

# INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Dirección General de Transparencia  
y Atención a la Ciudadanía  
Subdirección General de Sugerencias  
y Reclamaciones



**MADRID**

participación  
ciudadana,  
transparencia y  
gobierno abierto

**SIGMADOS**

# Índice

1	Introducción .....	3
2	Metodología.....	4
3	Análisis de resultados .....	5
3.1	Conocimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones .....	5
3.2	Funcionamiento y comunicación.....	7
3.3	Valoración del servicio .....	12
3.4	Evaluación global del servicio.....	15
3.5	Perfil de usuario .....	22
3.6	Expectativas y otras experiencias.....	31
3.7	Mejoras .....	37
4	Conclusiones .....	40
5	Anexo – Cuestionario .....	42

## 1 Introducción

El presente documento tiene la finalidad de presentar los resultados de la encuesta de satisfacción de los Usuarios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Para evaluar la satisfacción de los usuarios, y por tanto realizar una evaluación del Servicio General de Sugerencias y Reclamaciones, se realiza una encuesta de satisfacción anual. El presente documento recoge los resultados correspondientes al año 2015/2016 en el que se evalúa la satisfacción con dicho servicio de aquellos usuarios que han presentado una sugerencias, reclamación o felicitación y peticiones de información (en el caso de materias tributarias) entre septiembre del año 2015 y septiembre del presente año.

Dicho estudio de satisfacción entra dentro de los compromisos expuestos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid que se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 10 de mayo de 2012. En ese momento se encontraban en vigor otras dos Cartas de Servicios referidos a esta materia: la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del Organismo Autónomo de Madrid Salud, aprobadas el 18 de mayo y el 1 de junio de 2006 respectivamente. En agosto de 2014 se integran en la Carta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, y quedando derogadas las otras dos por acuerdo de la Junta de Gobierno.

## 2 Metodología

Para la realización de dicho estudio se estableció una muestra del 400 entrevistas a través de sistema CATI y 3000 encuestas online.

Se partía de un universo total de 51844 registros de sugerencias y reclamaciones realizadas desde el 1 de septiembre de 2015 al 31 de agosto de 2016.

Tras un proceso de depuración de aquellos usuarios únicos que habían realizado sugerencias o reclamaciones y la eliminación de aquellos que carecían de medios de contacto, se partió de una base total de 36342 casos, de los cuales 17137 correspondían a registros presenciales y telefónicos y 19205 a sugerencias y reclamaciones realizadas online (internet o internet móvil).

Tras la realización de la labor de campo se consiguieron las 400 entrevistas de carácter telefónico y un total de 5261 encuestas online (lo cual supone un incremento de 2261 entrevistas respecto a la muestra planificada en el diseño del estudio). Por lo tanto, la muestra total alcanzó los 5661 casos lo cual permite trabajar un margen de error total de  $\pm 1,22$  y un nivel de confianza del 95,5%.

Tanto la encuesta telefónica como la encuesta online, tuvieron un cuestionario común, y variaba según el tipo de gestión realizada por el usuario (felicitación, petición de información, sugerencias o reclamación).

Los datos presentados en este estudio se encuentran ponderados según el canal de entrada (telefónico/presencial o internet), si la sugerencia o reclamación obtuvo respuesta o no y según el tipo de reclamación (generales o tributarias) y las materias y submaterias correspondientes<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> En las tablas sucesivas que se exponen en este informe los porcentajes se encuentran ponderados, sin embargo, las bases de dichas tablas corresponden a los datos reales de la muestra obtenida.

## 3 Análisis de resultados

### 3.1 Conocimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El primer elemento a analizar es la forma en la que los usuarios conocen el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR a partir de ahora) del Ayuntamiento de Madrid. Tal y como se muestra en el gráfico, casi la mitad de los usuarios tienen conocimiento del Sistema de SyR a través de la página web del Ayuntamiento de Madrid.

Las siguientes dos fuentes de información más frecuentes son el teléfono de atención 010 (19,8%) y a través de amigos, familiares, compañeros de trabajo, etcétera (12,1%).



Gráfico 1 ¿Cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

\*Nota: En el gráfico se muestran aquellas categorías que obtuvieron más de un 1% de las respuestas.

Aunque gran parte de los usuarios (el 35,0%) no conoce otra forma de gestionar una sugerencia o reclamación, excepto la que utilizaron para realizar su gestión, la tabla nos muestra que de aquellos que realizaron la presentación a través de la página web, más de la mitad también conoce el teléfono de atención 010 y el 42,2% la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Por otro lado, aquellos que presentaron su reclamación de forma telefónica o presencial, más del 30% son conocedores de la existencia de la página web.

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA	
		Web	Telefónica/ presencial
Página web	15,3%	0,0%	32,6%
Teléfono 010	30,1%	51,9%	5,6%
Oficina de atención a la ciudadanía	27,2%	42,2%	10,3%
Oficina de Atención Integral al Contribuyente	3,9%	7,4%	0,0%
Registro Público	14,2%	23,1%	4,2%
Otra dependencia municipal	8,1%	8,6%	7,5%
Correo Postal	6,1%	11,5%	0,0%
No conozco otra manera	35,0%	24,9%	46,4%
BASE	5661	5261	400

Tabla 1 ¿Qué otra forma conoce para presentar una Sugerencia o Reclamación? (Respuestas múltiples)

## 3.2 Funcionamiento y comunicación.

De los usuarios del Sistema de SyR que realizaron alguna gestión, el 30,9% consideran que su acción ha sido resuelta total o parcialmente o que ha servido para mejorar el servicio. Sin embargo, casi dos de cada tres usuarios consideran que no se ha resuelto.

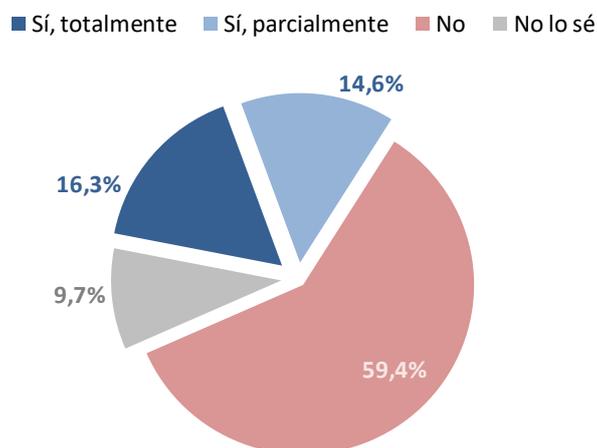


Gráfico 2 ¿Su reclamación/sugerencia/felicitación se ha resuelto o ha servido para mejorar el servicio de atención que la motivó?

Si se atiende al canal de entrada o vía a través de la cual los usuarios hicieron sus reclamaciones, aquellos que la realizaron telefónica o presencialmente consideran, en el 20,9% de los casos, que dicha reclamación fue resuelta totalmente, porcentaje que desciende hasta los 12,2% según aquellos usuarios que presentaron su reclamación a través de internet.

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA	
		Web	Telefónica/ presencial
Sí, totalmente	16,3%	12,2%	20,9%
Sí, parcialmente	14,6%	18,3%	10,4%
No	59,5%	59,3%	59,6%
No lo sé	9,7%	10,2%	9,0%
BASE	5661	5261	400

Tabla 2 Gestión resuelta según canal de entrada

Por otro lado, según el tipo de reclamación presentada, aquellos usuarios que la realizaron por motivos tributarios, consideran en el 40,3% de los casos, que dicha reclamación o sugerencia fue resuelta total o parcialmente. Esta consideración alcanza el 30% de los que presentaron una reclamación o sugerencia de tipo general.

	TOTAL	TIPO DE RECLAMACIÓN		RESPUESTA	
		Generales	Tributarias	Archivada sin responder	Contestada
Sí, totalmente	16,3%	15,3%	28,0%	10,1%	17,8%
Sí, parcialmente	14,6%	14,8%	12,3%	14,2%	14,6%
No	59,5%	60,4%	48,5%	62,0%	58,9%
No lo sé	9,7%	9,5%	11,2%	13,7%	8,7%
BASE	5661	5362	299	1085	4576

Tabla 3 Gestión resuelta según tipo de reclamación y recepción de respuesta

Sin embargo, si atendemos a la recepción de respuesta, aquellas reclamaciones o sugerencias que fueron archivadas sin respuestas, apenas el 24,3% de los casos manifiestan que su presentación fue resuelta total o parcialmente. Y son más del 75% los que afirman que no fue resuelta o que no lo saben.

La comunicación con el ciudadano y el *feedback* a sus intervenciones se manifiestan como elemento de importancia a la hora de valorar el funcionamiento y utilidad del Servicio de SyR. En este sentido, tal y como se puede observar en la siguiente tabla, de aquellos que consideran que su gestión no se resolvió, el 33,2% de los que presentaron una reclamación tributaria afirman que no recibieron respuesta. Existe, por lo tanto, una comunicación que no está funcionando correctamente ya que desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se contesta al 100% de las presentaciones de tipo tributario. En este sentido, este 33,2% se interpreta como una traducción por parte del usuario que considera que su reclamación o sugerencia no está contestada cuando dicha presentación es desestimada total o parcialmente.

	TOTAL	TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Generales	Tributarias
Sí	62,5%	62,7%	59,8%
No	35,9%	36,0%	33,2%
No lo sé	1,6%	1,2%	7,0%
BASE	3380	3230	150

Tabla 4 Recepción de respuesta a la reclamación según tipo de reclamación y recepción de respuesta

Tras la presentación de una reclamación o sugerencia, el ciudadano tiene la posibilidad de realizar un seguimiento del procesamiento de la misma hasta su cierre o finalización. En este sentido, el 44,8% de los usuarios sí realizan un seguimiento de su reclamación.

