



LÍNEA
madrid

Cuestionario de la Encuesta de satisfacción de usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Madrid





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS USUARIOS DE OAC LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes, soy entrevistador/a de la empresa QUOTA RESEARCH de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través de sus Oficinas de Atención al Ciudadano con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 10 minutos.

Sus respuestas están sujetas la Ley de Protección de datos (LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal) y únicamente serán tratadas globalmente.

Hora de comienzo de la encuesta: _____(horas/minutos)

P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?

Sí.....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: Pasar a P.1

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

P.1.- ¿Podría confirmarme si acaba de realizar alguna gestión en esta Oficina de Atención al Ciudadano? (entrevistador señala la oficina).

Si	1	→ Pasar a P.2
No	2	Finalizar y agradecer

P.2 ¿Incluyendo esta visita, cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención al Ciudadano en el último año?

Número de veces
No sabe (no leer)	88
No contesta (no leer)	99

P.3.a- ¿Había pedido cita previa?

Si	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

P.3.b.- ¿Ha utilizado usted el punto de información?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

Sí	1	→ PASAR A P.3.c
No	2	→ PASAR A P.4
No sabe (no leer)	8	→ PASAR A P.4
No contesta (no leer)	9	→ PASAR A P.4

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.3.b

P.3.c- ¿Le indicaron correctamente dónde realizar la gestión?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No me hizo falta acudir a otro lugar, me solucionaron allí la consulta	3
No sabe	8
No contesta	9

P.4.- La gestión que ha venido a realizar es de carácter...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Particular	1
Profesional	2
No sabe (<i>no leer</i>)	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.5.- ¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

ENTREVISTADOR: A CONTINUACIÓN, ESCRIBIR DETALLADAMENTE LA RESPUESTA Y CODIFICAR EN LA SIGUIENTE TABLA

.....
.....

Padrón municipal: (Modificaciones o justificantes)	1
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	3
Solicitar Cita previa	4
Sugerencias, reclamaciones	5
Información general	6
Registro	7
Recoger impresos	8
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	9
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	10
Obtención de firma electrónica (acreditación de identidad para la obtención del certificado digital)	11
Trámites relativos al censo electoral	12
Solicitud de tarjeta azul	13
Avisa	14
Otros (especificar):	15
No sabe (<i>no leer</i>)	98
No contesta (<i>no leer</i>)	99

P.6.a - Diría usted que la gestión ha sido resuelta...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA.

Totalmente	1	→ Pasar a P.7
Parcialmente	2	→ Pasar a P.6.b
No se ha resuelto	3	→ Pasar a P.6.b
No sabe (<i>no leer</i>)	8	→ Pasar a P.7
No contesta (<i>no leer</i>)	9	→ Pasar a P.7.

SÓLO SI CÓDIGO 2 ó 3 EN P.6.a

P.6.b- Indíqueme, por favor, los motivos por los que no ha podido ser resuelta dicha gestión.
 ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

ENTREVISTADOR: A CONTINUACIÓN, ESCRIBIR DETALLADAMENTE LA RESPUESTA Y CODIFICAR EN LA SIGUIENTE TABLA

.....

Falta documentación	1
Información facilitada errónea o incompleta	2
Fallo en el sistema informático	3
Las instrucciones de los impresos son complicadas	4
Ese trámite no puede realizarse en la OAC	5
Otros (especificar):	6
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99



A todos

P.7. Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida en esta oficina, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 16 RECORDAR LA ESCALA TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO Y SIEMPRE AL PRINCIPIO DE CADA BLOQUE

	Muy insatisfecho/a	Muy Satisfecho/a	NS	NC
HABLEMOS DE LAS INSTALACIONES													
7.1. Orden y limpieza de la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.2. Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.3. Sistema de gestión de las colas de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.4. Claridad de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.5. Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
HABLEMOS DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO													
7.6. Amabilidad y trato del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.7. Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.8. Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.9. Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS													
7.10. Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.11. Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.12. Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.13. Tiempo total empleado en realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.14. Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.15. Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.16. Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

P.8- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia en esta oficina, ¿cuál es su grado de satisfacción general? “0” significa que está “muy insatisfecho/a” y “10” que está “muy satisfecho/a”. RESPUESTA ÚNICA

	Muy insatisfecho/a	Muy Satisfecho/a	NS/NC
Satisfacción global con funcionamiento de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11



P.9.- ¿Podría decirme, por orden de prioridad, cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

ENTREVISTADOR ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1.

