

# Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2022



MADRID

vicealcaldía

Noviembre de 2022

## Índice

- Ficha técnica
- Perfil de la persona usuaria
- La experiencia con el Sistema
- Valoración y expectativas
  - Con el servicio global
  - Con los aspectos del servicio
- Otros indicadores
  - Fidelidad
  - Recomendación
  - Utilidad
- Comparación con el servicio de otras Administraciones Públicas
- Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora
- Conclusiones

# 1. Ficha Técnica

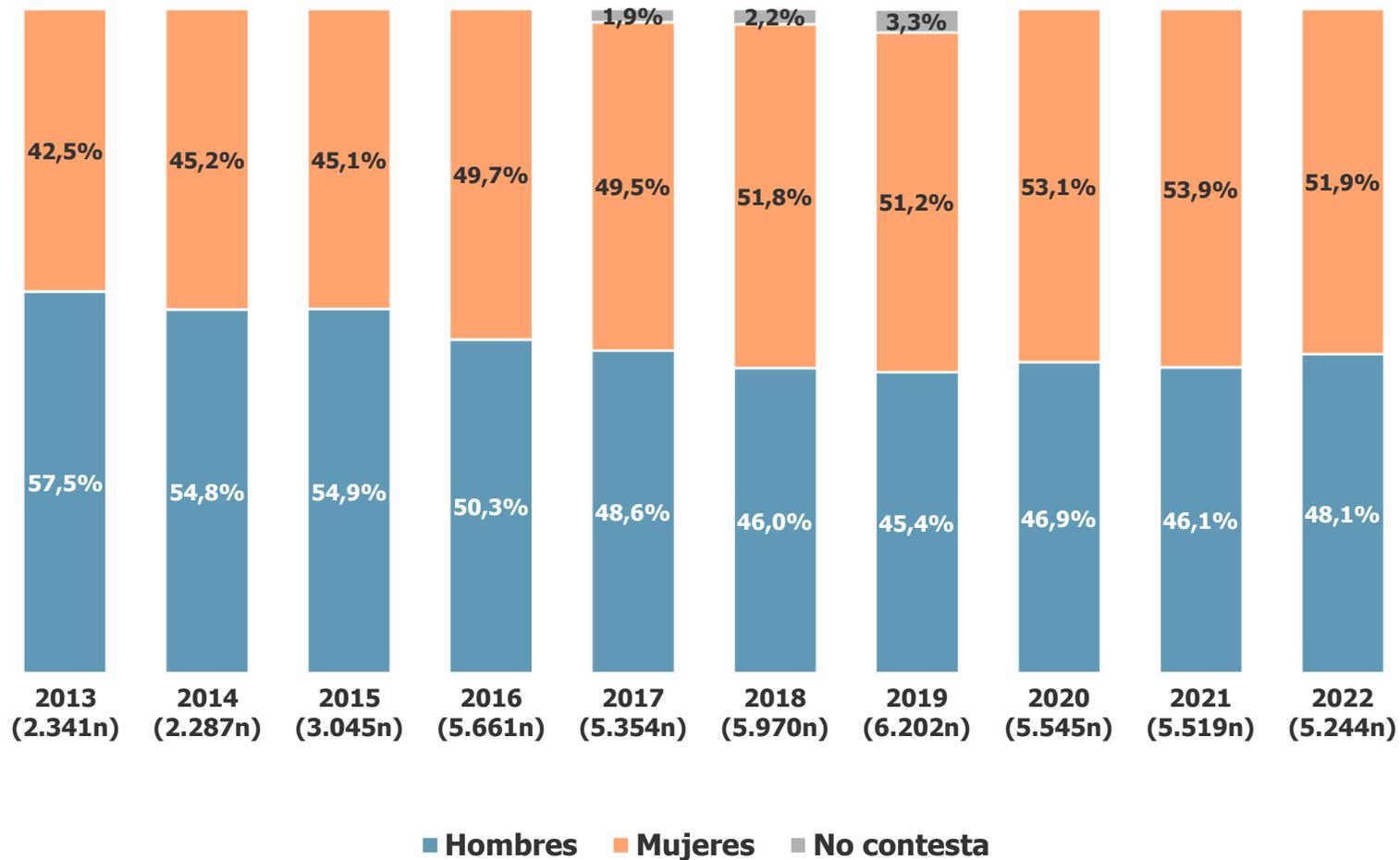
## Características técnicas del estudio

<b>Ámbito poblacional y temporal</b>	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Se han realizado un total de 5.244 encuestas mediante dos canales: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓4.742 entrevistas autoadministradas online.</li> <li>✓502 entrevistas telefónicas.</li> </ul>
<b>Muestreo</b>	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
<b>Método de recogida de información</b>	La recogida de información se ha realizado por dos canales: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Encuesta telefónica: a personas usuarias que facilitaron su número de teléfono.</li> <li>✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias que facilitaron su dirección mail.</li> </ul>
<b>Supervisión</b>	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 25,1% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
<b>Equilibraje</b>	Variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de SyR.
<b>Error muestral</b>	Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Para datos globales: <math>\pm 1,32\%</math></li> <li>✓Para muestra online: <math>\pm 1,40\%</math></li> <li>✓Para muestra telefónica: <math>\pm 4,45\%</math></li> </ul>

*Nota metodológica para la interpretación de los datos: para el análisis de segmentos, se resaltan en verde los porcentajes que destacan significativamente por encima y en rojo los que son significativamente inferiores en alguno de los dos test estadísticos a los que han sido sometidos: Jhi2 y T-student.*

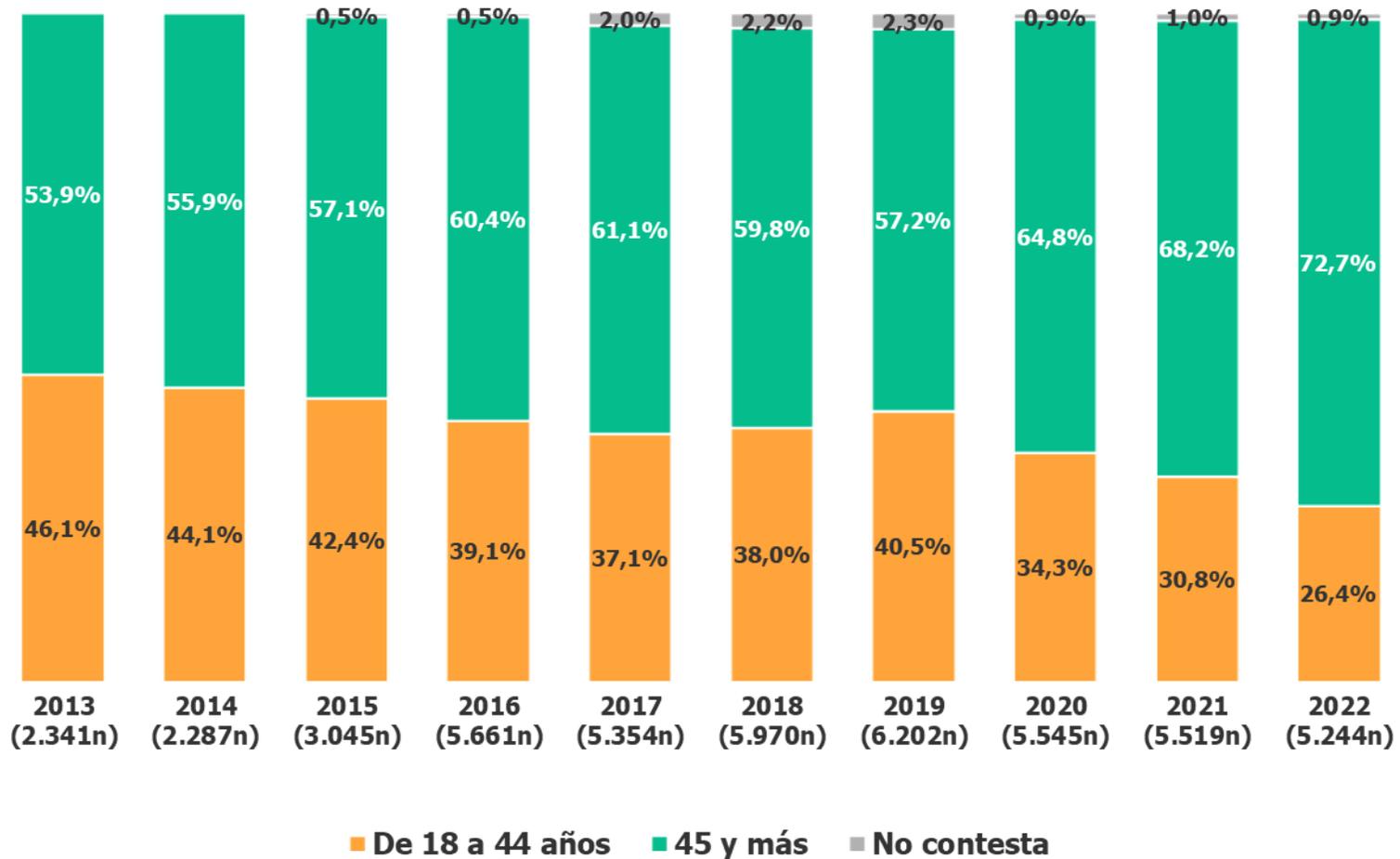
## 2. Perfil de la persona usuaria

## Perfil de la persona usuaria: Evolución según sexo



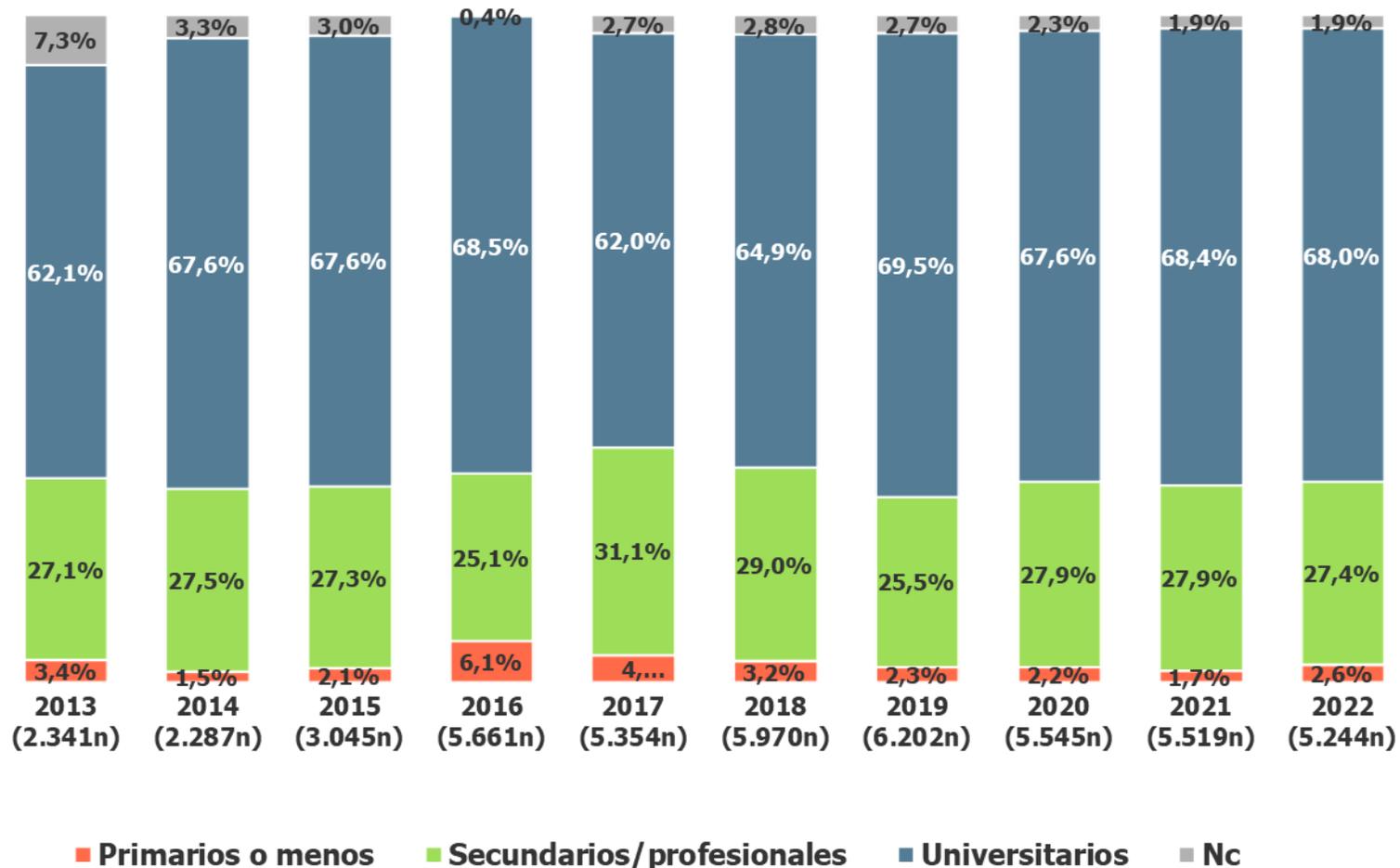
Base: Total muestra.

## Perfil de la persona usuaria: Evolución según edad



Base: Total muestra.

## Perfil de la persona usuaria: Evolución según estudios



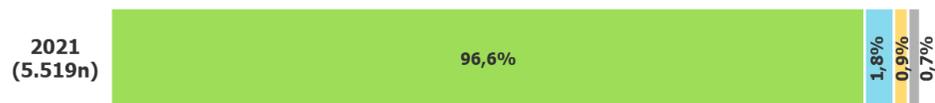
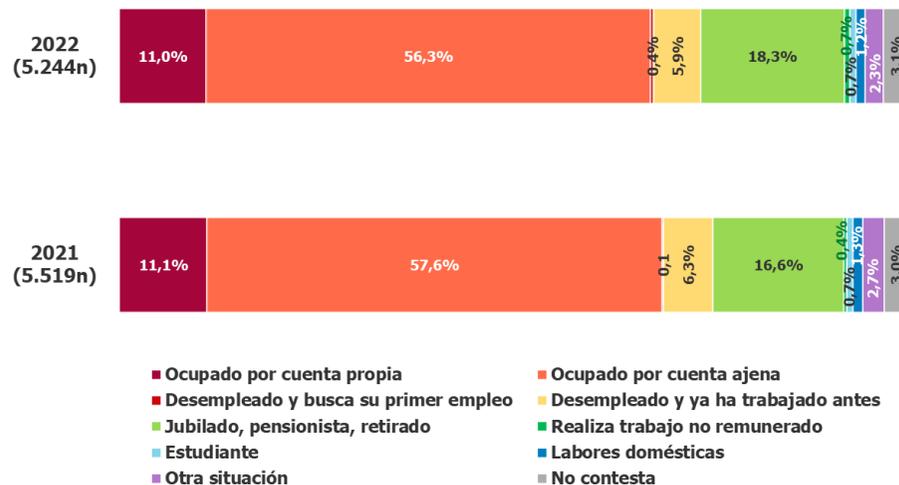
Base: Total muestra.

