

8. ANEXOS

8.1 Anexo I Cuestionario para Oficinas de Atención a la Ciudadanía

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS USUARIOS DE OAC LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes, soy entrevistador/a de la empresa ADHARA MARKETING 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.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas al REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS O RGPD 2016/679, y a la LEY ORGANICA 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en vigor desde el 7 de diciembre de 2018. Y únicamente serán tratados de manera global.

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 a la Ciudadanía? (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 a la Ciudadanía en el último año?

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

P.3.a- ¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado?

Muy alta	5
Alta	4
Normal	3
Baja	2
Muy baja	1
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.3.b- ¿Le indicaron correctamente en el punto de información dónde realizar la gestión?

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA
 C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
 28002 Madrid
 T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid

 @ Lineamadrid



Líneamadrid
 Organización acreditada con
 el Sello de Excelencia +500

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 (altas, modificaciones, bajas)	1
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones y justificantes)	2
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	3
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	4
Sugerencias, reclamaciones	5
Información general	6
Registro	7
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	9
cl@ve	10
Trámites relativos al censo electoral	11
Solicitud de tarjeta azul	12
Madrid Central	13
Otros (especificar):	13
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 o 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 muy bajo y 10 muy alto.

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

	Muy Bajo	Muy Alto	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, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.7. Lenguaje claro y comprensible	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 "Muy bajo" y "10" "Muy alto". RESPUESTA ÚNICA

	Muy Bajo	Muy Alto	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	3
Peor de lo que esperaba	2
Mucho peor de lo que esperaba	1
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 a la Ciudadanía 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 a la Ciudadanía de Línea Madrid? 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

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
No	2	→ Pasar a P.17.a

P.16.b ¿Cuál/es? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE	
Por teléfono (010) → Pasar a P.16.c	1
Otros (Twitter, Facebook, Chat Online, Bot)	3
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
No	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

→ PASAR A P.17.b

→ PASAR A P.18.a

→ PASAR A P.18.a

→ PASAR A P.18.a

P.17.b- ¿De qué Administración/es? <i>RESPUESTA ESPONTÁNEA</i> Pasar a P.17.c excepto si P17.b=8 ó 9		P.17.c- Si compara con la atención recibida en (el encuestador indica la administración que ha contestado el respondiente), 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 a la Ciudadanía a las personas con discapacidad, ¿Podría usted decirme si tiene algún CERTIFICADO OFICIAL de discapacidad ya sea motora, 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- Por favor, señale el tipo de su discapacidad

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4

P.18.c.- Si ha tenido alguna dificultad derivada de su discapacidad para realizar su gestión en la OAC, indique cuál ha sido el motivo

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

P.19.- ¿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

COV1.- ¿Cuál es su satisfacción con las medidas higiénicas incorporadas para la prevención de la COVID-19?

Muy alta	5
Alta	4
Normal	3
Baja	2
Muy baja	1
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

COV2.- ¿Cuál ha sido su percepción de seguridad sanitaria durante su visita, dentro de la OAC?

Muy alta	5
Alta	4
Normal	3
Baja	2
Muy baja	1
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

COV3. Una vez pase la situación sanitaria preferiría seguir con el sistema de cita previa para todas las gestiones?

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO

A TODOS

P.20.- Sexo

Hombre	1
Mujer	2

Otros	3
-------	---

P.21.- ¿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.22.- 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.23.- ¿Podría indicarme su país de nacimiento?

España	1
Otros países (especificar)	2
No contesta	9

P.24.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?

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

.....

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

P.25.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupación por cuenta propia	1	} PASAR A P.26.a
Ocupación por cuenta ajena	2	
Busca su primer empleo	3	} PASAR A P.26.b
Sin empleo y ya ha trabajado antes	4	
Jubilación, pensionista, retiro	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.25)

P.26.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.26.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 8:30 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 16:30 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
Martes	2	Jueves	4

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

E.6.- Teléfono de contacto:.....

E.7.- Oficina:.....

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
						VALVERDE	26

8.2. Anexo II Cuestionario para el servicio telefónico 010

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE 010 LÍNEA MADRID

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es , entrevistador/a de la empresa ADHARA MARKETING 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 al REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS O RGPD 2016/679, y a la LEY ORGANICA 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en vigor desde el 7 de diciembre de 2018. Y únicamente serán tratados de manera global.

