

#### TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio cualitativo de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) 2018

#### ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Obtener información cualitativa relevante a través de la realización de grupos focales, escuchando a las personas participantes y analizando sus discursos para profundizar en las causas de insatisfacción y ayudar a establecer claves y estrategias de mejora en un sentido dual:

- Funcionamiento del sistema del SYR en sí.
- Valoración del servicio ofrecido.

#### MÉTODO DE RECOGIDA:

El estudio ha sido realizado a través del método de investigación cualitativa de grupos de discusión.

Se han formado seis grupos de discusión y se han llevado a cabo 6 sesiones de 2 horas de duración cada una, además de una entrevista en profundidad con dos participantes.

#### PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PARTICIPANTES:

Las personas seleccionadas para participar son personas que han realizado alguna sugerencia y/o reclamación en alguno de los ámbitos de estudio y periodos seleccionados y han puntuado, en una escala de 0 a 10, con un 6 o menos la valoración global del servicio. Además, todas ellas residen en Madrid capital.

La selección se ha realizado a partir de la base de datos de sugerencias y reclamaciones registradas de marzo a mayo de 2017. Para el ámbito de Sede Electrónica el periodo considerado ha sido de enero a junio de 2017.

Se han seleccionado personas que cumplen las siguientes condiciones:

- Haber presentado sugerencias o reclamaciones en el periodo y ámbito considerado.
- Haber utilizado el SYR y recibido una respuesta por parte del servicio.
- haber presentado menos de 4 incidencias.
- haber facilitado una vía de contacto.
- haber valorado con puntuaciones de 6 o menos al SYR.
- No tener relación laboral ni directa ni indirecta con el Ayuntamiento de Madrid.

Además, se ha tenido en cuenta que cumpliera con la diversidad de las variables más relevantes: presencia de personas de distinto sexo, grupos de edad, canal de entrada de la incidencia (presencial, telefónico y online) y distrito de residencia de Madrid.

#### PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

El trabajo de campo (sesiones con los seis grupos de discusión y la entrevista pareada) se ha celebrado del 3 al 16 de octubre de 2017.