



**Encuesta de
satisfacción a
personas usuarias de
la Oficina de Objetos
Perdidos
2021**



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 1.339 entrevistas tanto personales como online.

La fase de campo se ha desarrollado entre septiembre y noviembre de 2021.

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 40 años de experiencia en el sector y más de 9.700 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	9
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 objetos 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: la web municipal (www.madrid.es) o el correo electrónico (objetosperdidos@madrid.es).

Detalle del Planteamiento Metodológico

Se han realizado un total de **1.339 entrevistas**, distribuidas del siguiente modo:

Entrevistas personales	387
Entrevistas online	952
Total	1339

Esto supone un error muestral de $\pm 2,66\%$ 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: $\pm 4,95\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ
- Canal online: $\pm 3,15\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ

Fecha de realización del campo

Entre los meses de septiembre y noviembre de 2021.

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 1 y 29 de septiembre de 2021 (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 21 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 16% de las encuestas, se eliminaron 2 por los controles de calidad (389 encuestas realizadas, 387 encuestas válidas).

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

Esta base de datos constaba de 4.376 registros, que una vez depurados se quedan en 3.618 registros válidos. Esto supone un 17% de contactos no válidos, principalmente por ser contactos duplicados.

Con estos 3.618 registros se han realizado 1.031 encuestas online, de las cuales tras los controles de calidad (que se aplican al 100% de las encuestas) se han eliminado 79, por lo que contamos 952 encuestas válidas. Esto supone una tasa de respuesta de un 26%.

El trabajo de campo online se ha desarrollado desde el día 2 de septiembre al 5 noviembre de 2021.

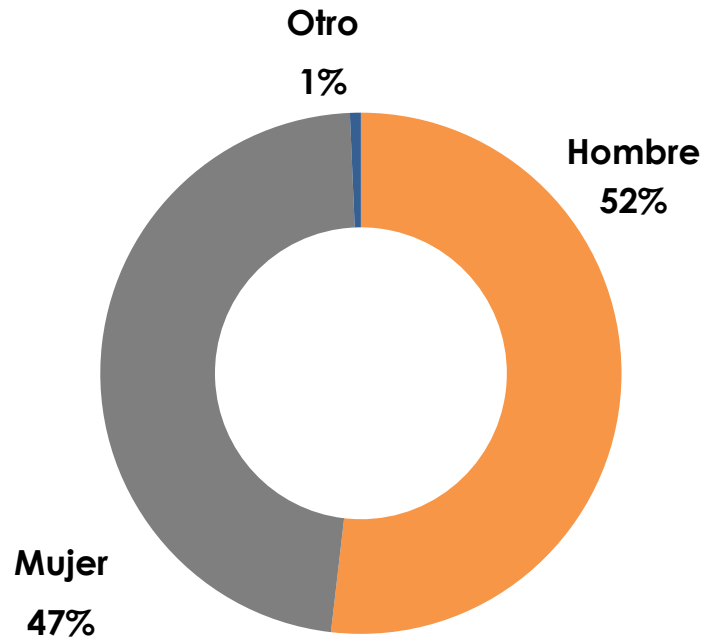
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

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

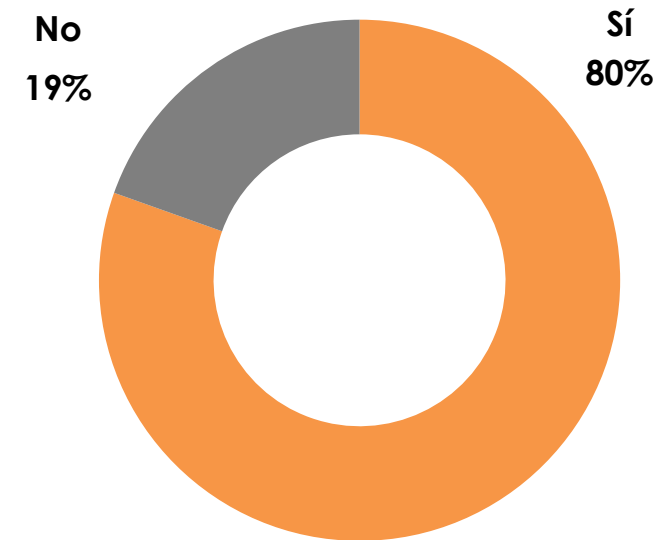
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Resultados generales

P.1. Sexo

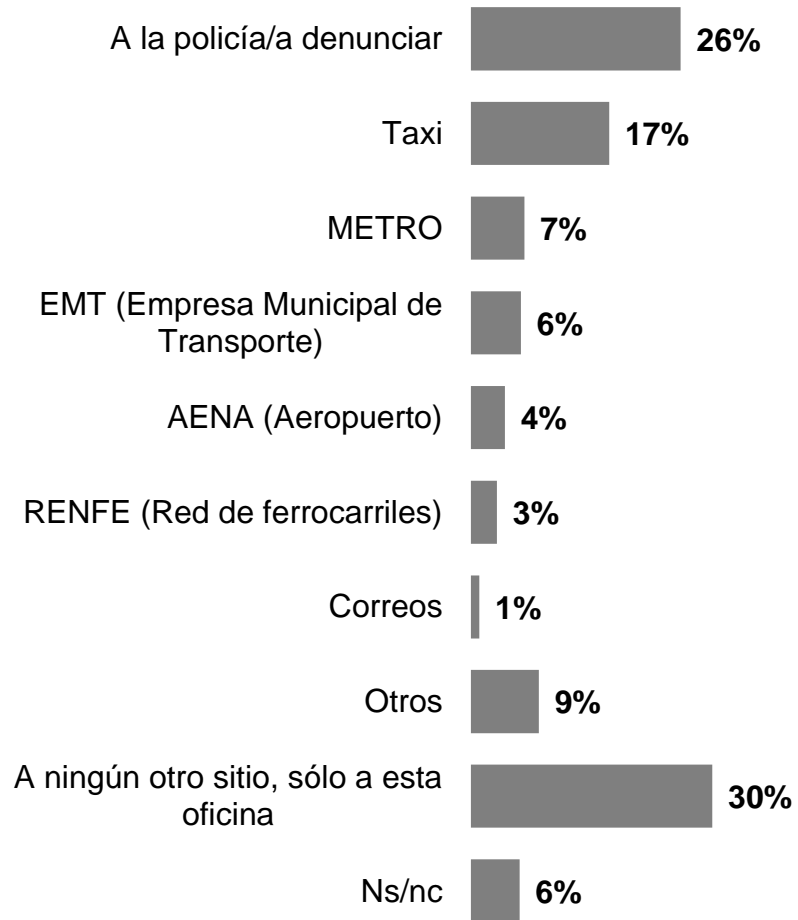


P.2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Los **usuarios del servicio de objetos perdidos** del Ayuntamiento de Madrid **son mayoritariamente residentes en la ciudad de Madrid (80%)**.

En cuanto a su sexo, el **52%** de los usuarios son **hombres y el 47% mujeres**.



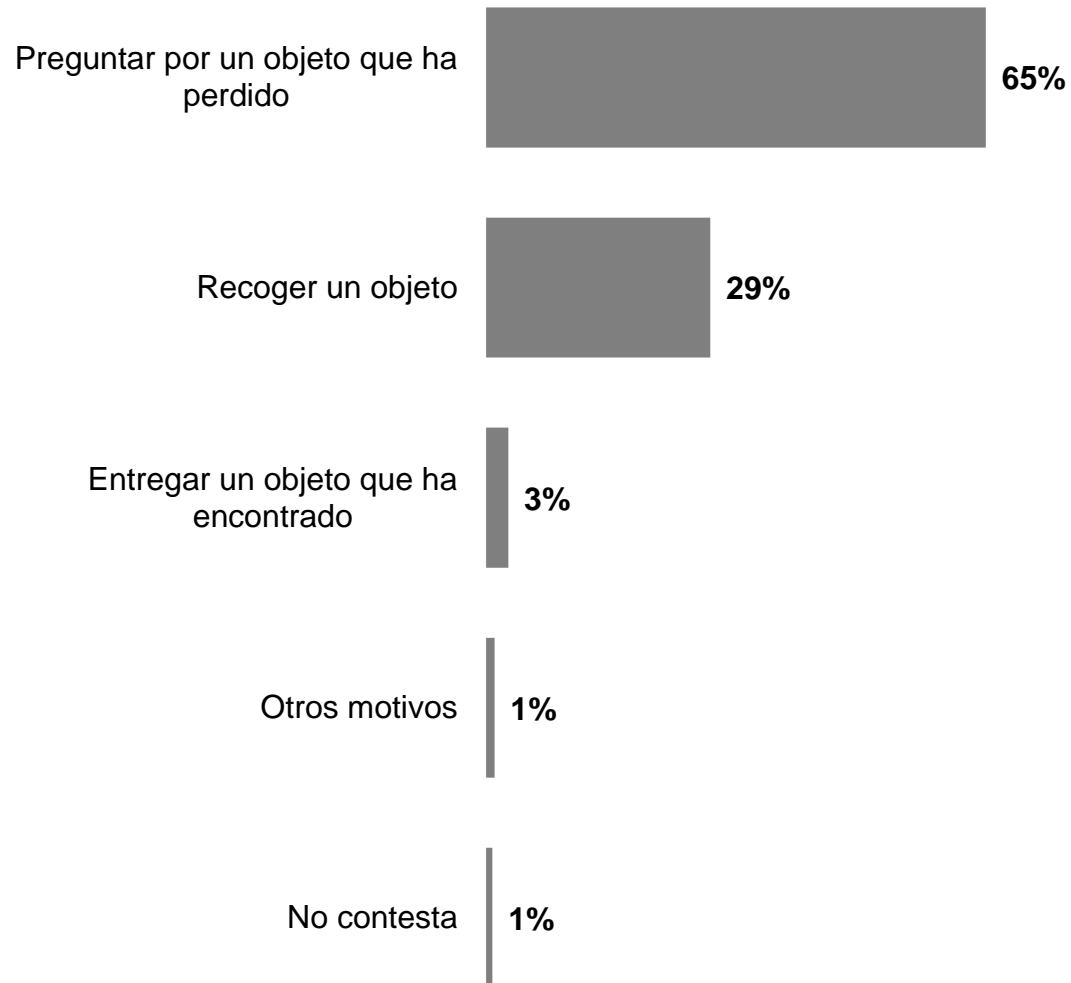
Un **30%** de los usuarios no se han dirigido a ninguna otra entidad además de a esta.