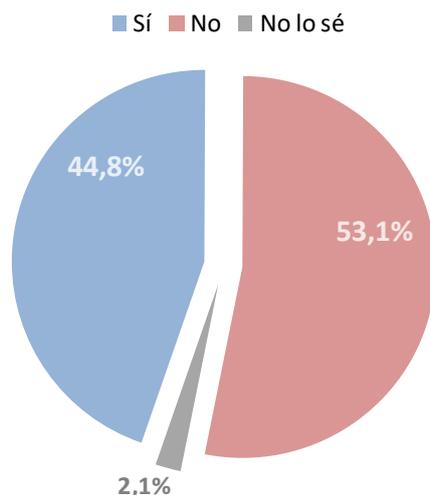


Gráfico 3 ¿Realizó algún tipo de seguimiento de su reclamación o sugerencia?

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Sí	44,8%	55,8%	32,4%	45,6%	36,2%
No	53,1%	41,4%	66,1%	52,5%	59,2%
No lo sé	2,1%	2,7%	1,5%	1,9%	4,7%
BASE	5661	5261	400	5362	299

Tabla 5 Realización de seguimiento por canal de entrada y tipo de reclamación

Aquellos que realizaron la presentación de su reclamación o sugerencia vía web realizan seguimiento en más del 55% de los casos. Sin embargo, aquellos que la presentaron de forma telefónica o presencial solo realizan seguimiento el 32,4% de los usuarios.

Según el tipo de reclamación se ve que las generales reciben un mayor seguimiento por parte de los individuos que las presentaron (45,6%) frente a los que las presentaron de tipo tributaria ya que solo el 36,2% de los usuarios realizan seguimiento de reclamaciones de este tipo.

Los canales más utilizados para la realización de ese seguimiento son la página web municipal, usada por el 65% de los usuarios, y a través del teléfono 010 (vía usada por casi el 30% de los usuarios).

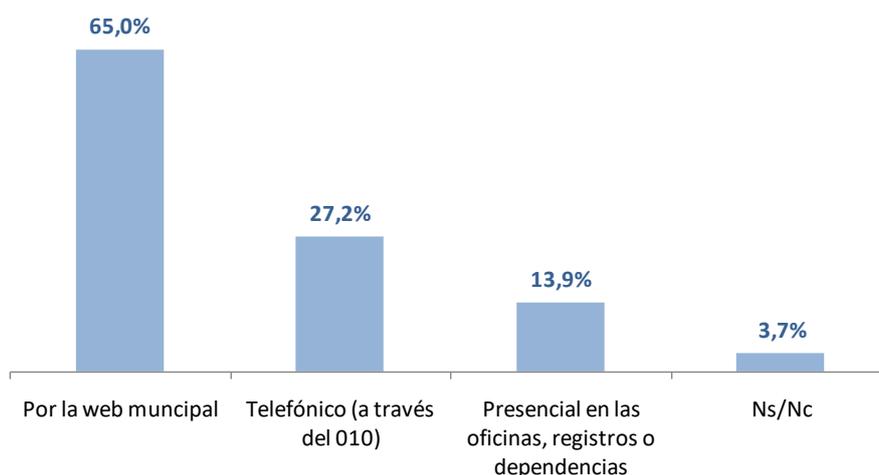


Gráfico 4 ¿A través de qué canales ha realizado el seguimiento?

Tal como se muestra en la tabla, más de ocho de cada diez usuarios que presentan reclamación vía web, realizan el seguimiento a través de la misma vía. Entre aquellos que presentan la presentación de forma telefónica o presencial, también casi una tercera parte recurre al seguimiento vía web.

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Por la web municipal	65,0%	82,0%	32,1%	65,6%	56,5%
Telefónico (a través del 010)	27,2%	12,5%	55,5%	26,7%	33,2%
Presencial en las oficinas, registros o dependencias	13,9%	11,5%	18,5%	12,8%	29,3%
Ns/Nc	3,7%	5,3%	0,6%	3,9%	0,6%
BASE	3095	2963	132	2961	134

Tabla 6 Canal de seguimiento por canal de entrada y tipo de reclamación

### 3.3 Valoración del servicio

En este capítulo se recogen las diferentes características del servicio planteadas a los usuarios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para valorar la calidad del servicio ofrecido según el tiempo de respuesta, la claridad de la misma y su contenido.

También se evalúan la facilidad de uso de las distintas herramientas para la presentación de sugerencias y reclamaciones y la utilidad del propio sistema de reclamaciones.

Todos los elementos analizados reciben puntuaciones superiores a la evaluación global del servicio de SyR.

En este sentido, destaca especialmente la claridad de la respuesta y el uso de un vocabulario comprensible, que llega hasta los 6,6 puntos.

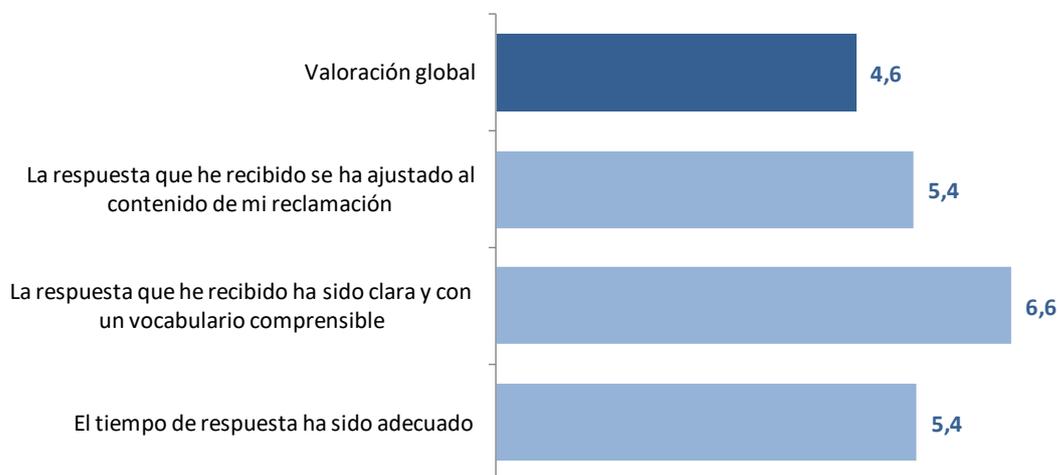


Gráfico 5 Valoración de la respuesta recibida

Por otro lado, se analizan dos aspectos sobre el funcionamiento del propio sistema.

En primer lugar, la facilidad de uso de los distintos mecanismos puestos a disposición de los ciudadanos para realizar una sugerencia o reclamación. En este sentido, la usabilidad de los distintos canales recibe una puntuación muy positiva llegando a los 7,2 puntos de media.

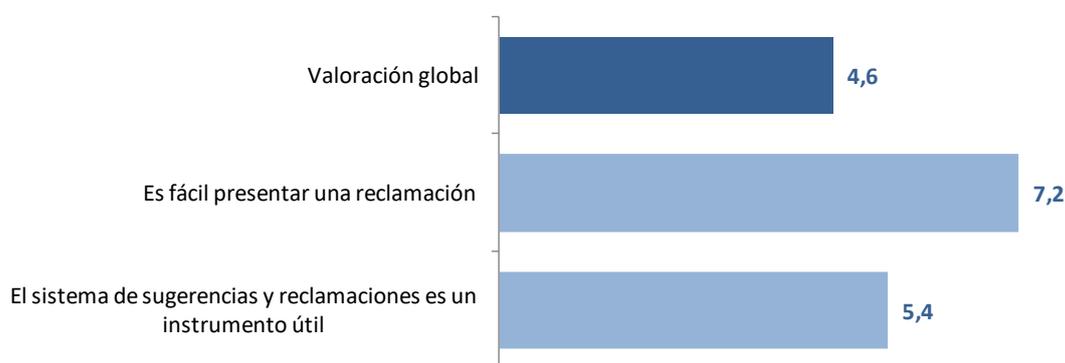


Gráfico 6 Valoración del sistema (facilidad de uso y utilidad del mismo)

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
El tiempo de respuesta ha sido adecuado	5,4	5,2	5,7	5,4	5,3
La respuesta que he recibido ha sido clara y con un vocabulario comprensible	6,6	6,3	7,0	6,6	6,5
La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi reclamación	5,4	5,0	5,9	5,3	6,0
Es fácil presentar una reclamación	7,2	7,2	7,2	7,3	6,7
El sistema de sugerencias y reclamaciones es un instrumento útil	5,4	5,1	5,7	5,4	5,7
Valoración global	4,6	4,3	5,0	4,6	5,0

Tabla 7 Elementos valorados según canal de entrada y tipo de reclamación

Si atendemos a las diferentes segmentaciones, aquellos que presentan su reclamación o sugerencia a través de la web valoran de forma ligeramente menor aspectos como la utilidad del sistema, el tiempo de espera, la claridad de la respuesta o el contenido de la misma, en términos comparativos respecto a la valoración total.

Aquellos que presentaron su reclamación vía telefónica o presencial valoran estos mismos aspectos algo más positivamente que las valoraciones totales.

Por otro lado, mientras que aquellos que presentan sus reclamaciones de tipo general coinciden en las valoraciones de los diferentes aspectos con el total de la valoración de dicho elemento, los que presentaron la reclamación de tipo tributaria consideran que la respuesta estuvo mejor ajustada en contenido, ya que puntúan de una forma ligeramente más positiva este factor, y sin embargo, valoran con una puntuación ligeramente menor al total la facilidad para presentar dicha reclamación.

### 3.4 Evaluación global del servicio

La puntuación media dada por los usuarios al servicio de Sugerencias y Reclamaciones, de forma global, fue de 4,6 puntos.

Si atendemos a las distintas segmentaciones, se ve que aquellos que realizan la reclamaciones o sugerencias de forma telefónica o presencial valoran más positivamente (0,7 puntos por encima) su experiencia con el servicio que aquellos que realizan su presentación a través de internet.