## Actividad, nacionalidad y discapacidad

Casi siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (67,3%), ya sea por cuenta ajena (56,3%) o por cuenta propia (11,0%), situación laboral claramente mayoritaria.

La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,2%).

El 8,0% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).



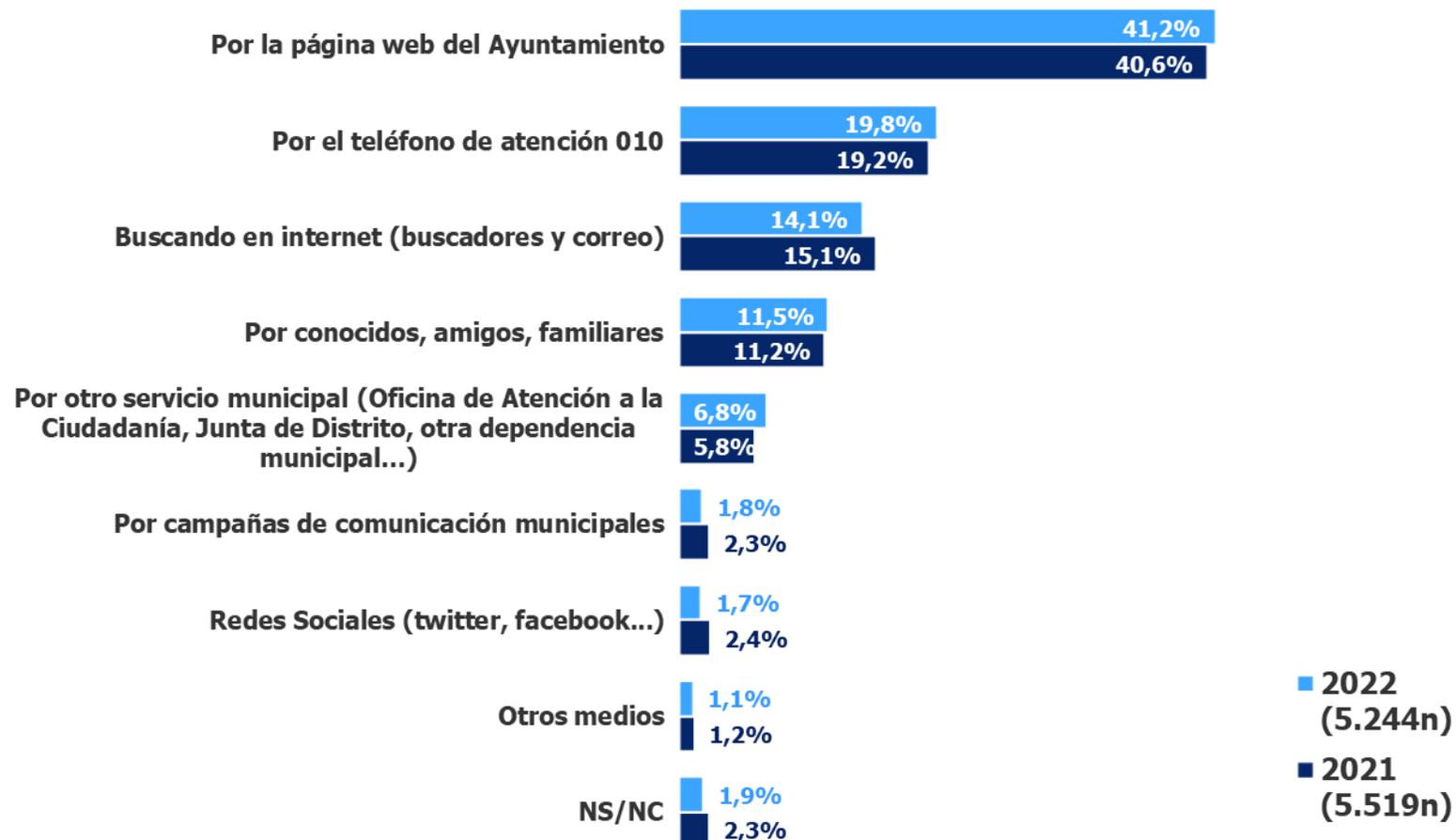
■ Española ■ País miembro de la UE ■ País No miembro de la UE ■ No contesta

■ Sí ■ No ■ No contesta

Base: Total muestra.

# 3. La experiencia con el Sistema

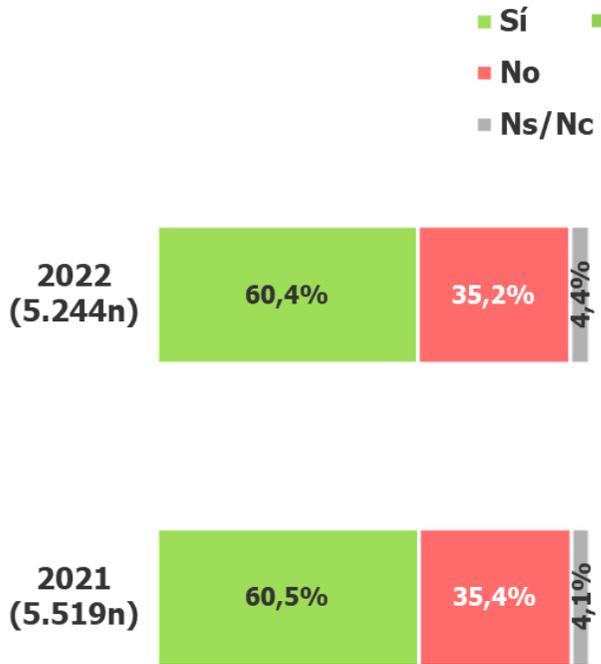
## Conocimiento de los canales de acceso al servicio



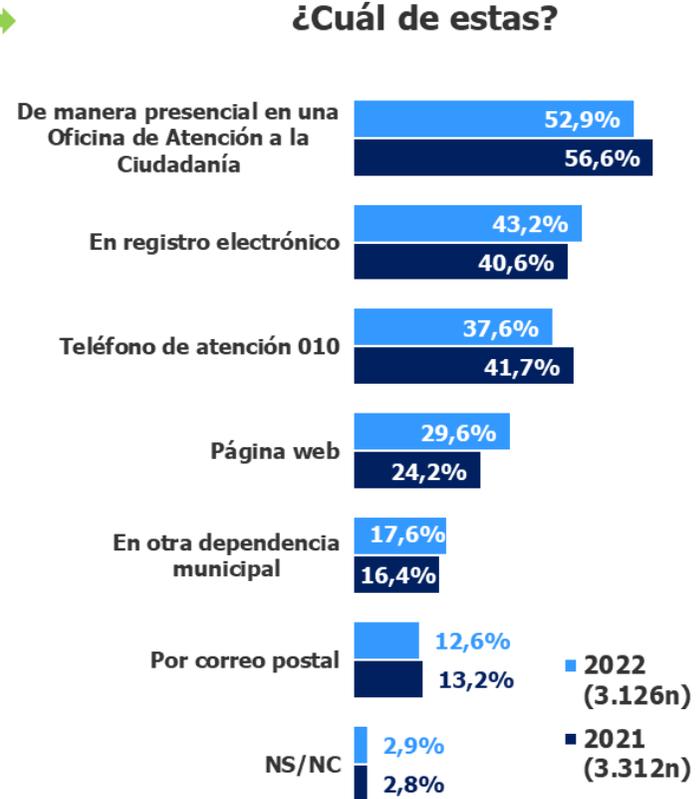
Base: Total muestra.

## Conocimiento de canales alternativos

Además de la forma en que presentó su sugerencia, reclamación o felicitación ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?



Base: Total muestra



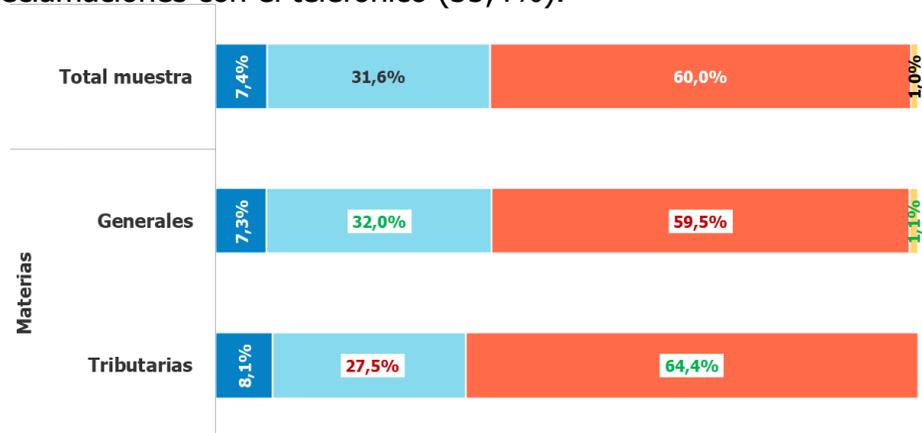
Base: Conocen otra manera.

## Utilización de los canales

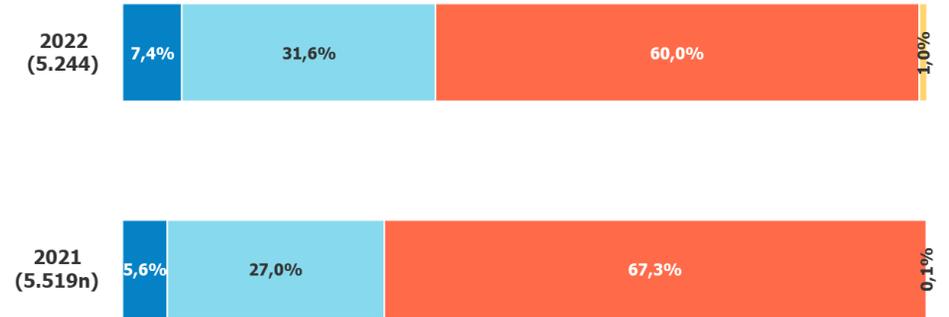
Seis de cada diez personas acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (67,3%), canal mayoritario que disminuye 7,3 puntos con respecto al registrado el año anterior.

En función del carácter de las materias, destaca el porcentaje de quienes realizan gestiones Tributarias de forma telemática (64,4%), rompiendo la tendencia de años anteriores que mostraba un aumento de este tipo de gestiones por los canales más personales (presencial y telefónico). De hecho, representan un porcentaje significativamente inferior quienes usaron el teléfono (27,5%).

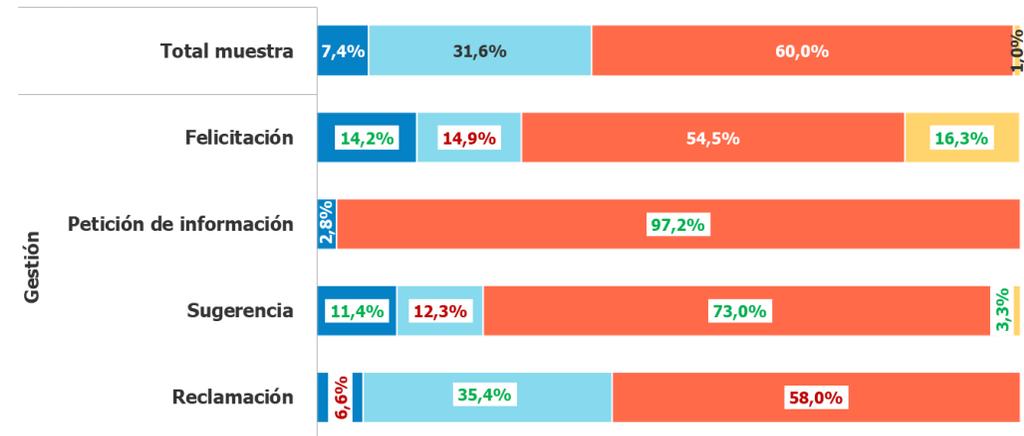
También existe una relación que vincula y la gestión de sugerencias y peticiones de información con el canal digital ( $\geq 73,0\%$ ) y las reclamaciones con el telefónico (35,4%).



■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal



■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal

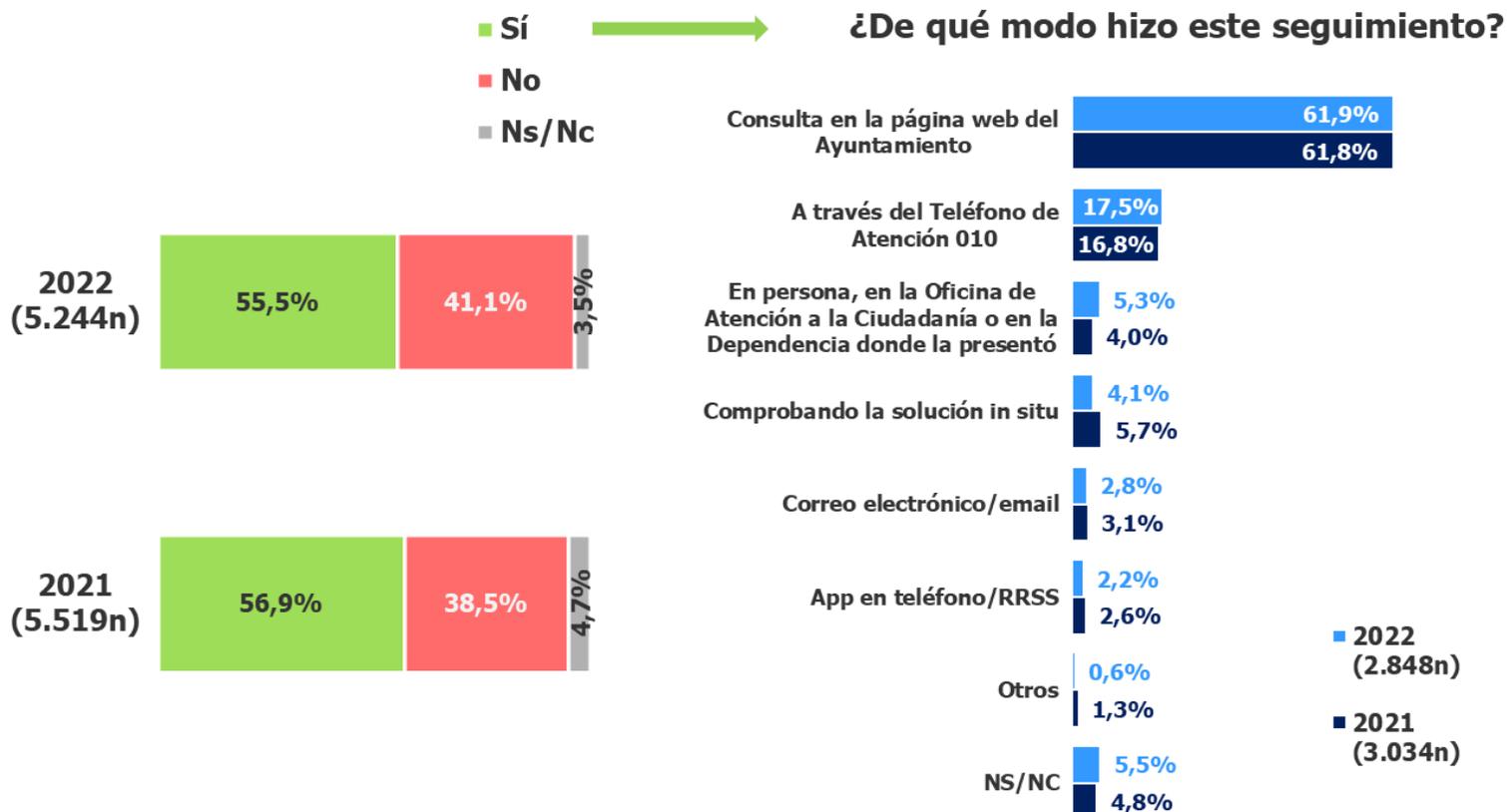


■ De manera presencial ■ Telefónicamente ■ Telemáticamente ■ Por correo postal

Base: Total muestra.