Quienes sí lo han hecho, principalmente se han dirigido a la policía (26%), y servicio de taxis (17%).

(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 ¿SE HABÍA DIRIGIDO PREVIAMENTE A INFORMACIÓN/OBJETOS PERDIDOS DE...?

Base: Total de las personas entrevistadas

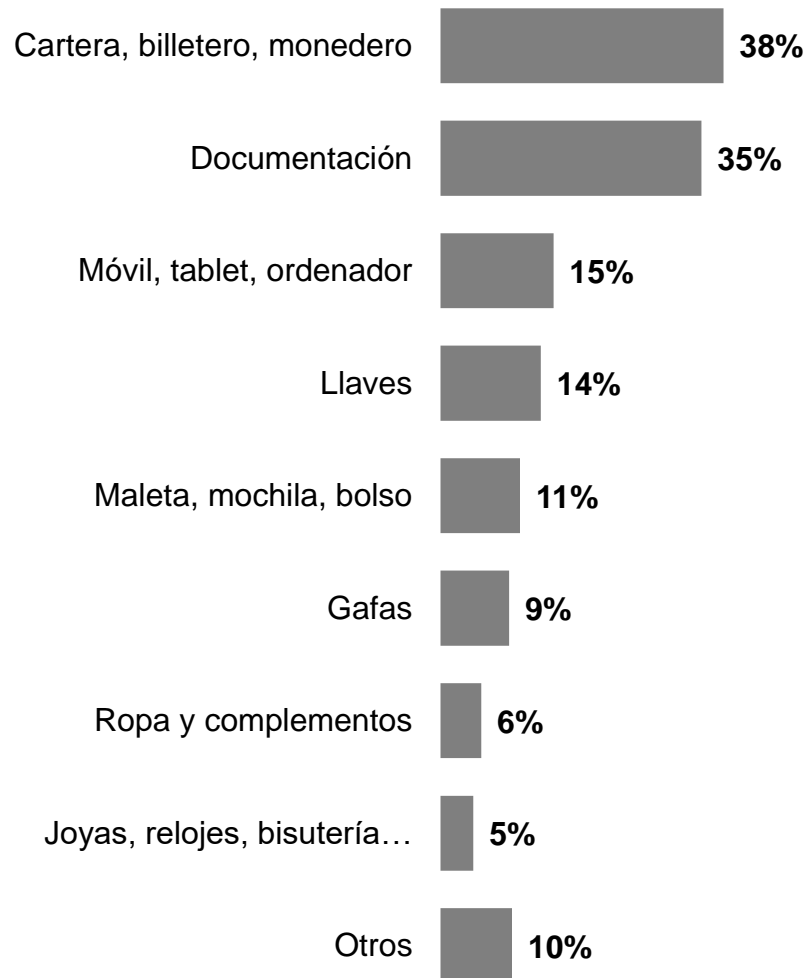


La **mayoría de los usuarios** del servicio han recurrido al mismo para **preguntar por un objeto que han perdido** (65%) y un **29% acudió a recogerlo**.

(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



Carteras, billeteros, monederos y documentación 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.**

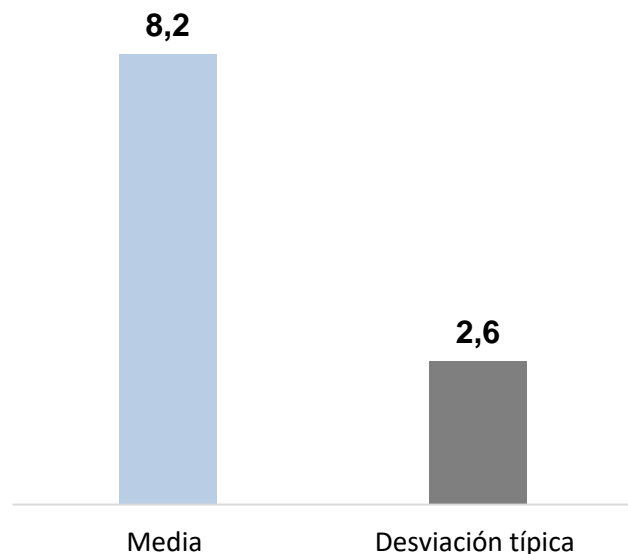
(P6).- ¿DE QUÉ TIPO ES EL OBJETO/S POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS?

(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

■ Totalmente satisfecho/a (9-10) ■ Bastante satisfecho/a (7-8) ■ Algo satisfecho/a (5-6) ■ Totalmente insatisfecho/a (0-4) ■ Ns/Nc

% TOTALMENTE+
BASTANTE
SATISFECHO/A



El **81% de los usuarios** del servicio están **bastante o muy satisfechos** con el servicio proporcionado.

La **valoración media del servicio es 8,2** y la desviación típica **2,6**.

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

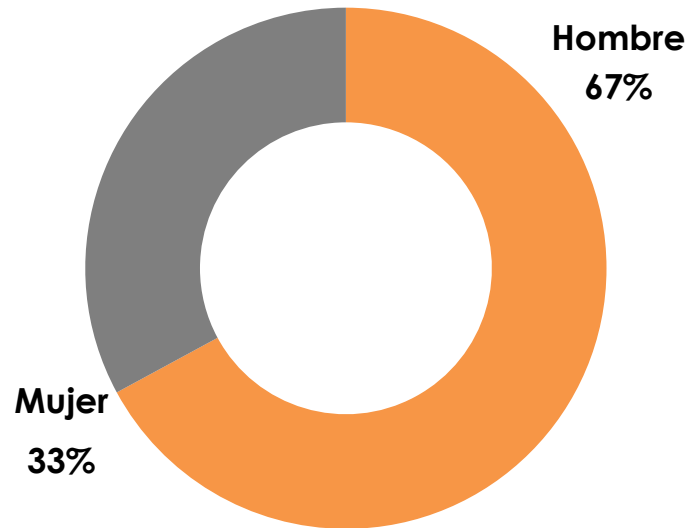
(P8) – VALORE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA A SU CONSULTA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB/CORREO ELECTRÓNICO*

Base: Total de las personas entrevistadas

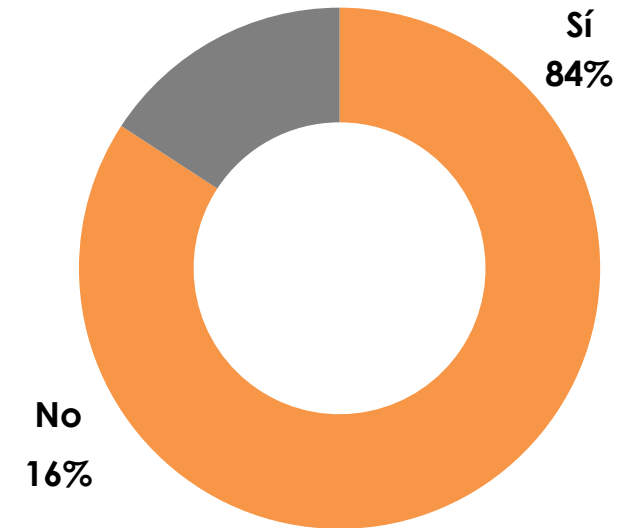
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Resultados canal presencial

