

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS QUE HAN UTILIZADO EL
SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE
MADRID (TELEFÓNICA)**

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es xxxxxxx, entrevistador/a de la empresa QUOTA RESEARCH de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio de sugerencias y reclamaciones con la finalidad de mejorar su funcionamiento. Como usted ha presentado una reclamación/sugerencia/felicitación¹ en el último año, es muy importante conocer su opinión sobre este servicio.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas a la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y únicamente serán tratadas de manera global.

P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 10 minutos.

Sí.....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**
No.....2 → Finalizar y agradecer

P.1.- ¿Nos podría decir, en primer lugar, cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por conocidos o familiares	1
Por la web del Ayuntamiento de Madrid	2
Por el teléfono 010	3
Por otro servicio municipal: Oficina de Atención al Ciudadano, madrid.es o Junta de Distrito	4
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres...)	5
Otro medio: Cuál _____	6
No sabe	99

P.2.- ¿Cuántas sugerencias, reclamaciones o felicitaciones ha presentado en el Ayuntamiento de Madrid en los últimos 12 meses?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

	2.1 Sugerencias	2.2 Reclamaciones	2.3 Felicitaciones
Una	1	1	1
Dos	2	2	2
Tres	3	3	3
Cuatro	4	4	4
Más de cuatro	5	5	5
No recuerda (no leer)	8	8	8
No contesta (no leer)	9	9	9

¹ Personalizar según el dato que conste en la base de datos de Sugerencias y Reclamaciones

PROGRAMAR EL SIGUIENTE TEXTO PARA QUE SEA LEIDO POR EL ENCUESTADO:

A CONTINUACIÓN, SE LE VA A PREGUNTAR SU OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN RELACIÓN A LA RECLAMACIÓN/SUGERENCIA/FELICITACIÓN QUE, SEGÚN NOS CONSTA, USTED PRESENTÓ EL DÍA XX DE XX DE ESTE AÑO, RELATIVA A MATERIA², CON EL SIGUIENTE TEXTO: (SI ES NECESARIO SE REPRODUCE LITERALMENTE EL TEXTO DE LA RECLAMACIÓN, PARA QUE EL ENTREVISTADO PUEDA IDENTIFICARLA CLARAMENTE)

P.3.- Usted presentó esta sugerencia/reclamación/felicitación PERSONALIZAR SEGÚN BASE DE DATOS de manera presencial/telefónica/página web PERSONALIZAR SEGÚN BASE DE DATOS.

**Además de esta forma, ¿Conoce usted alguna otra manera de presentarla?
PROGRAMADOR ELIMINAR DE ESTAS OPCIONES LA QUE APAREZCA EN LA BASE DE DATOS**

Sí	1	→ Pasar a P.3.b	P.3.b ¿De cuál / es? RESPUESTA MÚLTIPLE	
No	2	→ Pasar a P.4	madrid.es (página Web)	1
			010 (atención telefónica)	2
			Oficina de Atención al Ciudadano	3
			Cualquier registro	4
			No sabe	8
			No contesta	9

P.4. Si presentó una sugerencia/reclamación/felicitación de carácter tributario indique, por favor las causas que la motivaron. ENTREVISTADOR: RESPUESTA MÚLTIPLE

Atención al Contribuyente	1
Recaudación	2
Tasas y Precios Públicos	3
IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles)	4
IVTM (Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica)	5
IIVTNU (Plusvalía)	6
IAE (Impuesto de Actividades Económicas)	7
ICIO (Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras)	8

² Personalizar según el dato que obre en la base de datos

P.5.- Por favor, indique/marque (*ADECUAR AL LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN*) su nivel de satisfacción, utilizando una escala de 0 a 10 (*siendo 0 “muy insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”*) con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que ha recibido del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Línea Madrid

ENTREVISTADOR, LEER CADA ÍTEM Y MARCAR CÓDIGO. EN EL CASO DE QUE NO PUEDA VALORAR ESA AFIRMACIÓN, MARCAR CÓDIGO 88.

	Muy insatisfecho										Muy satisfecho	No puede valorar (88)	No contesta (99)
Facilidad para acceder al SYR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Confidencialidad que garantiza el SYR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Facilidad para entender y rellenar los formularios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Amabilidad y trato por parte del personal que le ha atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Sencillez del procedimiento establecido para presentar una sugerencia o reclamación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Tiempo que ha tardado en recibir una respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Personalización de la respuesta recibida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Claridad de la respuesta, utilizando un vocabulario comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
Respuesta recibida ha sido fiable y correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

P.6.A ¿Cree usted que su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Totalmente	1	No sabe	8
Parcialmente	2	No contesta	9
Nada ha mejorado	3		

P.6.B En caso de que haya respondido código 3 en P.7.A (*Nada ha mejorado*) ¿Ha recibido usted alguna respuesta en la que le explicasen porque no se podía resolver su petición?