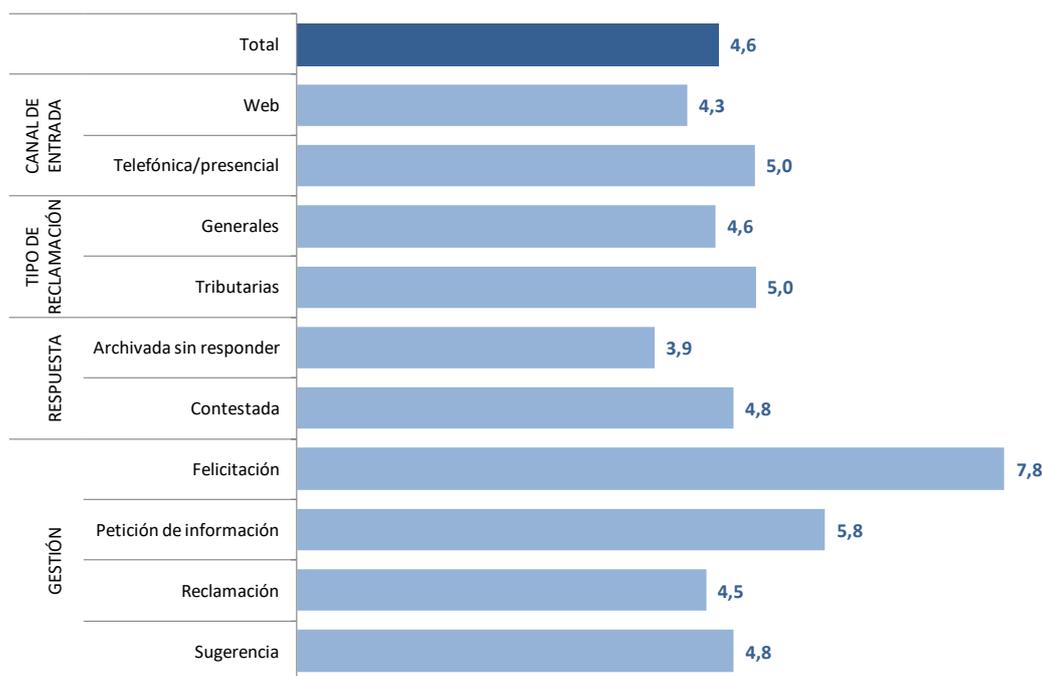


Gráfico 7 Valoración global del servicio según canal de entrada, tipo de reclamación, recepción de respuesta y tipo de gestión realizada.

Sucede algo similar respecto al tipo de reclamación presentada. Aquellos que realizan reclamaciones o sugerencias de tipo tributario valoran más positivamente el servicio (llegando a los 5,0 puntos de media).

Por otro lado, aquellos que presentan reclamaciones y son archivadas sin responder, valoran el servicio casi un punto por debajo respecto de aquellos que reciben una contestación a su presentación.

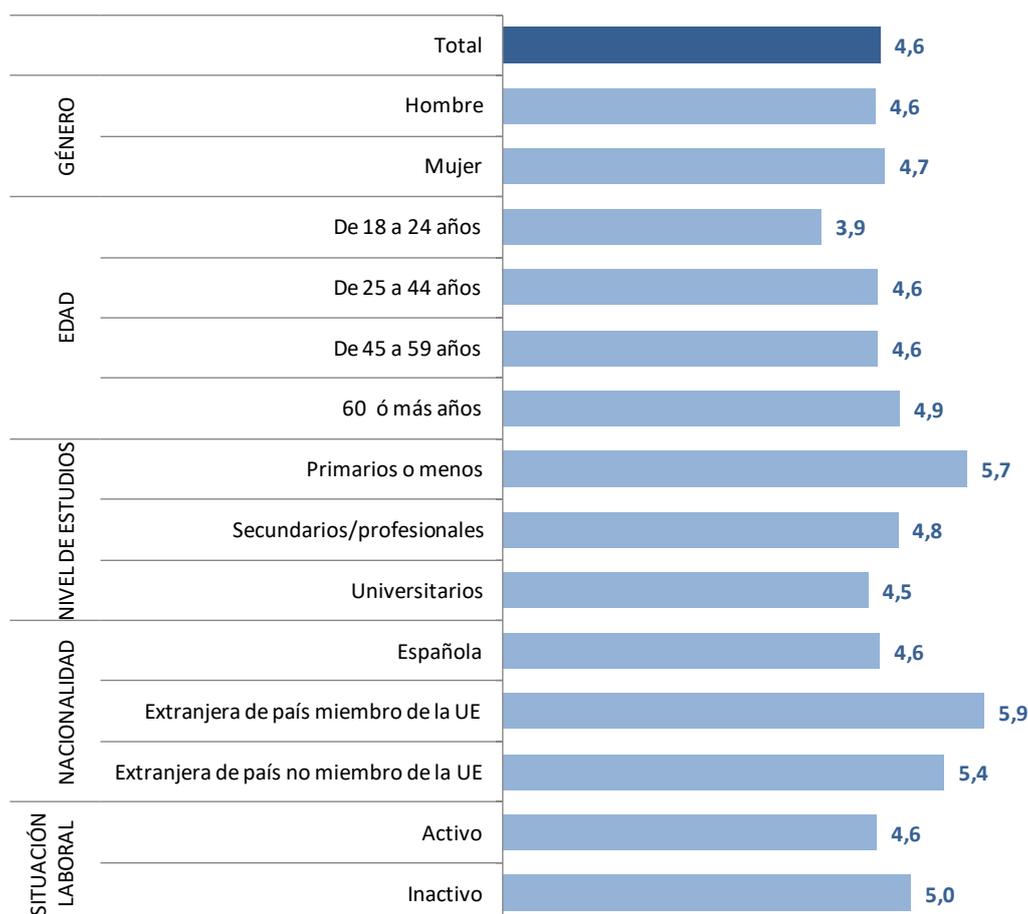


Gráfico 8 Valoración global del servicio por género, edad, nivel de estudios, nacionalidad y situación laboral

Si atendemos a las diferentes variables sociodemográficas, se ve que las mujeres valoran el servicio con puntuaciones muy similares a los hombres. Por otro lado, según la edad, se produce cierta tendencia a valorar más positivamente el servicio según aumenta los años. Respecto a nivel de estudios se produce una tendencia inversa ya que a medida que el nivel de estudios aumenta, los usuarios son más críticos con el sistema de reclamaciones aportando valoraciones menores. Según la nacionalidad, aquellos que son extranjeros valoran más positivamente el servicio en comparación con los españoles.

Y, por último, respecto a la situación laboral, aquellos usuarios que se encuentran en situación de inactividad, valoran ligeramente mejor el servicio ofrecido por el Sistema de SyR que los que están activos (ocupados por cuenta propia o ajena y desempleados).

Tras esta valoración global respecto a toda la experiencia que el usuario tiene con el servicio de SyR, se analizan las cuestiones relacionadas con las actitudes respecto al mismo.

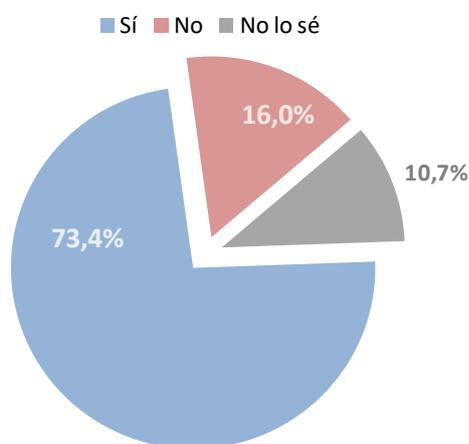


Gráfico 9 ¿Volvería a utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones?

Como se ve en el gráfico, el aspecto actitudinal revela un elemento muy positivo ya que casi tres de cada cuatro usuarios del Sistema de SyR afirman que volverían a utilizar el servicio.

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Sí	73,4%	67,3%	80,2%	73,0%	77,6%
No	16,0%	14,8%	17,3%	16,2%	13,3%
No lo sé	10,7%	17,9%	2,5%	10,8%	9,1%
BASE	5661	5261	400	5362	299

Tabla 8 Repetición de uso del servicio por canal de entrada y tipo de reclamación

Según la vía utilizada para la presentación de la reclamación, casi siete de cada diez usuarios que utilizan la presentación vía web volverían a

utilizar el servicio, sin embargo, es significativo que el 17,9% se encuentre indeciso frente a esta cuestión.

Esto no sucede con aquellos que presentaron su reclamación de forma presencial o telefónica ya que más del 80% afirma que volvería a utilizar el servicio de Sugerencias y reclamaciones.

Respecto al tipo de declaración presentada no se dan diferencias significativas.

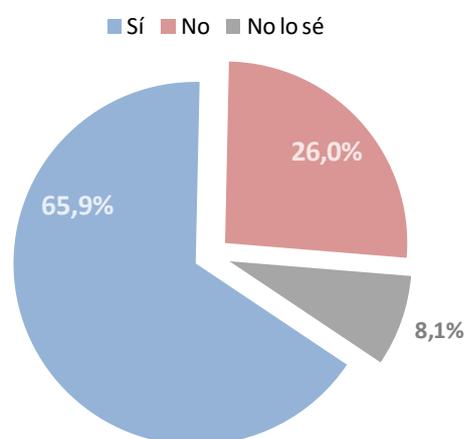


Gráfico 10 ¿Recomendaría usted la utilización del servicio de SyR del Ayuntamiento de Madrid?

Algo similar ocurre con la posibilidad de recomendación del servicio de SyR ya que más del 65% de los usuarios manifiesta que lo recomendaría.