2.

3.

P.10- Si tuviera que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (<i>no leer</i>)	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.11- ¿Recomendaría usted esta oficina?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (<i>no leer</i>)	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.12.- Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta oficina le han atendido globalmente...

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	1
Mucho peor de lo que esperaba	8
No sabe / No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.13.- Y en concreto, ¿podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns/Nc
El trato recibido	5	4	3	2	1	9
Las instalaciones de la oficina	5	4	3	2	1	9
El tiempo empleado en la gestión	5	4	3	2	1	9
El proceso de tramitación	5	4	3	2	1	9
El resultado de la gestión	5	4	3	2	1	9



P.14.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid?

.....

Ninguna	00
No sabe (no leer)	88
No contesta (no leer)	99

A todos

P.15 ¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención al Ciudadano de Línea Madrid?
 ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1	El Gobierno de España	5
El Ayuntamiento de Madrid	2	Otros Ayuntamientos	6
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3	Otros:	7
Una empresa privada	4	Ns/Nc	9

P.16.a ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?

Sí	1	→ Pasar a P.16.b	P.16.b ¿Cuál/es? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE	
No	2	→ Pasar a P.17.a	Por teléfono (010) → Pasar a P.16.c	1
			Por Internet (Web municipal Madrid.es o sede electrónica) → Pasar a P.16.c	2
			Otros (especificar)	4
			No contesta	9

P.16.c.- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión de modo presencial y no ha elegido el teléfono 010 o la web municipal?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Porque esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	5
Otros: especificar: _____	6
No sabe	8
No contesta	9

A TODOS

P.17.a- En el último año ¿ha utilizado alguna oficina de otra Administración Pública que no sea el Ayuntamiento de Madrid?

Sí	1	→ PASAR A P.17.b
No	2	→ PASAR A P.18.a
No sabe (no leer)	8	→ PASAR A P.18.a
No contesta (no leer)	9	→ PASAR A P.18.a

P.17.b ¿De qué Administración/es? <i>RESPUESTA ESPONTÁNEA</i> Pasará a P.17.c excepto si P.17.b=8 ó 9		P.17.c Si compara con la atención recibida en (el encuestador indica la administración que ha contestado el ciudadano), diría usted que en las oficinas de Línea Madrid, le han atendido..... ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA						
		Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	Ns	Nc
Otros ayuntamientos (especificar).....	1	1	2	3	4	5	8	9
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	2	1	2	3	4	5	8	9
Dirección General de Tráfico	3	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de la Seguridad Social	4	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de empleo	5	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de tramitación DNI y pasaportes	6	1	2	3	4	5	8	9
Otros (especificar).....	7	1	2	3	4	5	8	9
No sabe	8	→ PASAR A P.18.a						
No contesta	9	→ PASAR A P.18.a						

A TODOS

P.18.a.-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 física, psíquica o sensorial?

Sí	1	→ Pasar a P.18.b
No	2	→ Pasar a P.19
No contesta (no leer)	9	→ Pasar a P.19

P.18.b.- ¿Ha tenido alguna dificultad especial hoy en la oficina que no haya podido ser resuelta?
ENTREVISTADOR: PREGUNTA ABIERTA, ANOTAR LITERALMENTE LA RESPUESTA, EN EL CASO DE QUE NO HAYA TENIDO NINGUNA DIFICULTAD, MARCAR NINGUNA

Ninguna	1
No sabe (no leer)	88
No contesta (no leer)	99

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO

A TODOS

P.19. -Género

Hombre	1
Mujer	2

P.20. ¿Podría decirme su edad?

