

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

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?

Si	1
No	2
No contesta	9

¿En qué distrito o municipio reside?

Arganzuela	1
Barajas	2
Carabanchel	3
Centro	4
Ciudad Lineal	5
Chamartin	6
Chamberi	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