P.1. Sexo

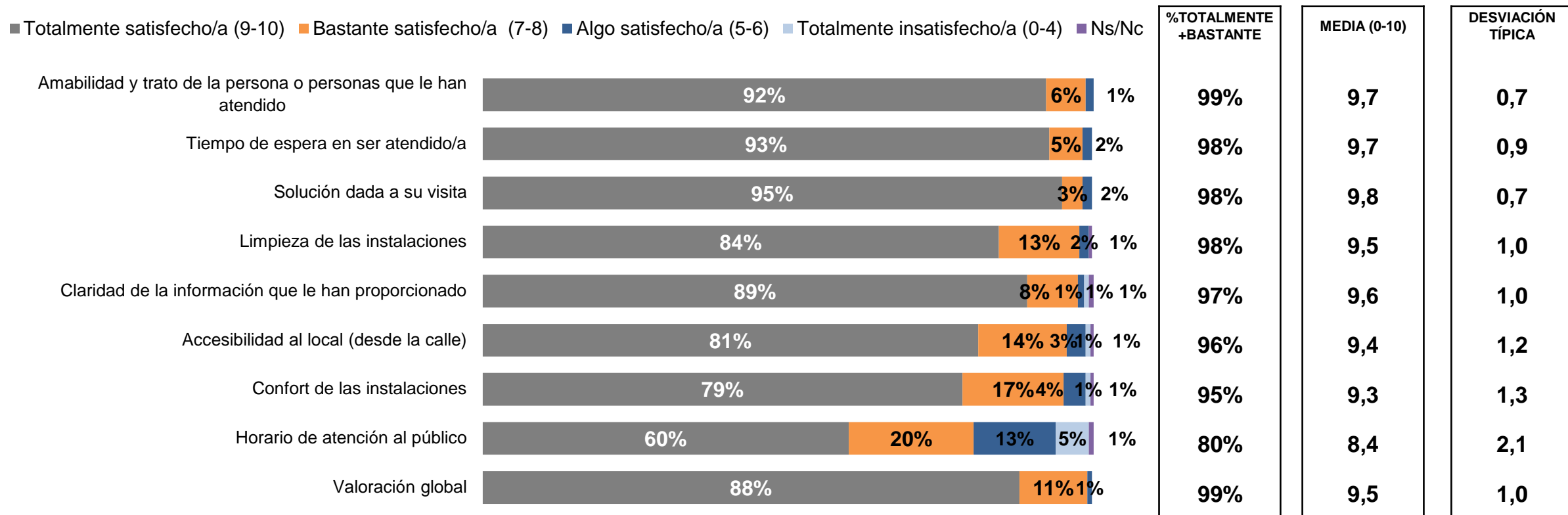


P.2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Los **usuarios** que han acudido presencialmente a la oficina **de objetos perdidos** del Ayuntamiento de Madrid **son en mayor medida hombres (67%)** que mujeres (33%).

Y mayoritariamente residentes en la ciudad de Madrid (84%).

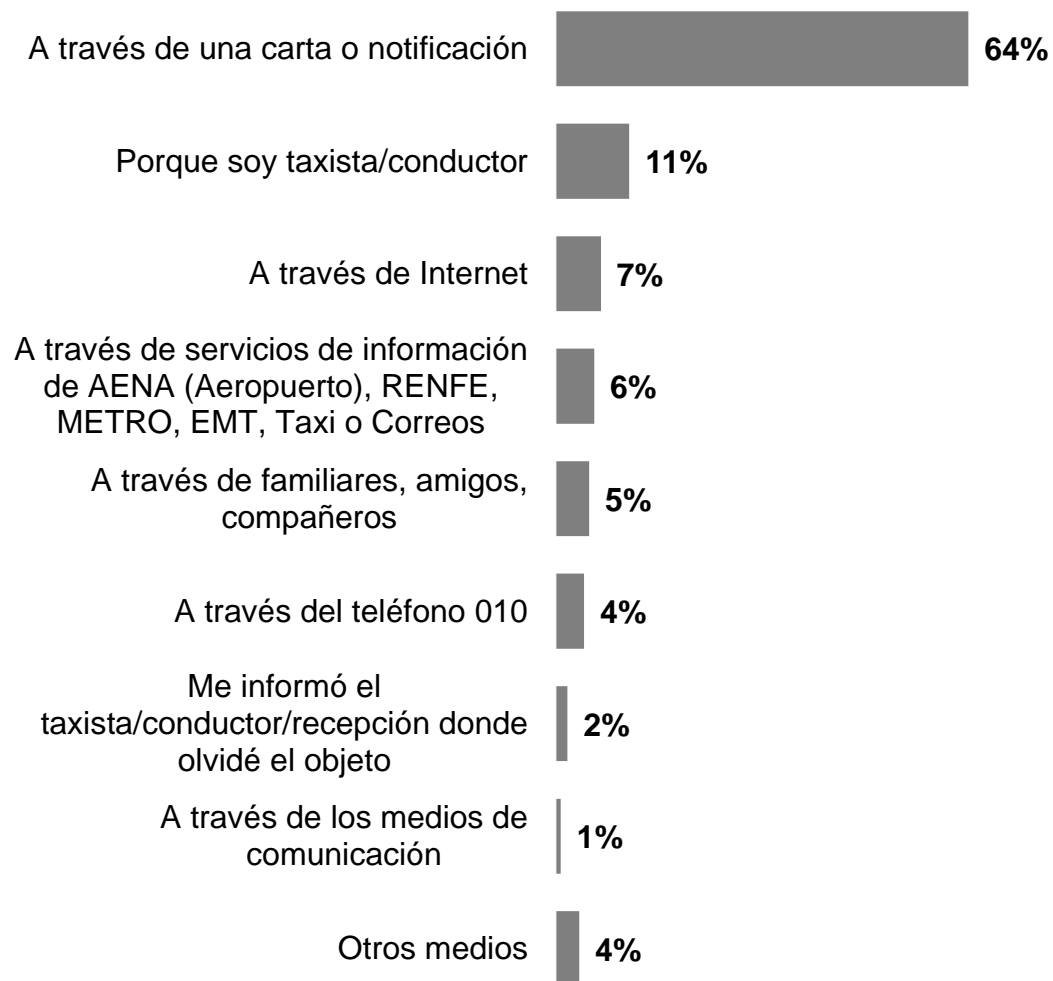


La **valoración global del servicio proporcionado en la oficina** alcanza **niveles de excelencia**, la **práctica totalidad** de los usuarios **están bastante o muy satisfechos**. **Todos los aspectos** analizados presentan **unos notables niveles de satisfacción**. Prácticamente la totalidad de ellos tienen más de un 90% de usuarios bastante o totalmente satisfechos (7-10), **destacando la solución dada a su visita, el tiempo de espera en ser atendido y la amabilidad y trato recibido**, aspectos que presentan más de un 90% de usuarios totalmente satisfechos (9-10).

Los **aspectos con valoraciones más críticas, aunque** también con **niveles de satisfacción adecuados** son el **tiempo de respuesta y 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

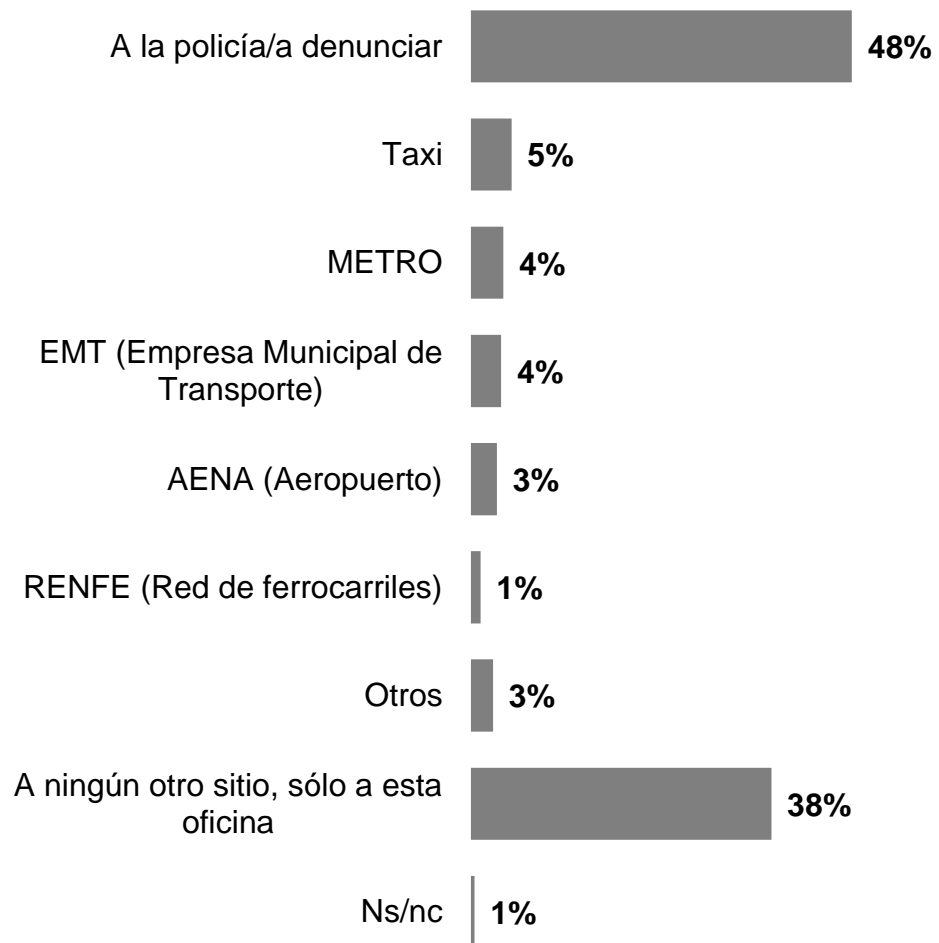


Los **visitantes de la oficina** de objetos perdidos **la han conocido mayoritariamente a través de** la recepción de **una carta o notificación**.