## Seguimiento

Desde que realizó su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?



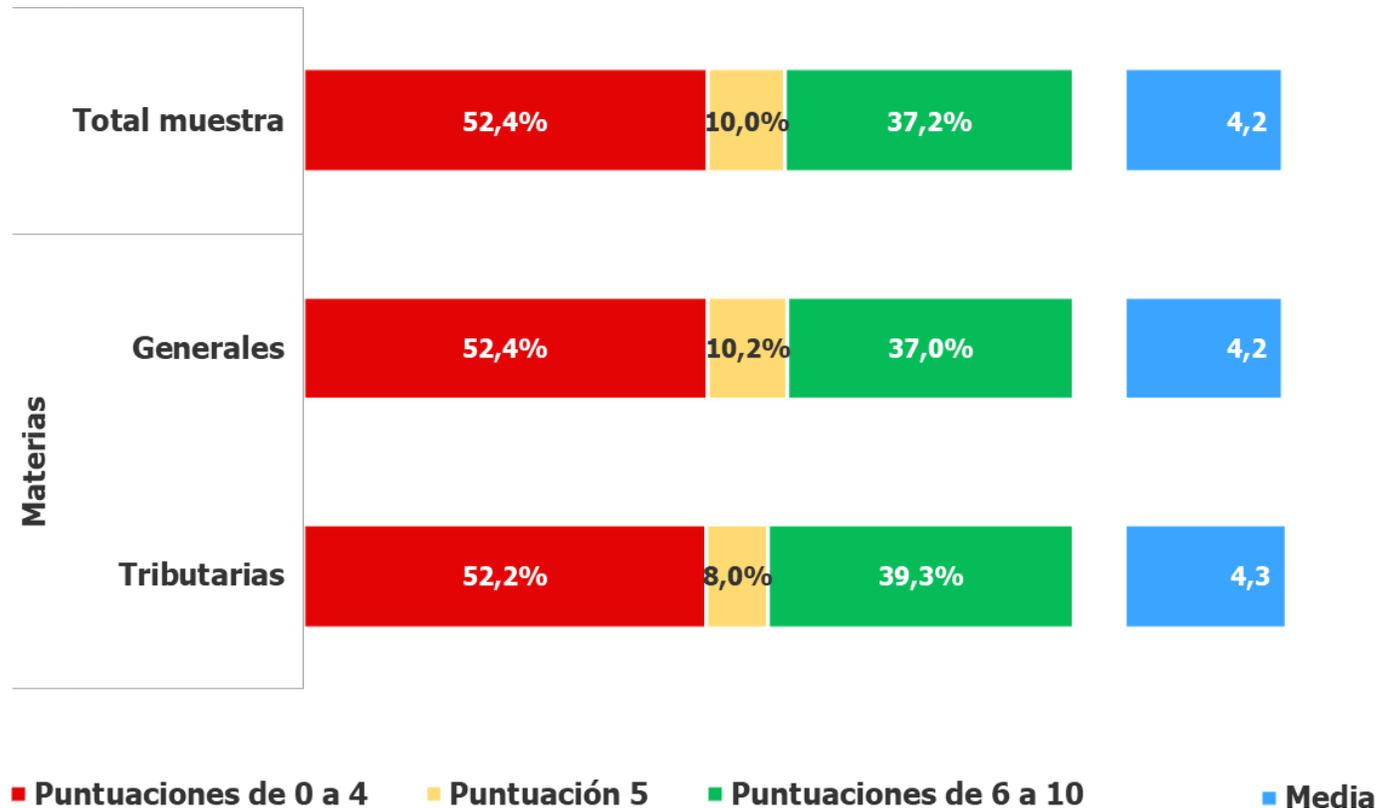
Base: Total muestra.

Base: Hicieron seguimiento.

## 4. Valoración y expectativas

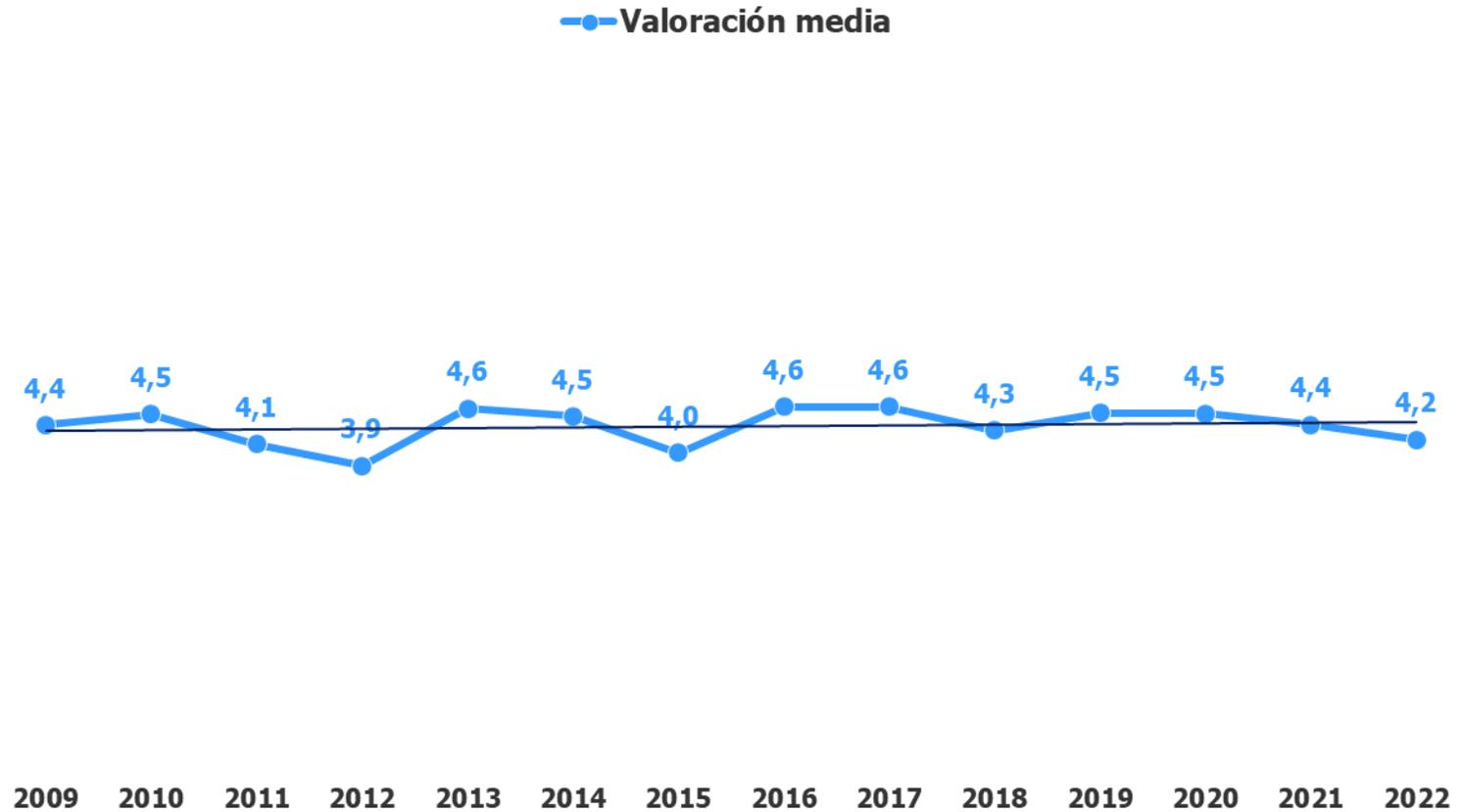
## Valoración global

### Satisfacción global con el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid según el carácter de las materias



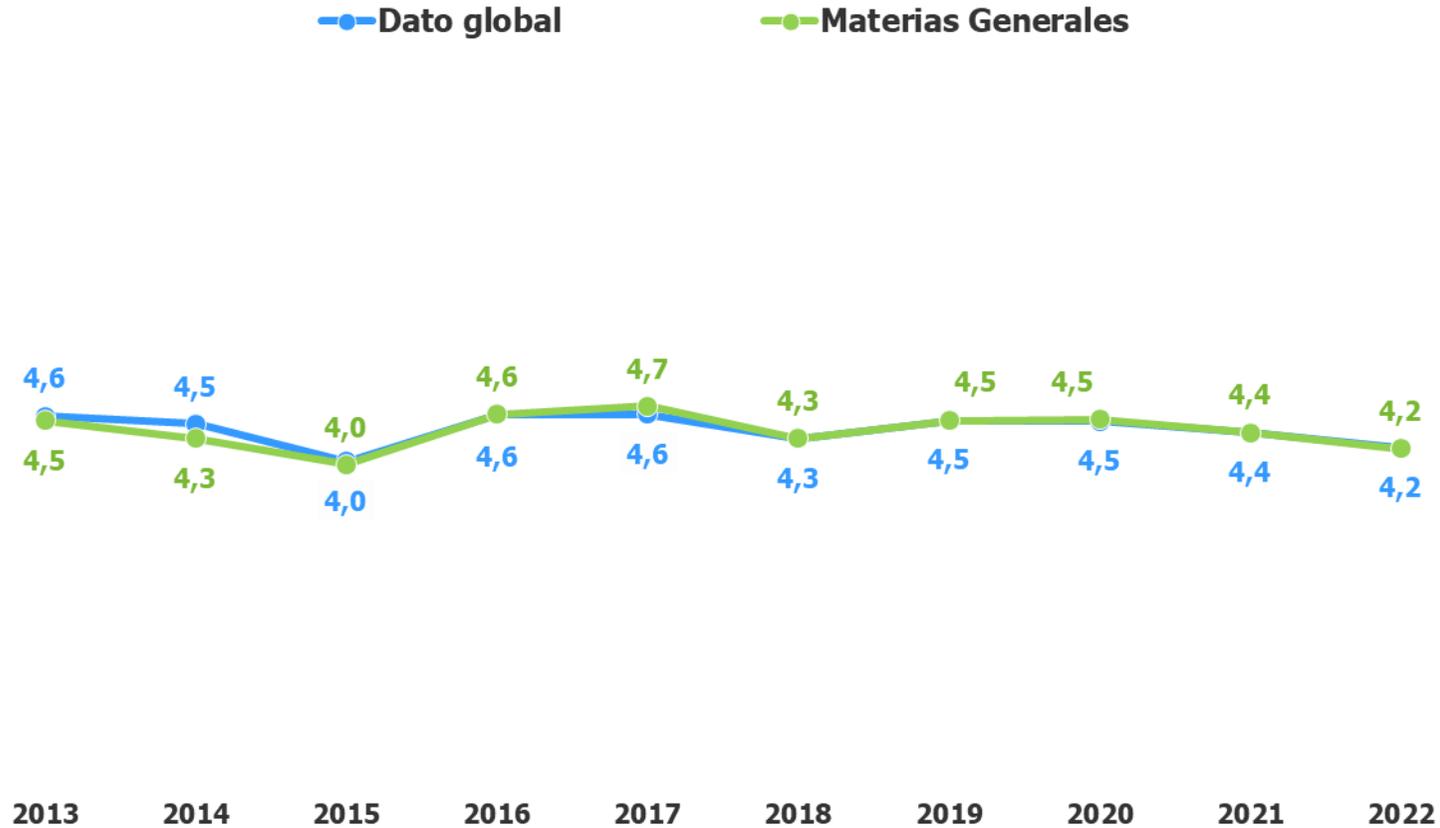
Base: Total muestra.

## Valoración global



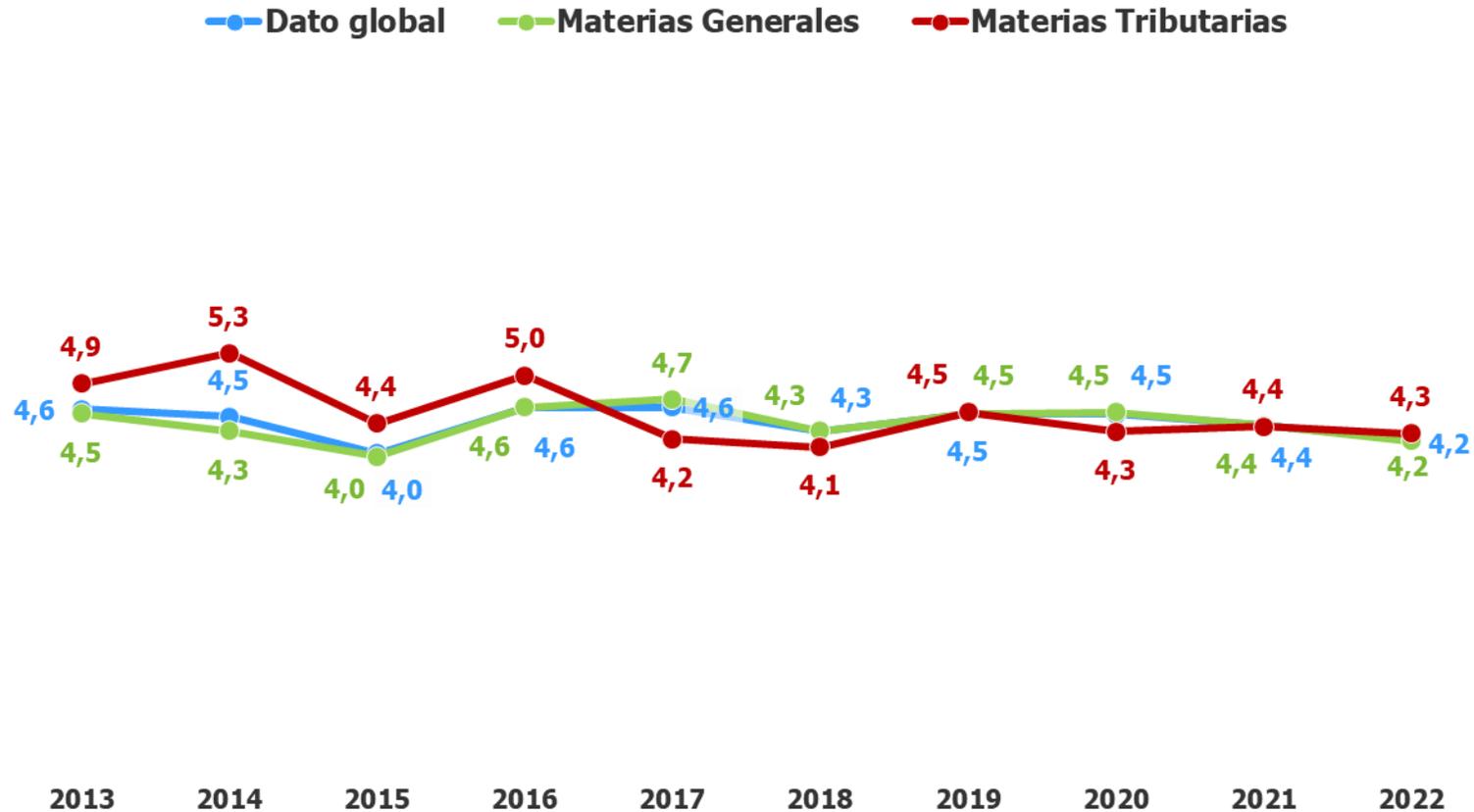
Base: Total muestra.