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Sí	65,9%	61,3%	71,0%	65,7%	67,9%
No	26,0%	25,1%	27,0%	26,0%	25,2%
No lo sé	8,1%	13,6%	2,0%	8,3%	6,9%
BASE	5661	5261	400	5362	299

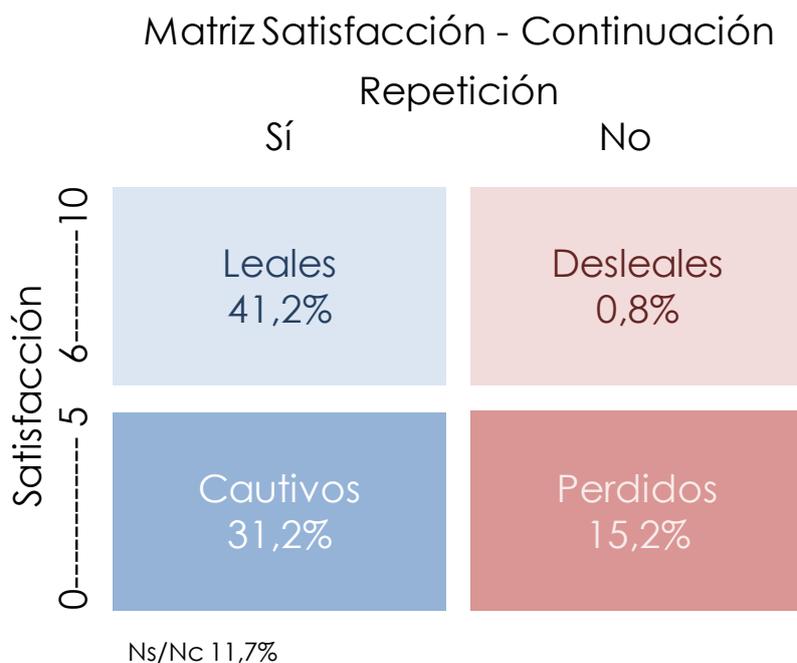
Tabla 9 Recomendación del servicio por canal de entrada y tipo de reclamación

De una forma muy similar a lo que sucedía con la posibilidad de volver a utilizar el servicio SyR, se da un porcentaje de carácter significativo entre aquellos que presentaron su reclamación de forma telemática ya que el 13,6% se encuentra indeciso. Aquellos que realizan reclamaciones a

través de vías presenciales o por teléfono manifiestan que sí recomendarían el servicio en el 71,0% de los casos.

A partir de la información sobre los factores actitudinales, se han generado matrices a través de las cuales se analizan los perfiles de los usuarios poniendo en relación estas actitudes y la satisfacción con el servicio, lo que nos permite visualizar posicionamientos.

Dichas matrices se generan a través del cruce de elementos de conducta como es la recomendación o no del servicio SyR o la repetición de su uso en el futuro con la satisfacción global de servicios que tienen los usuarios.

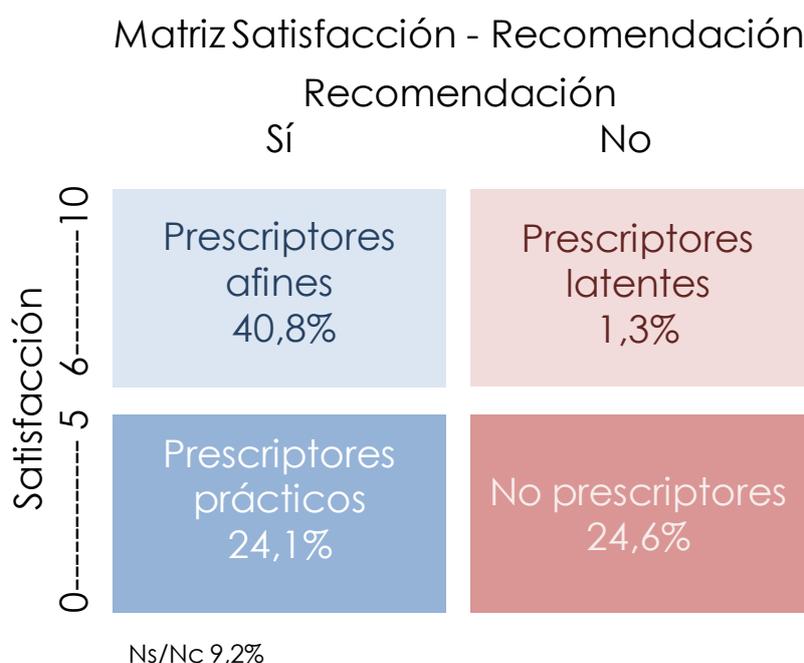


Matriz 1 Satisfacción - Continuación

En esta primera matriz, se muestra que el 41,2% de los usuarios están satisfechos con el servicio y, además, volverían a usarlo y el 31,2% de los usuarios también volvería a usar el servicio SyR aunque no han tenido una experiencia satisfactoria, estos son los usuarios cautivos ya que,

mantienen una posición o predisposición de uso en el futuro aunque no estén convencidos con el funcionamiento o eficacia.

Por otro lado, aquellos que no están satisfechos y que no recomendarían el servicio suponen un 15,2% de usuarios, los cuales se consideran como perdidos. Y por último nos encontramos con los desleales, que suponen un 0,8% de los usuarios, los cuales están satisfechos con el servicio y sin embargo no lo recomendarían.



Matriz 2 Satisfacción-Recomendación

En la segunda matriz se establecen relaciones entre la satisfacción global con el servicio y si los usuarios lo recomendarían o no, formándose cuatro subtipos de usuarios. Los prescriptores afines, que suponen un 40,8% de los usuarios, son aquellos que están satisfechos con el servicio y además lo recomendarían. Aquellos que están satisfechos

con el servicio pero no lo recomendarían pertenecen a los prescriptores latentes (1,3%).

Dentro de los usuarios que no se encuentran satisfechos con el servicio de SyR, se establecen dos grupos, los prescriptores prácticos, los cuales recomendarían el servicio aunque no están satisfechos con él, y los no prescriptores, los cuales no están contentos con el servicio y no lo recomendarían.

### 3.5 Perfil de usuario

Los usuarios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid se distribuyen, en cuestión de sexo, de una forma equilibrada ya que el 50,3% de ellos son hombres y el 49,7% son mujeres.

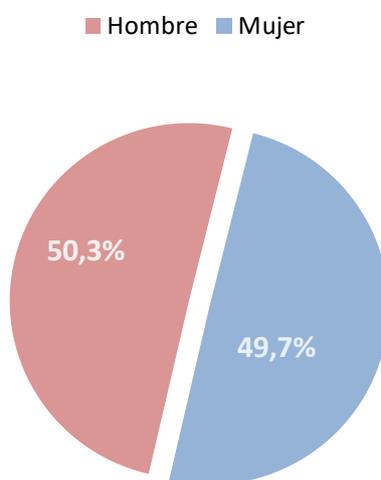


Gráfico 11 Sexo

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Hombre	50,3%	51,8%	48,5%	48,8%	67,1%
Mujer	49,7%	48,2%	51,5%	51,2%	32,9%
BASE	5661	5261	400	5362	299

Tabla 10 Sexo por canal de entrada y tipo de reclamación

Si atendemos a las distintas segmentaciones vemos que los hombres utilizan ligeramente más (3,6%) la web como método de presentación de sugerencias en comparación con la vía telefónica. Las mujeres, por otro lado, tienden ligeramente a utilizar más la vía telefónica o presencial.

Respecto al tipo de reclamaciones, las de tipo general son presentadas por ambos sexos en porcentajes similares, aunque son las mujeres las que más sugerencias presentan de este tipo. Sin embargo, si atendemos a las reclamaciones tributarias, dos de cada tres sugerencias o reclamaciones de este tipo son interpuestas por hombres.

Según la edad, los usuarios del Sistema de SyR se caracterizan por ser un perfil joven-adulto ya que más de tres de cada cuatro tienen una edad comprendida entre los 25 y los 59 años.

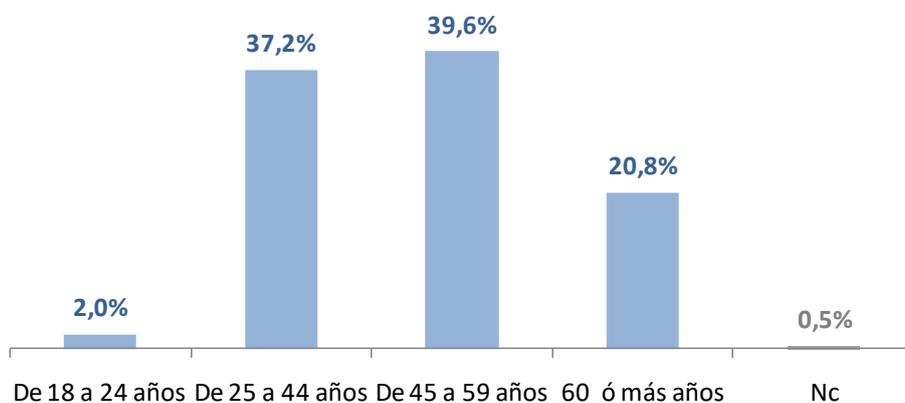


Gráfico 12 Edad

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
De 18 a 24 años	2,0%	1,9%	2,0%	2,0%	1,4%
De 25 a 44 años	37,2%	40,2%	33,8%	37,2%	37,2%
De 45 a 59 años	39,6%	42,6%	36,2%	39,7%	38,9%
60 ó más años	20,8%	15,3%	27,0%	20,6%	22,5%
Nc	0,5%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%
BASE	5661	5261	400	5362	299

Tabla 11 Edad por canal de entrada y tipo de reclamación

Si analizamos las diferencias según el canal utilizado para presentar la sugerencia o reclamación, vemos que el 82,8% de los que las presentan por internet tienen una edad comprendida entre los 25 y los 59 años, mientras que el porcentaje de personas que presentan reclamaciones telefónicas o presenciales en esa misma franja de edad desciende ligeramente, llegando al 70,0%.

