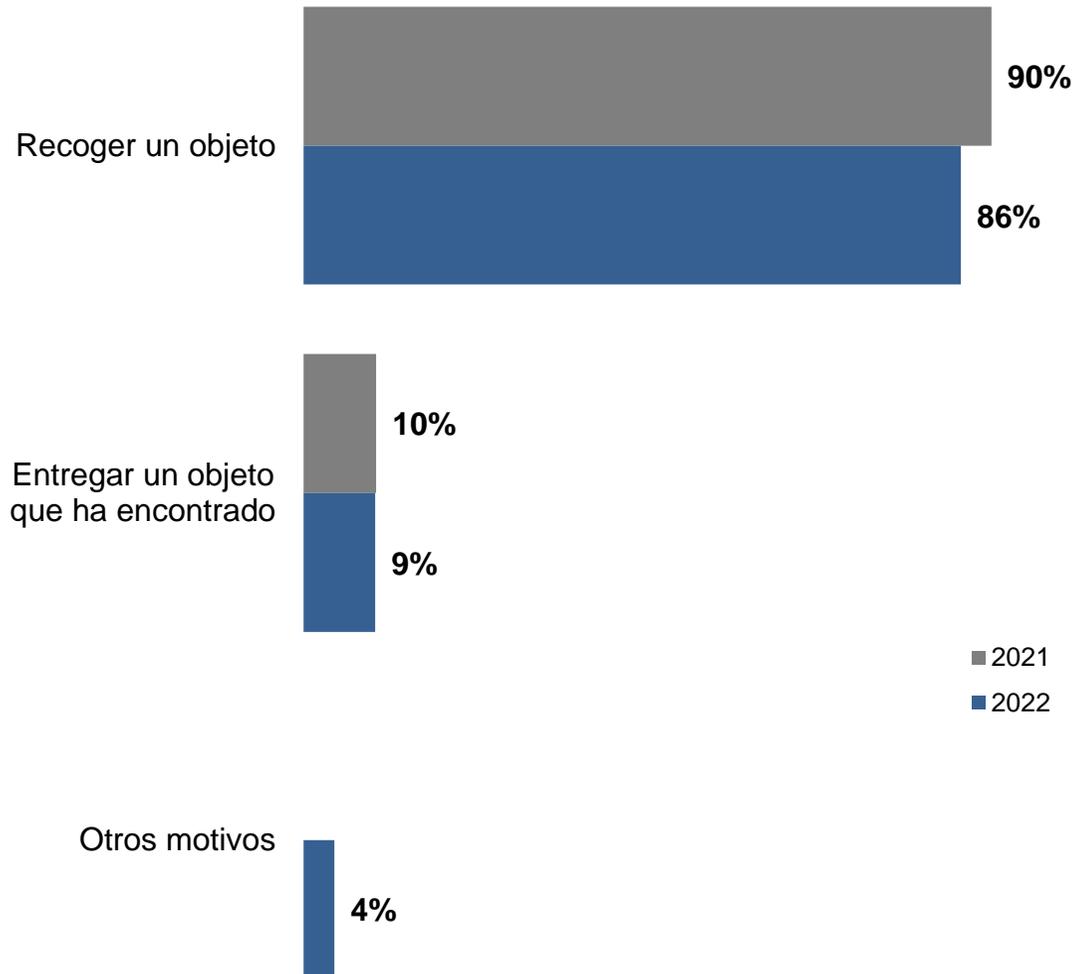


Un **28%** de los usuarios **no han acudido a ninguna otra entidad previamente** a la visita a esta oficina de objetos perdidos.

Quienes sí han acudido a algún otro organismo con anterioridad, **mayoritariamente** se han dirigido **a la policía**.

(P4).- ANTES DE VENIR A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS, ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...?

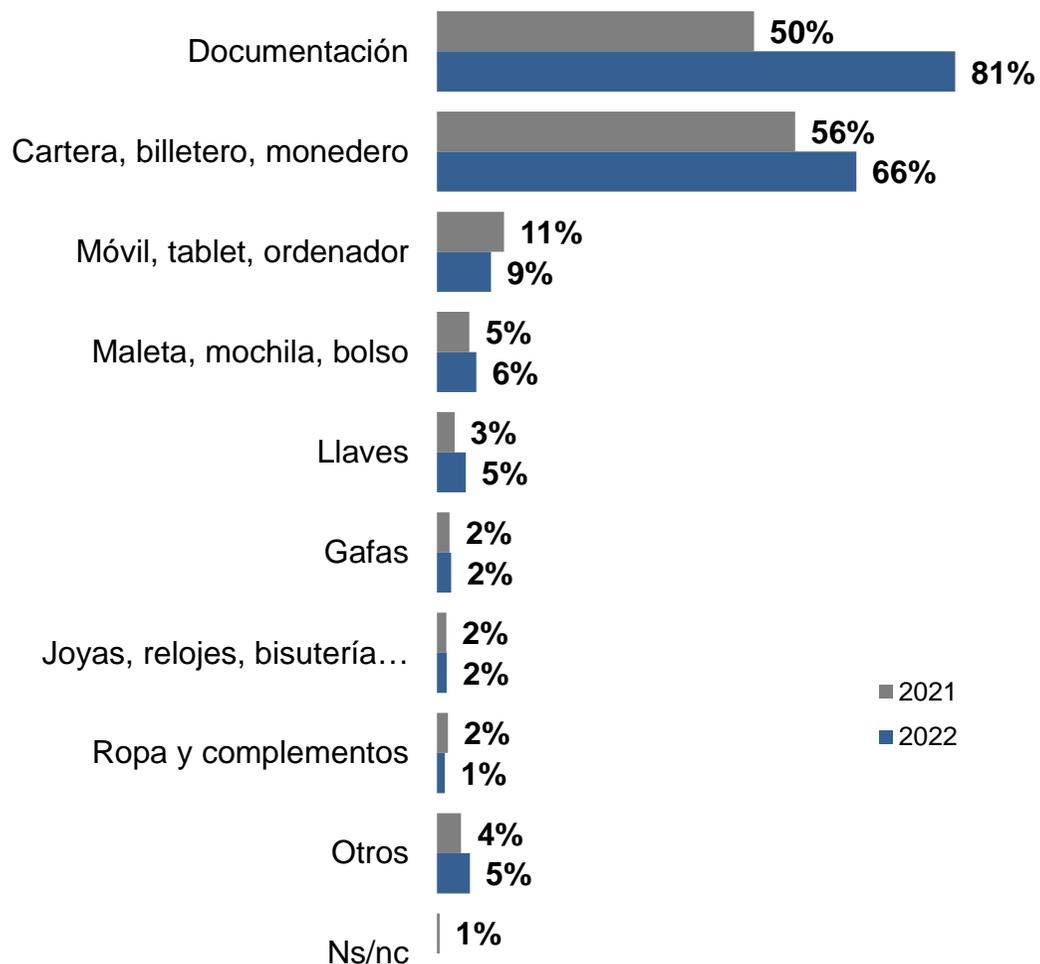
Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos



El **86%** de las visitas a la oficina han sido **para recoger un objeto**.