En **segundo lugar**, el 11% de 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

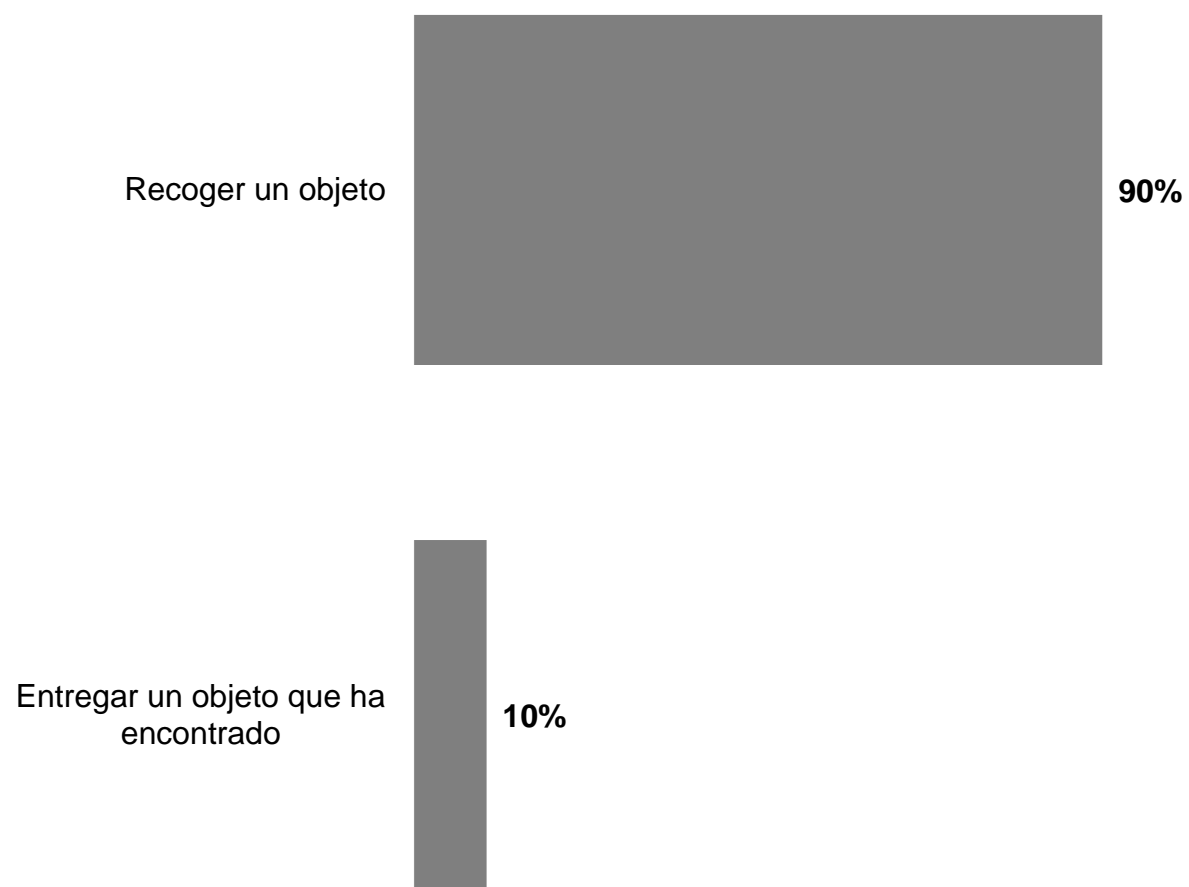


Un **38%** de los usuarios **no han acudido a ninguna otra entidad previamente** a la visita a la oficina de objetos perdidos.

Quienes sí han acudido a algún otro organismo con anterioridad **mayoritariamente** han acudido **a la policía** antes de dirigirse a la oficina de objetos perdidos.

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

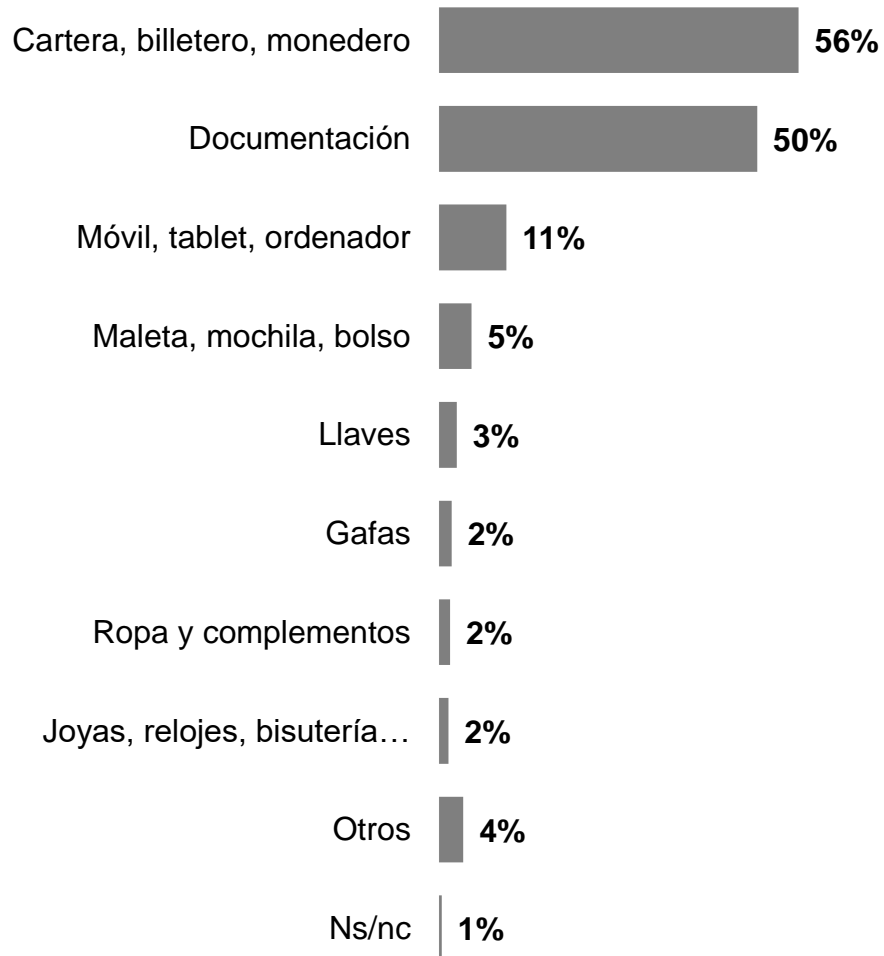
Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos



Durante 2021, el **90% 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

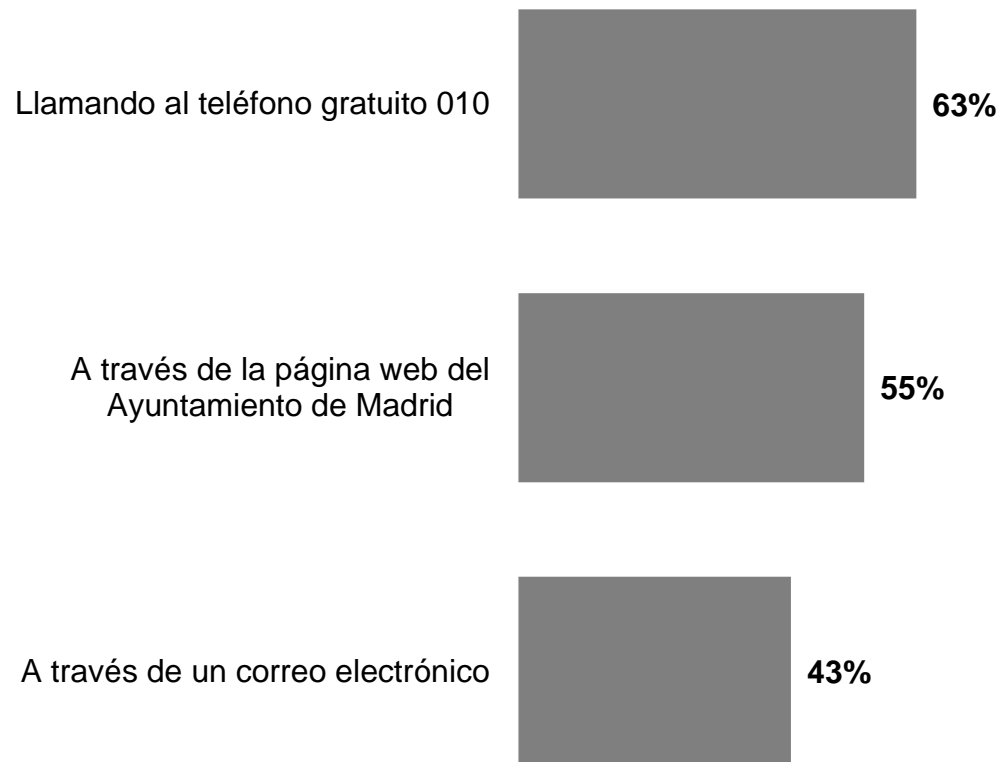


Para **recoger carteras, monederos, billeteros o documentación** es a lo que mayoritariamente se han dirigido a la oficina los usuarios presenciales del servicio.

En **segundo lugar**, se han recogido **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 par entregar un objeto que han encontrado o a recoger un objeto.

