

**ENCUESTA DE EXPECTATIVAS A LOS USUARIOS POTENCIALES DEL TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID**

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, con la finalidad de adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, está realizando un estudio sobre el servicio que esperarían recibir a través de teléfono 010.

Nos dirigimos a usted porque su número ha sido seleccionado de forma aleatoria a partir del directorio telefónico.

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

**P.0.a.-¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?** El tiempo estimado es de 4-5 minutos.

- Sí        1 → Gracias, muy amable, comenzamos: Pasar a P.0.b  
No        2 → Finalizar y agradecer

**P.0.b.- ¿Ha llamado usted alguna vez al teléfono 010?**

- No                                    1 → Pasar a P.1.a  
Sí o cree que sí                2 → Finalizar y agradecer

**P.1.a.- Si tuviera que realizar alguna gestión con el Ayuntamiento de Madrid, ¿a través de qué medio o medios se informaría para hacerla?**

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO SUGERIR; RESPUESTA MÚLTIPLE.CODIFIQUE EN LA TABLA)

Oficinas de información y Atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid	1
Teléfono de información del Ayuntamiento de Madrid 010	2
Teléfono de información de la Comunidad de Madrid 012	3
Página Web del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es)	4
Página Web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org)	5
Oficinas conjuntas de la Comunidad de Madrid y de mi Ayuntamiento	6
Medios de comunicación (prensa, radio, tv..)	7
Internet (buscadores..).....	8
Guías telefónicas / páginas amarillas (QDQ o de Telefónica)	9
Teléfonos de información telefónica (11888, 11818, 11850, etc)	10
Correo/ propaganda	11
Persona de su entorno/ boca a boca .....	12
Otros (especificar).....	13
NS/NC .....	99



**P.1.b.- ¿Y dónde acudiría, como primera opción, para realizar esa gestión?; ¿ y como segunda opción?**  
**(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO SUGERIR; CODIFIQUE ABAJO DISTINGUIENDO 1ª Y 2ª OPCION)**

	1ª opción	2ª opción
Oficinas de información y Atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid	1	1
Teléfono de información del Ayuntamiento de Madrid 010	2	2
Teléfono de información de la Comunidad de Madrid 012	3	3
Página Web del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es)	4	4
Página Web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org)	5	5
Oficinas conjuntas de la Comunidad de Madrid y de mi Ayuntamiento	6	6
Otros (especificar).....	7	7
NS/NC .....	99	99

**P.2.- A continuación le voy a leer una serie de afirmaciones relativas a la atención del teléfono 010. Por favor, indique el nivel de importancia que tienen para usted, utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”**  
**(ENTREVISTADOR, TRANSMITIR AL ENTREVISTADO QUE LA IMPORTANCIA NO TIENE QUE SER NECESARIAMENTE LA MÁXIMA EN TODOS LOS ASPECTOS)**

	Nada importante	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy importante	NS	NC
<b>HABLEMOS DEL AGENTE TELEFÓNICO</b>													
Amabilidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cualificación y profesionalidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS</b>													
El horario de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tiempo de espera al teléfono hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tiempo total empleado en la llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Confidencialidad del teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



**P.3.a.- Y en general, ¿cuál es su nivel de expectativas con respecto al teléfono 010?**  
 Por favor, valore de 0 a 10, donde 0 significa “expectativas muy bajas” y 10, “expectativas muy altas”.  
 (ENTREVISTADOR, RESPUESTA ÚNICA)

	Muy bajas	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy altas	NS/NC
Expectativas con 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.3.b.- ¿Cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?**  
 (RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO)

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

**P.4.-¿Qué gestión o información esperaba poder realizar a través del teléfono 010 de Lineamadrid?**  
 (ENTREVISTADOR: **NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. ANOTAR LO QUE INDIQUE EL INFORMANTE. CODIFICAR RESPUESTA EN COLUMNA P.4)**

GESTIONES	P.4 Gestión
<b>Padrón municipal de habitantes</b> (petición de certificado de empadronamiento, justificantes y volantes)	1
<b>Información urbanística</b> (Licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2
<b>Tributos, impuestos (tasas...) y multas</b>	3
<b>Cita Previa</b>	4
<b>Sugerencias y reclamaciones</b>	5
<b>Equipamiento de la ciudad</b> (museos, teatros, edificios públicos...)	6
<b>Actividades culturales y de ocio</b> (exposiciones, películas, conciertos...)	7
<b>Servicios administrativos</b> (Impuestos, documentos personales, consumo, oposiciones, ayudas y subvenciones...)	8
<b>Medios de transporte</b>	9
<b>Oficina de información al consumidor (OMIC)</b>	10
<b>Medio ambiente y limpieza urbana</b>	11
<b>Vía pública y mobiliario urbano</b>	12
<b>Teleasistencia</b>	13
<b>Ayuda a domicilio</b>	14
Otras actividades (especificar).....	15
<b>No sabe</b>	99



**P.5.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Lineamadrid?**  
(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

**PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO**

**P.6. -Sexo**

Hombre	1
Mujer	2

**P.7.- ¿Podría decirme su edad?**

(ENTREVISTADOR: 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.8.- Usted tiene 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.9.- ¿Podría indicarme su país de nacimiento?**

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

**P.10.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

(ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y CODIFICAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE)

.....  
.....  
.....