(P5) - ¿HA VENIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS PARA...?

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos

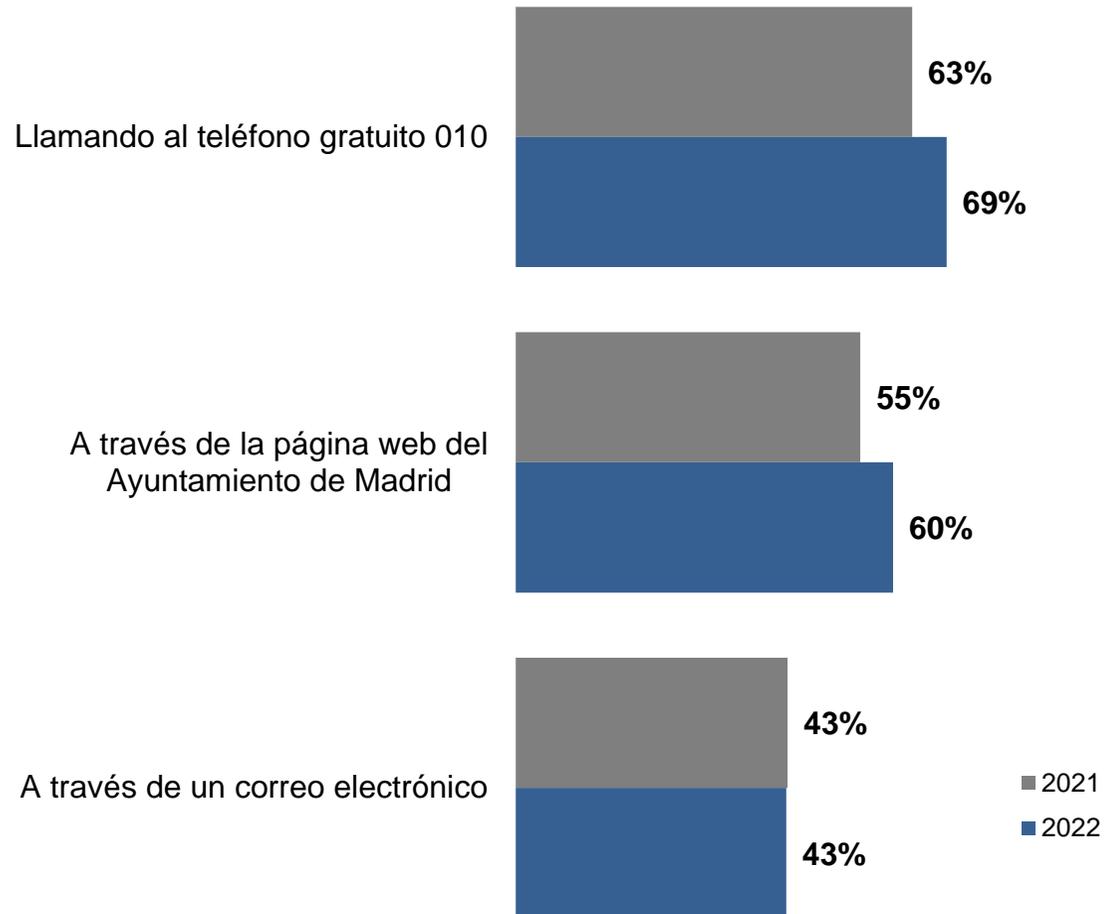


Los usuarios presenciales del servicio mayoritariamente se han dirigido a la oficina para recoger o entregar **documentación**, y en segundo lugar **carteras, billeteros o monederos**.

En menor medida, dispositivos electrónicos (Tablet, móviles, ordenadores...). El resto de objetos han sido motivo de visita para menos del 6% de los usuarios.

(P6).- ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO/S POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS?

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos para entregar un objeto que han encontrado o a recoger un objeto.



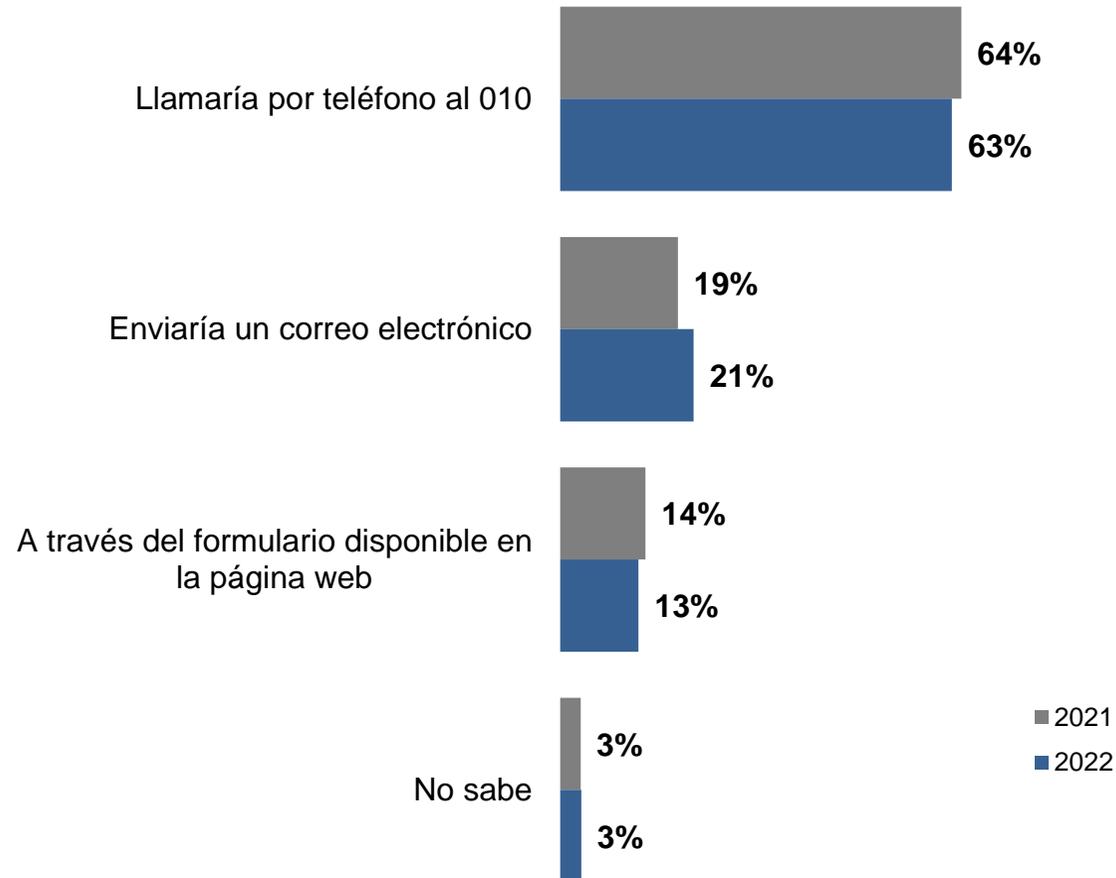
Entre quienes han visitado la oficina, un **69% sabe que puede llamar al 010 para realizar consultas.**