Aquellos que tienen más de 60 años suponen algo más de un 15% de los que presentan reclamaciones vía web y el 27,0% de los que las presentan de forma telefónica o presencial.

En relación al tipo de reclamación, no se dan diferencias significativas en cuestión de edad.

Respecto al nivel de estudios, casi el 70% de los usuarios del Sistema SyR tienen estudios universitarios (medios o superiores).

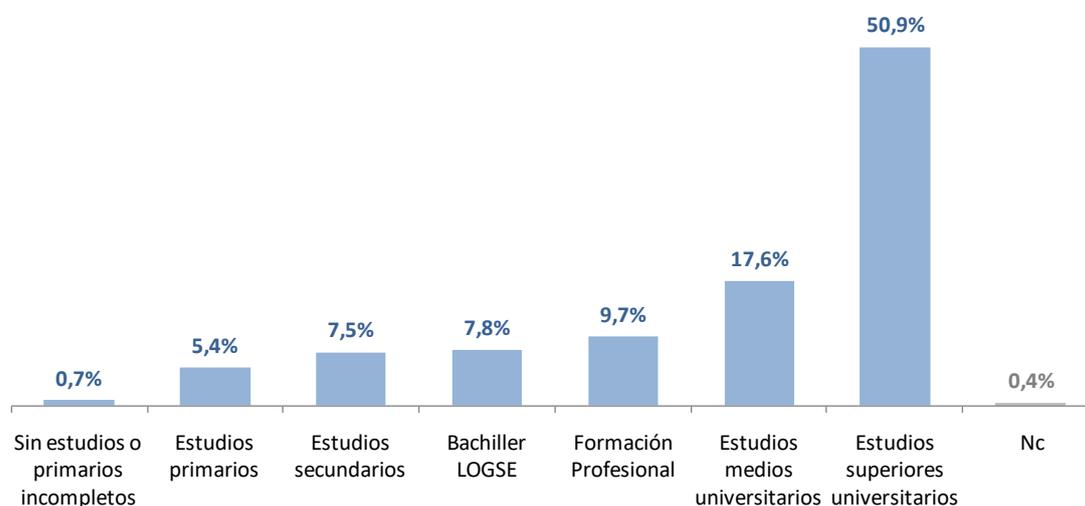


Gráfico 13 Nivel de estudios

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales*	Tributarias
Primarios o menos	6,1%	1,8%	10,9%	6,2%	4,7%
Secundarios/ profesionales	25,1%	24,4%	25,8%	24,7%	29,1%
Universitarios	68,5%	73,8%	62,6%	68,7%	66,1%
Nc	0,4%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%
BASE	5661	5261	400	5362	299

Tabla 12 Nivel de estudios por canal de entrada y tipo de reclamación

Atendiendo a las distintas segmentaciones se visualiza que el método de presentación vía web es usado principalmente por usuarios con estudios universitarios (llegando a suponer el 73,8% de los usuarios de esta vía). Por otro lado, para aquellos que presentan sugerencias o

reclamaciones por vía telefónica o de forma presencial, destaca significativamente, en términos comparativos, aquellos que tienen estudios primarios ya que llegan casi al 11% de los usuarios que se sirven de esta vía para presentar sus reclamaciones.

Según la situación laboral, casi la mitad de los usuarios del servicio de SyR son individuos ocupados por cuenta ajena.

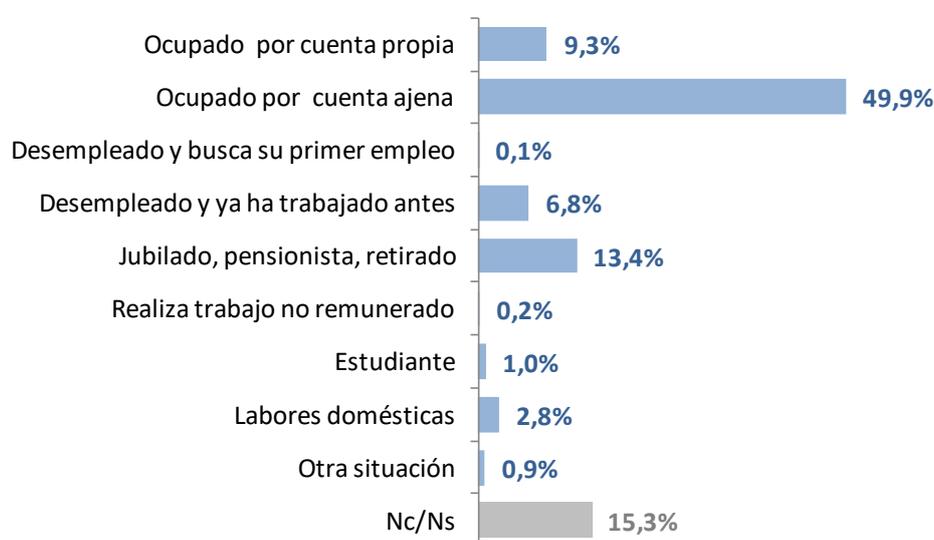


Gráfico 14 Situación laboral

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/pr esencial	Generales	Tributarias
Activo	66,2%	60,0%	73,1%	66,5%	62,4%
Inactivo	18,5%	12,4%	25,4%	18,5%	18,7%
Nc	15,3%	27,6%	1,5%	15,0%	18,8%
BASE	5661	5261	400	5362	299

Tabla 13 Situación laboral por canal de entrada y tipo de reclamación

Los usuarios que utilizan la web como método de presentación de sugerencias y reclamaciones son principalmente activos (ocupados por cuenta propia o ajena y desempleados), llegando a suponer el 60,0%.

Por otro lado, tres de cada cuatro usuarios que usan la vía telefónica o presencial están activos laboralmente y uno de cada cuatro se encuentran inactivos.

Los usuarios del servicio de SyR del Ayuntamiento de Madrid son, en su amplia mayoría, de la nacionalidad española. Apenas un 2,1% son de nacionalidad extranjera.

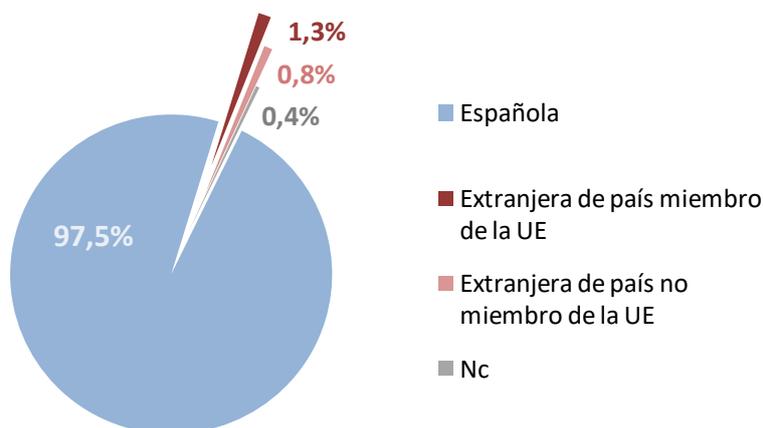


Gráfico 15 Nacionalidad

El Ayuntamiento de Madrid tiene entre sus compromisos la adaptación de los distintos servicios para que puedan ser utilizados por todos los ciudadanos. En este sentido, se preguntó a los usuarios si tenían alguna discapacidad, a lo que el 7,4% de los usuarios respondieron afirmativamente.

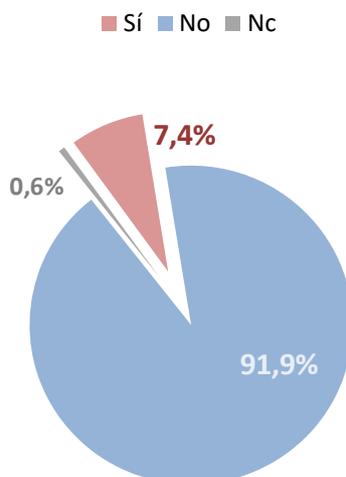
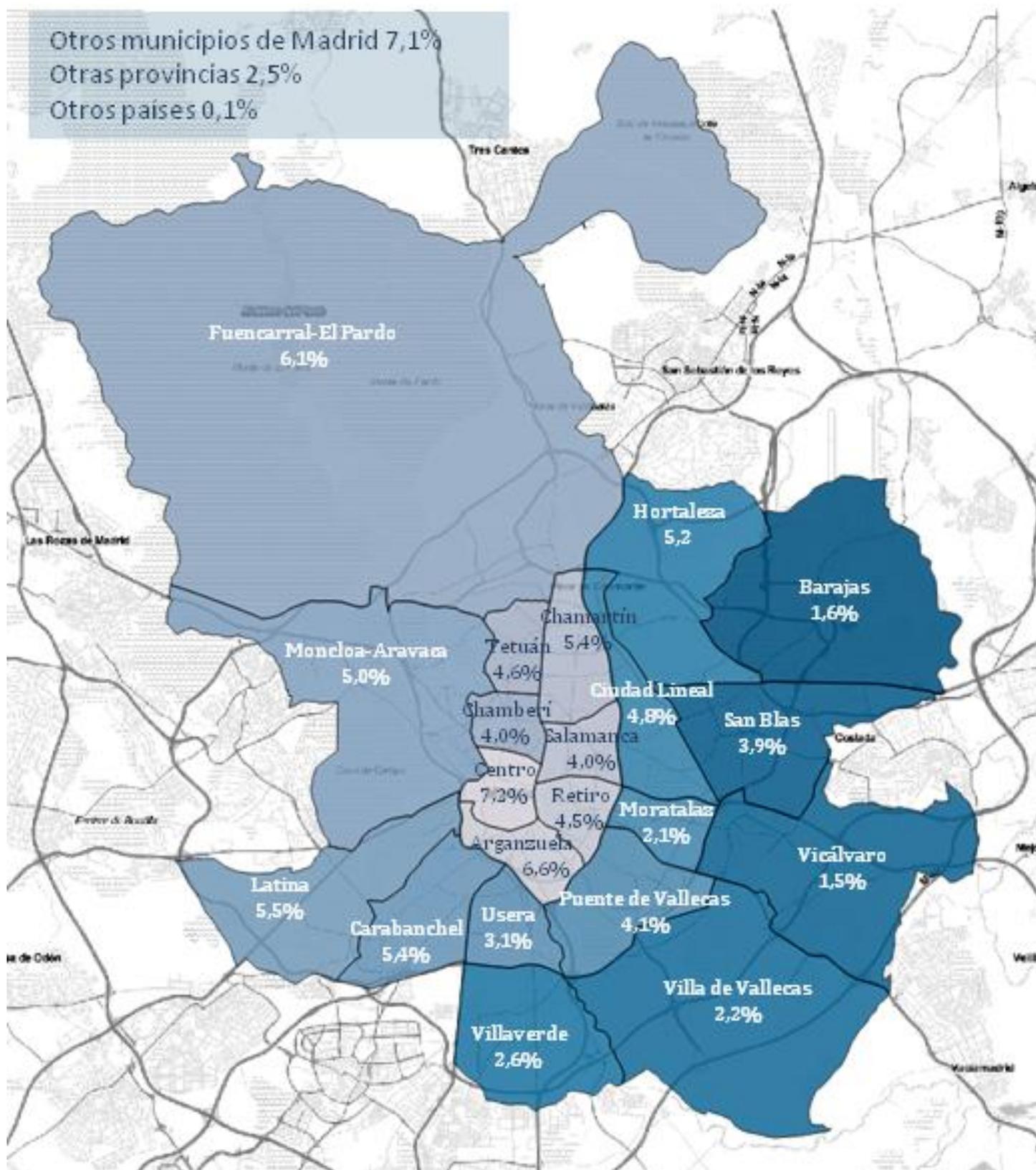