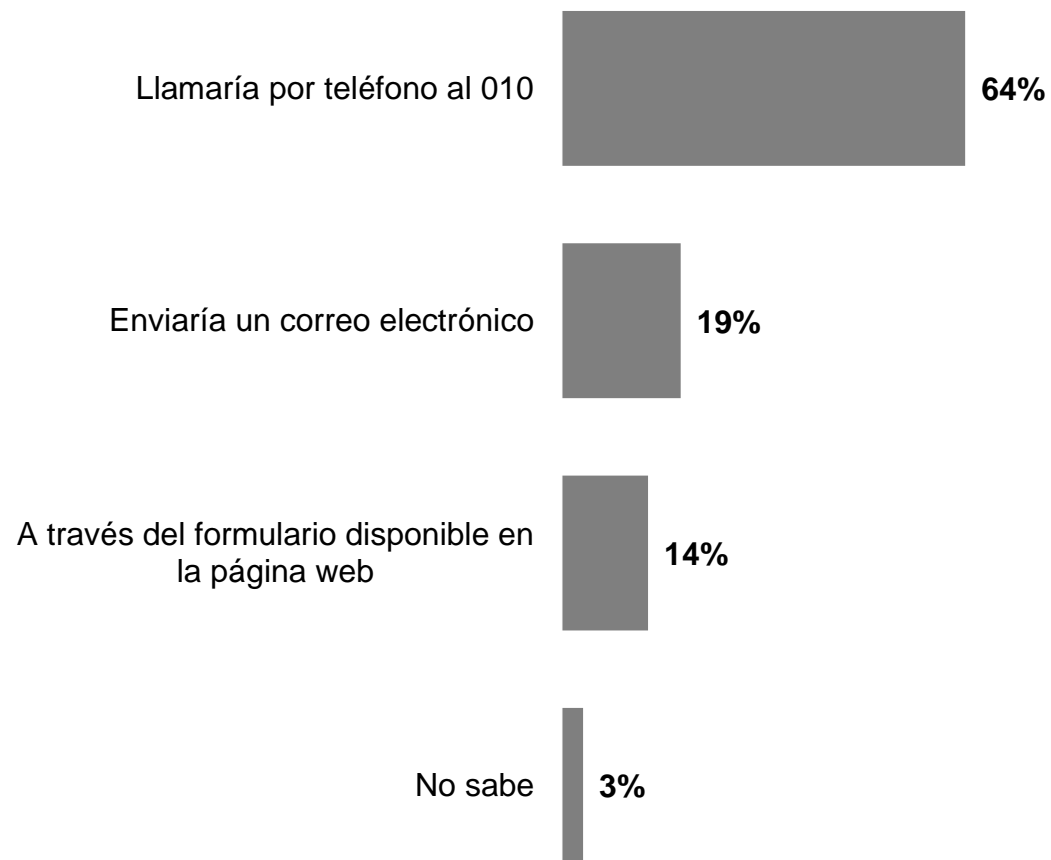


El **nivel de conocimiento de los canales disponibles** para realizar consultas entre quienes han visitado la oficina es **limitado**.

Un **63% de los usuarios saben que pueden llamar al 010**, pero **solo algo más de la mitad conoce** que puede consultar **a través de la página web del ayuntamiento** y **menos de la mitad** que lo puede hacer **enviando un correo electrónico**.

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

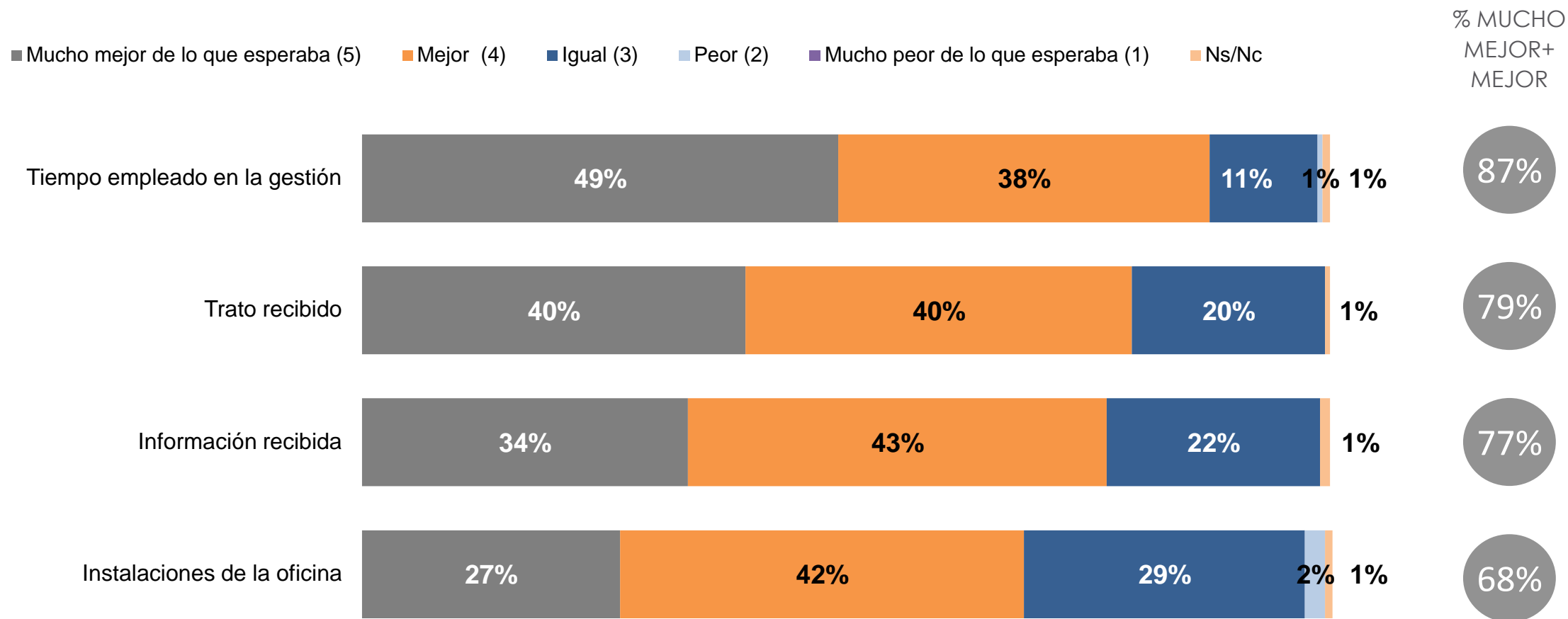
Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos



De los medios propuestos, en caso de tener que **volver a realizar una consulta** los usuarios mayoritariamente **llamarían al teléfono 010** (64%).

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

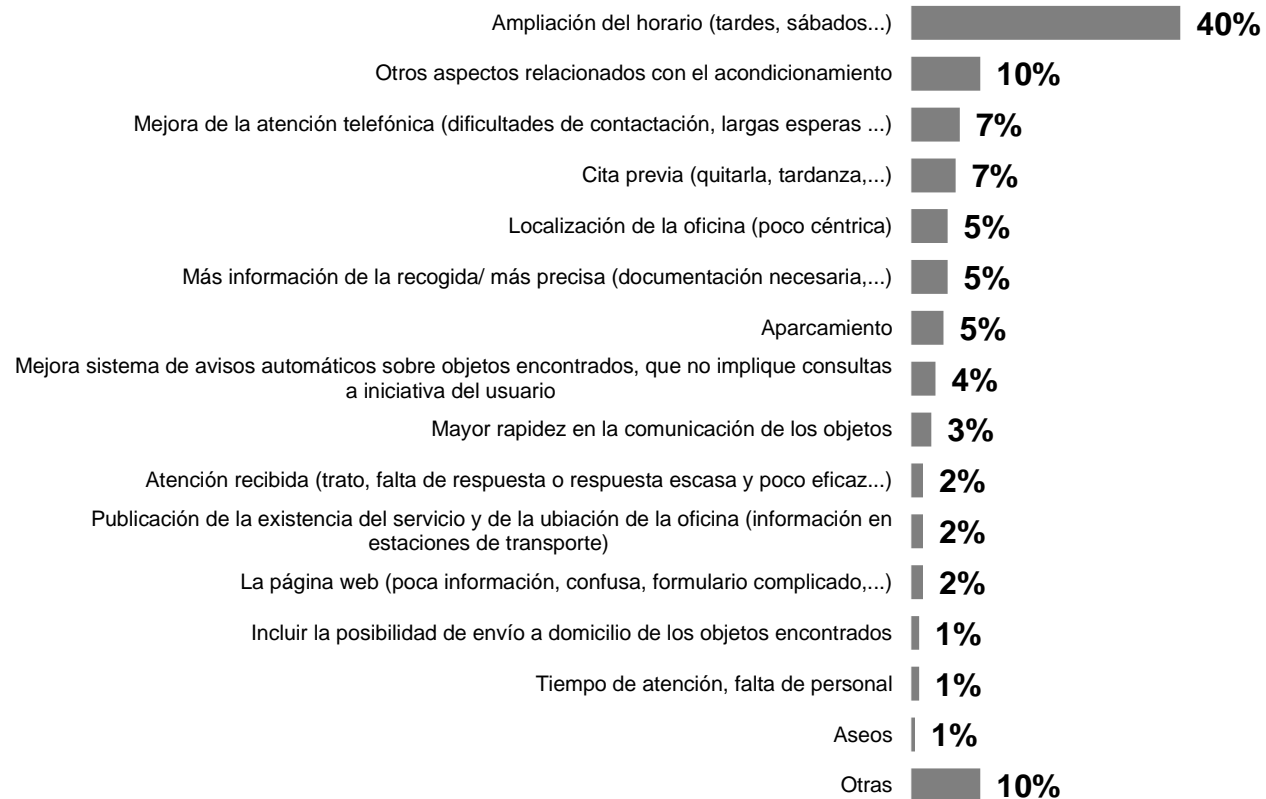
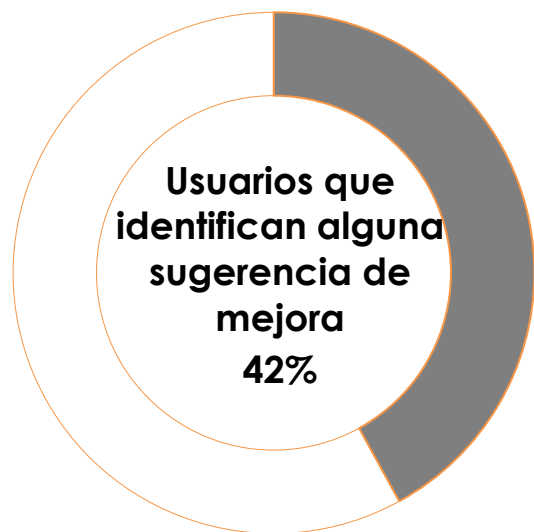
Base: Personas entrevistadas que han acudido presencialmente a la oficina de objetos perdidos



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



El **58% de los usuarios** que han acudido a la oficina **consideran que no hay nada de mejorar** o no son capaces de identificar ninguna mejora.