Un **60% conoce que puede consultar a través de la página web del ayuntamiento.**

Algo **menos de la mitad (43%)** sabe que puede consultar por **correo electrónico.**

(P8) - ¿SABÍA USTED QUÉ SE CONSULTA A TRAVÉS DE...? (SOBRE OBJETOS PERDIDOS)

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos



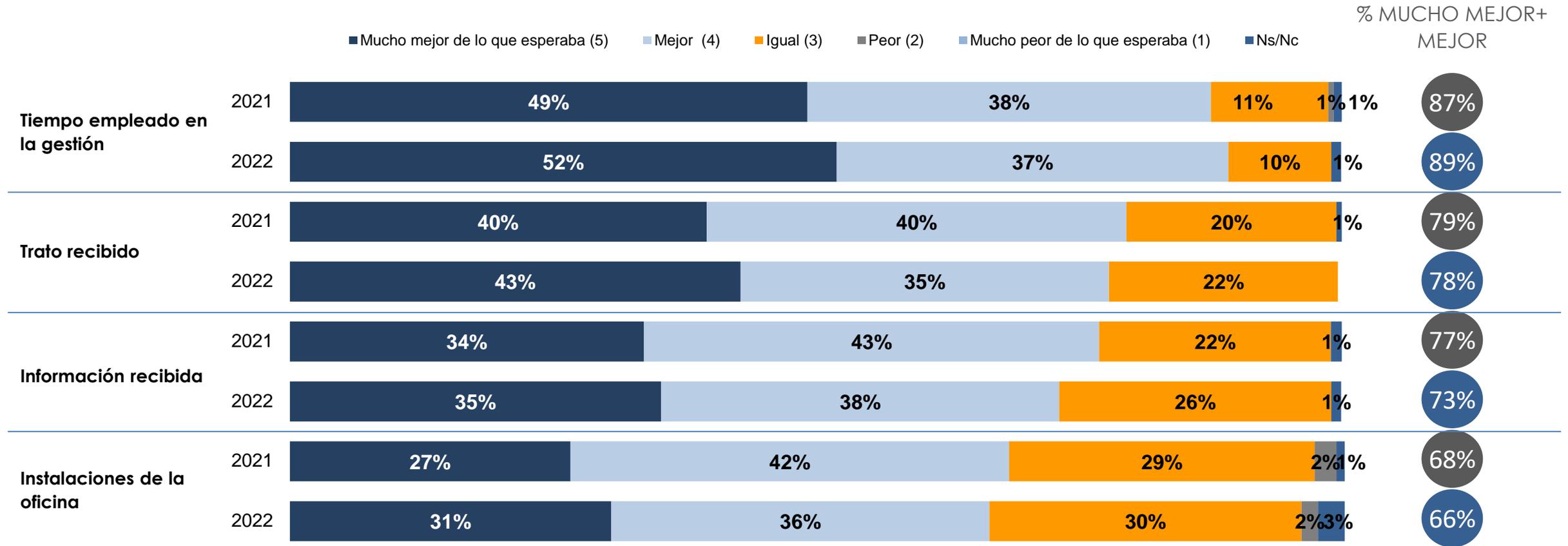
De los medios propuestos, en caso de tener que volver a realizar una consulta, los usuarios mayoritariamente llamarían al teléfono 010 (63%).

(P9) - SI TUVIERA QUE REALIZAR UNA CONSULTA, ¿QUÉ MEDIO UTILIZARÍA?

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos



B.2. RESULTADOS CANAL PRESENCIAL

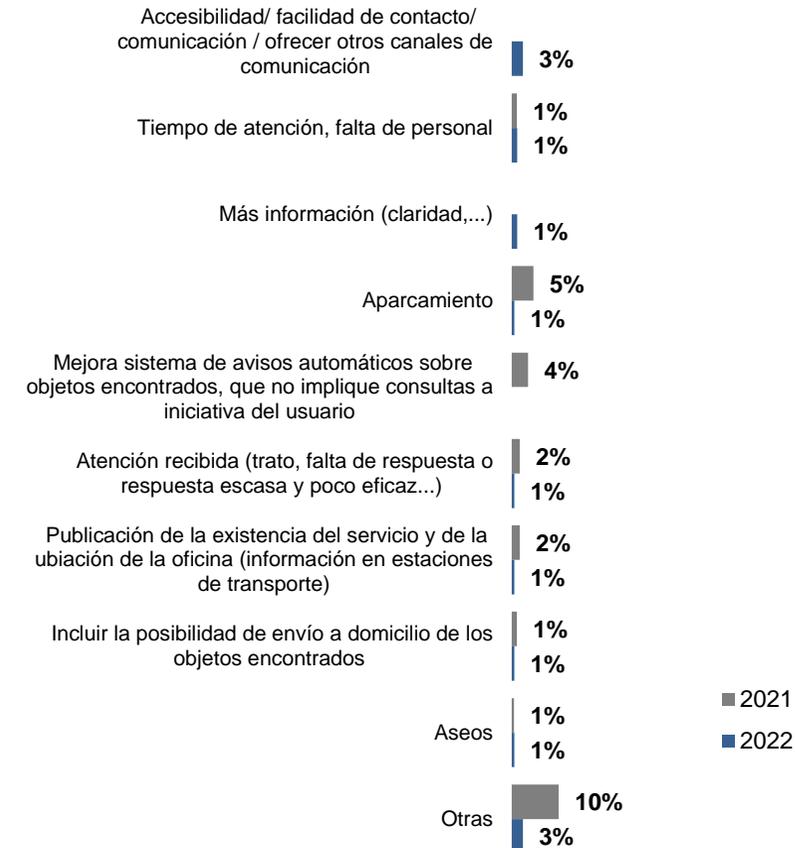
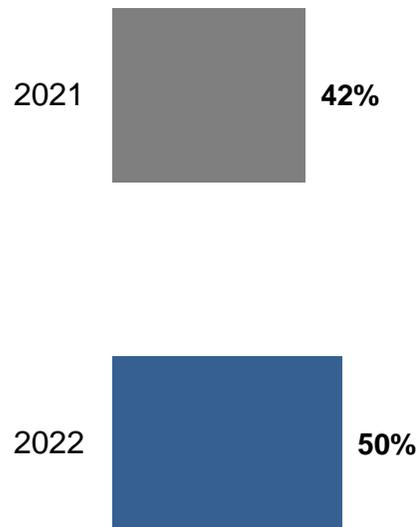


En **todos los aspectos analizados**, el **servicio proporcionado por la oficina** de objetos perdidos se considera **mejor o mucho mejor de lo esperado**, principalmente en lo relativo al **tiempo empleado en la gestión**.

