

PRESENTACIÓN (SÓLO CATI): Buenos días/tardes, mi nombre es _____, le llamo de la empresa Simple Lógica, contratada por el Ayuntamiento de Madrid para la realización de una encuesta de satisfacción. Le informamos de que esta encuesta se realiza con la finalidad de mejorar la prestación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y se hace de forma voluntaria entre las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (generales y tributarias) cuyo dato de teléfono está recogido en dicho sistema y cuyo responsable es la Dirección General de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid. Le informamos que si no desea participar en la encuesta y no quiere seguir recibiendo llamadas, puede oponerse directamente en este momento"

¿Podría contestarme unas preguntas? Sólo serán unos minutos:

P.1.- ¿Cómo conoció la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones?

| | |
|---|----|
| Por la página web del Ayuntamiento | 1 |
| Por el teléfono de atención 010 | 2 |
| Por otro servicio municipal, por ejemplo: Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal... | 3 |
| Por conocidos, amigos, familiares | 4 |
| Por campañas de comunicación municipales | 5 |
| Redes Sociales (twitter, facebook...) | 6 |
| Buscando en internet (buscadores y correo) | 7 |
| Otros medios (ESPECIFICAR:_____) | 8 |
| NS/NC | 99 |

P.2.- Usted presentó -al menos- una sugerencia /reclamación/felicitación (personalizar según campo TipoSolicitud –columna D- de la BBDD) de manera presencial/ por teléfono/ telemáticamente/ por correo postal (personalizar según campo TipoCanalEntrada –columna F- de la BBDD). Además de esta forma ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?

| | |
|----------------|----|
| Sí | 1 |
| No (PASA A P3) | 2 |
| NS/NC | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P2

P.2.a.- ¿Cuál de estas? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE) (Eliminar opción campo canal entrada –columna Q- de la BBDD))

| | |
|---|----|
| Página web | 1 |
| Teléfono de Atención 010 | 2 |
| De manera presencial en una Oficina de Atención a la Ciudadanía | 3 |
| En registro electrónico | 4 |
| En otra dependencia municipal | 5 |
| Por correo postal | 6 |
| NS/NC | 99 |

A TODOS

P.3.- Según su experiencia al haber utilizado este servicio, valore por favor su satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos del mismo:
Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Facilidad en la presentación de sugerencias y reclamaciones | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Tiempo de respuesta | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Personalización de la respuesta | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Claridad de la respuesta | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| Funcionamiento del sistema | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

P.4.- ¿Ha servido su sugerencia o reclamación para mejorar el aspecto del servicio o actividad pública que la motivó?

| | |
|--------------|----|
| Totalmente | 1 |
| Parcialmente | 2 |
| No | 3 |
| NS/NC | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4

P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta del Sistema?
(Nos referimos a la respuesta del Sistema SyR, no al asunto que motivó realizar la sugerencia/reclamación).

| | |
|----------------|----|
| Sí | 1 |
| No (PASA A P5) | 2 |
| NS/NC | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P4a

P.4.b.- ¿En la respuesta se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?

| | |
|-------|----|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

A TODOS

P.5.- Desde que realizó su sugerencia/reclamación/felicitación (personalizar según campo TipoSolicitud –columna D- de la BBDD) hasta su resolución ¿Hizo algún seguimiento de ésta?

| | |
|----------------|----|
| Sí | 1 |
| No (PASA A P6) | 2 |
| NS/NC | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5

P.5.a.- ¿De qué modo hizo este seguimiento?

| | |
|--|----|
| Consulta en la página web del Ayuntamiento | 1 |
| A través del Teléfono de Atención 010 | 2 |
| En persona, en la Oficina de Atención a la Ciudadanía o en la Dependencia en donde presentó la solicitud | 3 |
| Otros (ESPECIFICAR:____) Ya incluido en 2018 | 97 |
| NS/NC | 99 |

A TODOS

P.6.- A continuación, valore la **utilidad** del servicio de sugerencias y reclamaciones. Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada útil y 10 muy útil