No tiene estudios terminados	1
Educación primaria	2
ESO o Bachiller elemental	3
FP de grado medio	4
Bachillerato LOGSE	5
FP de grado superior	6
Arquitectura/ingeniería técnica	7
Diplomatura	8
Arquitectura/ingeniería superior	9
Licenciatura	10
Estudios de postgrado o especialización	11
No contesta	99



**P.11.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**  
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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

**P.12.-¿En qué distrito o municipio reside?**

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
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicalvaro	20
Villaverde	21
Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
No contesta	99

**P.13.- 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

**¿PODRÍA DECIRME SU NOMBRE DE PILA PARA PODER LLEVAR A CABO UNA SUPERVISIÓN POSTERIOR DE LA ENTREVISTA QUE LE ACABO DE REALIZAR?**

Nombre del entrevistado



**Muchas gracias por su colaboración.**



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DE 010 LÍNEA MADRID

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 prestado por Línea Madrid a través del Teléfono 010 con la finalidad de mejorar su funcionamiento.

Nos dirigimos a usted porque ha sido seleccionado aleatoriamente entre los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid.

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 mm minutos.

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

No.....2 → Finalizar y agradecer

**P.1.- ¿Cómo ha conocido el teléfono 010?** (ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER, CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Por conocidos o familiares	1
Por compañeros de trabajo	2
Por anuncios	3
Por Internet	4
Por la centralita del Ayuntamiento	5
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres,...)	6
Por el recibo de impuestos	7
Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid	8
Por otro servicio municipal (Oficina de Atención al Ciudadano, Junta de distrito, www.madrid.es...)	9
Por otro teléfono de información (11811,...)	10
Otro medio: Cuál _____	11
No recuerda	12
No sabe/No contesta	99

**P. 2.- En los últimos 12 meses ¿Con qué frecuencia ha llamado al teléfono 010?**  
(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, SI NO, LEER OPCIONES. RESPUESTA ÚNICA)

Ha sido la primera vez / Sólo una vez	1
Una o dos veces por semana	2
Varias veces al mes	3
Varias veces al año	4
Ocasionalmente	5
No sabe ( <i>no leer</i> )	8
No contesta ( <i>no leer</i> )	9



(ENTREVISTADOR: LEER EL TIPO DE GESTIÓN REGISTRADA EN EL ESPACIO RESERVADO MÁS ABAJO)

ENTRE LAS LLAMADAS QUE HA REALIZADO USTED RECIENTEMENTE AL 010, SE HA SELECCIONADO UNA, EN LA QUE USTED REALIZÓ UNA GESTIÓN RELACIONADA CON:

.....

P.3.- Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida en esa llamada, siendo 0 que está muy insatisfecho y 10 que está muy satisfecho. (ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS Y RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA. RESPUESTA ÚNICA POR FILA)

	Muy insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy satisfecho	NS	NC
<b>HABLEMOS DEL AGENTE TELEFÓNICO QUE LE ATENDIÓ</b>													
Amabilidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cualificación y profesionalidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN</b>													
El horario de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tiempo de espera al teléfono hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tiempo total empleado en la llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Confidencialidad del teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

P.4.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el teléfono 010, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Por favor, valore del 0 al 10, donde "0" significa que está "muy insatisfecho/a" y "10" que está "muy satisfecho/a". RESPUESTA ÚNICA

	Muy insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	NS/NC
Satisfacción global con el teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11



**P.5.- ¿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/A Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO)

1.

---

2.

---

3.