(P10) - ¿PODRÍA DECIRME SI LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA HAN SIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, IGUAL, PEOR, MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA?

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos

Usuarios que identifican alguna sugerencia de mejora



El **50% de los usuarios** que han acudido a la oficina **consideran que no hay nada que mejorar** o no son capaces de identificar ninguna mejora.

Entre **quienes sí lo hacen, sobre todo piden una ampliación del horario** de atención.

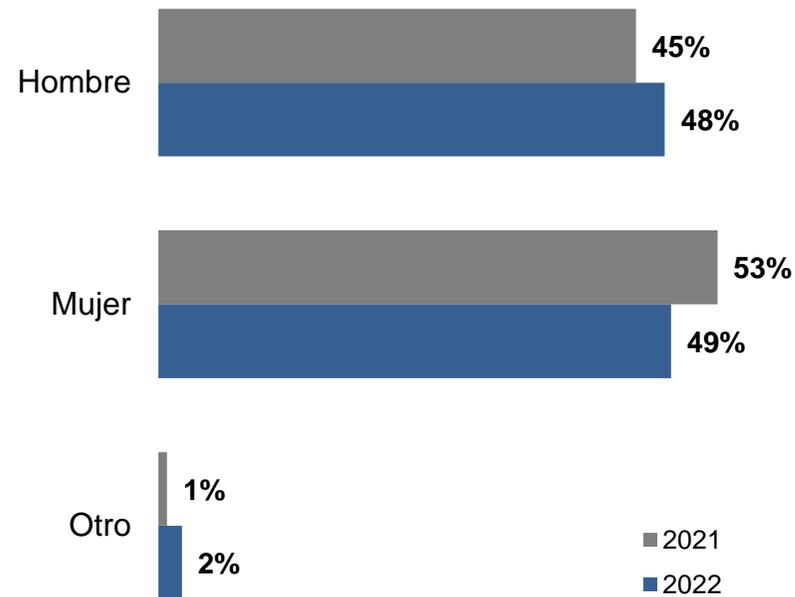
(P11).- PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?

Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos

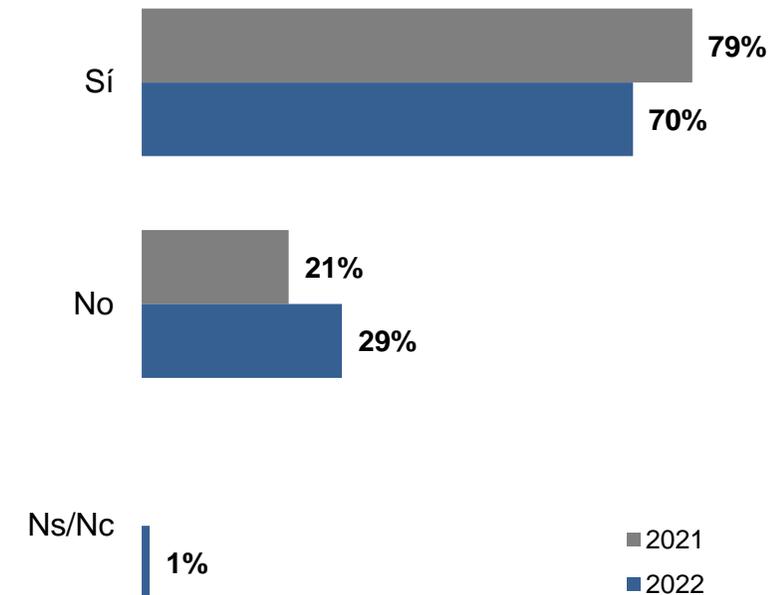
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Resultados canal online

P.1. Sexo

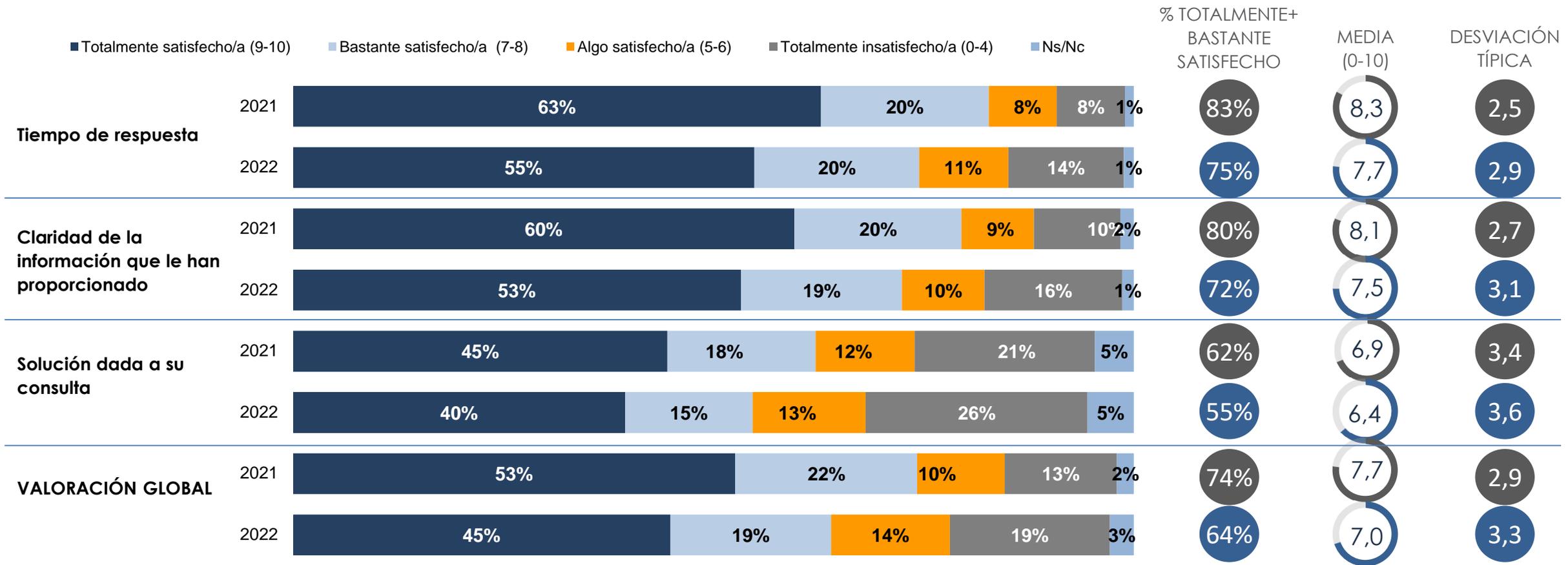


P.2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Entre los usuarios que han realizado su consulta a través de medios digitales, también es **mayoritaria la presencia de residentes en la ciudad de Madrid (70%)**.