Si	1
No	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.7.a Y usted, ¿realizó usted algún tipo de seguimiento de la sugerencia/reclamación/felicitación presentada? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Sí	1	→ Pasar a P.7.b
No	2	→ Pasar a P.8
No contesta	9	

SÓLO SI CÓDIGO “1” EN P.7.a

P.7.b ¿De qué manera hizo ese seguimiento?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA MÚLTIPLE

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

A TODOS

P.8.- Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del servicio de sugerencias y reclamaciones, siendo 0 que no le parece nada útil y 10 que le parece muy útil. ENTREVISTADOR: 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.9.- Si tuviera que realizar de nuevo una sugerencia, reclamación o felicitación, ¿volvería a utilizar este servicio de sugerencias y reclamaciones?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Si	1
No	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.10.-¿Recomendaría usted el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.11.- 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”.

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

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

P.12.- ¿Podría decirme, por orden de prioridad, cuál o cuales son sus principales razones para otorgar esta valoración?

ENTREVISTADOR ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO. MÁXIMO TRES RESPUESTAS.

1. _____

2. _____

3. _____

P.13.a.- Y en concreto, ¿podría decirme si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?

ENTREVISTADOR, LEER CADA ÍTEM Y MARCAR CÓDIGO. EN EL CASO DE QUE NO SEPA / NO QUIERA VALORAR ESA AFIRMACIÓN, MARCAR CÓDIGO 9.

	Mejor	Igual	Peor	No sabe	No contesta
El funcionamiento del sistema	3	2	1	8	9
El tiempo de respuesta	3	2	1	8	9
La respuesta que le han dado/que ha obtenido	3	2	1	8	9

P.13.b.- Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que el servicio recibido en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ha sido... ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Mejor de lo que esperaba	3
Igual que lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	1
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.14.a- 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? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Sí	1	→ PASAR A P.14.b
No	2	→ PASAR A P.15
No sabe (no leer)	8	→ PASAR A P.15
No contesta (no leer)	9	→ PASAR A P.15

P.14.b ¿De qué Administración/es? RESPUESTA <u>ESPONTÁNEA</u>		P.14.c Si compara el servicio de sugerencias y reclamaciones de (PROGRAMADOR: indique la administración que ha contestado el ciudadano), diría usted que el servicio del AYUNTAMIENTO DE MADRID es... ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA POR FILA				
		Mejor	Igual	Peor	Ns	Nc
Comunidad de Madrid	1	3	2	1	8	9
Otros ayuntamientos (especificar)	2	3	2	1	8	9
Otros (especificar).....	3	3	2	1	8	9
No sabe	8	→ PASAR A P.15				
No contesta	9	→ PASAR A P.15				

A TODOS

P.15.- Por último, ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

.....
.....

Ninguna	7
No sabe	8
No contesta	9

A CONTINUACIÓN LE VAMOS A HACER UNAS PREGUNTAS PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

P.16. -Género

Hombre	1
Mujer	2

P.17. ¿Podría decirme su edad?

PROGRAMADOR/ENTREVISTADOR: Que se pueda indicar número exacto de años: y codificar en la siguiente tabla

Menor de 18 años	1
Entre 18 y 24 años	2
Entre 25 y 44 años	3
Entre 45 y 64 años	4
65 ó más años	5
No contesta	9

P.18.- ¿Podría indicarme su país de nacimiento? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

España	1
Otros países (especificar).....	2
No contesta	9

P.19- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

No tiene estudios terminados	1	Arquitectura/ingeniería técnica	7
Educación primaria	2	Diplomatura	8
ESO o Bachiller elemental	3	Arquitectura/ingeniería superior	9
FP de grado medio	4	Licenciatura	10
Bachillerato LOGSE	5	Estudios de postgrado o especialización	11
FP de grado superior	6	No contesta	99

P.20. ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1	Realiza trabajo no remunerado	6
Ocupado por cuenta ajena	2	Estudiante	7
Desempleado y busca su primer empleo	3	Labores domésticas	8
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	Otra situación	9
Jubilado, pensionista, retirado	5	No contesta (no leer)	99

P.21.-¿En qué distrito o municipio reside? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Arganzuela	1	Moratalaz	12
Barajas	2	Retiro	13
Carabanchel	3	Salamanca	14
Centro	4	San Blas	15
Ciudad Lineal	5	Tetuán	16
Chamartín	6	Usera	17
Chamberí	7	Puente de Vallecas	18
Fuencarral-el Pardo	8	Villa de Vallecas	19
Hortaleza	9	Vicálvaro	20
Latina	10	Villaverde	21
Moncloa-Aravaca	11	Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
		No contesta	99

P.22.-El Ayuntamiento de Madrid está realizando un esfuerzo particular por adaptar y mejorar sus servicios de atención al ciudadano a las personas con discapacidad, ¿podría usted decirme si tiene algún tipo de discapacidad reconocida, sea física, psíquica o sensorial?

(ENTREVISTADOR: SI EL ENTREVISTADO NO ENTIENDE "DISCAPACIDAD RECONOCIDA", INDICARLE QUE SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD)

Sí	1
No	2
No contesta (no leer)	9

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.