Gráfico 16 Discapacidad

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Sí	7,4%	5,1%	10,1%	7,4%	8,0%
No	91,9%	94,9%	88,5%	91,9%	92,0%
Nc	0,6%	0,0%	1,4%	0,7%	0,0%
BASE	5661	5261	400	5362	299

Tabla 14 Discapacidad por canal de entrada y tipo de reclamación



Mapa 1 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones según lugar de residencia

En el mapa anterior podemos observar la distribución de los usuarios del Servicio de SyR según residencia.

Los distritos en los que se concentran los usuarios más participativos son Centro (7,2%), Arganzuela (6,6%) y Fuencarral-El Pardo (6,1%).

El mapa también nos muestra que existe cierta tendencia o hábito de uso del servicio de SyR en la zona centro y noroeste de Madrid, mientras que la zona sur y sureste el uso de este servicio es significativamente más baja.

Estos elementos están muy relacionados con la cantidad de población y también con su densidad, pero se pueden dar otros factores que puedan influir en la mayor o menor participación de los ciudadanos.

Sin embargo, las diferencias se dan más allá de estos factores, población y densidad, ya que mientras Fuencarral-El Pardo tiene una cantidad de población muy similar a Puente de Vallecas y más de 15 veces su superficie, lo que baja considerablemente la densidad de población (y los problemas que se pueden derivar de la misma), sin embargo, Puente de Vallecas está 2 puntos por debajo en participación o uso del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, en comparación con Fuencarral-El Pardo.

Otro ejemplo sería el de Moncloa-Aravaca y Moratalaz. Al igual que en el caso anterior, la población de ambos distritos es muy similar en cantidad, mientras que difieren en densidad, ya que Moncloa-Aravaca cuenta con una extensión de terreno 7 veces más grande que la de Moratalaz, y, tal y como ocurría como el ejemplo de Fuencarral-El Pardo y Puente de Vallecas, Moratalaz tiene un 3% menos en uso de los servicios de SyR en comparación con los ciudadanos de Moncloa-Aravaca.

Uno de los factores que podría estar operando en estas diferencias en cuanto a la participación ciudadana podría ser la cercanía o no al centro o las vías de comunicación y transporte (como por ejemplo la disposición de metro). Sin embargo, las diferencias se dan también en

barrios como Hortaleza y Villaverde, los cuales comparten una extensión de terreno y una cantidad de población similar, una distancia respecto del centro de la ciudad equiparable y la disposición de medios de transporte (entre ellos el metro), y sin embargo, el uso de los servicios de Sugerencias y Reclamaciones por parte de los ciudadanos de Hortaleza es el doble que la de los de Villaverde.

En este sentido, sería de interés investigar cuáles pueden ser las fuerzas que están operando en una participación significativamente desigual en cuanto a los servicios que ofrece el Ayuntamiento de Madrid a sus ciudadanos, y si es un elemento que puede estar relacionado con una falta de comunicación, con factores poblacionales (porcentaje de población inmigrante residente), o incluso elementos como la renta.

### 3.6 Expectativas y otras experiencias

La valoración que los usuarios realizan sobre el Sistema de SyR no solo se basa en su experiencia, si no en la expectativa que tienen del propio uso antes de realizar una presentación.

En este sentido, casi la mitad de los usuarios (48,6%) considera que el servicio ha sido igual o mejor de lo que esperaba, y otro 10,4% considera que ha sido mucho mejor de lo esperado.

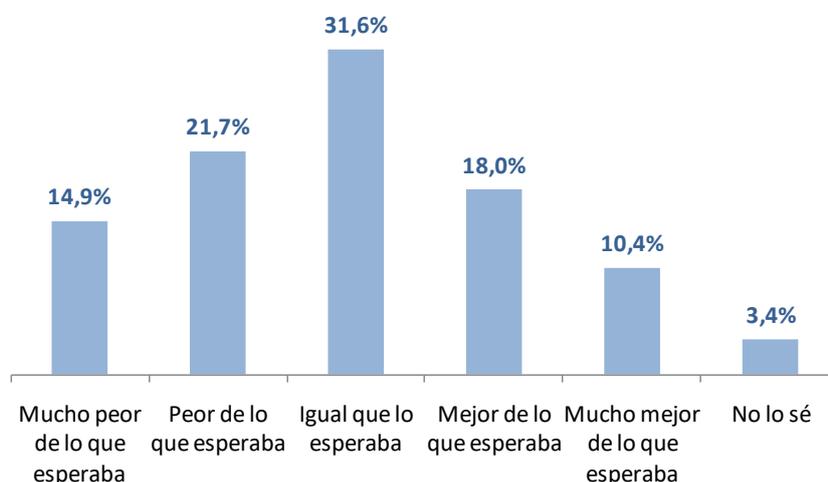


Gráfico 17 Respecto a lo que usted esperaba, diría que el servicio recibido en el sistema de Sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid ha sido...

Según el canal de entrada, se dan diferencias significativas ya que las posiciones de aquellos usuarios que interpusieron sus reclamaciones o sugerencias de forma presencial o a través del teléfono han visto superadas sus expectativas respecto al servicio SyR (el 40,0% afirma que fue mejor o mucho mejor de lo que esperaba) , y sin embargo, aquellos que las presentaron a través de la web se han sentido decepcionados con el funcionamiento respecto a las expectativas que tenían (el 50,4% considera que el servicio es peor o mucho peor de lo que esperaba).

Respecto al tipo de reclamación que hicieron no se dan diferencias significativas.

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Mucho peor de lo que esperaba	14,9%	24,3%	4,4%	15,1%	13,2%
Peor de lo que esperaba	21,7%	26,1%	16,8%	22,2%	16,4%
Igual que lo esperaba	31,6%	29,5%	34,0%	31,1%	37,1%
Mejor de lo que esperaba	18,0%	14,3%	22,1%	17,7%	20,8%
Mucho mejor de lo que esperaba	10,4%	3,7%	17,9%	10,6%	7,3%
No lo sé	3,4%	2,1%	4,8%	3,2%	5,2%
<b>BASE</b>	<b>5661</b>	<b>5261</b>	<b>400</b>	<b>5362</b>	<b>299</b>

Tabla 15 Percepción del servicio SyR por canal de entrada y tipo de reclamación

A parte del Servicio SyR del Ayuntamiento de Madrid, tanto la Comunidad de Madrid, como otros Ayuntamientos y Comunidades, tienen a disposición de los ciudadanos un Servicio de Reclamaciones.

Los usuarios del Sistema a de SyR del Ayuntamiento de Madrid también hacen uso de estas otras oficinas, aunque en porcentajes menores. Destaca, en cualquier caso, la utilización del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, el 14,1% de los usuarios del servicio del Ayuntamiento de Madrid, también acudieron al mismo servicio de la Comunidad.

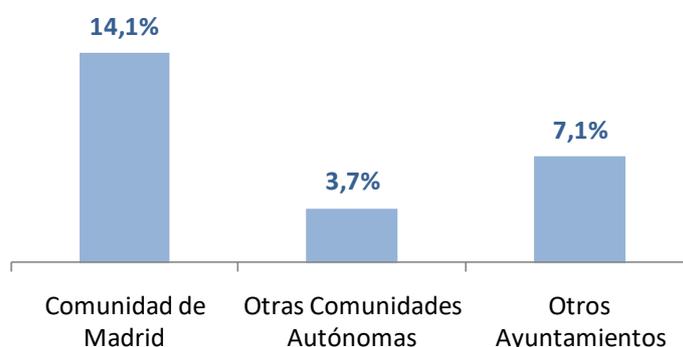


Gráfico 18 ¿Ha utilizado el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de alguna otra administración?