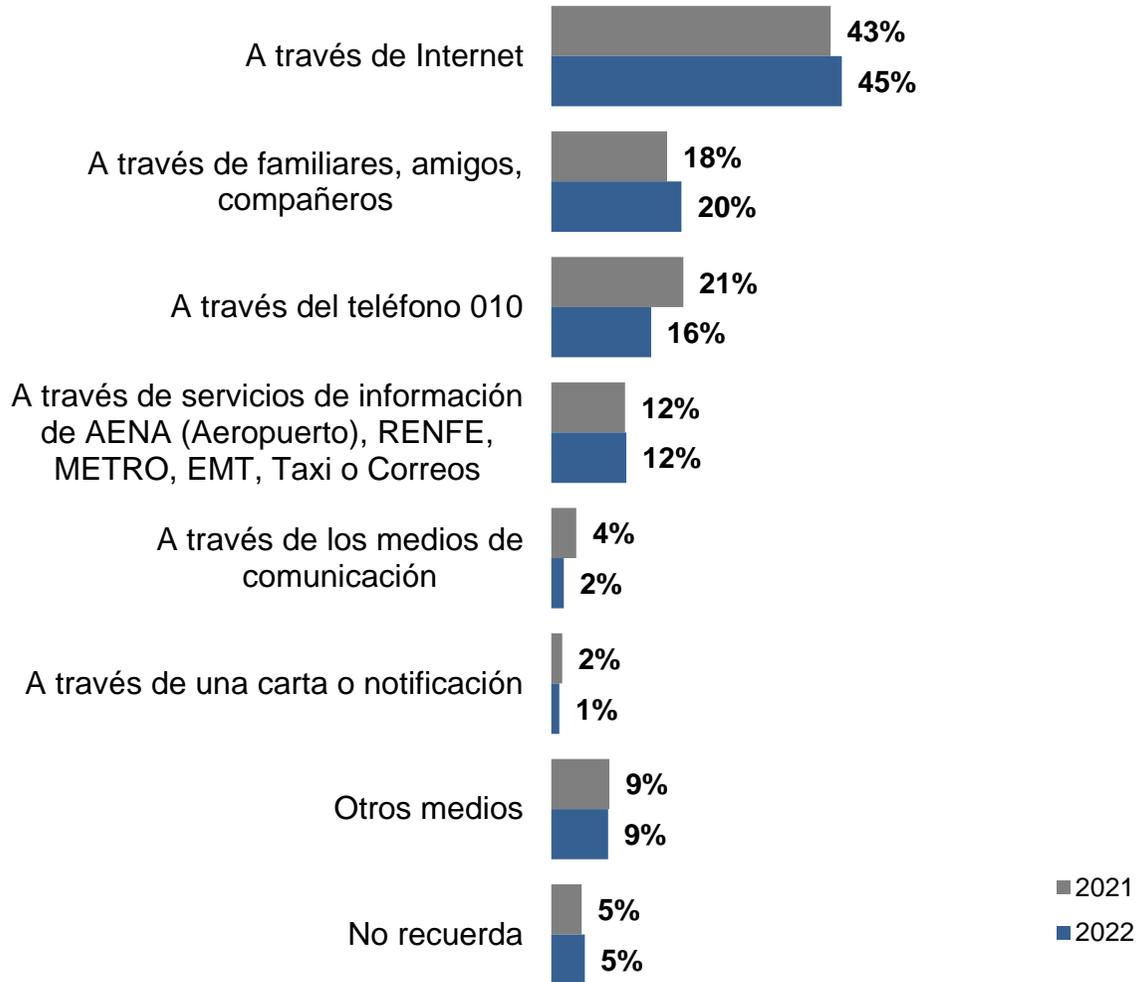
B.3. RESULTADOS CANAL ONLINE



El **64%** de los usuarios están bastante o totalmente satisfechos (7-10) con la atención recibida a la consulta que han efectuado. El tiempo de respuesta y la claridad de la información proporcionada son los aspectos del servicio que mejor valoran, frente a la solución dada a su consulta que es valorada positivamente solo por algo más de la mitad de los usuarios (55%).

(P8) - VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA A SU CONSULTA A TRAVÉS DE (LA PÁGINA WEB /CORREO ELECTRÓNICO) Y PUNTÚE SU SATISFACCIÓN GLOBAL, SIENDO 0 QUE ESTÁ TOTALMENTE INSATISFECHO/A Y 10 QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO/A

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales



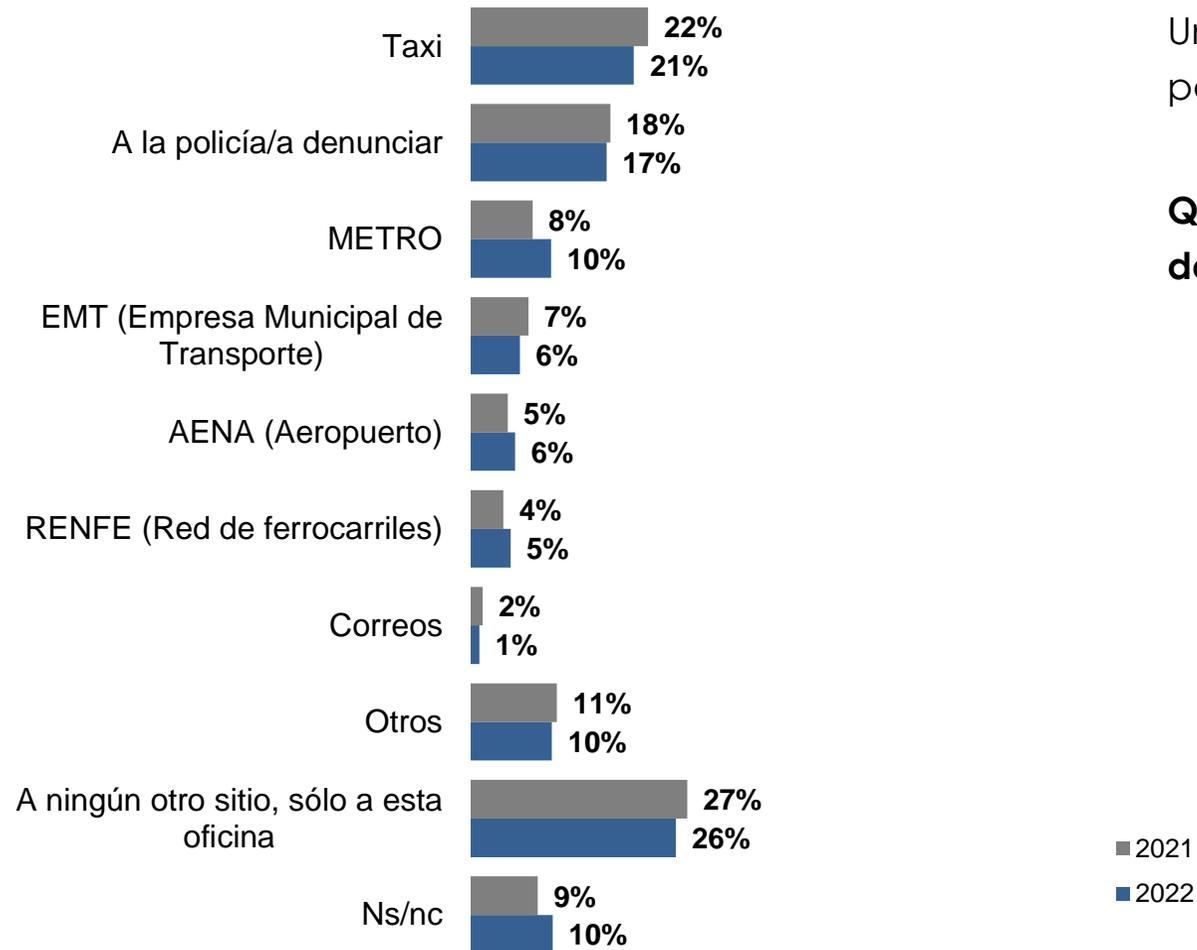
La mayor parte de quienes han realizado alguna consulta a través de medios digitales, han conocido el servicio a través de internet (45%).