P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 10 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 (no leer)	8
No contesta (no leer)	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
HABLEMOS DEL AGENTE TELEFÓNICO QUE LE ATENDIÓ													
Amabilidad, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lenguaje claro y comprensible	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
HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN													
Número de intentos de llamada para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	7	0	10	11	12
Tiempo de espera al teléfono desde que pudo contactar 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
Gratuidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
El horario de atención telefónica	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.b.- ¿Sabe usted que el horario del 010 es ininterrumpido 24 horas los 365 días del año?

Si	1
No	2

P.4.- Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta última llamada le han atendido globalmente...

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
No sabe / No contesta (no leer)	9

P.5.- 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
El funcionamiento del sistema telefónico	5	4	3	2	1	9
El tiempo empleado en la gestión	5	4	3	2	1	9
La respuesta que le han dado	5	4	3	2	1	9

P.6.- 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.7.- ¿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.8.- 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.9.- 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.10.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.10.a)

P.10.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.11.- ¿De las siguientes gestiones, dígame, por favor, cuál o cuáles han motivado su llamada al teléfono 010?

(ENTREVISTADOR: LEER ITEMS Y CODIFICAR EN LA TABLA SIGUIENTE)

	Si	No	Ns/Nc
Información General (Cultura, Deportes, Movilidad, Ocio, Servicios Sociales, Turismo, Transportes...)	1	2	9
Padrón municipal de habitantes (petición de certificado de empadronamiento, justificantes y volantes)	1	2	9
Avisos de incidencias en vía pública, medio ambiente y movilidad	1	2	9
Centros Abiertos (centros escolares abiertos en periodos vacacionales)	1	2	9
Gestión de cita previa	1	2	9
Comercio y Consumo (consulta sobre el estado de expediente de la OMIC)	1	2	9
Multas y sanciones de tráfico	1	2	9
Tributos Municipales	1	2	9
Servicio alquiler de bicicletas públicas (BICIMAD)	1	2	9
Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	1	2	9
Servicio de Teleasistencia	1	2	9
Sugerencias y Reclamaciones	1	2	9
Objetos perdidos	1	2	9
Madrid Central	1	2	9
Tarjeta de Vecindad	1	2	9
Tarjeta Azul	1	2	9

P.12.- ¿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.13.- 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.14.- ¿Recomendaría usted el teléfono 010?
 (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.15.- 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.16.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.16.b	P.16.b ¿Cuál/es? (ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)	
No	2	→ Pasar a P.18	Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial)	1
			madrid.es (página Web)	2
			Otros (Twitter, Facebook, Chat Online, Bot)	3
			No sabe/No contesta	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.16.a

P.17.- ¿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
No sabe	8
No contesta	9

A TODOS

P.18.- ¿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.19.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.19.b ¿Cuál/es? RESPUESTA ESPONTÁNEA		P.19.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.19.b	012	1	5	4	3	2	1	9
No	2	→ Pasar a P.20	060	2	5	4	3	2	1	9
Ns/Nc	9	→ Pasar a P.20	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						

A TODOS

P.20.- El 010 de Línea Madrid ofrece la posibilidad de responderle en un plazo máximo de 72 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

A TODOS

P.21.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 RECONOCIDA sea física, psíquica o sensorial?

SI EL ENTREVISTADO NO ENTIENDE "DISCAPACIDAD RECONOCIDA", INDICARLE QUE SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.

Sí	1	→ Pasar a P.28.b
No	2	→ FIN
No contesta (no leer)	9	→ FIN

P.21.b- Por favor, señale el tipo de su discapacidad
 ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Física	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4

P.21.c- Si ha tenido alguna dificultad derivada de su discapacidad para realizar su gestión a través del teléfono 010, indique cuál ha sido el motivo.

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

DATOS DE CLASIFICACIÓN

P. 22-Sexo

Hombre	1
Mujer	2
Otro	3

P. 23 ¿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.24. - 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.25.- ¿Podría indicarme su país de nacimiento?

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

P.26.- ¿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	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.27. ¿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	Labores domésticas	8
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	Otra situación	9
Jubilado, pensionista, retirado	5	No contesta (no leer)	99



P.28.-¿En qué distrito o municipio reside?

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.