

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

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es xxxxxxx, ..... entrevistador/a de la empresa QUOTA RESEARCH de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio de sugerencias y reclamaciones con la finalidad de mejorar su funcionamiento. Como usted ha presentado una reclamación/sugerencia/felicitación<sup>1</sup> en el último año, es muy importante conocer su opinión sobre este servicio.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas a la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y únicamente serán tratadas de manera global.

**P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?** El tiempo estimado es de 10 minutos.

Sí.....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**  
No.....2 → Finalizar y agradecer

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

ENTREVISTADOR: 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 _____   | 6  |
| No sabe  | 99 |

**P.2.- ¿Cuántas sugerencias, reclamaciones o felicitaciones ha presentado en el Ayuntamiento de Madrid en los últimos 12 meses?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

|                       | 2.1<br>Sugerencias | 2.2<br>Reclamaciones | 2.3<br>Felicitaciones |
|-----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| Una                   | 1                  | 1                    | 1                     |
| Dos                   | 2                  | 2                    | 2                     |
| Tres                  | 3                  | 3                    | 3                     |
| Cuatro                | 4                  | 4                    | 4                     |
| Más de cuatro         | 5                  | 5                    | 5                     |
| No recuerda (no leer) | 8                  | 8                    | 8                     |
| No contesta (no leer) | 9                  | 9                    | 9                     |

<sup>1</sup> Personalizar según el dato que conste en la base de datos de Sugerencias y Reclamaciones

**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>2</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>2</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**

*ENTREVISTADOR, LEER CADA ÍTEM Y MARCAR CÓDIGO. EN EL CASO DE QUE NO PUEDA VALORAR ESA AFIRMACIÓN, MARCAR CÓDIGO 88.*

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

**P.6.A ¿Cree usted que su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA**

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

**P.6.B En caso de que haya respondido código 3 en P.7.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 (no leer)     | 8 |
| No contesta (no leer) | 9 |

**P.7.a Y usted, ¿realizó usted algún tipo de seguimiento de la sugerencia/reclamación/felicitación presentada? ENTREVISTADOR: 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? ENTREVISTADOR: RESPUESTA MÚLTIPLE**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Telefónico a través del 010     | 1 |
| Consulta en la Web de madrid.es | 2 |
| Personándose en las oficinas    | 3 |
| No contesta (no leer)           | 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. ENTREVISTADOR: 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?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Si                    | 1 |
| No                    | 2 |
| No sabe (no leer)     | 8 |
| No contesta (no leer) | 9 |

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

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Sí                    | 1 |
| No                    | 2 |
| No sabe (no leer)     | 8 |
| No contesta (no leer) | 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”.

ENTREVISTADOR: 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 decirme, por orden de prioridad, cuál o cuales son sus principales razones para otorgar esta valoración?

ENTREVISTADOR ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO. MÁXIMO TRES RESPUESTAS.

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

**P.13.a.-** Y en concreto, ¿podría decirme si los siguientes aspectos del servicio recibido en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho 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 le han dado/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... ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Mejor de lo que esperaba  | 3 |
| Igual que lo que esperaba | 2 |
| Peor de lo que esperaba   | 1 |
| No sabe (no leer)         | 8 |
| No contesta (no leer)     | 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? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

|                       |   |                  |
|-----------------------|---|------------------|
| Sí                    | 1 | → PASAR A P.14.b |
| No                    | 2 | → PASAR A P.15   |
| No sabe (no leer)     | 8 | → PASAR A P.15   |
| No contesta (no leer) | 9 | → PASAR A P.15   |

| P.14.b ¿De qué Administración/es?<br>RESPUESTA ESPONTÁNEA |   | P.14.c Si compara el servicio de sugerencias y reclamaciones de .....<br>(PROGRAMADOR: indique la administración que ha contestado el ciudadano), diría usted que el servicio del AYUNTAMIENTO DE MADRID es... ENTREVISTADOR:<br>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 decirme su edad?**

PROGRAMADOR/ENTREVISTADOR: 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.- ¿Podría indicarme su país de nacimiento? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| España                          | 1 |
| Otros países (especificar)..... | 2 |
| No contesta                     | 9 |

**P.19- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted? ENTREVISTADOR: 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 indicarme cuál es su situación laboral actual? ENTREVISTADOR: 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 (no leer)         | 99 |

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

(ENTREVISTADOR: SI EL ENTREVISTADO NO ENTIENDE "DISCAPACIDAD RECONOCIDA", INDICARLE QUE SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Sí                    | 1 |
| No                    | 2 |
| No contesta (no leer) | 9 |

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**