En segundo lugar el conocimiento del servicio proviene del boca a boca (a través de familiares, amigos, etc.) (20%) o del 010 (16%).

El 12% de los usuarios web del servicio, lo han conocido a través de **Aena, RENFE, METRO, EMT, Taxi o Correos.**

(P3).- ¿CÓMO CONOCIÓ EL SERVICIO DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO (AUNQUE HAYA SIDO EN UNA OCASIÓN ANTERIOR)?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales

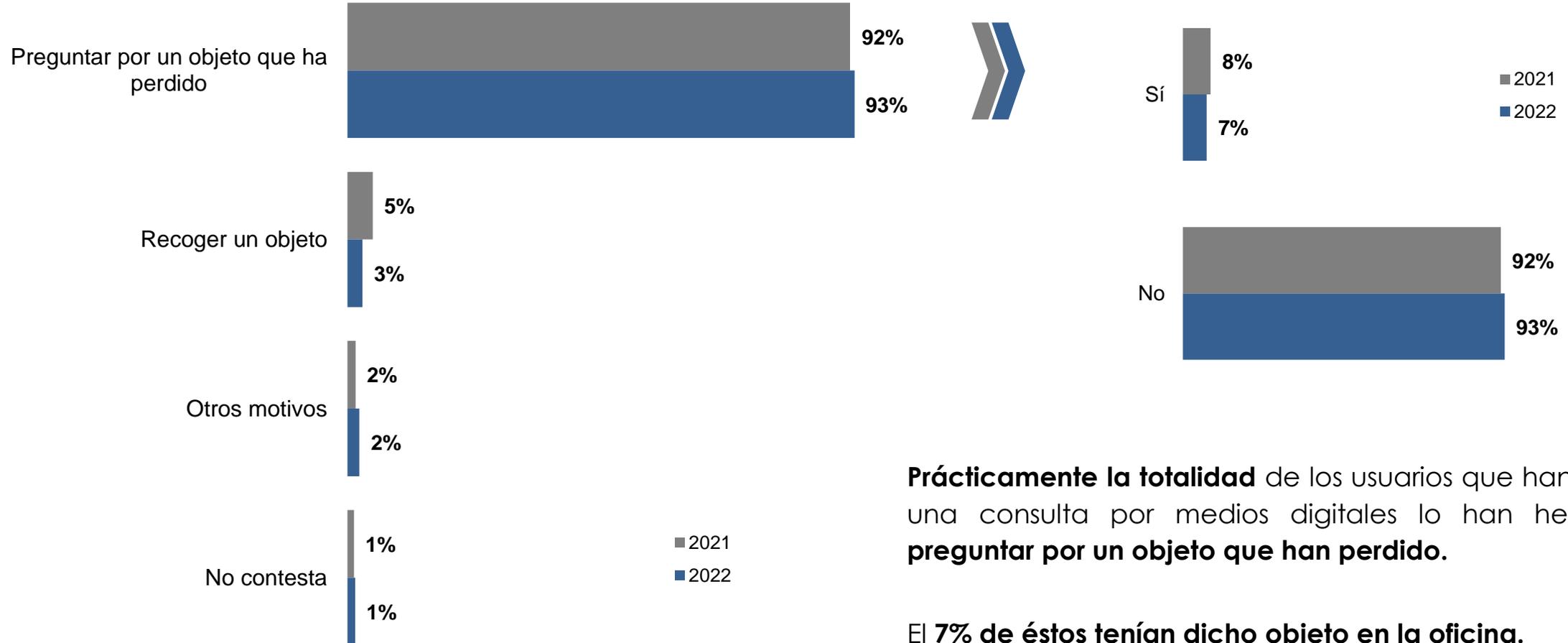


Un **26%** de los usuarios no se han dirigido a ninguna otra entidad para consultar la información.

Quienes sí lo han hecho principalmente han recurrido al **servicio de taxis o a la policía.**

(P4).- ANTES DE REALIZAR SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA WEB/CORREO ELECTRÓNICO/LLAMANDO AL 010 ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales



Prácticamente la totalidad de los usuarios que han realizado una consulta por medios digitales lo han hecho **para preguntar por un objeto que han perdido**.

