

**CUESTIONARIO 23125-23042-70743
(18/09/2023)**

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 (SÍ) 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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN ≤4 EN P3.1 (Facilidad)

P.3.a.- ¿Cuál es el principal motivo por el que no le resultó fácil acceder al sistema SyR?

Por favor, indique brevemente
PREGUNTA ABIERTA

A TODOS

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 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
NS/NC	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
NS/NC	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
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?

Si	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:_____)	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?

Si	1
No	2
NS/NC	99

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

Si	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.- A QUIENES CONTESTAN P9<9 ¿Por qué no ha valorado mejor la satisfacción del servicio?

A QUIENES CONTESTAN P9≥9 ¿Cuáles son sus razones principales para otorgar su valoración?

Para cuestionario telefónico (CATI): Por favor, indique brevemente y por orden de importancia, las 3 razones principales para su valoración
RESPUESTA ESPONTÁNEA (NO SUGERIR), CODIFICAR EN LISTADO Y SI NO SE IDENTIFICA CON NINGUNA, GRABAR RESPUESTA EN "OTROS"

Para cuestionario online (CAWI): Por favor, lea con atención la lista siguiente y puntúe las 3 razones principales para su valoración, 1 para la más importante, 2 para la segunda y 3 para la tercera.

Listado para quienes P9<9

	1ª RAZÓN	2ª RAZÓN	3ª RAZÓN
La falta de eficacia en la resolución de las incidencias	1	2	3
La falta de interés en el asunto comunicado	1	2	3
La poca accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio	1	2	3
El tiempo excesivo en la resolución de la incidencia	1	2	3
El tiempo excesivo en recibir la respuesta	1	2	3
La utilización de respuestas estándar	1	2	3
Respuestas incompletas o irrelevantes	1	2	3
La poca claridad en las respuestas	1	2	3
Otra razón (ESPECIFICAR_____)	1	2	3

Listado para quienes P9≥9

	1ª RAZÓN	2ª RAZÓN	3ª RAZÓN
La eficacia en la resolución de las incidencias	1	2	3
El interés en el asunto comunicado	1	2	3
La accesibilidad o facilidad para utilizar el servicio	1	2	3
La rapidez en la resolución de la incidencia	1	2	3
La rapidez en recibir la respuesta	1	2	3
La personalización de respuestas, que no se utilicen modelos	1	2	3
La respuesta completa, que responde a todas las cuestiones planteadas	1	2	3
La claridad en las respuestas	1	2	3
Otra razón (ESPECIFICAR_____)	1	2	3

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?

Si	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 p13a 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:
Por favor, indíquelo 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.