



ANEXO II

PLANTILLA DE LA ENCUESTA

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid sobre el servicio de la Policía Municipal en 2020

Le invitamos a participar en el estudio promovido por la Dirección General de la Policía Municipal entre quienes utilizaron el sistema de Sugerencias y Reclamaciones a lo largo de 2020 en asuntos relacionados con la seguridad, disciplina vial y la convivencia.

La forma de responder este breve cuestionario es sencilla **y le llevará menos de tres minutos. Tras determinar el tema principal de su queja, encontrará:**

- Cuatro cuestiones con una escala del 0 al 10 para que puntúe su grado de satisfacción.
- Siete preguntas cerradas que sólo admiten una respuesta.
- Una abierta, para que opine usted libremente sobre el servicio recibido a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, en lo relativo a la Policía Municipal
- Por último, otras cuatro para el análisis sociodemográfico, también cerradas.

Le aseguramos la confidencialidad de sus respuestas según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos que le solicitamos se tratarán de una forma totalmente ANÓNIMA pero nos ayudarán a seguir mejorando el compromiso de la Policía Municipal para con la ciudadanía de nuestra ciudad.



1 Indique, si lo recuerda, el aspecto principal de la reclamación sobre Policía Municipal que efectuó:

- Seguridad ciudadana (aparcacoches, robos, prostitución, vandalismo...)
- Disciplina vial (doble fila, atascos, invasión de aceras, estacionamiento indebido...)
- Convivencia (ruidos, limpiezas, mascotas, vecinos, indigentes, locales...)
- Calidad (trato recibido, servicio prestado, atención telefónica...)
- Otros motivos

2 Por favor, indique su NIVEL DE SATISFACCIÓN, con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que ha recibido del sistema de Sugerencias y Reclamaciones en lo relacionado con la Policía Municipal *

	0 (Muy insatisfecho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Muy satisfecho)	Ns/Nc
Tiempo que ha tardado en recibir una respuesta	<input type="radio"/>											
Personalización de la respuesta recibida	<input type="radio"/>											
Claridad de la respuesta, utilizando un vocabulario comprensible	<input type="radio"/>											
Respuesta recibida ha sido fiable y correcta	<input type="radio"/>											

3 Podría indicar si su sugerencia/reclamación/felicitación ha SERVIDO PARA MEJORAR el aspecto del servicio o de la atención policial que la motivó? *

- Totalmente
- Parcialmente
- Nada ha mejorado
- Ns/Nc



4 En caso de que haya respondido 'Nada ha mejorado' ¿Recibió usted alguna EXPLICACIÓN DE POR QUÉ NO SE PUDO RESOLVER su petición? *

- Sí
- No
- Ns/Nc

5 Por favor, valore la UTILIDAD del sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre sus solicitudes a la Policía Municipal: *

0 (Muy insatisfecho) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Muy satisfecho) Ns/Nc

Utilidad de este servicio	<input type="radio"/>											
---------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

6 Por favor, valore la EFICACIA del servicio de Sugerencias y Reclamaciones sobre sus solicitudes a la Policía Municipal *

0 (Muy insatisfecho) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Ns/Nc 10 (Muy satisfecho)

Utilidad de este servicio	<input type="radio"/>											
---------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

7 Teniendo en cuenta toda su experiencia con el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre la Policía Municipal ¿cuál es SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL? *

2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Muy satisfecho) Ns/Nc 0 (Muy insatisfecho) 1

Satisfacción global	<input type="radio"/>											
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

8 Por favor, indique si cada uno de los siguientes aspectos del servicio recibido en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre Policía Municipal ha sido MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA. *

	Mejor	Igual	Peor	Ns/Nc
El funcionamiento del sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La respuesta que ha obtenido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



9 Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que el servicio recibido en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre Policía Municipal ha sido: *

- Mejor de lo que esperaba
- Igual que lo que esperaba
- Peor de lo que esperaba
- Ns/Nc

10 ¿Recomendaría la utilización del sistema de sugerencias y reclamaciones de la Policía Municipal a otras personas? *

- Sí
- Probablemente sí.
- No estoy seguro.
- Probablemente no.
- No

11 ¿Volvería a utilizar el sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Policía Municipal de Madrid? *

- Sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- No

12 Género *

- Hombre
- Mujer

13 Algún comentario y/o propuesta de mejora de la gestión policial con las solicitudes presentadas a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones:



14 ¿Podría indicar su edad? *

- Menor de 18 años
- Entre 18 y 24 años
- Entre 25 y 44 años
- Entre 45 y 64 años
- 65 ó más años

15 Usted es de nacionalidad... *

- Española
- Extranjera de país miembro de la UE
- Extranjera de país FUERA de la UE

16 ¿En qué distrito o municipio reside? *

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Fuencarral-el Pardo | <input type="radio"/> Vicálvaro |
| <input type="radio"/> Hortaleza | <input type="radio"/> Villa de Vallecas |
| <input type="radio"/> Latina | <input type="radio"/> Villaverde |
| <input type="radio"/> Moncloa - Aravaca | <input type="radio"/> Otros municipios distintos de Madrid |
| <input type="radio"/> Moratalaz | <input type="radio"/> Arganzuela |
| <input type="radio"/> Puente de Vallecas | <input type="radio"/> Barajas |
| <input type="radio"/> Retiro | <input type="radio"/> Carabanchel |
| <input type="radio"/> Salamanca | <input type="radio"/> Centro |
| <input type="radio"/> San Blas - Canillejas | <input type="radio"/> Chamartín |
| <input type="radio"/> Tetuán | <input type="radio"/> Chamberí |
| <input type="radio"/> Usera | <input type="radio"/> Ciudad Lineal |