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/nc |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Utilidad | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

P.7.- ¿Volvería a utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

| | |
|-------|----|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

P.8.- ¿Recomendaría el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid a otras personas?

| | |
|-------|----|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

A TODOS

P.9.- Si considera toda su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, indique su grado de **satisfacción global**, de acuerdo con su valoración del conjunto del servicio. Utilice para ello una escala de 0 a 10 en la que 0 es nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/nc |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Conjunto del servicio | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

P.10.- Indique por orden de mayor a menor, cuál o cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración:
PREGUNTA ABIERTA

| |
|----------|
| 1ª _____ |
| 2ª _____ |
| 3ª _____ |

P.11.- Respecto a lo que usted esperaba ¿considera que el servicio recibido en el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ha sido mejor, igual o peor?

| | |
|--------------------------|----|
| Mejor de lo que esperaba | 1 |
| Igual de lo que esperaba | 2 |
| Peor de lo que esperaba | 3 |
| NS/NC | 99 |

P.12.- En concreto, indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema de sugerencias y reclamaciones han sido mejores, iguales o peores de lo que esperaba:

| | Mejor | Igual | Peor | Ns/nc |
|---------------------------------|-------|-------|------|-------|
| La facilidad de presentación | 1 | 2 | 3 | 99 |
| El tiempo de respuesta | 1 | 2 | 3 | 99 |
| Personalización de la respuesta | 1 | 2 | 3 | 99 |
| La claridad de la respuesta | 1 | 2 | 3 | 99 |
| El funcionamiento del sistema | 1 | 2 | 3 | 99 |

P.13.- 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?

| | |
|-----------------|----|
| Sí | 1 |
| No (PASA A P14) | 2 |
| NS/NC | 99 |

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13

P.13.a.- ¿De qué Administraciones?

| | |
|---|----|
| Comunidad de Madrid | 1 |
| Otras Comunidades Autónomas (ESPECIFICAR:___) | 2 |
| Otros Ayuntamientos (ESPECIFICAR:___) | 3 |
| Otras (ESPECIFICAR:___) | 4 |
| NS/NC | 99 |

P.13.b.- Si compara el servicio de sugerencias con el de___ (respuesta P.13.a) Indique si considera el del Ayuntamiento de Madrid mejor, igual o peor

| | |
|-------|----|
| Mejor | 1 |
| Igual | 2 |
| Peor | 3 |
| NS/NC | 99 |

A TODOS

P.14.- Realice algún comentario y/o propuesta de mejora del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid:
PREGUNTA ABIERTA

| |
|--|
| <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
|--|

PERFIL DEL ENCUESTADO**SEXO:**

- Hombre
- Mujer

EDAD:

- Menor de 18
- Entre 18 y 24
- Entre 25 y 34
- Entre 35 y 44
- Entre 45 y 54
- Entre 55 y 64
- 65 o más
- No contesta

NACIONALIDAD:

- Española
- Extranjero de país miembro de la UE
- Extranjero de país No miembro de la UE
- No contesta

ESTUDIOS:

Indicar el nivel mayor de estudios que tiene

- Sin estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o bachillerato elemental
- FP de grado medio
- Bachillerato (superior o post ESO)
- FP de grado superior
- Universitarios
- Postgrado universitario

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y busca su primer empleo
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Jubilado, pensionista, retirado
- Realiza trabajo no remunerado
- Estudiante
- Labores domésticas
- Otra situación
- No contesta

RESIDENCIA:

- MADRID (EN ESTE CASO ENUMERAR TODOS LOS DISTRITOS PARA QUE EL ENCUESTADO SEÑALE UNO)
- OTRO MUNICIPIO. Cuál:

DISCAPACIDAD

El Ayuntamiento está comprometido con adaptar sus servicios, incluidos el de sugerencias y reclamaciones, para que puedan ser usados por todas las personas. Podría indicar si tiene alguna discapacidad reconocida (certificada).

- Sí
- No
- No sabe/No contesta

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.