ENTREVISTADOR: Indicar número exacto de años: y codificar en la siguiente tabla

Menor de 18 años	1	Entre 45 y 64 años	4
Entre 18 y 24 años	2	65 ó más años	5
Entre 25 y 44 años	3	No contesta	9

P.21.- Usted es de nacionalidad...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA. SI INDICA DOBLE NACIONALIDAD, CODIFICAR EN "ESPAÑOLA" (1)

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

P.22.- ¿Podría indicarme su país de nacimiento?

España	1
Otros países (especificar)	2
No contesta	9

P.23.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?

ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

.....

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.24.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1	} PASAR A P.25.a
Ocupado por cuenta ajena	2	
Desempleado y busca su primer empleo	3	} PASAR A P.25.b
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	



(SÓLO SI CÓDIGO 1 ó 2 EN P.22)

P.25. a. ¿En qué distrito o municipio trabaja?

Arganzuela	1	Retiro	13
Barajas	2	Salamanca	14
Carabanchel	3	San Blas	15
Centro	4	Tetuán	16
Ciudad Lineal	5	Usera	17
Chamartín	6	Puente de Vallecas	18
Chamberí	7	Villa de Vallecas	19
Fuencarral-el Pardo	8	Vicálvaro	20
Hortaleza	9	Villaverde	21
Latina	10	Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
Moncloa-Aravaca	11	No contesta	99
Moratalaz	12		

A TODOS

P.25. b.-¿En qué distrito o municipio reside?

Arganzuela	1	Fuencarral-el Pardo	8	Tetuán	16
Barajas	2	Hortaleza	9	Usera	17
Carabanchel	3	Latina	10	Puente de Vallecas	18
Centro	4	Moncloa-Aravaca	11	Villa de Vallecas	19
Ciudad Lineal	5	Moratalaz	12	Vicálvaro	20
Chamartín	6	Retiro	13	Villaverde	21
Chamberí	7	Salamanca	14	Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
		San Blas	15	No contesta	99

¿PODRÍA DECIRME SU NOMBRE Y TELÉFONO PARA SUPERVISIÓN DE LA ENCUESTA?

Nombre del entrevistado	
Teléfono del entrevistado	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR:

E.1.- Hora de finalización de la entrevista (horas y minutos):.....

E.2.- Fecha de la entrevista (día/mes/año):.....

E.3.- Horario de la visita

ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA

De 9 a 10 horas	1	De 13 a 13:59 horas	5
De 10 a 10:59 horas	2	De 14 a 14:59 horas	6
De 11 a 11:59 horas	3	De 15 a 17 horas	7
De 12 a 12:59 horas	4		

E.4.- Día de la semana

ENTREVISTADOR: CODIFICAR DÍA DE LA SEMANA EN LA SIGUIENTE TABLA

Lunes	1	Miércoles	3	Viernes	5
Martes	2	Jueves	4		

E.5.- Nombre del entrevistado:.....

E.6.- Teléfono de contacto:.....

E.7 Código de Oficinas

ENTREVISTADOR: CODIFICAR OFICINA EN LA SIGUIENTE TABLA

ARGANZUELA	1	CHAMBERÍ	7	MORATALAZ	13	SANCHINARRO	19
ARAVACA	2	CIUDAD LINEAL	8	NUMANCIA	14	TETUÁN	20
BARAJAS	3	FUENCARRAL-EL PARDO	9	PUENTE DE VALLECAS	15	USERA	21
CARABANCHEL	4	HORTALEZA	10	RETIRO	16	VICÁLVARO	22
CENTRO	5	LATINA	11	SALAMANCA	17	VILLA - VALLECAS	23
CHAMARTÍN	6	MONCLOA	12	SAN BLAS	18	VILLAVERDE	24
						EL PARDO	25
						VELARDE	26