## Valoración global



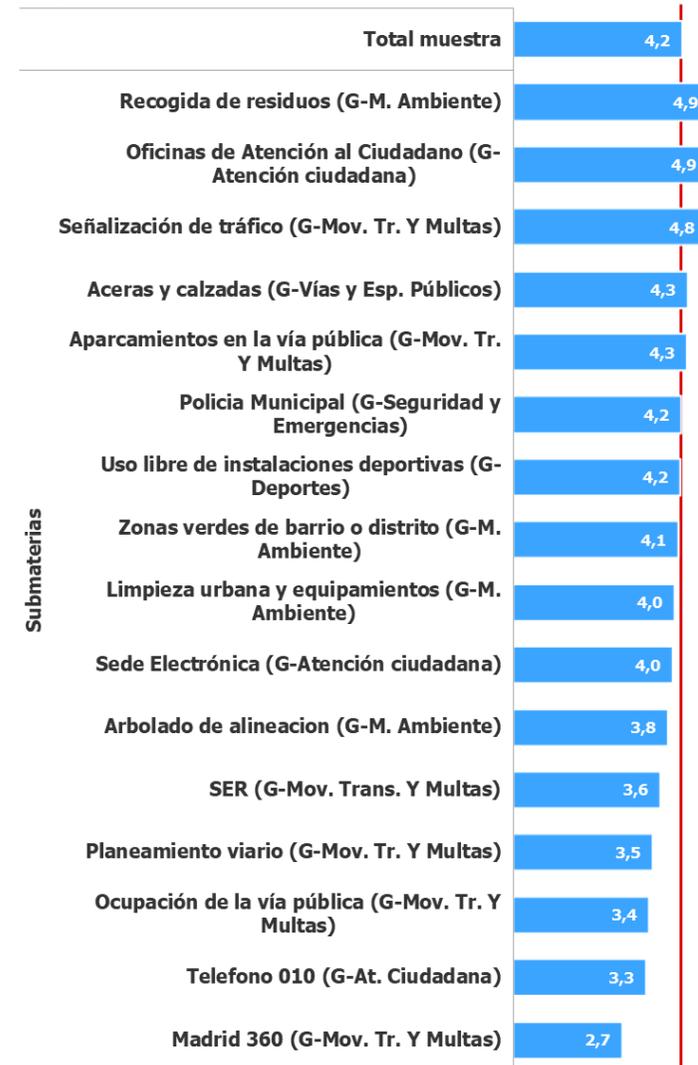
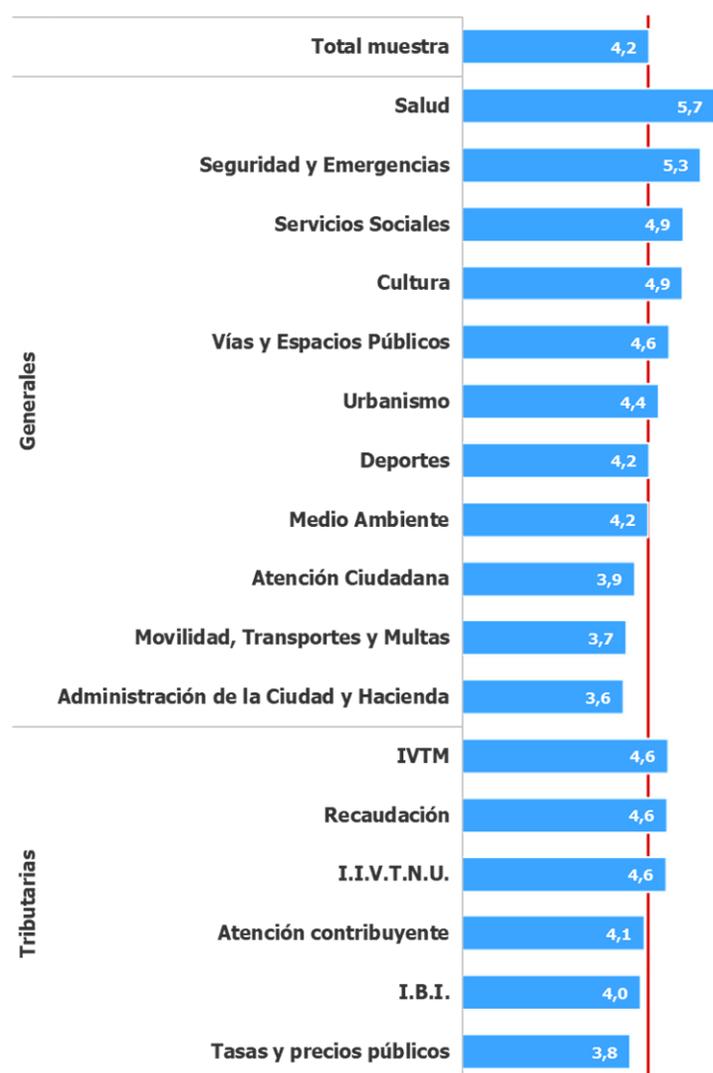
Base: Total muestra.

## Valoración global



Base: Total muestra.

## Valoración global según materias y submaterias



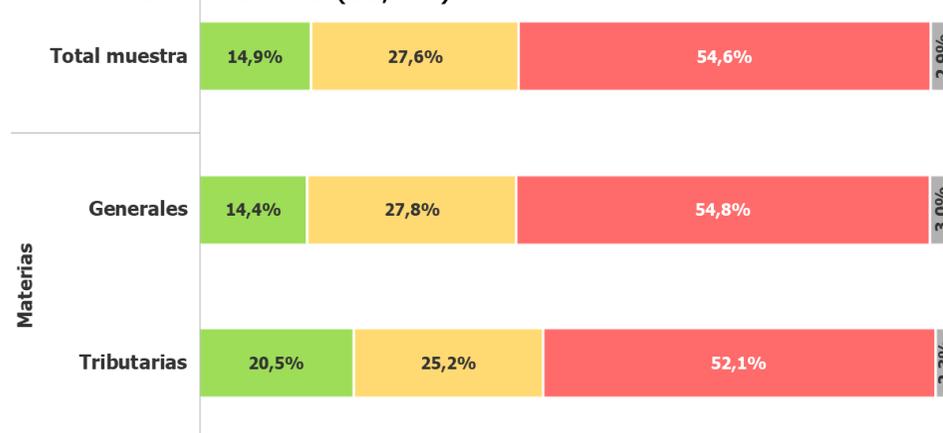
Base: Total muestra.

## Expectativas

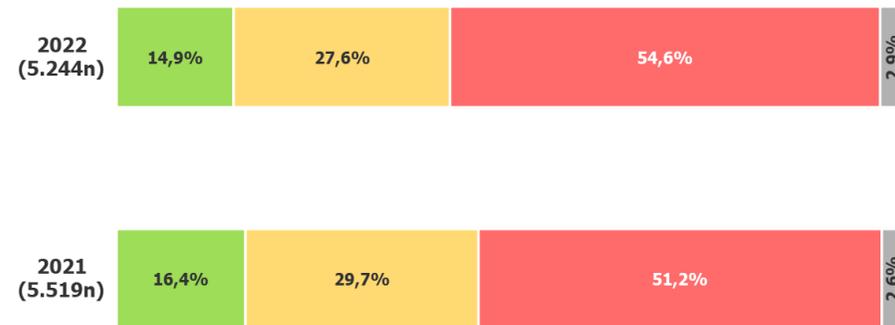
La mejora de las expectativas es una percepción minoritaria: Más de la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (51,2%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (29,7%) y el 16,4% que ha sido mejor.

No existen diferencias significativas en función del carácter de las materias.

El porcentaje de quienes consideran que el servicio ha sido mejor de lo que esperaban destaca entre quienes realizaron felicitaciones (45,5%), peticiones de información (41,6%) y sugerencias (19,9%), el de quienes afirman que fue peor destaca entre los que realizaron reclamaciones (53,8%).



■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC



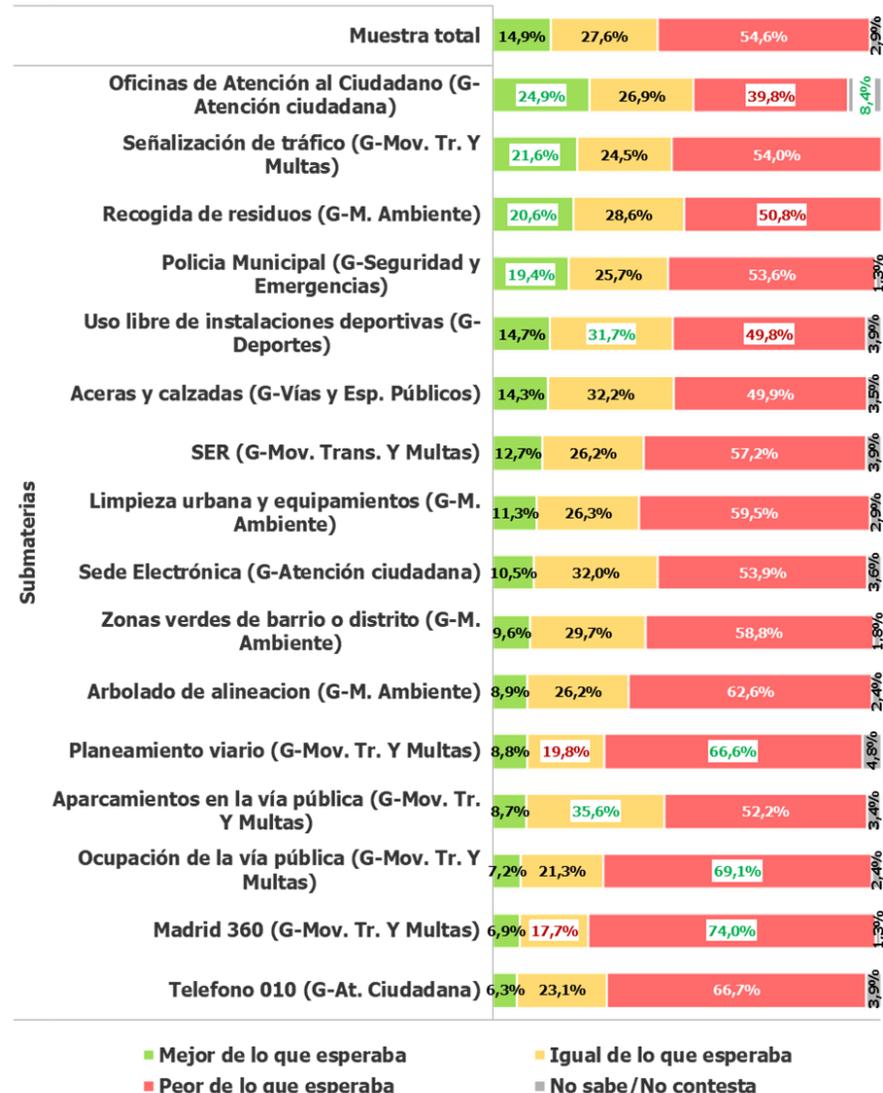
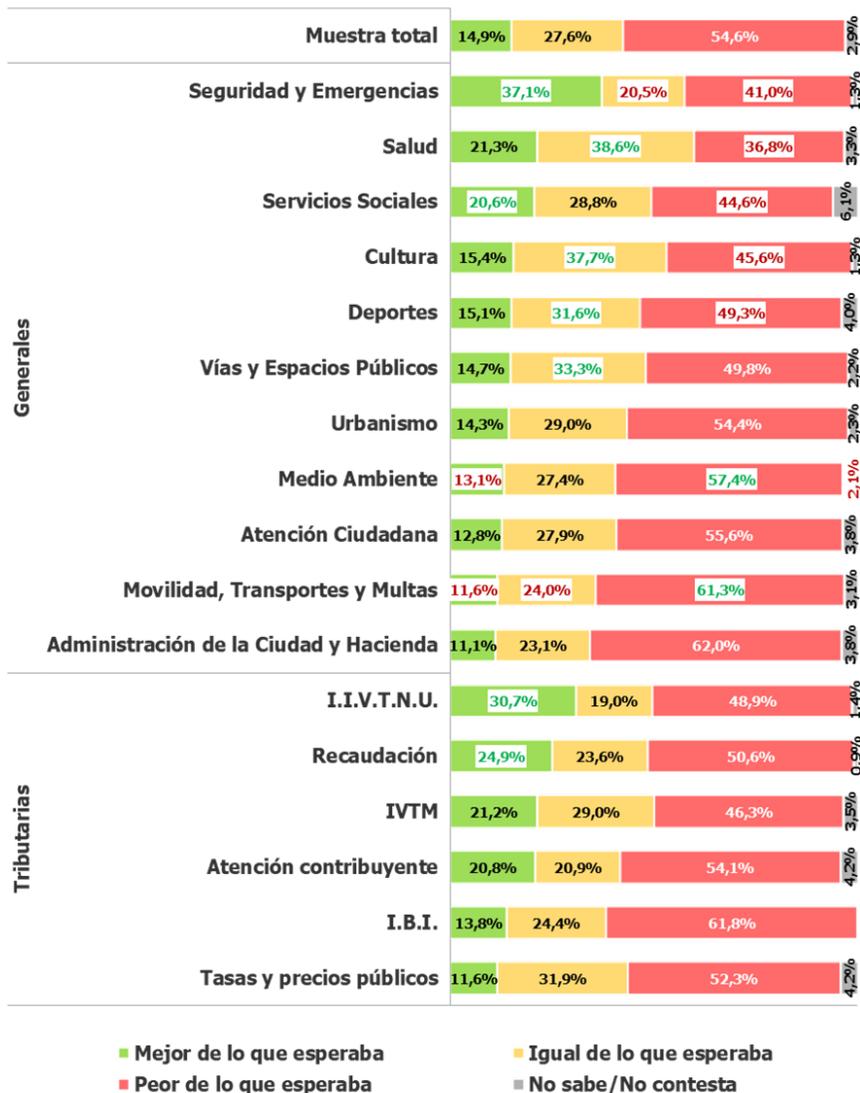
■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC