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

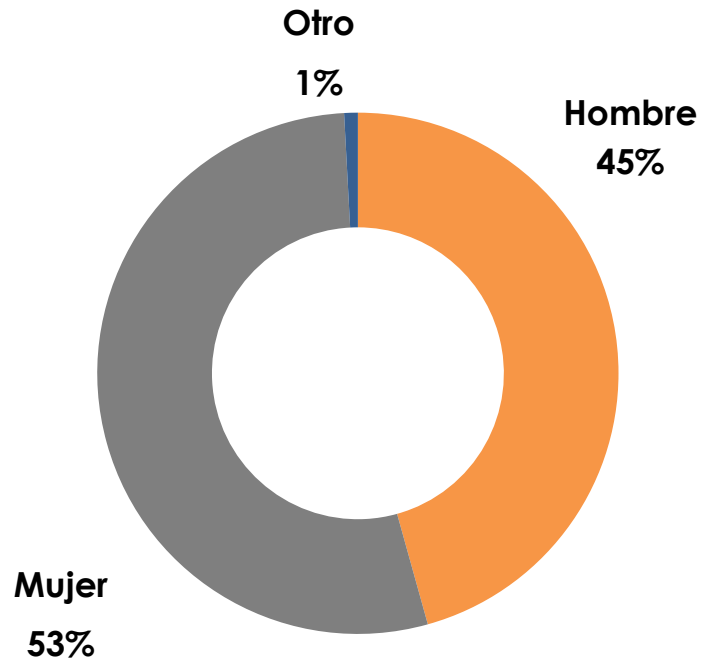
(P11).- PARA TERMINAR, ¿QUÉ ASPECTO/S MEJORARÍA DEL SERVICIO?

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

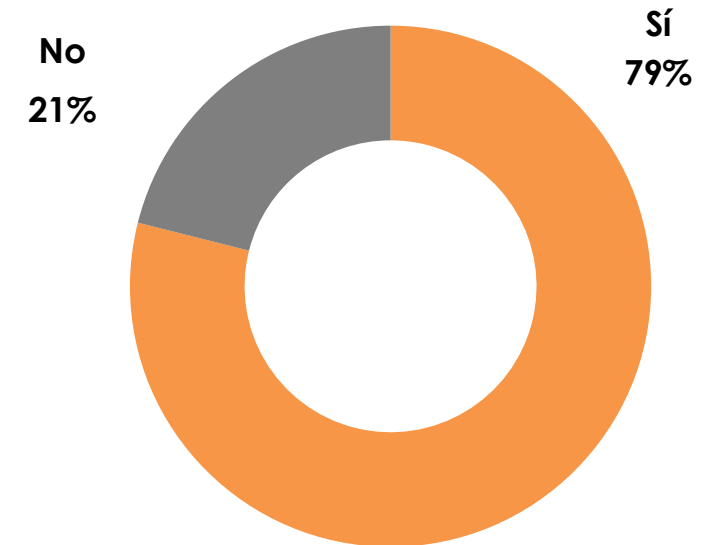
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Resultados canal online

P.1. Sexo

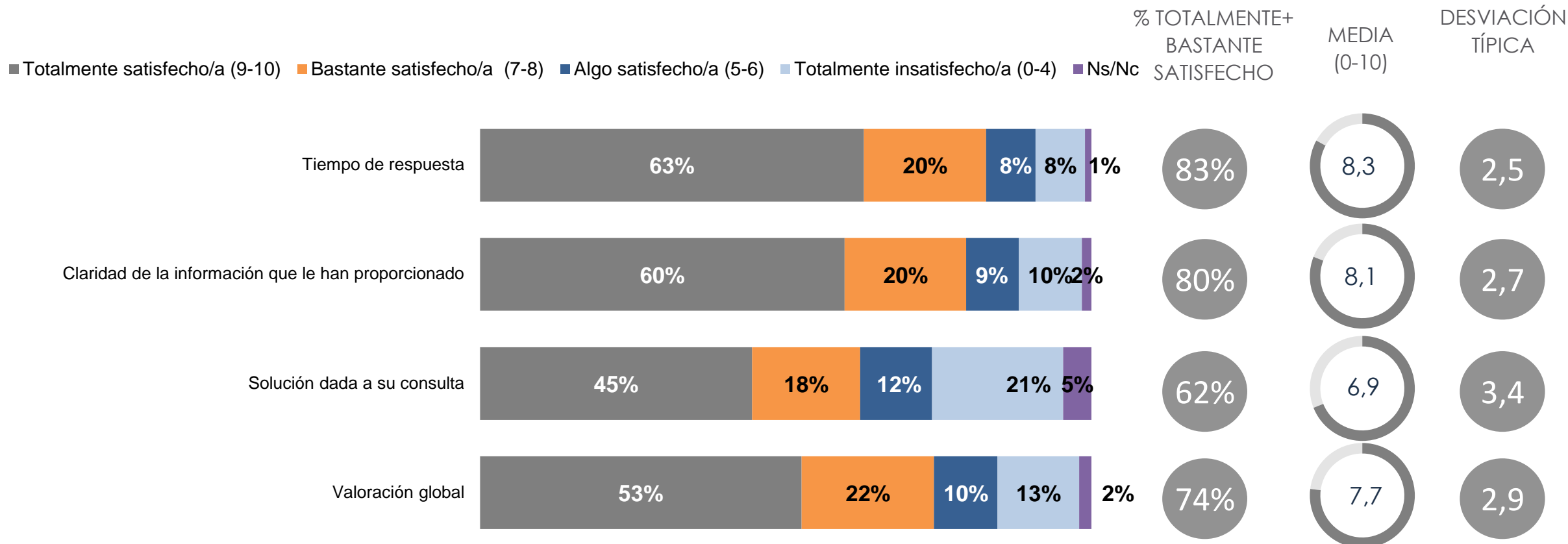


P.2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?



Entre los usuarios que han realizado su consulta a través de medios digitales encontramos un **45% de hombres y un 53% de mujeres.**

Siendo también **mayoritaria la presencia de residentes en la ciudad de Madrid (79%).**

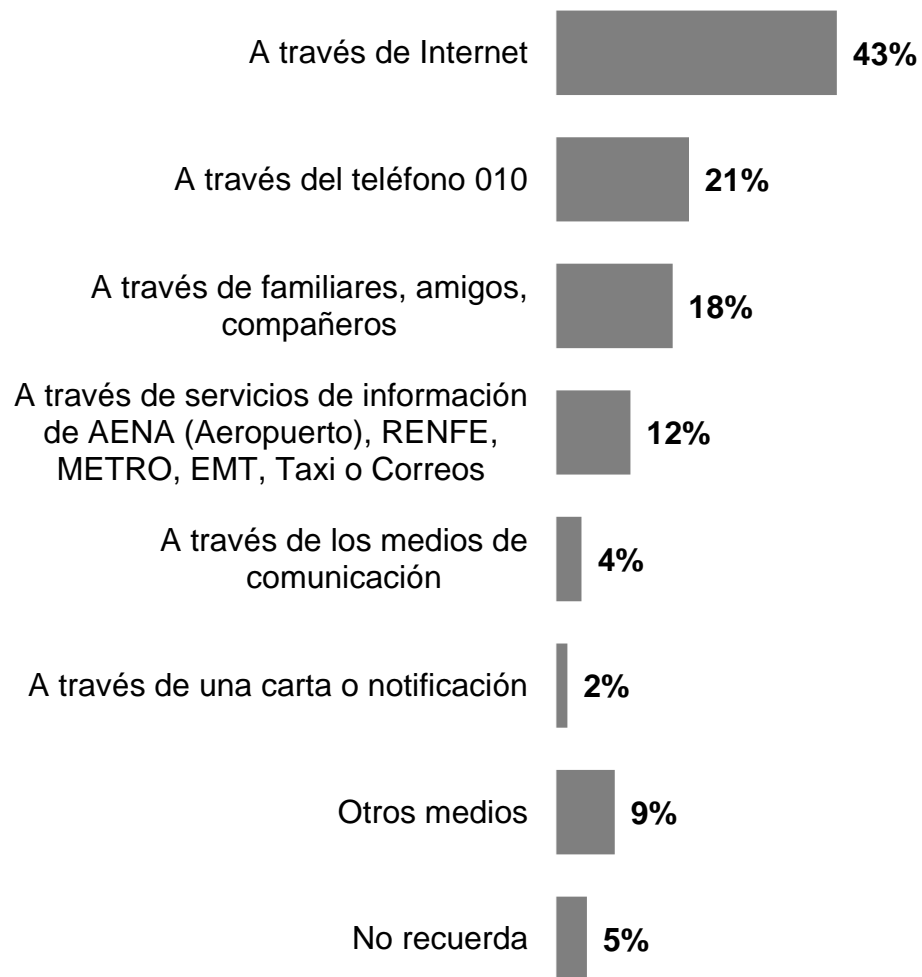


El **74%** de los usuarios están bastante o muy satisfechos (7-10) con la atención recibida a la consulta que han efectuado.

