

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes. Soy _____, entrevistador/a de XXXX, un Instituto de Investigación. Estamos realizando un Estudio sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?

Objeciones:

(No tengo tiempo)- Le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.

Aclaraciones:

(¿Por qué se ha dirigido a mí?)- Hemos realizado una selección aleatoria entre las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en el Ayuntamiento de Madrid.

(¿Me comprometo a algo?)- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán anónimas y están sujetas al secreto estadístico..

Sí.....1 → PASAR A P.1

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

Sus respuestas están sujetas al secreto estadístico y únicamente serán tratadas globalmente, siendo su única finalidad mejorar el servicio ofrecido. Gracias, muy amable, comenzamos:

P.1 ¿Ha presentado alguna sugerencia, reclamación o felicitación en el Ayuntamiento de Madrid en el último año?

Sí	1	→ Pasar a P.2
No	2	→ FINALIZAR Y AGRADECER

P.2 ¿En concreto qué ha presentado?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Sugerencia	1
Reclamación	2
Felicitación	3

P.3 ¿Cuántas sugerencias, reclamaciones o felicitaciones ha interpuesto en el último año en el Ayuntamiento de Madrid?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Una	1
Dos	2
Tres	3
Cuatro	4
Más de cuatro	5
No recuerda (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.4 ¿Cómo conoció la existencia de este servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Por conocidos o familiares	1	Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid	8
Por compañeros de trabajo	2	Por otro servicio municipal: Oficina de Atención al Ciudadano, munimadrid.es o Junta de Distrito	9
Por anuncios	3	Por otro teléfono de información (11811...)	10
Por Internet	4	Lo conoce desde hace años	11
Por el teléfono 010	5	Otro medio: Cuál _____	98
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres...)	6	No sabe/No contesta	99
Por el recibo de impuestos	7		

CANALES DE INFORMACIÓN

P.5 ¿Dónde interpuso la última sugerencia, reclamación o felicitación?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

En las oficinas de atención al ciudadano	1
Teléfono 010	2
Internet www.munimadrid.es	3
Registro	4

P.6.a ¿Sabe si la sugerencia, reclamación o felicitación que ha realizado puede interponerse a través de otro canal (de alguna otra forma)?

Sí	1	→	P.6.b ¿De cuál / es? RESPUESTA MÚLTIPLE		
No	2	→ Pasar a P.7.a	Oficina de Atención al Ciudadano		1
			010 (atención telefónica)		2
			Munimadrid.es (página Web)		3
			Registro		4
			Ns/Nc		9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.6.a

P.6.c.- ¿Por qué ha elegido realizar la sugerencia, reclamación o felicitación a través de este canal y no de otro (otra forma)?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Otros motivos. Especificar:.....	5
Ns	8
Nc	9

A TODOS

SÓLO SI CÓDIGO 16 4 EN P.5

P.7.a- Por favor, indique el nivel de satisfacción, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 “muy insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que ha recibido del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

ATENCIÓN: TRASMITIR AL ENTREVISTADO QUE SATISFACCIÓN NO TIENE QUE SER NECESARIAMENTE LA MÁXIMA EN TODOS LOS ASPECTOS

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 23 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS	NC
EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE LA SATISFACCIÓN RESPECTO A...													
3.1 Orden y limpieza de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.2 Confort durante la estancia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.3 Sistema de gestión de las colas de espera (aclarar: sistema con números, display para ver cuando llaman a su número, ventanilla a la que dirigirse)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.4 Direccionamiento eficaz	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.5 Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO...													
3.6 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.7 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.8 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.9 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (PERSONAL DE LA ESTANCIA A LA QUE LE HAN DIRIGIDO)													
3.10 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.11 Capacidad de diálogo y comunicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.12 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA POR PARTE DEL SERVICIO...													
3.13 Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.14 Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.15 Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.16 Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA FIABILIDAD Y EFICACIA													
3.17 Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.18 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.19 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO													
3.20 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.21 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.22 Coherencia de la información solicitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.23 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.5

P.7.b- Por favor, indique el nivel de satisfacción, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 "muy insatisfecho" y 10, "muy satisfecho") que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que ha recibido del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

ATENCIÓN: TRASMITIR AL ENTREVISTADO QUE LA IMPORTANCIA NO TIENE QUE SER NECESARIAMENTE LA MÁXIMA EN TODOS LOS ASPECTOS

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 13 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Nada importante	Muy importante	NS	NC
VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO...													
3.6 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.7 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.8 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.9 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA POR PARTE DEL SERVICIO...													
3.13 Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.15 Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.16 Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA FIABILIDAD Y EFICACIA													
3.18 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.19 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA SATISFACCIÓN OBTENIDA RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO													
3.20 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.21 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.22 Coherencia de la información solicitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.23 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SÓLO SI CÓDIGO 3 EN P.5