---



**P.6.- En esa consulta, ¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?**  
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Una llamada	1
Dos llamadas	2
Tres llamadas	3
Cuatro o más llamadas	4
No recuerda ( <i>no leer</i> )	8
No contesta ( <i>no leer</i> )	9

**P.7.- La llamada que realizó fue, principalmente, de carácter...**  
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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

**P.8.a. Diría que su gestión o consulta fue resuelta...**

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA)

Totalmente	1
Parcialmente	2
No se ha resuelto	3
No contesta ( <i>no leer</i> )	9

ENTREVISTADOR, **SÓLO** PARA LOS CÓDIGOS 2 (PARCIALMENTE) ó 3 (NO RESUELTA) EN LA PREGUNTA ANTERIOR, **P.8.a)**

**P.8.b.- Indíqueme, por favor, los motivos por los que no pudo ser resuelta dicha gestión.**

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

Información facilitada errónea	1
Información facilitada incompleta	2
Gestión realizada erróneamente	3
Fallo en el sistema informático	4
Fallo en comunicación telefónica	5
Ese trámite no puede realizarse en el 010	6
No me ha llegado el documento que solicité	7
Otros (especificar): .....	8
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99



(A TODOS)

**P.9. ¿De las siguientes gestiones, dígame, por favor, cuál o cuáles cree usted que se prestan en el teléfono 010?** (ENTREVISTADOR: LEER ITEMS Y CODIFICAR EN LA TABLA SIGUIENTE)

	Si	No	Ns/Nc
<b>Padrón municipal de habitantes</b> (petición de certificado de empadronamiento, justificantes y volantes)	1	2	9
<b>Información urbanística</b> (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	1	2	9
<b>Tributos, impuestos (tasas...) y multas</b> (información general, petición de duplicados, domiciliaciones bancarias, pago con tarjeta...)	1	2	9
<b>Cita Previa</b>	1	2	9
<b>Sugerencias y reclamaciones</b>	1	2	9
<b>Equipamiento de la ciudad</b> (museos, teatros, edificios públicos...)	1	2	9
<b>Actividades culturales y de ocio</b> (exposiciones, películas, conciertos...)	1	2	9
<b>Servicios administrativos</b> (Impuestos, documentos personales, consumo, medio ambiente, oposiciones, ayudas y subvenciones...)	1	2	9
<b>Medios de transporte</b>	1	2	9
<b>Oficina de información al consumidor (OMIC)</b>	1	2	9
<b>Medio ambiente y limpieza urbana</b>	1	2	9
<b>Vía pública y mobiliario urbano</b>	1	2	9
<b>Teleasistencia</b>	1	2	9
<b>Ayuda a domicilio</b>	1	2	9



**P.10 ¿En su llamada al 010, usted, principalmente, llamó para...?**

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Solicitar información	1
Realizar gestiones	2
Solicitar información y realizar gestiones	3

**P.11.- Si tuviera que realizar una gestión similar, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?**

(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.12.- ¿Recomendaría usted el teléfono 010?**

(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.13.- Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del teléfono 010, 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 del servicio 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.14.a ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid que no sea a través del 010?**

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER)

Sí	1	→ Pasar a P.14.b	<b>P.14.b ¿Cuál/es?</b> (ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)	
No	2	→ Pasar a P.16	Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial)	1
			madrid.es (página Web)	2
			Otros (especificar y anotar)	3
			No sabe/No contesta	9



SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.14.a

**P.15.- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión por teléfono?**

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Otros: especificar:_____	5
Ns	8
Nc	9

**P.16.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 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.17.a.- En el último año, sin tener en cuenta el 010 del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado algún otro servicio telefónico de información al ciudadano?**

			P.17.b ¿Cuál/es? RESPUESTA ESPONTÁNEA	P.17.c Comparando el servicio recibido en este teléfono de información con el del 010 del Ayuntamiento de Madrid, diría que la atención recibida en el 010 fue... ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA						
				Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns/Nc	
Sí	1	→ PASAR A P.17.b	012	1	5	4	3	2	1	9
No	2	→ Pasar a P.18	060	2	5	4	3	2	1	9
Ns/Nc	9	→ Pasar a P.18	El de otros ayuntamientos (especificar).....	3	5	4	3	2	1	9
			Otros no municipales (especificar).....	4	5	4	3	2	1	9
			No recuerda	8						
			No contesta	9						

**P.18.- El 010 de Línea Madrid ofrece la posibilidad de responderle en un plazo máximo de 48 horas en el caso de que su consulta no pueda responderse de forma inmediata. ¿Conocía usted este servicio?**

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9



PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO

**P.19. -Sexo**

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 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.21.- Usted tiene 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 CODIFICAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE EN LA TABLA)

No tiene estudios terminados	1
Educación primaria	2
ESO o Bachiller elemental	3
FP de grado medio	4
Bachillerato LOGSE	5
FP de grado superior	6
Arquitectura/ingeniería técnica	7
Diplomatura	8
Arquitectura/ingeniería superior	9
Licenciatura	10
Estudios de postgrado o especialización	11
No contesta	99

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

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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



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

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
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicalvaro	20
Villaverde	21
Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál?	22
No contesta	99

P. 26.-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.