■ Mejor de lo que esperaba ■ Igual de lo que esperaba ■ Peor de lo que esperaba ■ NS/NC

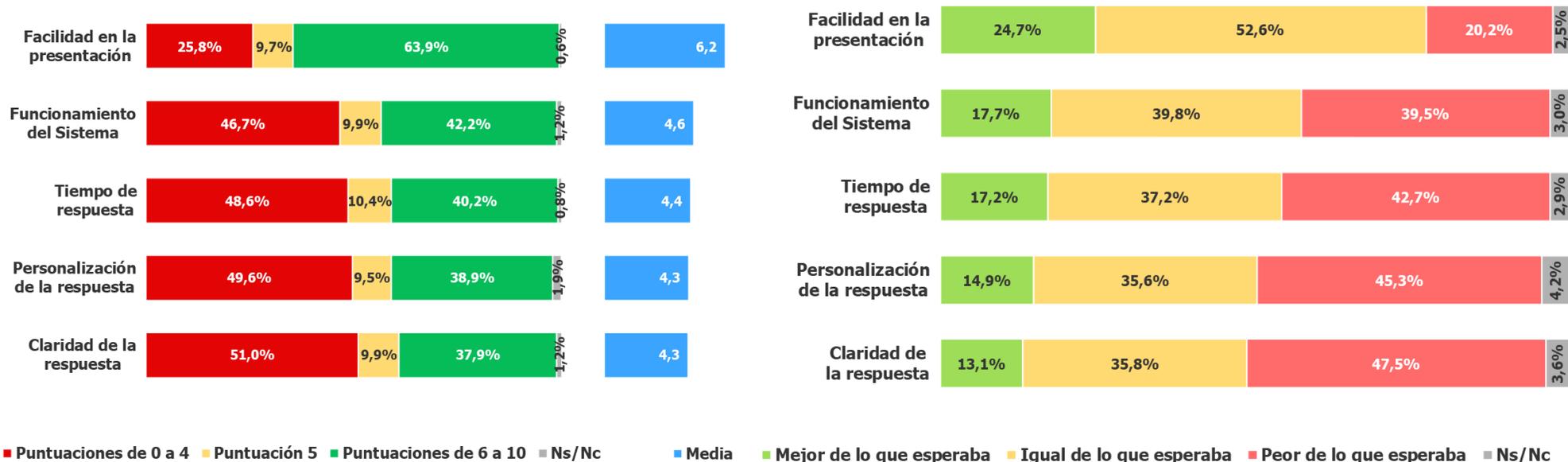
Base: Total muestra.

## Expectativas según materias y submaterias



Base: Total muestra.

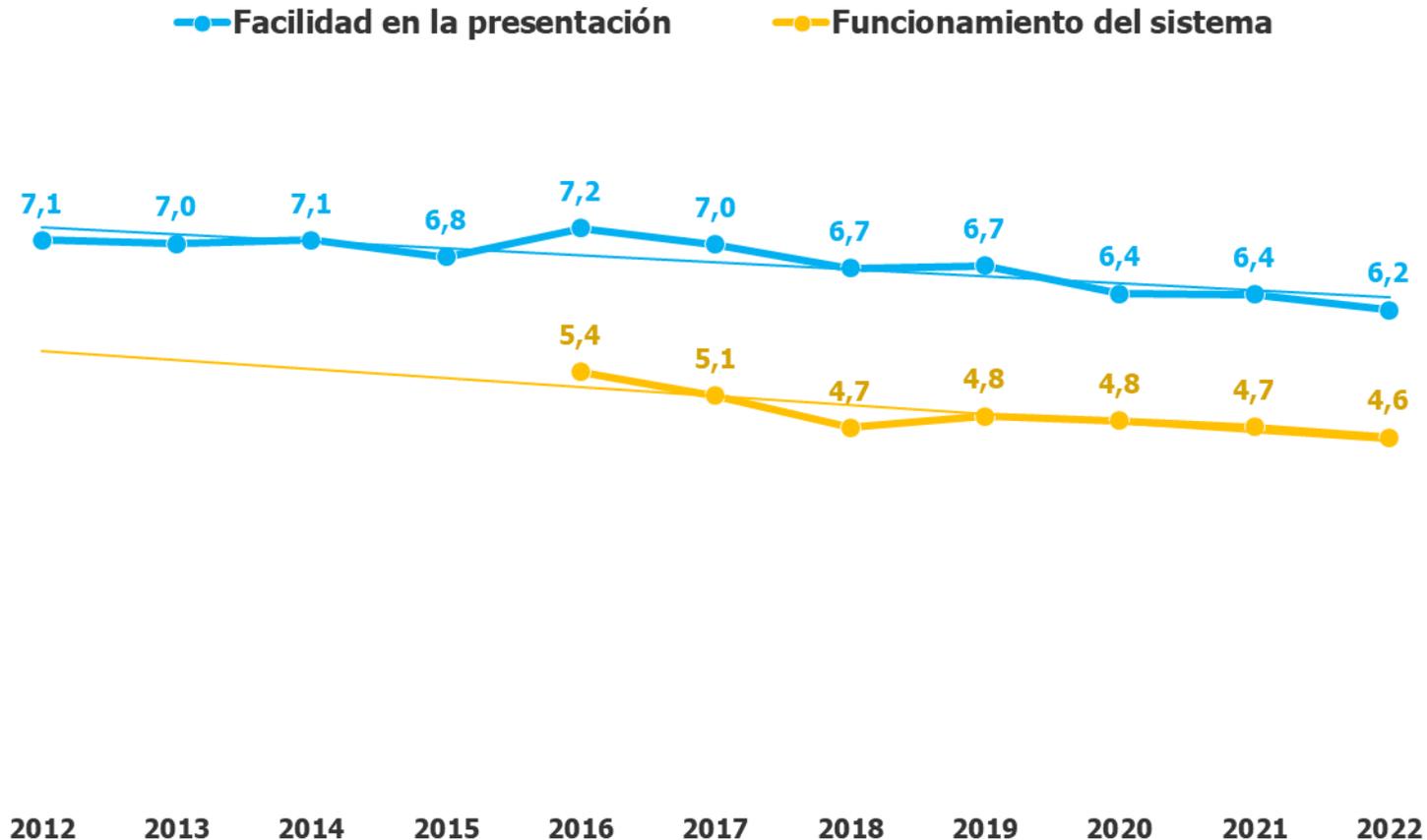
## Valoración y expectativas sobre los cinco aspectos del servicio



Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito del resto de aspectos del servicio que se miden. No obstante, de los cinco, **la facilidad en la presentación** es el único aspecto que "aprueba" (X=6,2) y que registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas (24,7%) superior al que representan quienes se vieron defraudados (20,2%).

Base: Total muestra.

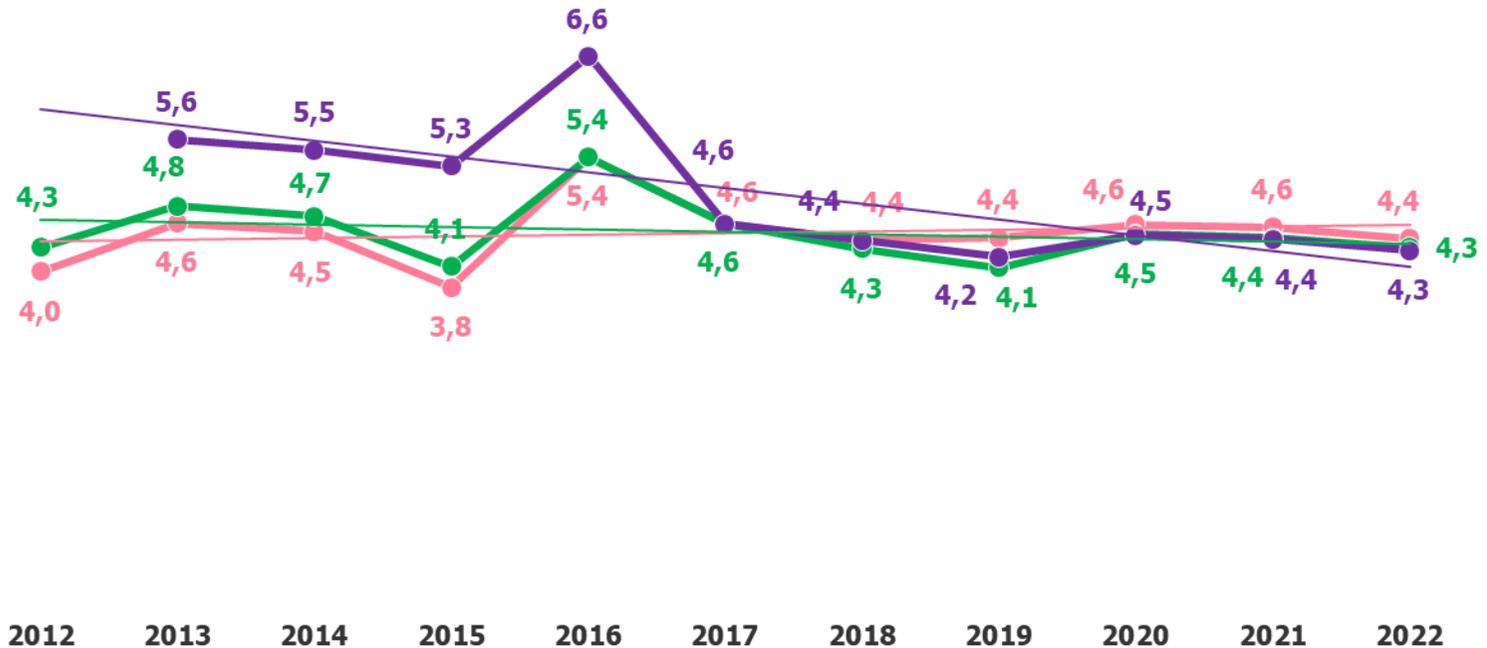
## Evolución de la valoración media de los cinco aspectos del servicio



Base: Total muestra.

## Evolución de la valoración media de los cinco aspectos del servicio

—●— Tiempo de respuesta    —●— Personalización de la respuesta    —●— Claridad de la respuesta



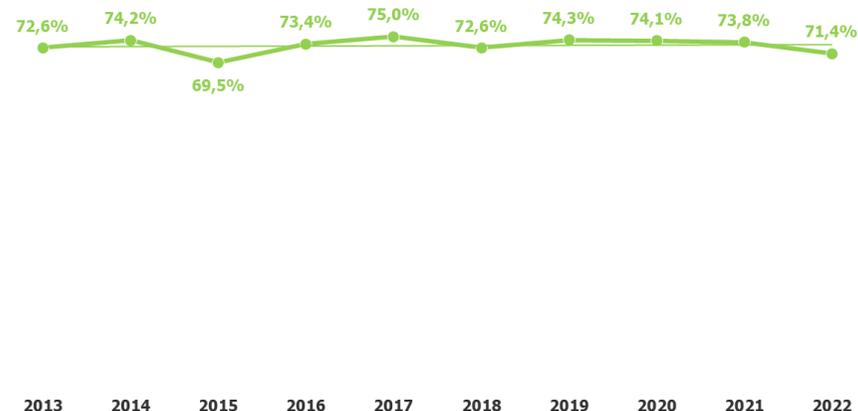
Base: Total muestra.

## 5. Otros indicadores del servicio

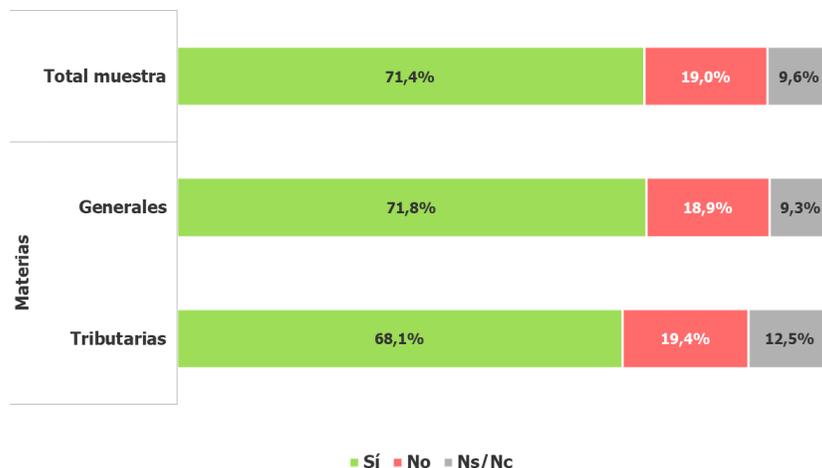
## Fidelidad

Siete de cada diez personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (71,4%). Este porcentaje mantiene una tendencia constante aunque desciende 2,4 puntos en el último año.

El indicador no presenta diferencias entre las personas usuarias del bloque de materias Tributarias y de materias Generales, pero destaca significativamente entre quienes realizaron felicitaciones (96,5%) y sugerencias (76,1%) y disminuye también de forma significativa entre quienes realizaron reclamaciones (69,6%).



¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el carácter de las materias)

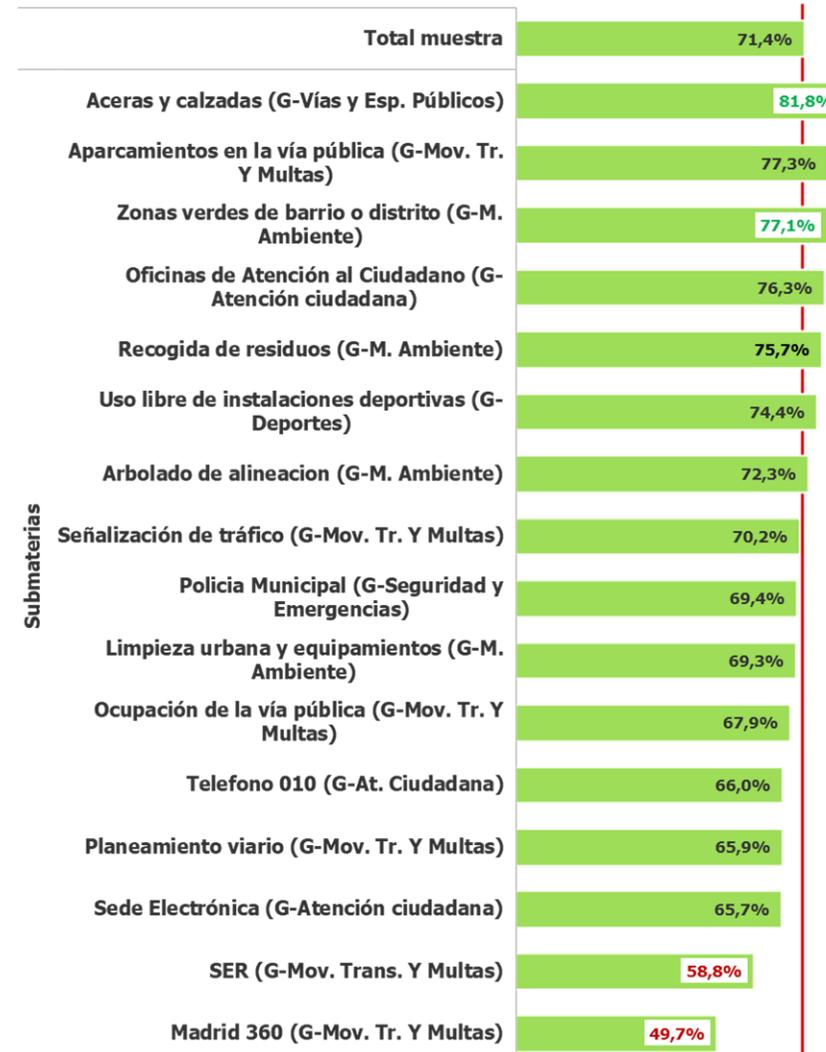
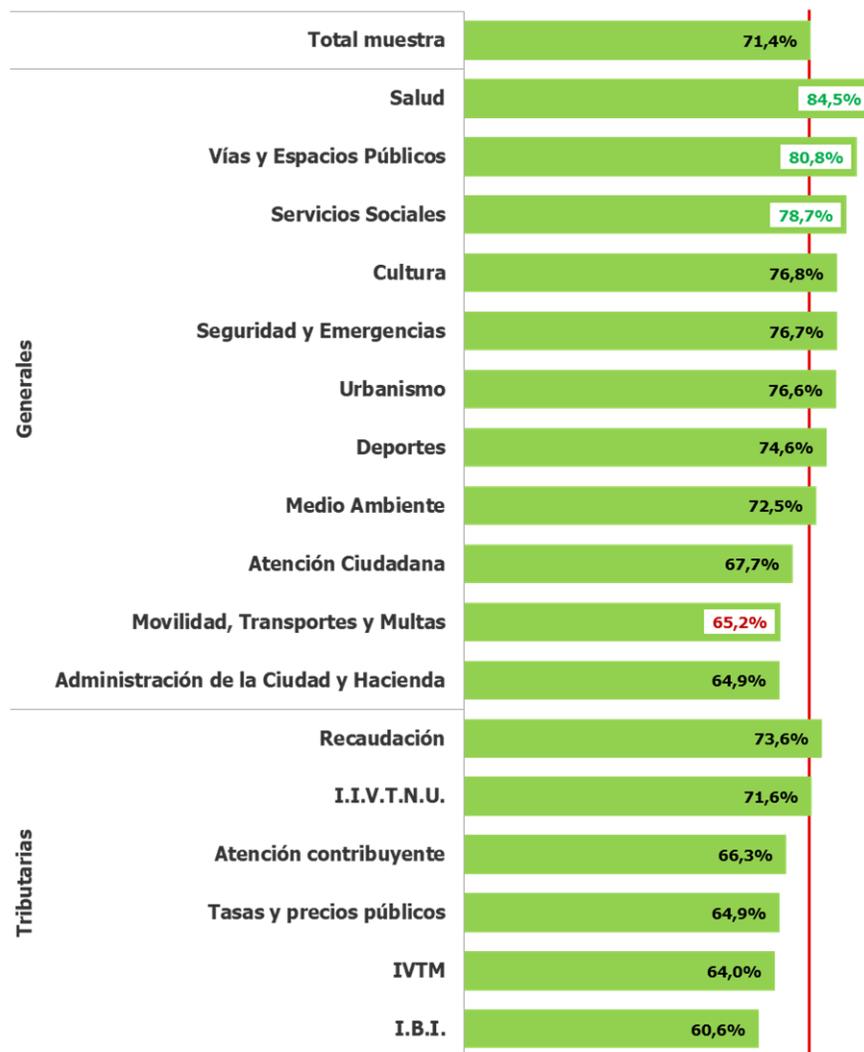


¿Volvería a utilizar el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid? (Según el canal de entrada y la gestión) (% Sí)



Base: Total muestra.

## Fidelidad según materias y submaterias

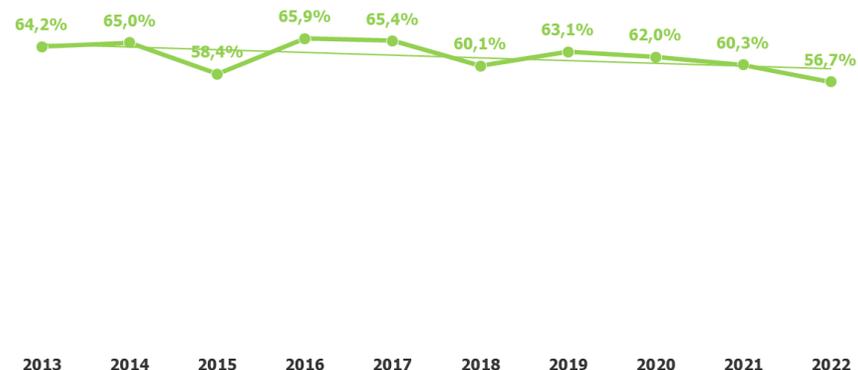


Base: Total muestra.

## Recomendación

Algo más de la mitad de las personas usuarias (56,7%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Conviene señalar la evolución decreciente que este indicador muestra en los últimos tres años, rompiendo una tendencia constante desde el año 2013.

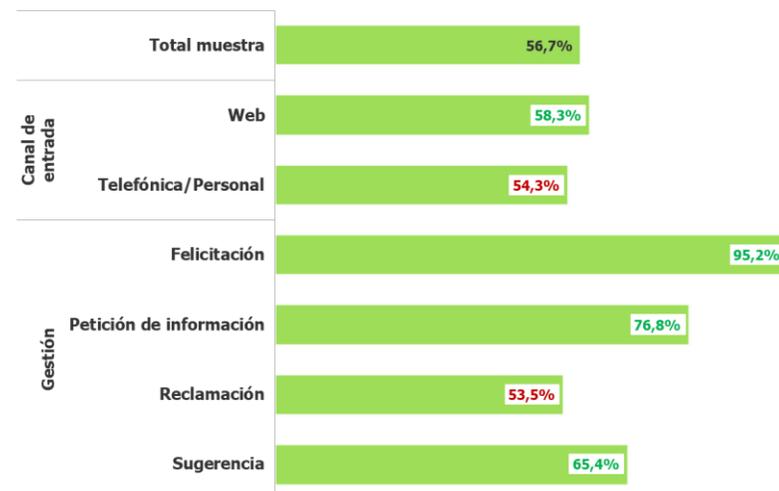
El indicador destaca significativamente entre quienes accedieron al servicio por la web (58,3%), quienes realizaron felicitaciones (95,2%), peticiones de información (76,8%) o sugerencias (65,4%) .



¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el carácter de las materias)

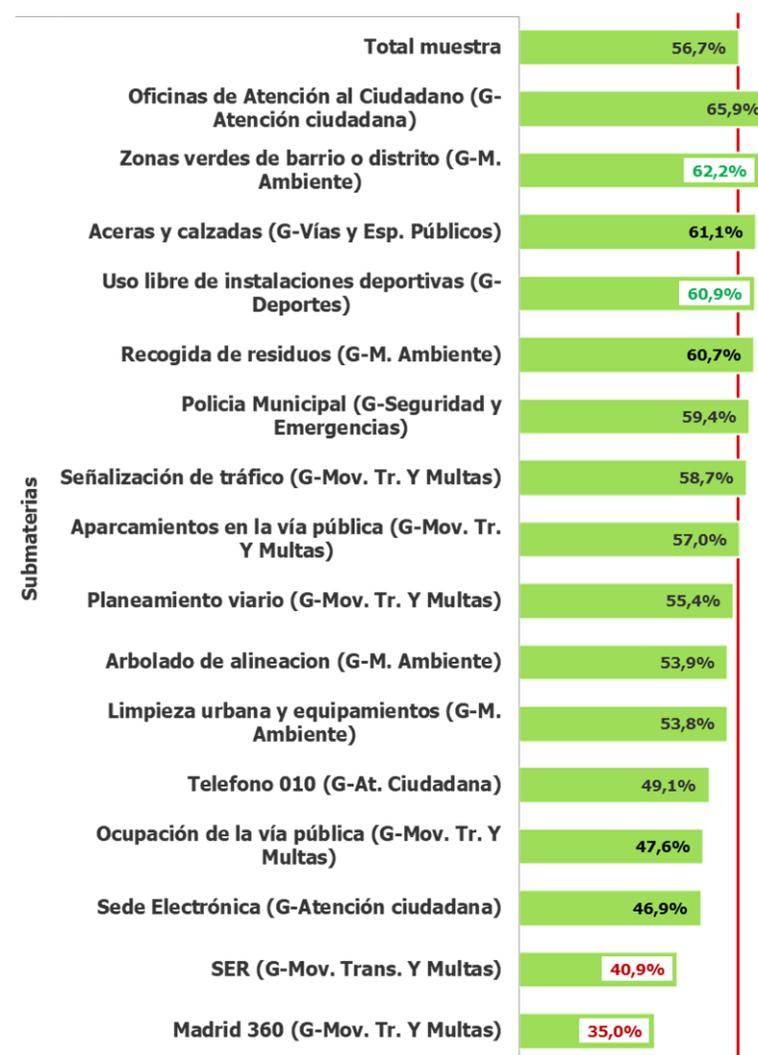
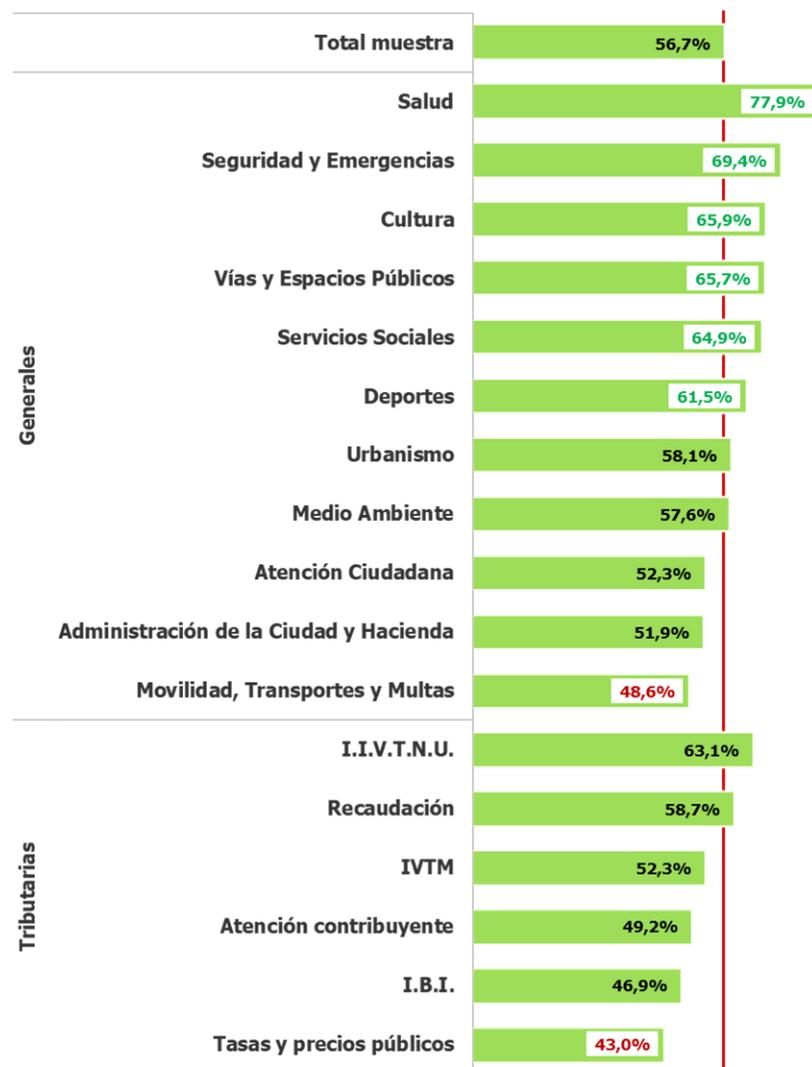


¿Recomendaría el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas? (Según el canal de entrada y la gestión) (% Sí)



Base: Total muestra.

## Recomendación según materias y submaterias

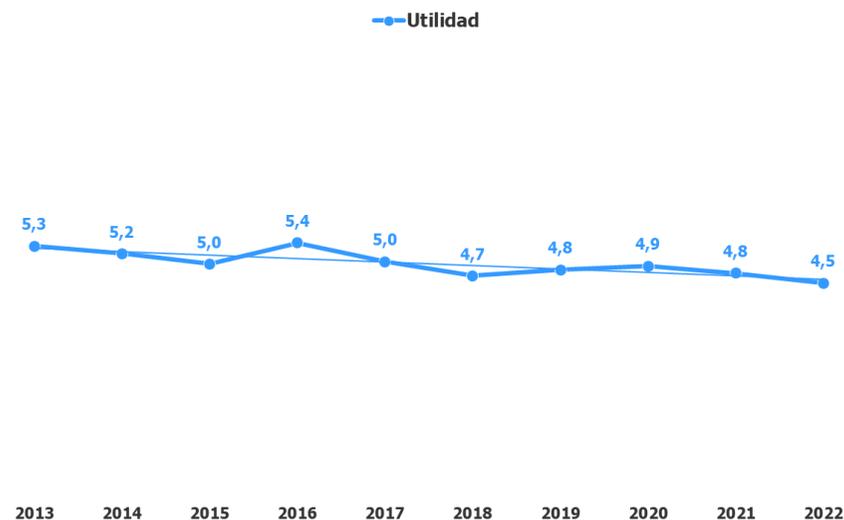


Base: Total muestra.

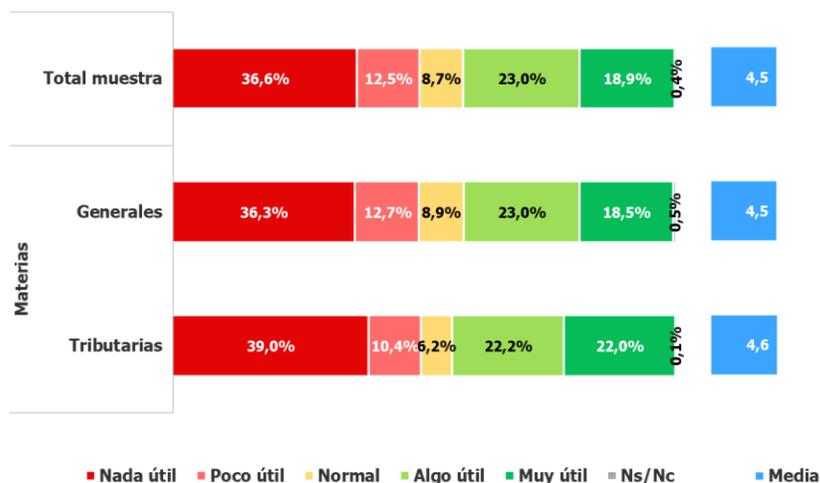
## Utilidad

En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 41,9% formado por quienes consideran útil (23,0%) o muy útil (18,9%) este servicio. La media de esta valoración es  $X=4,5$ , tres décimas inferior a la registrada en 2020 ( $X=4,9$ ) y la menor registrada en toda la serie.