P.7.c- Por favor, indique el nivel de satisfacción, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 “muy insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que ha recibido del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

ATENCIÓN: TRASMITIR AL ENTREVISTADO QUE LA IMPORTANCIA NO TIENE QUE SER NECESARIAMENTE LA MÁXIMA EN TODOS LOS ASPECTOS

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 20 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS	NC
EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE, POR FAVOR													
3.24 Apariencia inicial de la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.25 Contenidos de acuerdo a las necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.26 Menús y navegación visualmente atractivos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.27 Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.28 Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.29 Utilidad del buscador interno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA FIABILIDAD DE LA WEB RESPECTO A...													
3.30 Solución de trámites en tiempo real	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.31 Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.32 Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web (Capacidad de mejora)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.33 Requerimientos técnicos mínimos para navegar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA													
3.34 Presencia de la Web en buscadores (google, Yahoo...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.35 Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.36 Interactividad (existencia de cuestionarios, votaciones,...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON SEGURIDAD POR PARTE DE LA WEB RESPECTO A...													
3.37 Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.38 Utilidad de los mensajes que guían la navegación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.39 Sencillez a la hora de realizar los trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.40 Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes,...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA FIABILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO RESPECTO A													
3.41 Claridad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.42 Corrección de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.43 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

A TODOS

P.8.a ¿Sobre qué materia interpuso la sugerencia, reclamación o felicitación?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Padrón municipal de habitantes (petición de certificado de empadronamiento, justificantes y volantes)	1
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	3
Cita Previa	4
Alumbrado	5
Cultura	6
Deportes	8
Educación y Juventud	9
Limpieza	10
Mobiliario urbano	11
Multas, tráfico y grúas	12
Obras y vía pública	13
Policía	14
Ruido	15
Sanidad / Salud	16
Servicios sociales	17
Urbanismo	18
Zonas verdes y parques	19
Otros servicios. Especificar:	97
No sabe	98
No contesta	99

P.8.b ¿Cuál fue el motivo para interponer la sugerencia, reclamación o felicitación?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Trato descortés/Trato cortés	1
Trato inadecuado/Trato adecuado	2
Falta de calidad del servicio/Alta calidad del servicio	3
Mal estado de las instalaciones/Buen estado de las instalaciones	4
Mal funcionamiento de los equipamientos municipales/Buen funcionamiento de los equipamientos municipales	5
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.9 Interponer la sugerencia, reclamación o felicitación le resultó...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Muy difícil	1
Difícil	2
Fácil	3
Muy fácil	4
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.10.a ¿Obtuvo algún tipo de respuesta a su sugerencia, reclamación o felicitación?

Sí	1	→ Pasar a P.10.b
No	2	→ Pasar a P.11.a
NS / NC	3	→ Pasar a P.11.a

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.10.a

P.10.b ¿A través de qué medio recibió esa respuesta?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Correo electrónico	1
--------------------	---

Correo ordinario	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.10.c ¿Cuánto tardaron en responder a su sugerencia, reclamación o felicitación?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Menos de 15 días	1	→ Pasar a P.10.d
De 15 a 30 días	2	→ Pasar a P.10.d
Entre 1 y 3 meses	3	→ Pasar a P.10.d
Más de 3 meses Especificar tiempo días	4	→ Pasar a P.10.d
No recuerda (no leer)	8	→ Pasar a P.11.a
No contesta (no leer)	9	→ Pasar a P.11.a

P.10.d ¿Ese tiempo de respuesta le pareció?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Adecuado	1
Excesivo	2
No contesta (no leer)	9

P.10.e Diría que la resolución dada a la sugerencia, reclamación o felicitación efectuada fue...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Total	1
Parcial	2
No se ha resuelto ni parcial ni totalmente	3
No contesta (no leer)	9

A TODOS

P.11.a ¿Ha realizado usted algún tipo de seguimiento de la sugerencia, reclamación o felicitación presentada?

Sí	1	→ Pasar a P.11.b
No	2	→ Pasar a P.12
No contesta	9	→ Pasar a P.12

SÓLO SI CÓDIGO "1" EN P.8.a

P.11.b ¿De qué manera ha hecho seguimiento de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha interpuesto?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Seguimiento telefónico a través del 010	1
Consulta en la Web de munimadrid.es	2
Personándose en las oficinas	3
No contesta (no leer)	9

VALORACIONES GENERALES

A TODOS

P.12.a En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

Por favor, utilice una escala del 0 al 10 donde 0 es “Muy Insatisfecho” y 10, “Muy satisfecho”.

RESPUESTA ÚNICA

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS / NC
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

PASAR A P.9.b

SÓLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.12.a

P.12.b ¿Cuál son sus principales razones para otorgar esta valoración?

.....

.....