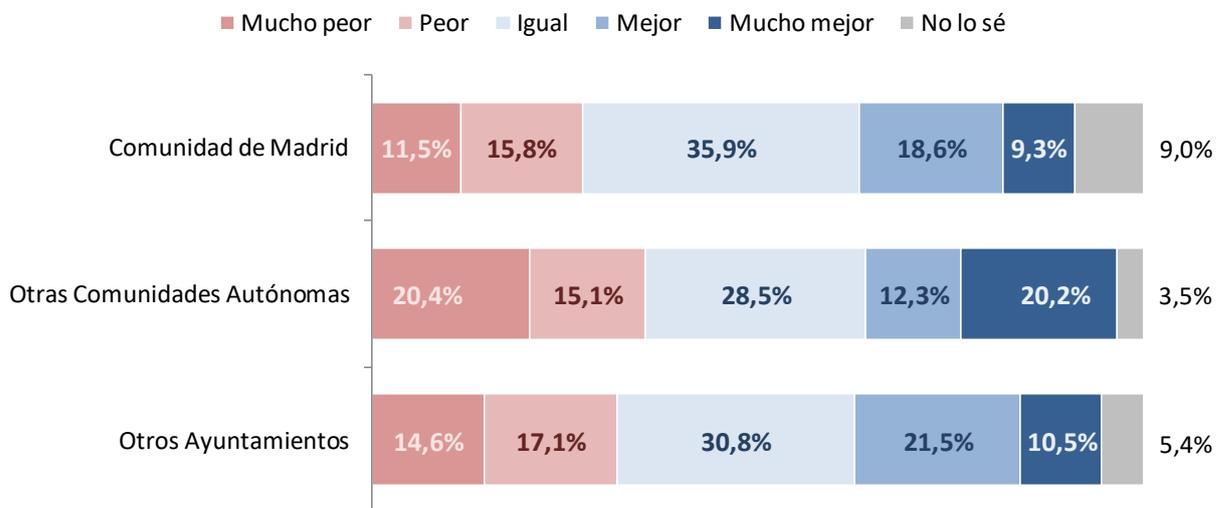


Gráfico 19 En comparación con los servicios ofrecidos por otras administraciones, diría usted que el servicio de Sugerencias Y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es...

En el momento de establecer comparativas con el uso del resto de Servicios de SyR de otras organismos, los usuarios se encuentran divididos ya que en todos los casos, aproximadamente el 30% indica que el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid es peor o mucho peor, el 30% indica que es igual y otro 30% manifiesta que es mejor o mucho mejor que el de otros organismos.

Para analizar en profundidad los distintos elementos que los usuarios han valorado respecto al servicio de SyR, los ponemos en relación con la valoración global que han manifestado los usuarios.

Realizando esta correspondencia podemos visualizar no solo cuáles son los elementos mejor valorados (a través de las puntuaciones obtenidos) si no la importancia que cada uno de los elementos tiene dentro del propio sistema.

A través de una relación matemática se pone de manifiesto el peso (importancia o impacto) que tienen cada una de las variables sobre la valoración global del servicio, y por tanto cuál afecta de forma más profunda o con mayor fuerza en la subida o bajada de dicha valoración global.

En este sentido, la utilidad del sistema es el factor que se establece como más importante o que tiene mayor impacto en la valoración global (con un coeficiente de impacto de 0.535). Y en segundo lugar, aunque a cierta distancia se encuentra el contenido de la respuesta (con un 0,221 de coeficiente de impacto).

Ámbito	Atributo	Impacto sobre la satisfacción general
Sistema	Facilidad de uso	0,046
	Utilidad del sistema	0,535
Respuesta	Tiempo de respuesta	0,178
	Claridad de la respuesta	0,024
	Contenido	0,221

Tabla 16 Coeficiente de impacto.

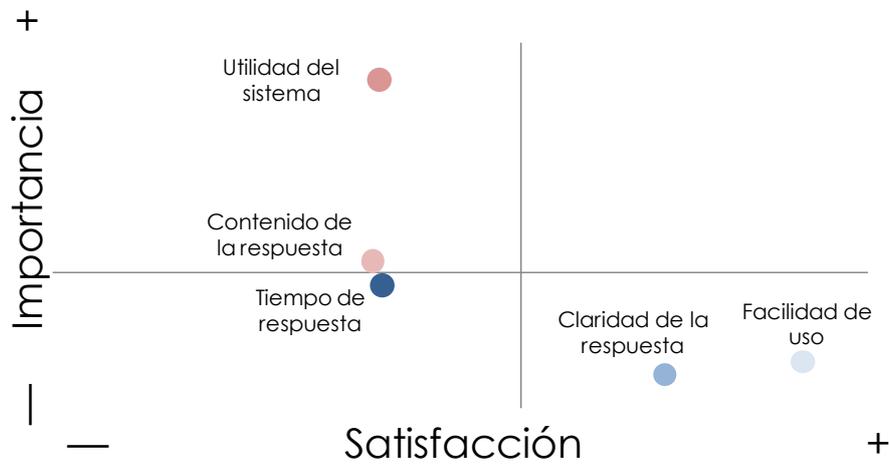
Para planificar actuaciones de mejora optimizando los recursos, tanto humanos como materiales, es importante establecer prioridades para incidir en los elementos que los usuarios valoran como más importantes. La visualización de esos elementos se realiza a través de la relación de la satisfacción con el coeficiente de impacto que tienen los factores evaluados. Para ello se utiliza una matriz de actuación estratégica que nos muestra los elementos prioritarios a mejorar.

La matriz se compone de un cuadrante donde se establecen las debilidades (elementos importantes con los que los usuarios no se encuentran satisfechos), fortalezas (factores importantes con los que los usuarios están satisfechos), oportunidades (elementos que no tienen demasiada importancia pero con los que los usuarios no se encuentran satisfechos) y los atributos con los que los usuarios están satisfechos aunque carecen de importancia.



La disposición de las distintas variables se establece a través de un eje de coordenadas en el que el eje X es el promedio del coeficiente de impacto (o importancia), con un valor de 0,201, y el eje Y es el promedio de las valoraciones de los distintos factores analizadas, con un valor de 6,01. Respecto a estos ejes se distribuyen los distintos elementos teniendo en cuenta dos coordenadas, el valor medio otorgado por los ciudadanos (valoración media de cada una de los elementos) y el coeficiente de impacto (o importancia)

Al distribuir los distintos valores de los atributos en dicha matriz se visualiza claramente que el elemento en el que se ha de realizar mayor incidencia es en la utilidad del sistema ya que es el factor que tiene la importancia más elevada y además los usuarios no se sienten satisfechos con él.



Matriz 3 Matriz de actuación estratégica

### 3.7 Mejoras

Para concluir el estudio los usuarios manifestaron los elementos que mejorarían del servicio, características o factores que cambiarían o mejorarían para que fuera más satisfactorio.

En este sentido, los usuarios apuntan, en primer lugar, que sería muy favorable realizar una mejora de la eficacia del servicio (27,3%),

Tras esto, se especifica que es necesario mejorar tanto el tiempo de respuesta (14,7%) como la necesidad de obtener una respuesta por parte del servicio de SyR (14,5%).



Gráfico 20 ¿Qué mejoraría del servicio de Sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

\*Nota: Se muestran aquellos elementos de mejora que acumularon más de un 5% de respuestas.

	TOTAL	CANAL DE ENTRADA		TIPO DE RECLAMACIÓN	
		Web	Telefónica/ presencial	Generales	Tributarias
Mejora de la eficacia del servicio	27,3%	20,9%	35,9%	27,5%	24,2%
Tardanza en la respuesta	14,7%	16,1%	12,8%	14,3%	19,7%
Feedback (falta de respuesta)	14,5%	14,6%	14,5%	14,8%	10,3%
Falta de coherencia en la respuesta	11,5%	12,4%	10,3%	11,7%	7,9%
El servicio bien o contestada, pero no se solucionó	10,0%	12,7%	6,4%	10,4%	5,7%
Mejora de la web	5,7%	7,1%	3,8%	5,6%	7,5%
Demanda de seguimiento de las medidas tomadas tras la reclamación	5,7%	6,1%	5,1%	5,3%	11,0%
Personalización en la respuesta	5,5%	7,7%	2,5%	5,3%	7,6%
No delegar en otro departamentos (burocracia)	4,2%	5,5%	2,5%	4,0%	7,3%
Mejorar contacto telefonico (010 gratuito)	2,0%	2,3%	1,6%	2,0%	1,4%
Trato o desinterés del personal presencial en SyR	1,5%	1,2%	1,9%	1,4%	3,1%
Poder responder a las respuestas del propio Ayuntamiento	1,4%	1,8%	1,0%	1,5%	0,4%
Incidencia cerrada y sin solucionar	1,2%	2,2%	0,0%	1,3%	0,0%
Mejorar la Aplicación del Ayuntamiento	1,1%	1,2%	1,1%	1,1%	0,8%
Dar publicidad o conocimiento al servicio	0,9%	1,2%	0,6%	1,0%	0,0%
Falta de vías de comunicación	0,8%	1,1%	0,4%	0,8%	0,3%
En tramitación	0,7%	1,1%	0,0%	0,6%	1,1%
Unificación de reclamaciones	0,3%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%
Mejorar contacto redes sociales	0,2%	0,4%	0,0%	0,2%	0,5%
Unificación de reclamaciones	0,2%	0,0%	0,5%	0,3%	0,0%
Todo esta bien	3,4%	4,4%	2,0%	3,3%	3,8%
Agradecimiento	2,0%	3,4%	0,0%	1,9%	2,3%
Exposición de la reclamación	12,4%	21,3%	0,3%	12,6%	9,9%
Otros	3,8%	2,5%	5,5%	3,6%	6,8%
NS/NC	0,7%	0,3%	1,3%	0,6%	2,8%
BASE	3383	3180	203	3219	164

Tabla 17 Mejoras por canal de tipo de reclamación

Según el canal de entrada se presentan varias diferencias. En primer lugar, para los que presentaron su reclamación a través del teléfono o de forma presencial, la mejora de la eficacia del servicio es el punto fundamental (comentado por el 35,9% de los usuarios), y sin embargo, siendo también la mejora principal apuntada por los que realizaron su reclamación vía web, son, en este caso, el 20,9%.