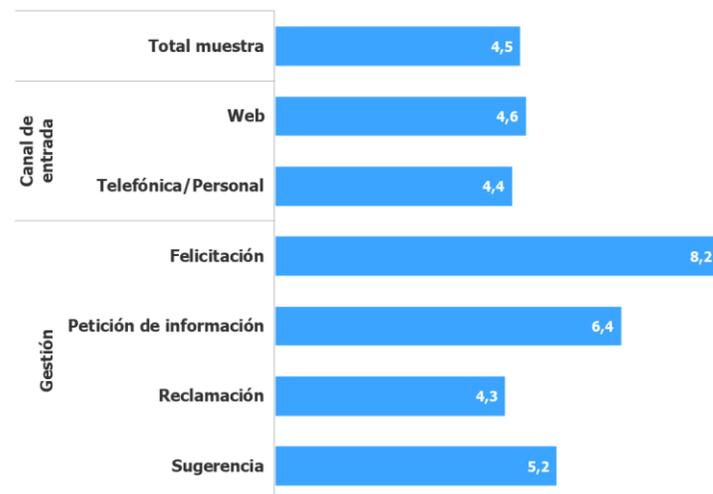
La valoración media más alta se registra entre quienes realizaron felicitaciones ( $X=8,2$ ) y la más baja entre los usuarios que realizaron reclamaciones ( $X=4,3$ ) y los que accedieron telefónica o presencialmente ( $X=4,4$ ).



Valoración de la utilidad del servicio según el carácter de las materias

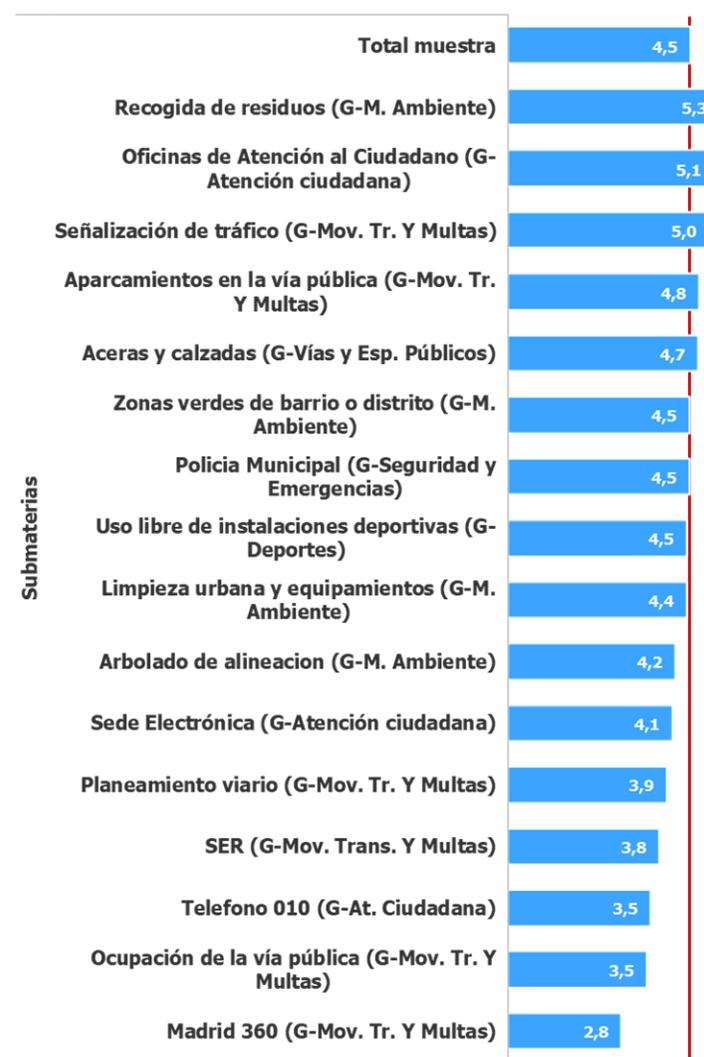
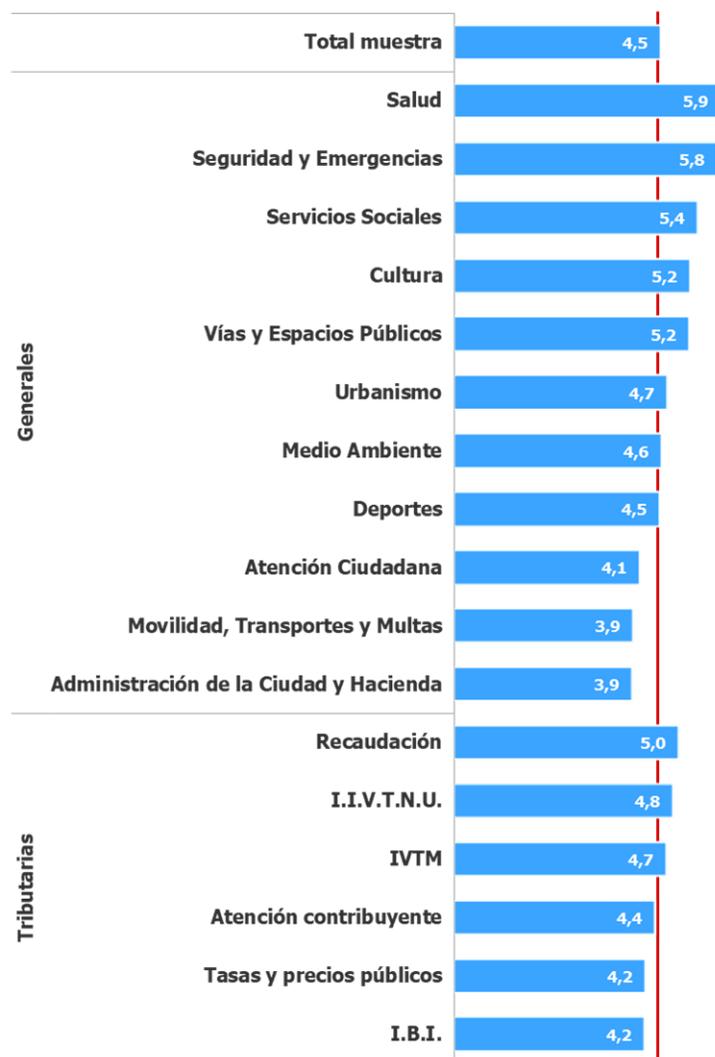


Valoración de la utilidad del servicio (Según el canal de entrada y la gestión) (Media)



Base: Total muestra.

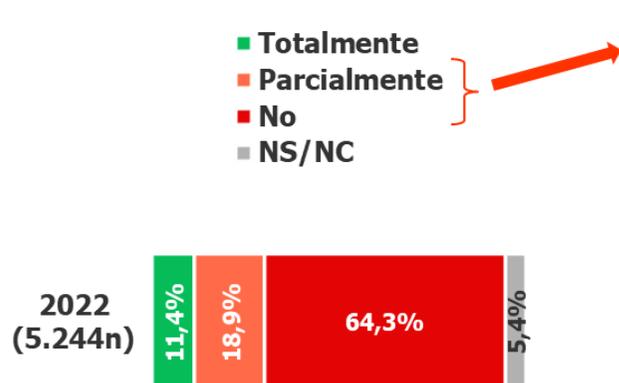
## Utilidad según materias



Base: Total muestra.

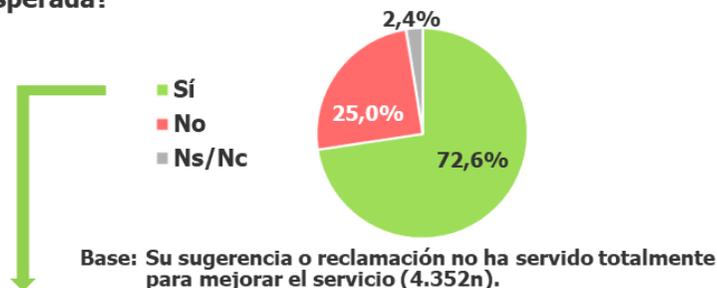
## Mejora del aspecto

¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?

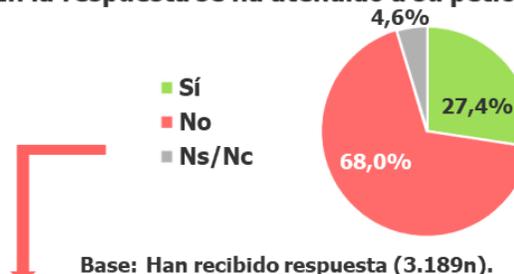


Base: Total muestra.

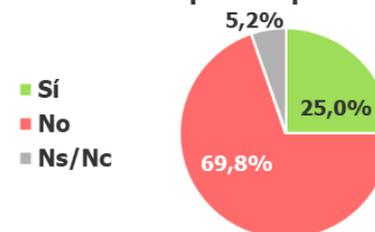
¿Ha recibido una respuesta del Sistema aunque no sea la esperada?



¿En la respuesta se ha atendido a su petición?



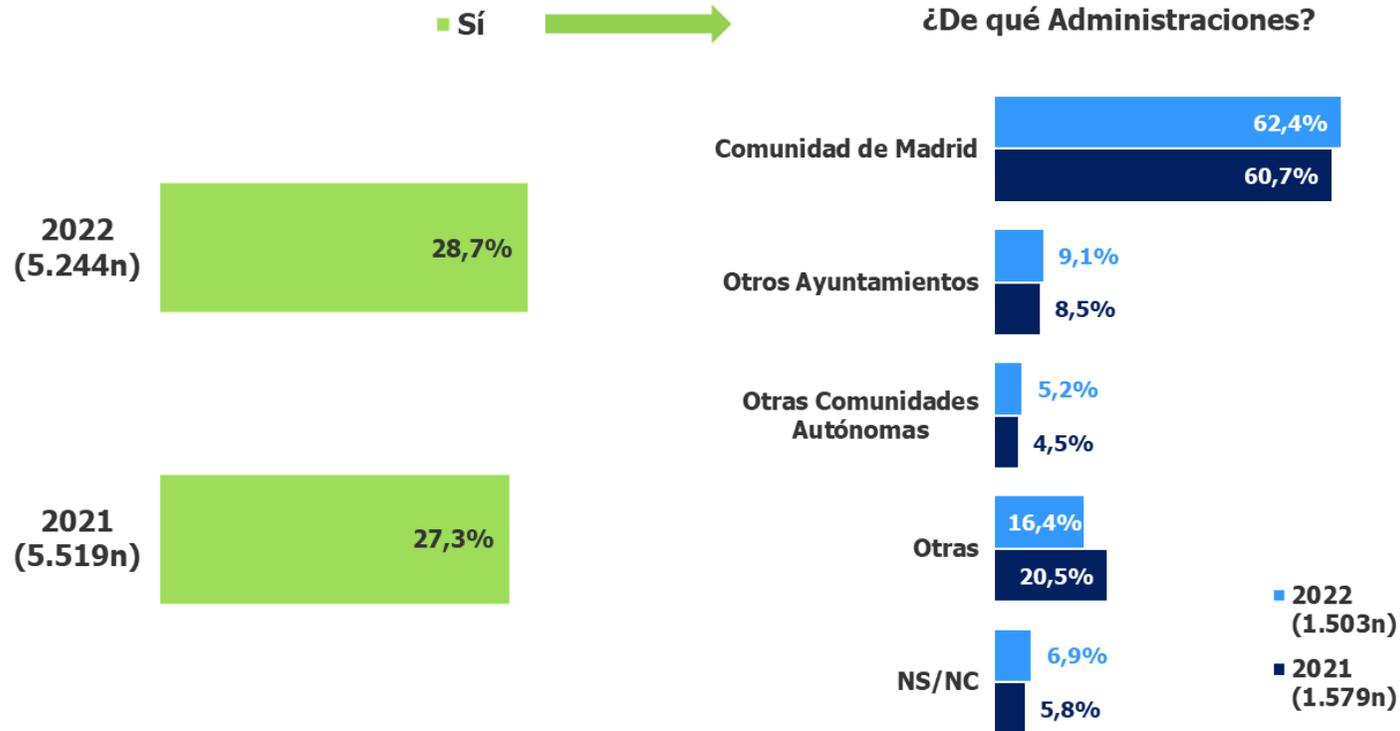
¿Se explicaban las razones por las que no se podía atender?



# 6. Comparación

## Usuarios del servicio de otras Administraciones Públicas

En el último año, además del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ¿ha utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas?

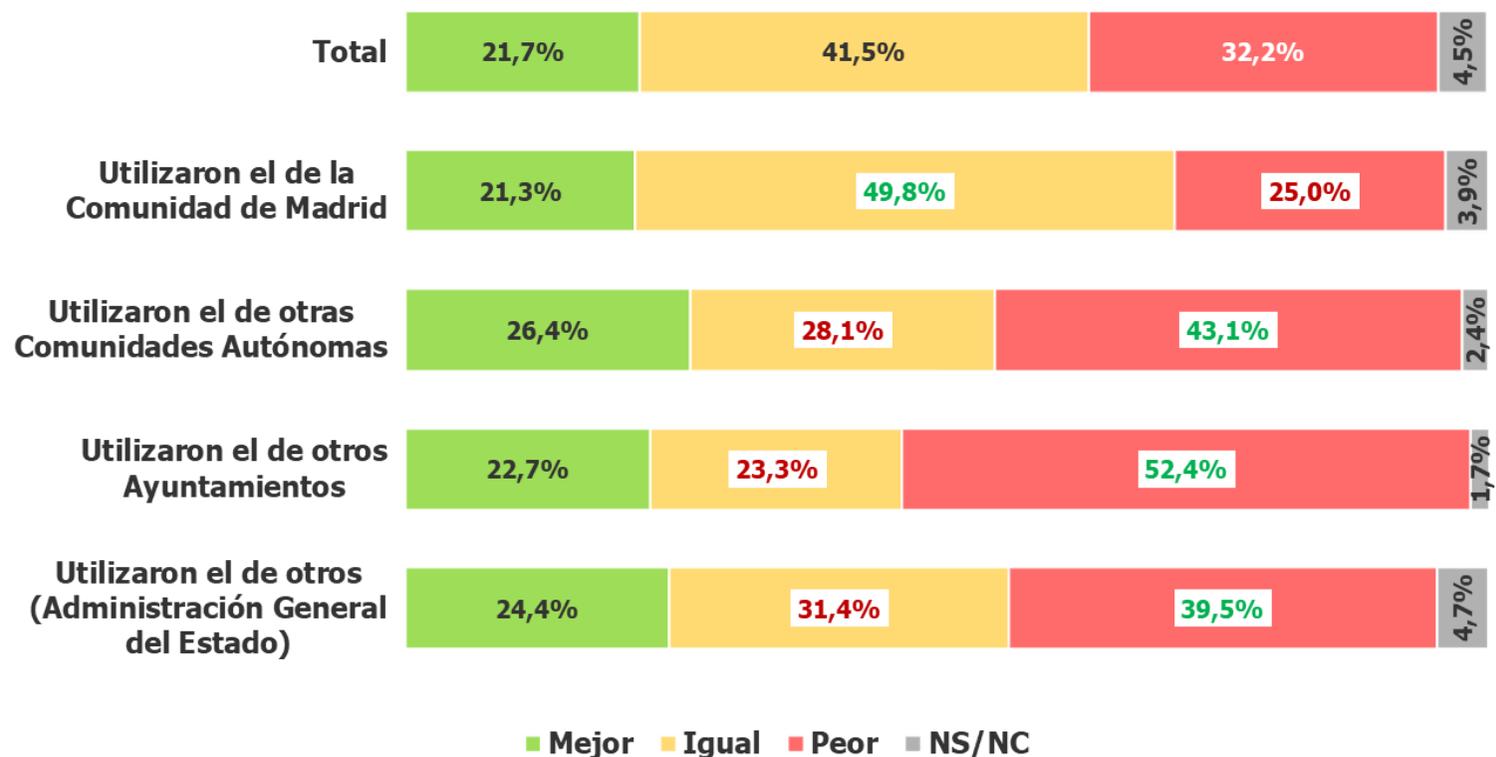


Base: Total muestra.

Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

## Comparación

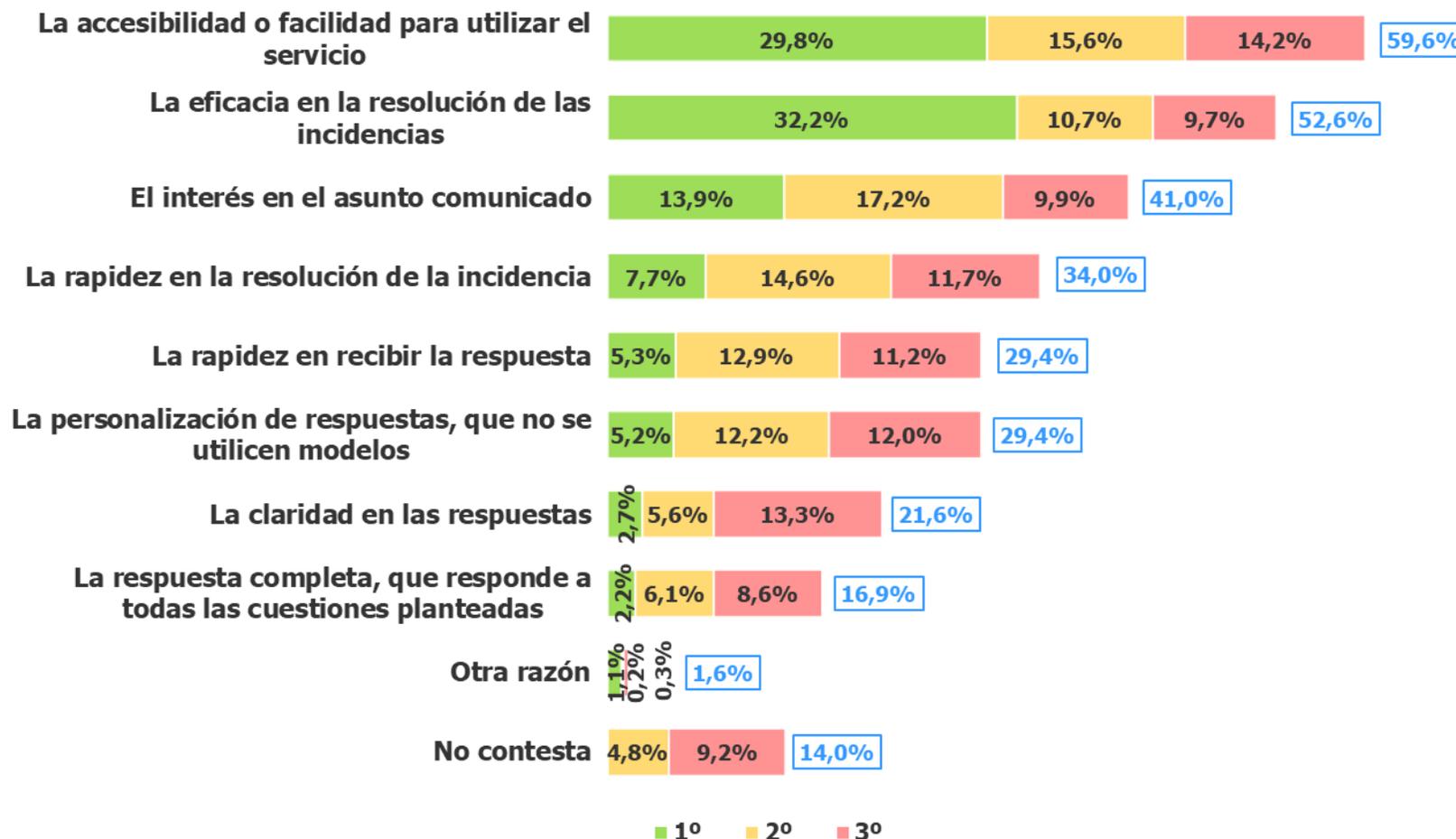
### Comparación del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid con el de otras Administraciones



Base: Han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones de otras Administraciones Públicas.

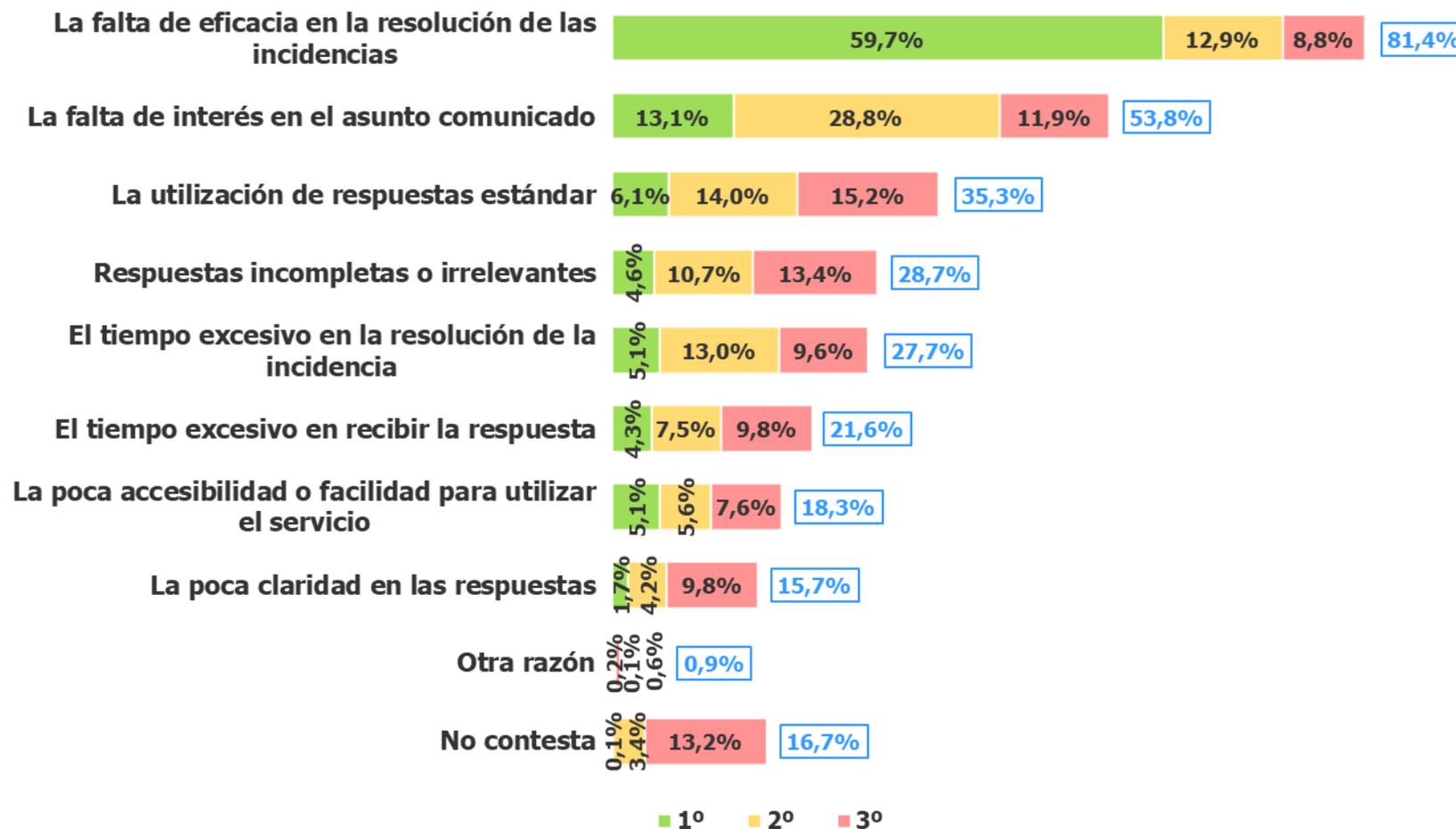
# 7. Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

## Razones principales para otorgar su valoración (menciones positivas)



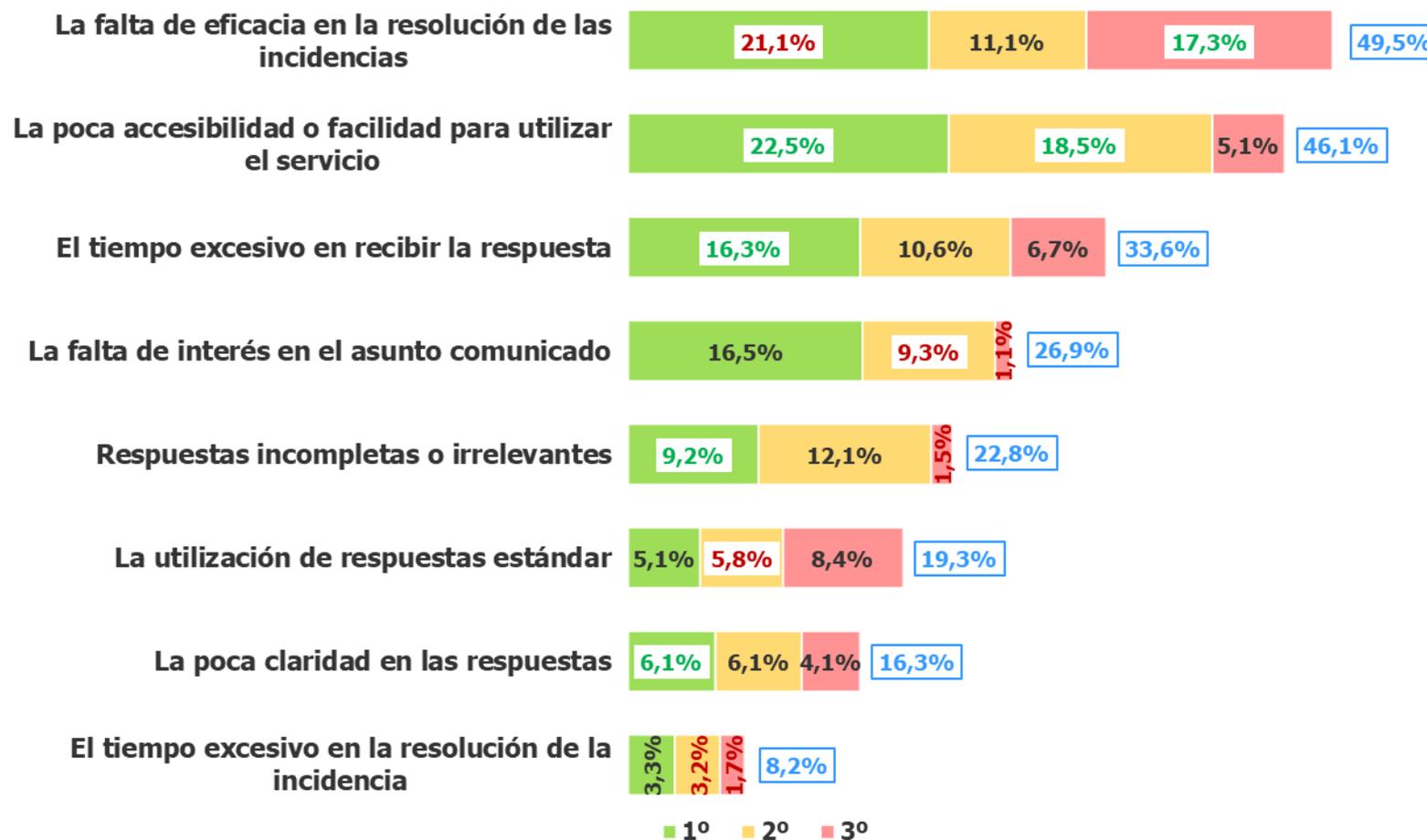
Base: Valoran bien (>5) y mencionan razones positivas (2.370 casos).

## Razones principales para otorgar su valoración (menciones negativas)



Base: Valoran mal (<5) y mencionan razones negativas (2.874 casos).

## Razones principales para otorgar su valoración (menciones negativas)



Base: Valoran bien (>5) y mencionan razones negativas (86 casos)

## Propuestas de mejora



Base: Total muestra.

# 8. Conclusiones

## Principales aprendizajes de la oleada actual

- Se consolidan las características del perfil de las personas usuarias (leve prevalencia de mujeres, alto nivel formativo, etc.) con un pronunciado **aumento de la edad**.
- Todas **las valoraciones del servicio descienden** levemente este año, empujadas especialmente por la materia General "**Movilidad, Transportes y Multas**" y específicamente por sus submaterias "S.E.R." y "Madrid 360".
- La tradicional relación entre algunas materias y el sexo de las personas usuarias (de carácter social entre las mujeres y económico entre los hombres) sigue existiendo, pero pierde algo de fuerza. Mientras que brotan nuevos fenómenos, como por ejemplo el **aumento de las mujeres que realizan gestiones en materia de deporte**, que suponen indicios de ruptura de las relaciones más estereotipadas.
- La **eficacia** es la característica del servicio adquiere una importancia esencial entre las personas usuarios, vista como principal fortaleza cuando se ejerce, principal debilidad cuando no y asunto para el que se recogen más propuestas de mejora.
- Entre las personas usuarias que potencialmente pueden mejorar su valoración (valoran bien pero dan razones negativas) cobra especial importancia **la accesibilidad del sistema y el tiempo de respuesta**.