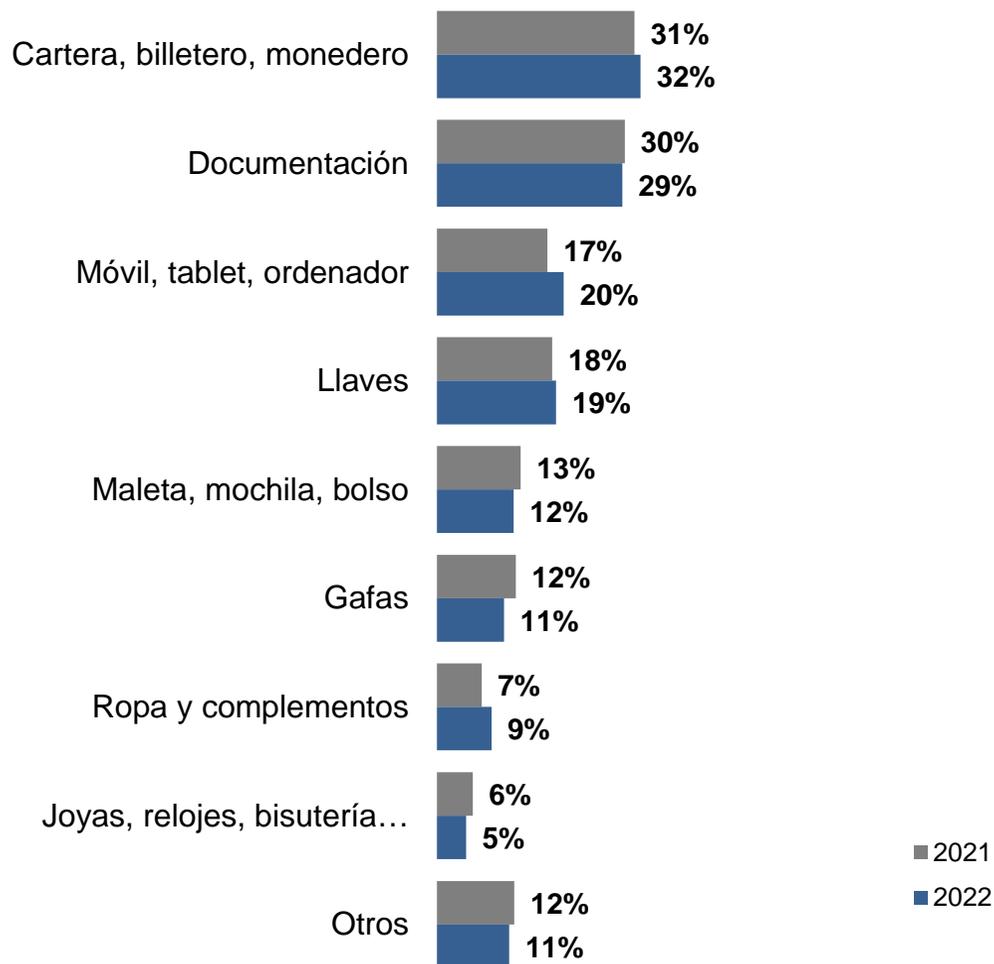
El 7% de éstos tenían dicho objeto en la oficina.

(P5) - ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA...?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales

(P6) - EN ESE CASO, ¿ESTABA EL OBJETO EN LA OFICINA?

Base: Personas entrevistadas cuya consulta ha sido para preguntar sobre un objeto que han perdido



Las **consultas realizadas principalmente** tienen que ver con **carteras, monederos, billeteros y documentación**.

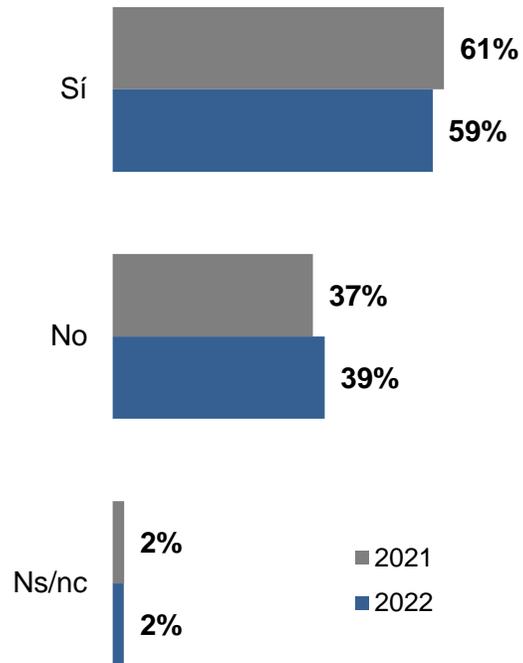
En **segundo lugar**, con **dispositivos electrónicos** (Tablet, móviles, ordenadores...) o **llaves**.

En **tercer lugar**, con **maletas, mochilas, bolsos o gafas**.

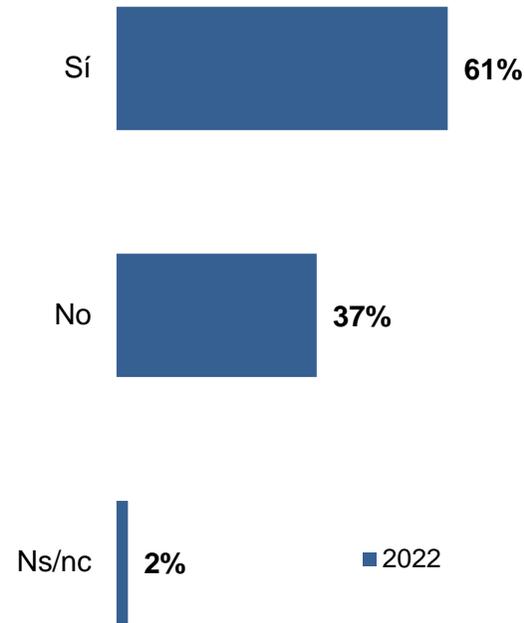
(P7).- ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO/S POR EL QUE HA REALIZADO LA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales y han realizado una consulta para preguntar por un objeto que han perdido, entregar un objeto que han encontrado o para recoger un objeto.