Por otro lado, mientras que el 12,7% de los usuarios que realizan su reclamación vía web apuntan que el servicio está correcto y que se reciben respuestas pero que no se solucionan las problemáticas por las que se comunicaron con el servicio, son solo el 6,4% de los que realizan la reclamaciones telefónica o presencialmente los que apuntan este mismo factor.

En otro orden, mientras que el 7,1% de los que presentan su reclamación a través de la web considera que se debe mejorar la propia web y un 7,7% manifiesta que es necesaria una personalización de la respuesta, son apenas el 3,8% de los que presentan su reclamación por teléfono o presencialmente los que manifiestan la necesidad de mejorar la web y solo el 2,5% los que afirman que la respuesta requiere una mayor personalización.

Respecto al tipo de reclamación, también se dan diferencias y destacan especialmente dos. Mientras que para los que presentan reclamaciones generales consideran, en el 10,4% de los casos, que el servicio es correcto y reciben respuesta pero que no se soluciona la problemática, apenas el 5,7% de los que interpusieron reclamaciones tributarias manifiesta lo mismo.

En segundo lugar, aquellos usuarios que presentan reclamaciones tributarias opinan, en el 11,0% de los casos, que es necesario un seguimiento de las medidas tomadas tras la reclamación, factor que solo apuntan un 5,3% de los usuarios que presentan reclamaciones o sugerencias de tipo general.

## 4 Conclusiones

- La página web del Ayuntamiento de Madrid es el punto central de información para los usuarios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, de ahí que optimizar la accesibilidad y usabilidad es fundamental para los ciudadanos.
- Los usuarios que presentan sus sugerencias o reclamaciones a través de la página web coinciden en valoraciones inferiores respecto a las distintas características del sistema, configurándose como el bloque más crítico con el funcionamiento en comparación con los usuarios de sistemas presenciales o a través del teléfono. Es necesaria una incidencia para mejorar el sistema de feedback o respuesta que se dirige a estos usuarios ya que no está siendo satisfactoria y, además, este grupo de usuarios suponen algo más del 50% del total del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.
- En el análisis se ha puesto de manifiesto la necesidad de una mejora de la comunicación con el usuario. No solo en el sentido de que es necesario devolver una respuesta, que dicha respuesta sea coherente y que llegue en un tiempo aceptable, si no que se producen confusiones respecto a la comunicación debido a que hay usuarios que entienden que si sus demandas son desestimadas significa que no se ha producido una comunicación. Es importante ejercer una estrategia que manifieste la gestión de la sugerencia o reclamación aunque dicha reclamación haya sido desestimada total o parcialmente.

- También se muestra importante la mejora de la eficacia y utilidad del servicio ya que se ha visualizado el descontento de los usuarios o han puesto de manifiesto la necesidad de optimizar la funcionalidad de las gestiones que se realizan desde el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- El perfil de usuario más habitual del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones se caracteriza por ser tanto hombres como mujeres, en situación activa laboralmente (principalmente por cuenta ajena) y con estudios universitarios tanto de grado medio como superior.
- Según el lugar de residencia, se constata un patrón en la zona sureste donde se da un descenso de la participación y uso de los servicios ofrecidos por el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones donde pueden estar interviniendo elementos socioeconómicos y culturales o donde es necesario hacer una incidencia de comunicación para dar a conocer el servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

## 5 Anexo – Cuestionario

**Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y  
RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**Buenos días/tardes:**

Buenos días, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es.... entrevistador de la empresa Sigma Dos. El ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones con la finalidad de mejorar el servicio entre las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones; su número de teléfono se ha recogido en este sistema. Le agradeceríamos mucho su colaboración, pero si no desea participar en la encuesta y no quiere seguir recibiendo llamadas, puede oponerse, la encuesta tiene carácter voluntario.

**1. En primer lugar, ¿nos podría decir cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?**

Por la página web del Ayuntamiento de Madrid .....	1
Por el teléfono de atención 010 .....	2
Por otros servicios municipales (Oficina de Atención al Ciudadano, Junta de Distrito, etc) .....	3
Por campañas de comunicación municipales .....	4
Por amigos, familiares, compañeros de trabajo .....	5
Otra (especificar cuál) .....	

**2. Usted presentó esta (sugerencia/reclamación/felicitación) (personalizar) de manera (presencial/telefónica/web/correo postal) (personalizar), ¿además de esta forma, conoce usted alguna otra manera de presentarla? (Respuesta múltiple)**

Página web .....	1
Teléfono 010 .....	2
Oficina de Atención a la Ciudadanía .....	3
Oficina de Atención Integral al Contribuyente .....	4
Registro Público .....	5
Otra dependencia municipal .....	6
Correo Postal .....	7
No conozco otra manera .....	8

3. ¿Su (reclamación/sugerencia/felicitación) se ha resuelto o ha servido para mejorar el servicio o atención que la motivó?

Sí, totalmente	1	→	Pasará a P.6
Sí, parcialmente	2		
No	3	→	Pasará a P.7
Ns/Nc (No leer)	9		

4. (Solo si ha respondido "No" (cod.3) en P.3) ¿Ha recibido respuesta?

Sí	1	→	Pasará a P.7
No	2		
Ns/Nc (No leer)	9		

5. (Solo si ha respondido "Sí" (cod.1) en P.4) En la respuesta, ¿se explicaban las razones por las que no se podía atender su petición de acuerdo con lo que usted planteaba?

Sí	1
No	2
Ns/Nc (No leer)	9

6. Por favor, indique su grado de acuerdo utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 que está "muy en desacuerdo" y 10 que está "muy de acuerdo", con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

	Muy en desacuerdo ← → Muy de acuerdo										No sabe (No leer) 11	No contesta (No leer) 12	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
El tiempo de respuesta ha sido adecuado													
La respuesta que he recibido ha sido clara y con un vocabulario comprensible													
La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi (reclamación/sugerencia/felicitación)													

A TODOS

7. Por favor, indique su grado de acuerdo utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 que está "muy en desacuerdo" y 10 que está "muy de acuerdo", con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

	Muy en desacuerdo ← → Muy de acuerdo										No sabe (No leer) 11	No contesta (No leer) 12	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Es fácil presentar una (reclamación/sugerencia/felicitación) (personalizar)													
El sistema de sugerencias y reclamaciones es un instrumento útil													

8. Globalmente, con respecto a toda su experiencia con el servicio de Sugerencias y Reclamaciones, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Por favor, utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es “muy insatisfecho” y 10 es “muy satisfecho”.

	← Muy insatisfecho										Muy satisfecho →										Ns/ Nc 11			
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
Valoración global																								

9. Con posterioridad a su presentación, ¿realizó algún tipo de seguimiento de su (reclamación/sugerencia/felicitación)?

Sí	1	→	Pasará a P.10
No	3		
Ns/Nc (No leer)	9		

10. (Solo si ha respondido “Sí” (cod.1) en P.9) ¿A través de qué canal/es? (Respuesta múltiple)

Por la web municipal	1
Telefónico (a través del 010)	2
Presencial en las oficinas, registros o dependencias	3
Ns/Nc (No leer)	9

**A TODOS**

11. Si tuviera que hacer de nuevo una sugerencia/reclamación/felicitación, ¿volvería a utilizar el servicio de Sugerencias y Reclamaciones?

Sí	1
No	2
Ns/Nc (No leer)	9

12. ¿Recomendaría usted la utilización del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?

Sí	1
No	2
Ns/Nc (No leer)	9

13. 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....

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo esperaba	3
Peor de lo que esperaba	2
Mucho peor de lo que esperaba	1
Ns/Nc (No leer)	9

14. En el último año, además del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de otra administración?
15. (Solo respecto a los servicios de otras administraciones que haya utilizado ) Y en comparación con este servicio, diría usted que el servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es...

	P.14			P.15					
	SI	No	Ns/Nc	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	Ns/Nc
La Comunidad de Madrid	1	2	9	1	2	3	4	5	9
Otras Comunidades Autónomas	1	2	9	1	2	3	4	5	9
Otros Ayuntamientos	1	2	9	1	2	3	4	5	9

**A TODOS**

A continuación le voy a hacer unas preguntas de clasificación para el análisis estadístico.

**VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

**Género**

Hombre	1
Mujer	2

**¿Podría decirme su edad?**

De 18 a 24 años	1
De 25 a 44 años	2
De 45 a 59 años	3
60 ó más años	4

**Nivel de estudios**

Sin estudios o primarios incompletos	1
Estudios primarios	2
Estudios secundarios	3
Bachiller LOGSE	4
Formación Profesional	5
Estudios medios universitarios	6
Estudios superiores universitarios	7
No contesta	9

**Nacionalidad**

Española	1
Extranjeros de país miembro de la UE	2
Extranjero de país no miembro	3
No contesta	9

**¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

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
Labores domésticas	8
Otra situación	9
No contesta (NO LEER)	99

El Ayuntamiento está comprometido con la adaptación de sus servicios para que puedan ser usados por todas las personas. ¿Podría indicarme si tiene alguna discapacidad reconocida?

Sí	1
No	2
No contesta	9

¿En qué distrito o municipio reside?

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
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicálvaro	20
Villaverde	21
Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
Otra provincia, ¿cuál?	23
Otro país, ¿cuál?	24
Ns/Nc	99

16. Para finalizar, si lo desea, puede realizar algún comentario o propuesta de mejora del servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. (Abierta)

**SIGMADOS**