

## ENCUESTA DE EXPECTATIVAS A LOS CIUDADANOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes. Soy \_\_\_\_\_, entrevistador/a de XXXX, un Instituto de Investigación. Estamos realizando un Estudio sobre los servicios de sugerencias y reclamaciones de organismos públicos. ¿Será 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 los habitantes de la Comunidad 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.0- Puede indicarme, si es tan amable, en general, ¿qué canal utilizaría para poner una sugerencia, reclamación o felicitación sobre un servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano	1	→ PASAR A P.1.a
Por Teléfono (010)	2	→ PASAR A P.1.b
Por Internet (www.munimadrid.es)	3	→ PASAR A P.1.c
Presencialmente en el Registro	4	→ PASAR A P.1.a

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.0

**P.1.a- Por favor, indique el nivel de importancia, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que esperaría recibir 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 23 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Nada importante	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy importante	NS	NC
<b>EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE LA IMPORTANCIA DE...</b>													
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
<b>VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL DE RECEPCIÓN</b>													
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 atiende	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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES													
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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE 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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE 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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE 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.0

**P.1.b-** Por favor, indique el **nivel de importancia**, utilizando una escala de 0 a 10 (*siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”*) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que esperaría recibir 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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE ATIENDE A LOS USUARIOS													
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 atiende	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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE 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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE 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 IMPORTANCIA QUE CONCEDE 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 atiende	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SÓLO SI CÓDIGO 3 EN P.0

**P.1.c-** Por favor, indique el nivel de importancia, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que esperaría recibir 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.

	Nada importante	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy importante	NS	NC
<b>EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE, POR FAVOR</b>													
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
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE IMPORTANCIA CON LA FIABILIDAD DE LA WEB RESPECTO A...</b>													
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
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE IMPORTANCIA CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA RESPECTO A...</b>													
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
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD DE LA WEB RESPECTO A...</b>													
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
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA FIABILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO RESPECTO A</b>													
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

**P.6 Interponer la sugerencia, reclamación o felicitación cree que le resultaría...**

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.7.a ¿Usted cree que obtendría algún tipo de respuesta a su sugerencia, reclamación o felicitación?**

Sí	1	→ Pasar a P.7.b
No	2	→ Pasar a P.8.a
NS / NC	3	→ Pasar a P.8.a

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.7.a

**P.7.b ¿A través de qué medio le gustaría recibir esa respuesta?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Correo electrónico	1
Correo ordinario	2
Llamada telefónica	3
SMS	4
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

**P.7.c ¿Cuánto tiempo considera adecuado para que respondan a su sugerencia, reclamación o felicitación?**

**ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA**

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

### **VALORACIONES GENERALES**

**P.9.a- ¿Cuál es su nivel de expectativas respecto a la prestación que recibiría del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?**

Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es “expectativas muy bajas” y 10 es “expectativas muy altas”. **RESPUESTA ÚNICA**

	<b>Muy bajas</b>	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	<b>Muy altas</b>	<b>NS/NC</b>
Expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

PASAR A P.9.b

SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.9.a

**P.9.b ¿Cuál son sus principales razones para otorgar esta valoración?**

**RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO**

---



---



---

**P.10.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?**

---



---

Ninguna	7
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

### **CANALES DE INFORMACIÓN**

**P.16.b ¿A través de qué canales cree que podría realizar una sugerencia, reclamación o felicitación al Ayuntamiento de Madrid? RESPUESTA MÚLTIPLE**

Oficina de Atención al Ciudadano	1
010 (atención telefónica)	2
Munimadrid.es (página Web)	3
Registro	4
Otra: especificar: _____	5
No sabe	8
No contesta	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:** .....