

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

Quota Research, empresa independiente de investigación de mercados y con más de diecisiete años de experiencia en la realización de estudios de opinión, ha sido designada por el Ayuntamiento de Madrid para realizar una encuesta sobre el grado de satisfacción a los ciudadanos que han utilizado su servicio de sugerencias y reclamaciones..

Le invitamos a participar en el estudio, **asegurándole la confidencialidad de sus respuestas**. Toda la información que usted nos facilite está sujeta a las especificaciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En las cuestiones que se exponen a continuación podrá dar su opinión respecto al grado de satisfacción con el servicio prestado contribuyendo a mejorar dicho servicio.

La forma de responder a los cuestionarios es sencilla, una parte de las cuestiones se enuncian mediante afirmaciones junto a una escala del 0 al 10. Usted, dependiendo del grado de satisfacción o insatisfacción, marcará aquel número que represente mejor su opinión para cada una de esas frases.

Hay, además algunas respuestas que no se basan en esta escala para responder, sino que la respuesta es única porque se trata de preguntas cerradas que no admiten más de una respuesta, o abierta, en la que deberá escribir, si lo estima oportuno, su opinión libremente.

**Marque la respuesta que considere oportuna en cada una de las preguntas.**

Los datos que le solicitamos se tratarán de una forma **totalmente ANÓNIMA**, asegurándole que las preguntas referidas a clasificación laboral serán utilizadas a efectos meramente estadísticos. **GRACIAS ANTICIPADAS POR SU COLABORACIÓN. PULSE AQUÍ PARA CONTINUAR**

**P.1.- ¿Podría indicar, en primer lugar, cómo conoció la existencia del servicio de Sugerencias y Reclamaciones?**

PROGRAMADOR: 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 _____	98
No sabe	99

**P.2.- Por favor ¿cuántas sugerencias, reclamaciones o felicitaciones ha presentado en el Ayuntamiento de Madrid en los últimos 12 meses? PERSONALIZAR SEGÚN BASE DE DATOS**

PROGRAMADOR: RESPUESTA ÚNICA

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

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 MATERIA<sup>1</sup>, 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	<b>P.3.b ¿De cuál / es? RESPUESTA MÚLTIPLE</b>	
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

<sup>1</sup> 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**

	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														
Respuesta recibida ha sido fiable y correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		88	99

**P.6.A ¿Podría indicar, si cree usted que su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó? PROGRAMADOR: RESPUESTA ÚNICA**

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

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

Sí	1
No	2
No sabe	8
No contesta	9

**P.7.a Podría indicar si, ¿realizó usted algún tipo de seguimiento de la sugerencia/reclamación/felicitación presentada? PROGRAMADOR: 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? PROGRAMADOR: RESPUESTA MÚLTIPLE**

Telefónico a través del 010	1
Consulta en la Web de madrid.es	2
Personándose en las oficinas	3
No contesta	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. *PROGRAMADOR. 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?  
*PROGRAMADOR. RESPUESTA ÚNICA*

Si	1
No	2
No sabe	8
No contesta	9

**P.10.-** ¿Recomendaría usted el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid?  
*PROGRAMADOR: RESPUESTA ÚNICA*

Sí	1
No	2
No sabe	8
No contesta	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”.  
*PROGRMADOR: 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 indicar, por orden de prioridad, cuál o cuales son sus principales razones para otorgar esta valoración?  
*PROGRAMADOR: HABILITE TRES CAMPOS PARA QUE SE PUEDAN ESCRIBIR CADA UNA DE LAS RAZONES EN UN CAMPO DIFERENTE*

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**P.13.a-** Y en concreto, ¿podría indicar si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid han sido mejor, igual, 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 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... PROGRAMADOR: RESPUESTA ÚNICA

Mejor de lo que esperaba	3
Igual que lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	1
No sabe	8
No contesta	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? PROGRAMADOR: RESPUESTA ÚNICA

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

P.14.b ¿De qué Administración/es? PROGRAMADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA		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... PROGRAMADOR: 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 indicar su edad?**

PROGRAMADOR: 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.- Usted es de nacionalidad...**

PROGRAMADOR: RESPUESTA ÚNICA.

Española	1
Extranjera de país miembro de la UE	2
Extranjera de país FUERA de la UE	3
No contesta	9

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

PROGRAMADOR: 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 indicar cuál es su situación laboral actual?**

PROGRAMADOR: 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	99

**P.21.- ¿En qué distrito o municipio reside? PROGRAMADOR: 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?**

(POR "DISCAPACIDAD RECONOCIDA", SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD)

Sí	1
No	2
No contesta	9

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**