Llamando al teléfono gratuito 010



A través de un formulario disponible en la página web

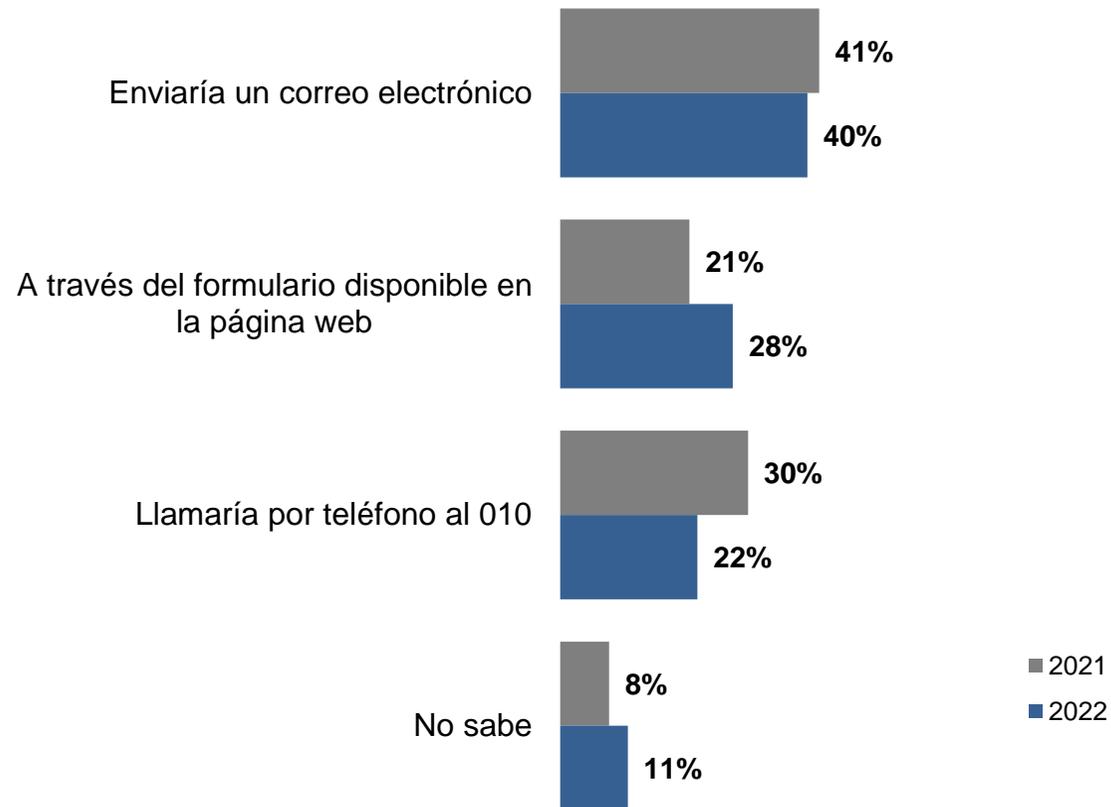


Algo más de un tercio de los usuarios no sabían que, además de por correo electrónico, **podrían haber realizado su consulta a través del 010 (39%)**.

Cifra similar a los que **no conocen la posibilidad** de realizar **consultas a través de la página web (37%)**.

(P9) - APARTE DE POR CORREO ELECTRÓNICO ¿SABÍA USTED QUE PODÍA HABER REALIZADO SU CONSULTA TAMBIÉN A TRAVÉS DE...?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales

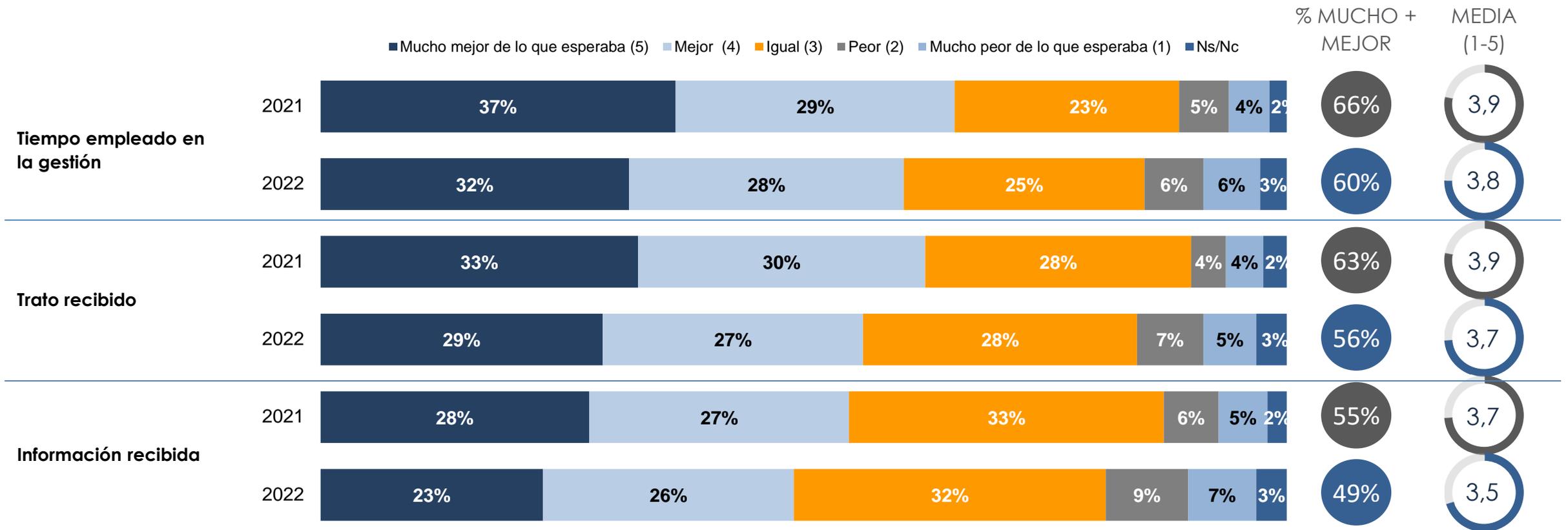


Si **tuvieran que volver a realizar una consulta similar**, el **40% de los usuarios** utilizarían el **correo electrónico** para realizarla.

En **segundo lugar**, el medio más usado sería **el formulario disponible en la página web** (28%), seguido de la **llamada por teléfono al 010** (22%).

(P10) - SI TUVIERA QUE REALIZAR OTRA CONSULTA SIMILAR, ¿QUÉ MEDIO UTILIZARÍA?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales



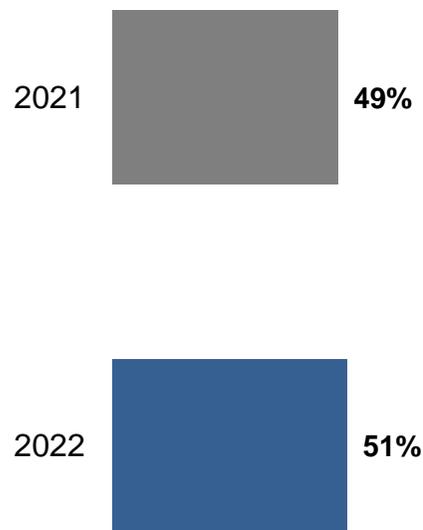
El **60%** de los usuarios considera **mejor o mucho mejor de lo que esperaba el tiempo empleado en la gestión.**

Alrededor de la mitad de los usuarios considera **mejor o mucho mejor el trato recibido (56%) o la información recibida.**

(P11) - ¿PODRÍA DECIRME SI LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA HAN SIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, IGUAL, PEOR, MUHCO PEOR DE LO QUE ESPERABA?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales

Usuarios que identifican alguna sugerencia de mejora



Un **51% de los usuarios** que han realizado alguna consulta **no identifican ninguna sugerencia** de mejora, pero **quienes sí lo hacen** se centran en la **mejora de la atención recibida (trato o respuesta recibida)**, las **dificultades para la contactación telefónica** y la **mejora del sistema de avisos automáticos sobre objetos encontrados**.

(P12).- PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?

Base: Personas entrevistadas que han realizado su consulta a través de los medios digitales