




SIMPLE LÓGICA
Pl. Sta. M^a Soledad Torres Acosta, 2-4^o C
28004 Madrid
Tel.: 91 206 10 00 | Fax: 91 206 10 01

CUESTIONARIO N°

CUESTIONARIO 21123-20022-54261
(22/09/2021)

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 y Calidad 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
No Sabe/No Contesta	99

P.2.- Usted presentó -al menos- una sugerencia /reclamación/felicitación/petición de información tributaria (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?

Si	1
No (PASA A P3)	2
No Sabe/No Contesta	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
No Sabe/No Contesta	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	99
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?

Si	1
Solo de manera parcial	2
No	3
No Sabe/No Contesta	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 o 3 EN P4

P.4.a.- ¿Ha recibido una respuesta como contestación a la solicitud que presentó aunque no sea la esperada?

(Nos referimos a la respuesta del Sistema SyR, no si en ella se soluciona de la manera que usted deseaba el asunto que motivó realizar la sugerencia/reclamación).

Si	1
No (PASA A P5)	2
No Sabe/No Contesta	99



SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P4a

P.4.b.- ¿En la respuesta se ha atendido a su petición?

Si	1
No	2
Solo de manera parcial	3
No Sabe/No Contesta	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 (NO) EN P4b

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

Si	1
No	2
Solo de manera parcial	3
No Sabe/No Contesta	99

A TODOS

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

Si	1
No (PASA A P6)	2
No Sabe/No Contesta	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 (SI) EN P5

P.5.a.- ¿Cuál fue el principal modo con el que 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: _____)	97
No Sabe/No Contesta	99

A TODOS

P.6.- A continuación, valore la utilidad del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid
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	No
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?

Si	1
No	2
No Sabe/No Contesta	99

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

Si	1
No	2
No Sabe/No Contesta	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.

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	No
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:

Por favor, resuma brevemente distinguiendo las tres principales razones

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
No Sabe/No Contesta	99

P.12.- De nuevo, respecto a lo que usted esperaba, indique si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid han sido mejores, iguales o peores:

	Mejor	Igual	Peor	No sabe/No
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?

Si	1
No (PASA A P14)	2
No Sabe/No Contesta	99

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 EN P13

P.13.a.- ¿De qué Administración es el último servicio de sugerencias y reclamaciones que utilizó?

Comunidad de Madrid	1
Otras Comunidades Autónomas (ESPECIFICAR:___)	2
Otros Ayuntamientos (ESPECIFICAR:___)	3
Otras (ESPECIFICAR:___)	4
No Sabe/No Contesta	99

P.13.b.- Si compara el servicio de sugerencias y reclamaciones con el de (respuesta p13a) Indique si considera el del Ayuntamiento de Madrid mejor, igual o peor

Mejor	1
Igual	2
Peor	3
No Sabe/No Contesta	99

A TODOS

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

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.