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 por algo menos de 2 de cada 3 usuarios.

(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

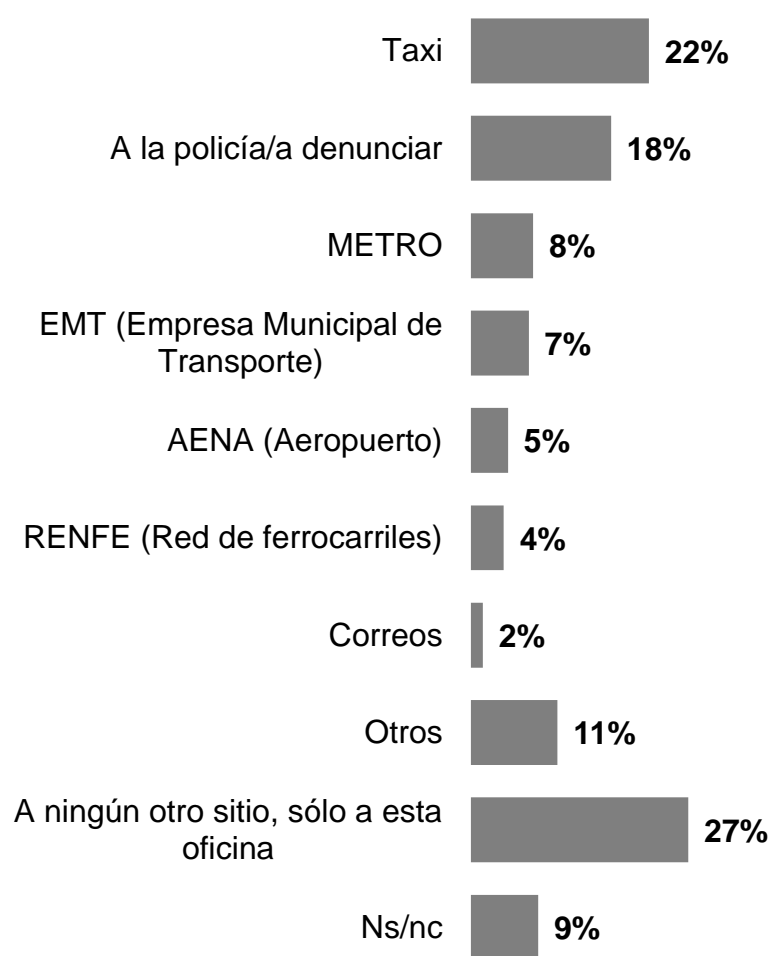


La mayor parte de quienes han realizado alguna consulta a través de medios digitales, han conocido el servicio a través de internet (43%).

En segundo lugar el conocimiento del servicio proviene del 010 (21%) o del boca a boca (a través de familiares, amigos, etc.) (18%).

(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

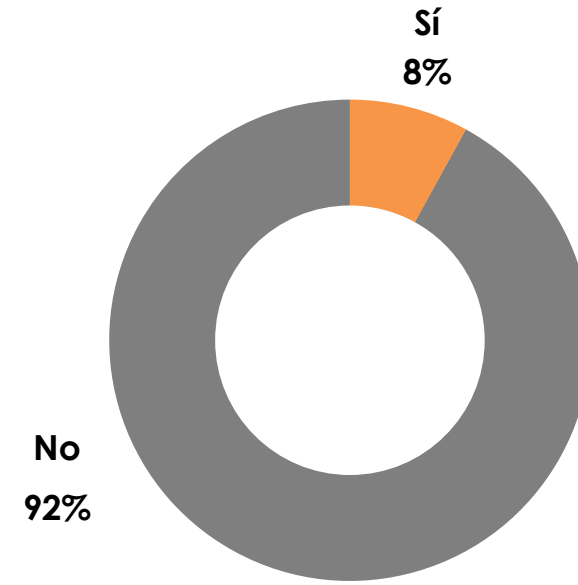
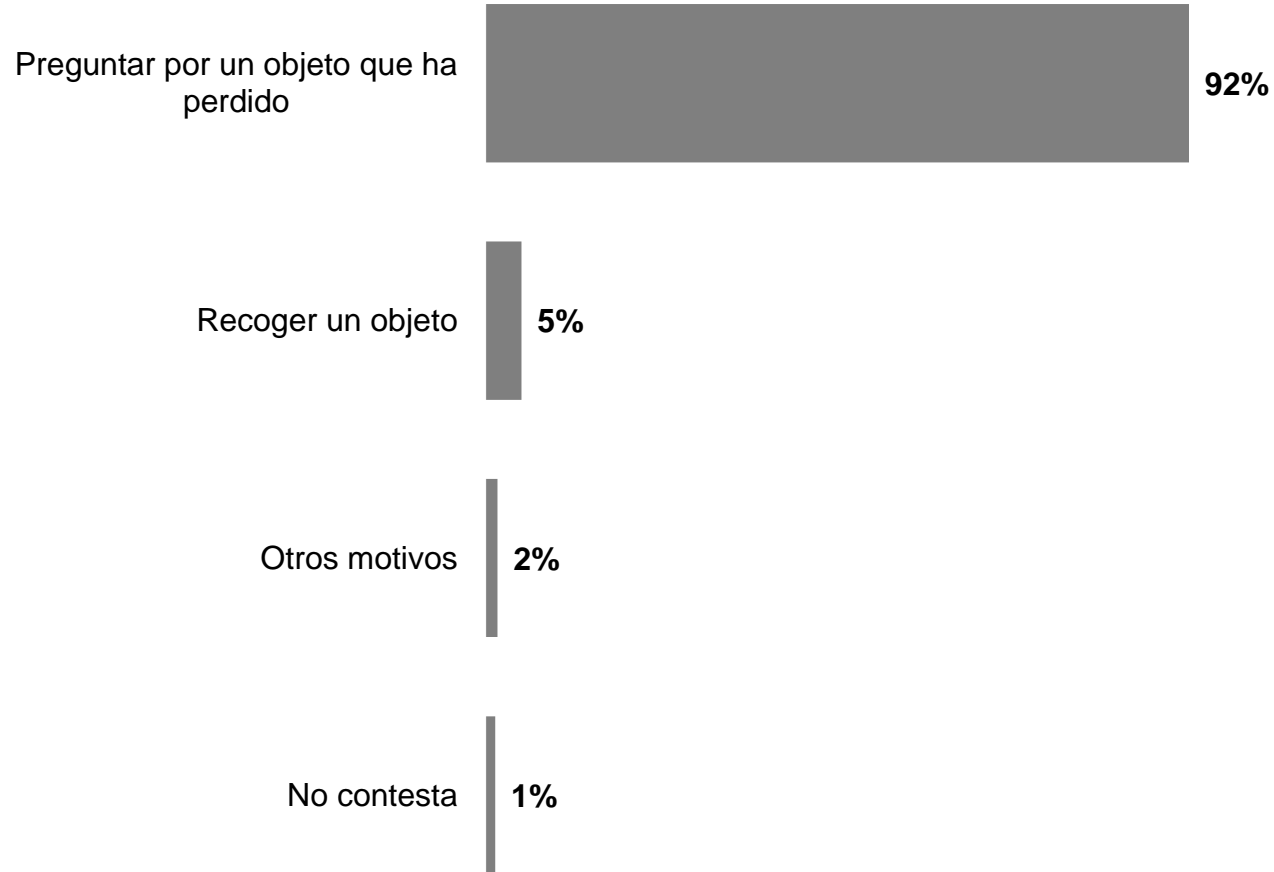


Un **27%** de los usuarios no se han dirigido a ninguna otra entidad para consultar la información.

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, ¿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**.