A TODOS

P.13.- En general, ¿diría usted que el servicio que presta este servicio de Sugerencias y Reclamaciones actualmente es: mucho mejor, algo mejor, igual, algo peor o mucho peor, del que prestaba el año pasado? RESPUESTA ÚNICA

Mucho mejor	1	Algo peor	4
Algo mejor	2	Mucho peor	5
Igual	3	NS / NC	9

P.14.a- Por favor, valore ahora de 0 a 10 la utilidad de este servicio. RESPUESTA ÚNICA

	Nada útil	Muy útil	NS / NC
Utilidad de este servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

P.14.b- ¿Ha puesto alguna reclamación, sugerencia o felicitación sobre este servicio Sugerencias y Reclamaciones? RESPUESTA MÚLTIPLE

Reclamación	1
Sugerencia	2
Felicitación	3
Ninguna de éstas	9

P.15.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre el servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

.....

.....

Ninguna	7
Ns	8
Nc	9

P.16.- Si volviera a tener que realizar alguna sugerencia, reclamación o felicitación similar, ¿volvería a utilizar este servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Seguramente sí	1
Probablemente sí	2
Probablemente no	3
Seguramente no	4
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.17.-¿Recomendaría usted este servicio de Sugerencias y Reclamaciones a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre servicios de sugerencias y reclamaciones?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Seguramente lo recomendaría	1
Probablemente lo recomendaría	2
Probablemente no lo recomendaría	3
Seguramente no lo recomendaría	4
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

BENCHMARKING

A TODOS

P.18.a- En el último año, sin tener en cuenta el servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado algún otro servicio de sugerencias y reclamaciones de organismos públicos?

Sí	1	→ PASAR A P.18.b
No	2	→ Pasar a DC.1

P.18.b ¿Cuál / es?		P.18.c Comparando el servicio recibido en ese Servicio de Sugerencias y Reclamaciones con el del Ayuntamiento de Madrid Diría que el servicio recibido en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue... ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA			
		Mucho peor	Peor	Mejor	Mucho mejor
Comunidad de Madrid	1	1	2	3	4
Otros ayuntamientos (especificar).....	2	1	2	3	4
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	3	1	2	3	4
Otros (especificar).....	4	1	2	3	4
No recuerda	5	1	2	3	4
No contesta	9				

DATOS DE CLASIFICACIÓN

DC.1.- La sugerencia, reclamación o felicitación que ha realizado es de carácter...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Particular	1
Profesional	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

DC.2.- ¿Con qué frecuencia interpone una sugerencia, reclamación o felicitación al Ayuntamiento de Madrid?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ha sido la primera vez	1	Mensualmente	6
Diariamente	2	Ocasionalmente	7
Dos veces por semana	3	No sabe (no leer)	8
Semanalmente	4	No contesta (no leer)	9
Un par de veces al mes	5		

DC.3.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona este servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1
El Ayuntamiento de Madrid	2
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3
Una empresa privada	4

El Gobierno de España	5
Otros Ayuntamientos	6
Otros:	7
Ns/Nc	9

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

DC.4.-Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.5.-¿Podría decirme su edad?

ENTREVISTADOR: Indicar número exacto de años: y codificar en la siguiente tabla

Menor de 25 años	1
Entre 25 y 44 años	2
Entre 45 y 64 años	3
65 ó más años	4
NC	9

DC.6.- Usted es de nacionalidad...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Española	1
Extranjera de país miembro de la UE	2
Extranjera de país FUERA de la UE	3
NC (no leer)	9

DC.7.- ¿Podría indicarme su país de origen?

España	1
Otros países (especificar).....	2
NC	9

DC.8.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1
Ocupado por cuenta ajena	2
Desempleado y busca su primer empleo	3
Desempleado y ya ha trabajado antes	4
Jubilado, pensionista, retirado	5
Realiza trabajo no remunerado	6
Estudiante	7
Ama de casa	8
NC (no leer)	9

DC.9.- -¿En qué distrito o municipio reside?

Madrid capital: (DISTRITOS):

. Arganzuela	1
. Barajas.....	2
. Carabanchel	3
. Centro	4
. Ciudad Lineal.....	5
. Chamartín.....	6
. Chamberí.....	7
. Fuencarral-el Pardo	8
. Hortaleza.....	9
. Latina	10
. Moncloa-Aravaca	11
. Moratalaz	12
. Retiro	13
. Salamanca.....	14
. San Blas.....	15
. Tetuán.....	16
. Usera	17
. Vallecas (Puente de).....	18
. Vallecas (Villa de).....	19
. Vicálvaro	20
. Villaverde	21
. Otros municipios (especificar).....	98
. NS/NC	99

Nombre del entrevistado:

Teléfono del entrevistado:

Fecha de realización de la entrevista:

Nombre del entrevistador:

