



LÍNEA  
madrid

## **Anexo II**

### **Cuestionario de satisfacción en las Oficinas de Atención al Ciudadano**



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS USUARIOS DE OAC LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes, soy ... .. entrevistador/a de Quota Research, instituto de investigación de mercados. Estamos realizando un estudio sobre el servicio prestado por Líneamadrid a través de sus Oficinas de Atención al Ciudadano. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?

Sus respuestas están sujetas al secreto estadístico y únicamente serán tratadas globalmente, siendo su única finalidad mejorar el servicio ofrecido. Gracias, muy amable, comenzamos:

*Código oficina:* \_ \_ \_ \_

**P.1.a.- ¿Podría confirmarme si le han atendido en esta Oficina de Atención al Ciudadano?**

Sí.....1 → PASAR A P.2.a

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1.a

**P.2.a- Para llevar a cabo la gestión / petición de información que ha venido a realizar, ¿había pedido cita previa?**

Sí.....1      No.....2

**P.2.b.- ¿Ha utilizado usted el punto de direccionamiento (punto de información)?**

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA*

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



SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.2.b

**P.2.c- ¿Le indicaron correctamente para efectuar la tramitación a realizar?**

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.3.- Por favor, valore de 0 a 10 su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos relacionados con el servicio que ha recibido en esta Oficina de Atención al Ciudadano siendo 0 “muy insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”.**

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 22 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Muy Insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	NS	NC
<b>EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE, POR FAVOR</b>													
3.1 Orden y limpieza de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.2 Confort durante la estancia (temperatura adecuada, asientos,...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.3 Sistema de gestión de las colas de espera (aclarar: sistema con números, display para ver cuando llaman a su número, ventanilla a la que dirigirse)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.4 Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO QUE LE HA ATENDIDO RESPECTO A...</b>													
3.5 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.6 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.7 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.8 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (PERSONAL DEL PUESTO A LA QUE LE HAN DIRIGIDO)</b>													
3.9 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.10 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.11 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA POR PARTE DEL SERVICIO RESPECTO A...</b>													
3.12 Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



3.13 Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.14 Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.15 Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA FIABILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO RESPECTO A													
3.16 Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.17 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.18 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
EN CUANTO A LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A ...													
3.19 Comprensión de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.20 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.21 Las explicaciones facilitadas son razonables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.22 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

**P.4.- Diría usted que la tramitación o consulta efectuada ha sido resuelta...**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA

Totalmente	1
Parcialmente	2
Ni parcial ni totalmente	3
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

**VALORACIONES GENERALES**

**P.5.a- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia en esta Oficina de Atención al Ciudadano, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es “muy insatisfecho” y 10 es “muy satisfecho”. RESPUESTA ÚNICA**

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

PASAR A P.5.b

SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.5.a

**P.5.b ¿Cuál son sus principales razones para otorgar esta valoración?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO

---



---

A TODOS

**P.6- Por favor, valore ahora de 0 a 10 la utilidad de este servicio. 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.7- ¿Ha puesto alguna reclamación, sugerencia o felicitación sobre esta Oficina de Atención al Ciudadano? RESPUESTA MÚLTIPLE**

Reclamación	1
Sugerencia	2
Felicitación	3
Ninguna de éstas	9

**P.8.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

.....  
 .....

Ninguna	7
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

**P.9.- Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

**P.10.- ¿Recomendaría usted acudir a esta Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre oficinas de atención al ciudadano?**



ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Seguramente lo recomendaría	1
Probablemente lo recomendaría	2
Probablemente <b>no</b> lo recomendaría	3
Seguramente <b>no</b> lo recomendaría	4
No sabe ( <i>no leer</i> )	8
No contesta ( <i>no leer</i> )	9

## CANALES DE INFORMACIÓN

P.11.a ¿Sabe si la gestión / petición de información que ha realizado a través de esta Oficina de Atención al Ciudadano puede realizarse a través de otro canal (de alguna otra forma)?

Sí	1	→ Pasar a P.11.b	<b>P.11.b ¿De cuál/es? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE</b>	
No	2	→ Pasar a P.12		
010 (atención telefónica)				1
Madrid.es (página Web)				2
Otra OAC (Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid)				3
No contesta				9

HAY QUE ACLARAR SI PROPONÉIS “OTRA OAC” U OTRA OFICINA DE OTRO ORGANISMO COMO POR EJEMPLO REGISTRO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, SI ES LA SEGUNDA, SE PODRÍA INTRODUCIR CON UN NUEVO CÓDIGO 3

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.11.a

**P.11.c.- ¿Por qué ha elegido realizar la gestión o petición de información de forma presencial y no ha optado por hacerlo a través de otro canal (de otra forma)?**

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
Ns	8
Nc	9

A TODOS

**P.12.- Concretamente, ¿por qué ha elegido ésta y no otra Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid? ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA**



MÚLTIPLE

Pertenece a este distrito, reside en él	1
No pertenece a este distrito pero trabaja en él	2
Tengo familia que vive en este distrito	3
Por cercanía	4
Por el horario de esta Oficina	5
Porque en esta Oficina se puede recoger la firma electrónica	6
Por comodidad	7
Por asuntos profesionales	8
Porque es más rápida que otras oficinas	9
Porque atienden mejor que en otras oficinas	10
Porque tiene que venir a esta Oficina	11
Otros motivos: especificar: _____	12
Ns	98
Nc	99



**BENCHMARKING**

**P.13.a-** En el último año, sin tener en cuenta las oficinas de atención al ciudadano LINEAMADRID, ¿ha

Sí	1	→ PASAR A P.13.b	<b>P.13.b ¿Cuál/es?</b> <i>RESPUESTA EN ESPONTÁNEO</i>		<b>P.13.c Comparando el servicio recibido en esa oficina con el recibido en la del Ayuntamiento de Madrid, diría que el servicio recibido en las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid fue...</b> ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA			
					<b>Mucho peor</b>	<b>Peor</b>	<b>Mejor</b>	<b>Mucho mejor</b>
No	2	→ Pasar a DC.1	Comunidad de Madrid	1	1	2	3	4
			Otros ayuntamientos (especificar).....	2	1	2	3	4
			Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	3	1	2	3	4
			Otros (especificar).....	4	1	2	3	4
			No recuerda	8				
			No contesta	9				

**utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano?**

A TODOS

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

DC.1.- 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

**DC.2.- Indíqueme, por favor, qué tipo/s concreto/s de gestión/es o petición/es de información ha/n motivado hoy su visita a esta Oficina de Atención al Ciudadano.**

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

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

.....

.....





Padrón municipal	1
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	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 permisos de conducción y circulación	10
Obtención de firma electrónica (acreditación de identidad para la obtención del certificado digital)	11
Trámites relativos al censo electoral	12
Otros (especificar): .....	13
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99



A TODOS

**DC.3.a.- ¿Es la primera vez que visita una Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.3.a

**DC.3.b.-¿Cuántas veces ha visitado las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid en el último año?**

*INDICAR NÚMERO EXACTO DE VECES: ..... VECES*

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.3.a

**DC.3.c.- En general, ¿diría usted que el servicio que presta esta Oficina de Atención al Ciudadano actualmente es: mucho mejor, algo mejor, igual, algo peor o mucho peor, del que prestaba el año pasado? RESPUESTA ÚNICA**

Mucho mejor	1	Algo peor	4
Algo mejor	2	Mucho peor	5
Igual	3	Ns/Nc	9

A TODOS

**DC.4.-¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

*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

**¿-Sabe usted que en las OAC hay horario de atención al público de mañana y tarde?**

**DC.6. ¿Sabe usted cuál es el horario de atención al público de esta oficina?  
(RESPUESTA ESPONTÁNEA. Horario de L a V de 9 a 17)**



Cita sólo horario de mañana	1
Cita horario de mañana y de tarde en horario continuo	2
Cita horario de mañana y de tarde en horario discontinuo (partido)	3
Cita un horario no correcto	4
Ns/Nc	9

DC.5.- ¿Sabe usted si en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid se atiende en varios idiomas y lenguaje de signos?

RESPUESTA ÚNICA

	Idioma	Lenguaje Signos	
Si	1	1	→Pasa a DC.5.1
No	2	2	→Pasa a DC.7
Ns/Nc	9	9	→Pasa a DC.7

DC.5.1 ¿En qué horario cree que se ofrecen estos servicios?

(RESPUESTA ESPONTÁNEA. Horario de L a V de 9 a 15)

	Idioma	Lenguaje Signos
Mañana	1	1
Tarde	2	2
Mañana y Tarde	3	3
Ns/Nc	9	9

A TODOS

## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

DC.7.-Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.8.-¿Podría decirme su edad?

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

Menor de 25 años	1
Entre 25 y 44 años	2



Entre 45 y 64 años	3
65 ó más años	4
No contesta	9

**DC.9.- Usted es de nacionalidad...** ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

**DC.10.- ¿Podría indicarme su país de origen?**

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

**DC.11.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. 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	Ama de casa	8	
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	No contesta ( <i>no leer</i> )	9	
Jubilado, pensionista, retirado	5			

**DC.12.-¿En qué distrito o municipio reside / está la empresa en la que trabaja?**

Madrid capital: (DISTRITOS):

. Arganzuela .....	1
. Barajas.....	2
. Carabanchel .....	3
. Centro .....	4
. Ciudad Lineal .....	5
. Chamartín .....	6
. Chamberí .....	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
. Vallecas (Puente de).....	18
. Vallecas (Villa de).....	19
. Vicalvaro .....	20
. Villaverde .....	21
. Otros municipios (especificar).....	22
. No sabe/No contesta .....	23



**A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR**

**DC.13.- Horario de la visita**

*ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA*

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

**DC.14.- Día de la semana**

Lunes	1
Martes	2
Miércoles	3
Jueves	4
Viernes	5

**Nombre del entrevistado:** .....

**Teléfono del entrevistado:** .....

**Fecha de realización de la entrevista:** .....

**Nombre del entrevistador:** .....

## ENCUESTA DE EXPECTATIVAS A LOS CIUDADANOS USUARIOS DE OAC

Buenos días/tardes, soy ... .. entrevistador/a de Quota Research, instituto de investigación de mercados. Estamos realizando un estudio sobre el servicio que prestan los organismos públicos a través de sus Oficinas de Atención al Ciudadano. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?

Sus respuestas están sujetas al secreto estadístico y únicamente serán tratadas globalmente, siendo su única finalidad mejorar el servicio ofrecido. Gracias, muy amable, comenzamos:

Código oficina: \_ \_ \_

### ENTREVISTADOR: REALIZAR LA ENTREVISTA A LA ENTRADA DE LA OFICINA

**P.2.a- Para llevar a cabo la gestión / petición de información que ha venido a realizar, ¿ha pedido cita previa?**

Sí.....1      No.....2

**P.3.- Por favor, indique el nivel de importancia, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio que espera recibir en esta Oficina.**

**ATENCIÓN: TRASMITIR AL ENTREVISTADO QUE LA IMPORTANCIA NO TIENE QUE SER NECESARIAMENTE LA MÁXIMA EN TODOS LOS ASPECTOS**

*ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 23 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.*

	Nada Importante	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Importante	NS	NC
EN RELACIÓN A LOS <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b> , VALORE LA IMPORTANCIA DE...													
3.1 Orden y limpieza de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.2 Confort durante la estancia (temperatura adecuada, asientos,...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.3 Sistema de gestión de las colas de espera (aclarar: sistema con números, display para ver cuando llaman a su número, ventanilla a la que dirigirse)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.5 Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL DE <b>RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO</b> ...													



3.6 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.7 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le ha atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.8 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.9 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (PERSONAL DEL PUESTO QUE LE ATENDERÁ)													
3.10 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.11 Capacidad de diálogo y comunicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.12 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA POR PARTE DEL SERVICIO...													
3.13 Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.14 Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.15 Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.16 Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Nada Importante	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Importante	NS	NC
--------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------	----	----

VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA FIABILIDAD Y EFICACIA													
3.17 Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.18 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.19 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO													
3.20 Comprensión de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.21 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.22 Las explicaciones ofrecidas sean razonables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.23 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

### VALORACIONES GENERALES

**P.5.a- Antes de entrar en esta Oficina de Atención al Ciudadano, ¿cuál es su nivel de expectativas respecto al servicio que va a recibir?**

**Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es “expectativas muy bajas” y 10 es “expectativas muy altas”. RESPUESTA ÚNICA**

	Muy bajas	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy altas	NS/NC





Expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----



PASAR A P.5.b

SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.5.a

**P.5.b ¿Cuál son sus principales razones para otorgar esta valoración?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO

---



---



---



---

**P.8.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

.....

.....

Ninguna	7
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

**CANALES DE INFORMACIÓN**

P.11.a ¿Sabe si la gestión / petición de información que va a realizar a través de esta Oficina de Atención al Ciudadano puede realizarse a través de otro canal (de alguna otra forma)?

Sí	1
No	2

→

→ Pasar a P.12

<b>P.11.b ¿De cuál/es? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE</b>	
010 (atención telefónica)	1
Madrid.es (página Web)	2
Otra OAC (Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid)	3
No contesta	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.11.a

**P.11.c.- ¿Por qué ha elegido realizar la gestión o petición de información de forma presencial y no ha optado por hacerlo a través de otro canal (de otra forma)?**

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 personalmente	5
Otros: especificar: _____	6
Ns	8
Nc	9

A TODOS

**P.12.- Concretamente, ¿por qué ha elegido ésta y no otra Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid? ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE**

Pertenece a este distrito, reside en él	1
No pertenece a este distrito pero trabaja en él	2
Tengo familia que vive en este distrito	3
Por cercanía	4
Por el horario de esta Oficina	5
Porque en esta Oficina se puede recoger la firma electrónica	6
Por comodidad	7
Por asuntos profesionales	8
Porque es más rápida que otras oficinas	9
Porque atienden mejor que en otras oficinas	10
Porque tiene que venir a esta Oficina	11
Otros motivos: especificar: _____	12
Ns	98
Nc	99

## BENCHMARKING

**P.13.a-** En el último año, sin tener en cuenta las oficinas de atención al ciudadano del Ayuntamiento de

Sí	1	→ PASAR A P.13.b	P.13.b ¿Cuál/es? RESPUESTA EN <u>ESPONTÁNEO</u>	P.13.c Concretamente en relación a esa vista que usted hizo a.... (citar respuesta p.13.b), diría usted que su grado de satisfacción fue.....													
				Muy insatisfecho-----→Muy satisfecho										Ns	Nc		
No	2	→ Pasar a DC.1	Comunidad de Madrid	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			Otros ayuntamientos (especificar).....	2	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			Otros (especificar).....	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			No recuerda	8													
			No contesta	9													

**Madrid, ¿ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano?**

A TODOS

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

DC.1.- La gestión que ha venido a realizar es de carácter...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Particular	1
Profesional	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

**DC.2.-** Indíqueme, por favor, qué tipo/s concreto/s de gestión/es o petición/es de información ha/n motivado hoy su visita a esta Oficina de Atención al Ciudadano.

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

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



Padrón municipal	1	→ Pasar a DC.2.a
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2	→ Pasar a DC.2.b
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	3	} Pasar a DC.3.a
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 permisos de conducción y circulación	10	
Obtención de firma electrónica (acreditación de identidad para la obtención del certificado digital)	11	
Trámites relativos al censo electoral	12	
Otros (especificar): .....	13	
No sabe (no leer)	98	
No contesta (no leer)	99	

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN DC.2

DC.2.a- Concretamente, ¿qué tipo de gestión o petición de información relacionada con el Padrón ha venido a realizar? **ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE**

Alta	1
Baja	2
Modificación	3
Volante de empadronamiento	4
Certificado de empadronamiento	5
Renovación población extranjera	6
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.2

DC.2.b- Concretamente, ¿qué tipo de gestión o petición de información relacionada con urbanismo ha venido a realizar? **ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE**



Información sobre tramitación de un expediente ya iniciado	1
Información puramente urbanística (licencias de obras...)	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

A TODOS

**DC.3.a.- ¿Es la primera vez que visita una Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.3.a

**DC.3.b.-Anualmente, ¿cuántas veces visita las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

INDICAR NÚMERO EXACTO DE VECES: ..... VECES

**DC.4.-¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1
El Ayuntamiento de Madrid	2
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3
Una empresa privada	4

El Gobierno de España	5
Otros Ayuntamientos	6
Otros: _____	7
Ns/Nc	9

**DC.6. ¿Sabe usted cuál es el horario de atención al público de esta oficina?**

(RESPUESTA ESPONTÁNEA. Horario de L a V de 9 a 17)

Cita sólo horario de mañana	1
Cita horario de mañana y de tarde en horario continuo	2
Cita horario de mañana y de tarde en horario discontinuo (partido)	3
Cita un horario no correcto	4
Ns/Nc	9



DC.5.- ¿Sabe usted si en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid se atiende en varios idiomas y lenguaje de signos?

RESPUESTA ÚNICA

	Idioma	Lenguaje Signos	
Si	1	1	→Pasa a DC.5.1
No	2	2	→Pasa a DC.7
Ns/Nc	9	9	→Pasa a DC.7

DC.5.1 ¿En qué horario cree que se ofrecen estos servicios?

(RESPUESTA ESPONTÁNEA. Horario de L a V de 9 a 15)

	Idioma	Lenguaje Signos
Mañana	1	1
Tarde	2	2
Mañana y Tarde	3	3
Ns/Nc	9	9

A TODOS

## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

DC.7.-Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.8.-¿Podría decirme su edad?

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

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

DC.9.- Usted es de nacionalidad... ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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



**DC.10.- ¿Podría indicarme su país de origen?**

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

**DC.11.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. 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	Ama de casa	8	
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	No contesta ( <i>no leer</i> )	9	
Jubilado, pensionista, retirado	5			

**DC.12.-¿En qué distrito o municipio reside / está la empresa en la que trabaja?**

Madrid capital: (DISTRITOS):

. Arganzuela .....	1
. Barajas.....	2
. Carabanchel .....	3
. Centro .....	4
. Ciudad Lineal .....	5
. Chamartín .....	6
. Chamberí .....	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
. Vallecas (Puente de).....	18
. Vallecas (Villa de).....	19
. Vicalvaro .....	20
. Villaverde .....	21
. Otros municipios (especificar).....	22
. No sabe/No contesta .....	23



**A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR**

**DC.13.- Horario de la visita**

ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA

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

**DC.14.- Día de la semana**

Lunes	1
Martes	2
Miércoles	3
Jueves	4
Viernes	5

**Nombre del entrevistado:** .....

**Teléfono del entrevistado:** .....

**Fecha de realización de la entrevista:** .....

**Nombre del entrevistador:** .....