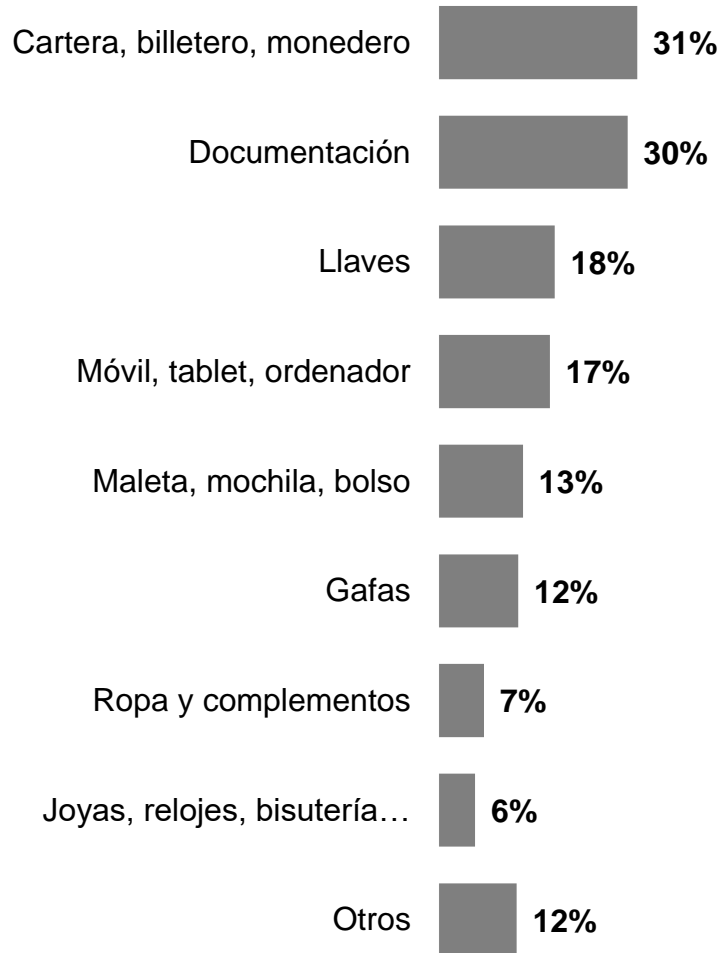
El **8% de estos tenían** dicho **objeto en la oficina**.

(P5) - ¿HA REALIZADO UNA CONSULTA A LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS 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



Para **recoger carteras, monederos, billeteros y documentación** es a lo que mayoritariamente se han dirigido a la oficina los usuarios presenciales del servicio.

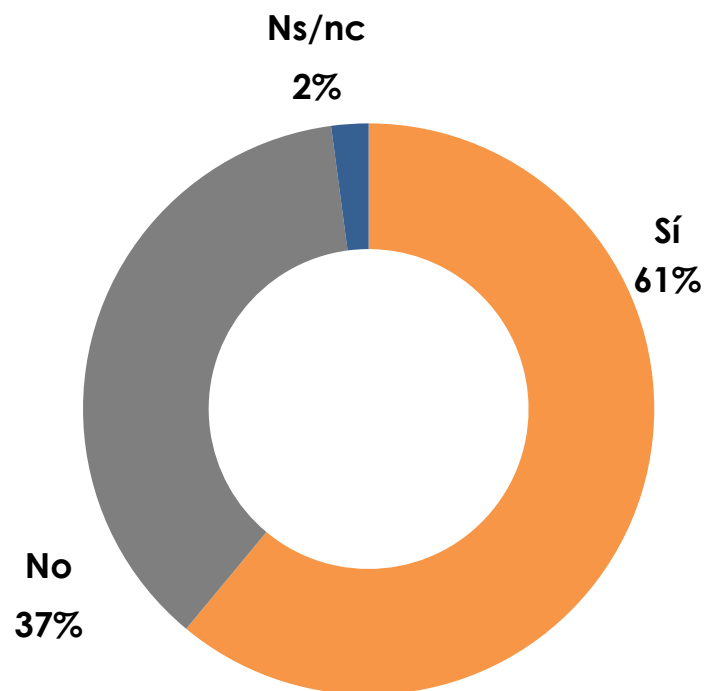
En **segundo lugar**, se han recogido **llaves o dispositivos electrónicos** (Tablet, móviles, ordenadores...).

En **tercer lugar**, se recogen **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.

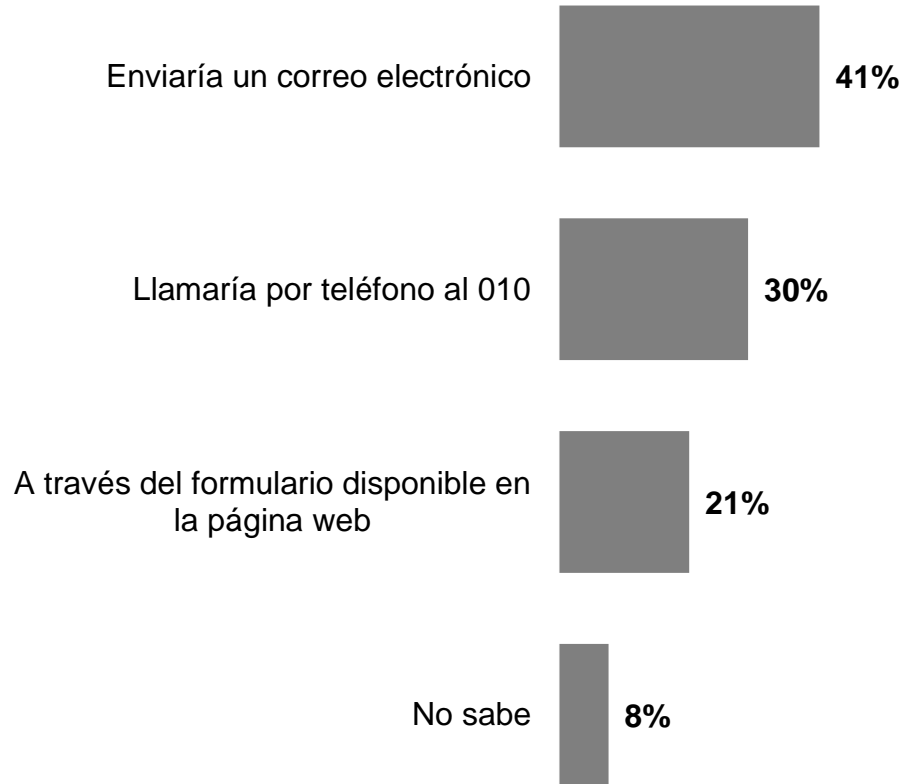
Llamando al teléfono gratuito 010



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.**

(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 volverá a realizar una consulta similar** el **41% de los usuarios** utilizarían el **correo electrónico** para realizarla.

En segundo lugar, el medio más usado sería el **teléfono 010** (30%).

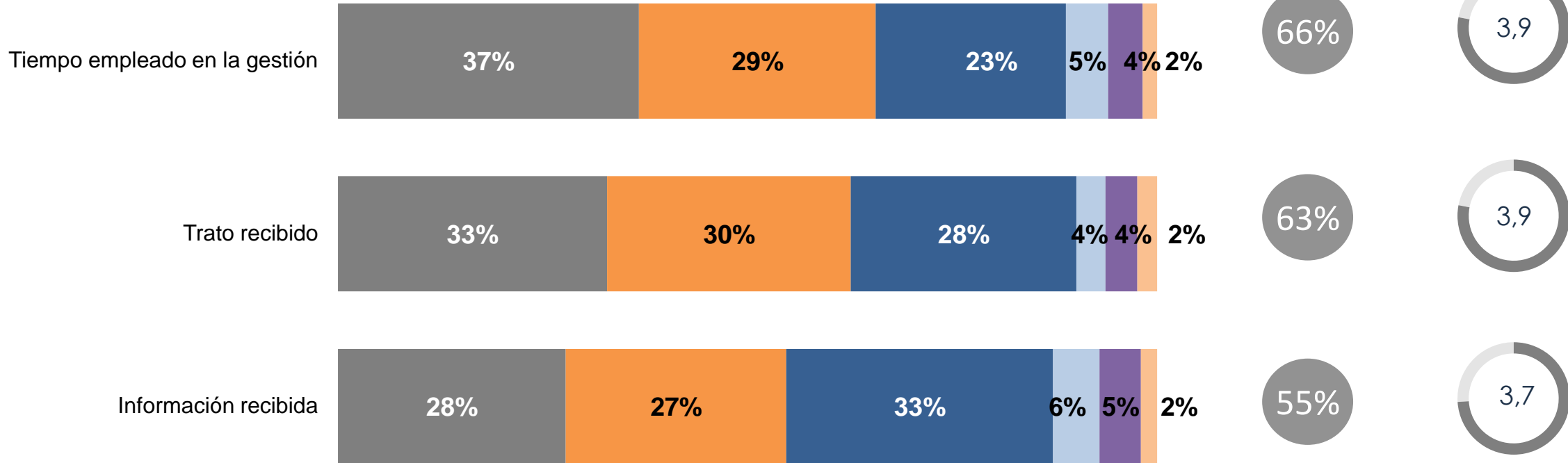
(P9) - SI TUVIERA QUE REALIZAR OTRA CONSULTA SIMILAR, ¿QUÉ MEDIO UTILIZARÍA?

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

■ Mucho mejor de lo que esperaba (5) ■ Mejor (4) ■ Igual (3) ■ Peor (2) ■ Mucho peor de lo que esperaba (1) ■ Ns/Nc

% MUCHO+
MEJOR

MEDIA
(1-5)



Algo más del 60% de los usuarios **consideran mejor de lo que esperaban la atención recibida**, en cuanto al **tiempo empleado en la gestión y el trato recibido**.

Respecto a la **información recibida solo algo más de la mitad han visto superadas sus expectativas**.

(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 realizado su consulta a través de los medios digitales



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 telefónica, la atención recibida (trato o respuesta recibida) y la mejora del sistema de avisos automáticos** sobre objetos encontrados.

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

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