



LÍNEA  
madrid

# **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CITA PREVIA MODELO INTEGRADO DE EVALUACIÓN**

**MARZO 2014**





## Cuestionario

**Cuestionario de Valoración de la Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios Prestados de Cita previa por los canales de Atención de LíneaMadrid y las distintas Unidades Gestoras de Cita Previa**

Buenos días/tardes, soy ... .. entrevistador/a del servicio 010-LíneaMadrid. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio de cita previa prestado desde distintos organismos del Ayuntamiento por , con la finalidad de mejorar su funcionamiento.

Vd ha obtenido una cita previa en alguno de los distintos organismos del Ayuntamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas sobre el trámite para su obtención? Será breve, nos llevará únicamente unos 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.

**P.1.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas sobre el servicio de cita previa que recibió?**

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

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

**P.2. Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.**

ENTREVISTADOR/A: LEA ÍTEMS 2.1 A 2.3. RECORDAR LA ESCALA TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO. SÓLO UNA RESPUESTA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	NS/NC
1.1 Información proporcionada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1.2 Documentación requerida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1.3 Tiempo de demora en la asignación de cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1.4 Facilidad en la solicitud de Cita Previa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

**P.3 Ha tenido alguna incidencia en la solicitud de cita previa**

Sí.....1 → Pasar a P.4

No.....2



**P.4 Indíquenos cuál fue la incidencia**

(RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENTREVISTADA)

---

---

**P.5.- Si tuviera que volver a solicitar cita previa , ¿volvería a utilizar esta canal ? (especificar canal)**

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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

**P.6- Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que el servicio de cita previa funciona**

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo que esperaba	3
Peor de lo que esperaba	2
Mucho peor de lo que esperaba	1
Ns/Nc	9

**P.7- En general y teniendo en cuenta su experiencia en la tramitación de esta gestión, ¿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	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.8.- ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario?**

(RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENTREVISTADA)

---

---

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

**P.9. -Género**

Hombre	1
Mujer	2



**P.10. ¿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.11.- 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

**PROGRAMADOR, RECOGA LA FECHA, HORA DE INICIO Y FIN**

Fecha de realización de la encuesta:

Hora de inicio: hh:mm:ss

Hora de fin: hh:mm:ss