ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS USUARIOS DE 010 LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes. Soy _____, entrevistador/a de XXXX, un Instituto de Investigación. Estamos realizando un estudio sobre el servicio de atención telefónica 010. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?.

Objeciones:

(No tengo tiempo)- Le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.

Aclaraciones:

(¿Por qué se ha dirigido a mí?)- Hemos realizado una selección aleatoria entre los números de teléfono registrados en nuestra centralita.

(¿Me comprometo a algo?)- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán anónimas y están sujetas al secreto estadístico..

Sí.....1 → PASAR A P.1

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

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

P.1.- ¿Ha llamado recientemente al teléfono 010 de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1 → PASAR A P.2

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1

P.2.- ¿Desde dónde realizó la llamada?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Domicilio (Teléfono fijo)	1	Teléfono móvil trabajo	5
Trabajo (Teléfono fijo)	2	No sabe (<i>no leer</i>)	8
Teléfono público	3	No contesta (<i>no leer</i>)	9
Teléfono móvil particular	4		

P.3.- ¿Me puede decir, por favor, en qué horario llamó al 010? (ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Mañana (08:00 a 14:59)	1
Tarde (15:00 a 20:59)	2
Noche (21:00 a 7:59)	3
No sabe (<i>no leer</i>)	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.4.a- ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010? (ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA ÚNICA)

Por conocidos o familiares	1	→ Pasar a P.5	Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid	8	→ Pasar a P.5
Por compañeros de trabajo	2	→ Pasar a P.5	Por otro servicio municipal (Oficina de Atención al Ciudadano, munimadrid.es) o Junta de Distrito	9	→ Pasar a P.5
Por anuncios	3	→ Pasar a P.4.b	Por otro teléfono de información (11811,...)	10	→ Pasar a P.5
Por Internet	4	→ Pasar a P.5	Lo conoce desde hace años	11	→ Pasar a P.5
Por la centralita del Ayuntamiento	5	→ Pasar a P.5	Otro medio: Cuál	12	→ Pasar a P.5
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres,...)	6	→ Pasar a P.5	No sabe/No contesta	99	→ Pasar a P.5
Por el recibo de impuestos	7	→ Pasar a P.5			

SOLO SI CÓDIGO "4" EN P.4.a

P.4.b- Por favor, especifique el tipo de anuncio (ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Pantallas en la vía pública	1	Por los recibos de los impuestos	7
Anuncios en prensa	2	Por los contenedores y cubos de residuos	8
Anuncios en carteles o folletos del Ayuntamiento	3	En páginas Web distintas de munimadrid	9
Folletos o guías (no municipales)	4	Otro medio: Cuál	10
Anuncios en radio, TV	5	No recuerda, no sabe	98
Anuncio en metro, autobús, marquesinas...	6	No contesta	99

A TODOS

P.5- ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010? (ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA)

Un solo tema	1	No recuerda	5
Dos temas	2	No sabe	8
Tres temas	3	No contesta	9
Más de tres temas	4		

Estamos interesados en conocer su opinión sobre el funcionamiento del servicio y la atención recibida. Para ello, a continuación le formularemos una serie de preguntas relacionadas con los mismos.

P.6 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 llamada al 010, siendo 0 "muy insatisfecho" y 10, "muy satisfecho". (ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 11 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA)

	Muy Insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	NS	NC
VALORE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO RESPECTO A...													
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 atendió	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 SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA POR PARTE DEL SERVICIO RESPECTO A...													
3.13 Horario de atención al público	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
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA FIABILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO RESPECTO A...													
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
EN CUANTO A LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A ...													
3.20 Entendimiento 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 Coherencia de la información solicitada	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

P.7 ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información? (ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Una llamada	1	No recuerda (no leer)	5
Dos llamadas	2	No sabe (no leer)	8
Tres llamadas	3	No contesta (no leer)	9
Cuatro o más llamadas	4		

P.8.a ¿Está usted satisfecho con la información que le han facilitado?

Sí	1	→ Pasa a P.9
No	2	→ Pasa a P.8.b

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.8.a

P.8.b ¿Por qué no? (ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA ÚNICA)

No realizaron la gestión solicitada	1	No tenían la información, tuve que llamar a otro servicio	6
La información era incorrecta	2	No recuerda	7
No sabían o no tenían la información	3	No sabe	8
Tardaron mucho en atenderle	4	No contesta	9
Recibió un trato o atención incorrecta	5		

A TODOS

P.9 ¿Con esta consulta terminó su gestión o fue derivado a otro centro de información o servicio? (ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Terminó la gestión	1
Le desviaron a otro teléfono de información o servicio	2
Le orientaron para solucionar la gestión	3
No recuerda (no leer)	4
No contesta (no leer)	9

P.10.a La información que le han facilitado, ¿le ha sido útil?

Sí	1	→ Pasa a P.13.a
No	2	→ Pasa a P.12.b

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.10.a

P.10.b ¿Por qué no le ha sido útil? (ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA ÚNICA)

Información equivocada, errónea	1	Otro motivo: especificar: _____	6
Información incompleta	2	No recuerda	97
No le solucionaron el problema	3	No sabe	98
Información escasa	4	No contesta	99
No tenían la información	5		

A TODOS

P.11.a ¿Conoce la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?

Sí	1	→ Pasa a P.11.b
No	2	→ Pasa a P.12.a

P.11.b ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?

Sí	1	→ Pasa a P.11.c
No	2	→ Pasa a P.12.a

P.11.c ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?

Sí	1	→ Pasa a P.12.a
No	2	→ Pasa a P.11.d

P.11.d ¿Por qué no está satisfecho? (ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA ÚNICA)

No tenían la información	1	Otro motivo: especificar: _____	3
No ha recibido la respuesta	2	No contesta	9

A TODOS

P.12.a ¿Cuál/cuáles fue/fueron el/los MOTIVO/MOTIVOS de su llamada al 010?

POR FAVOR **ESPECIFIQUE LO MÁXIMO POSIBLE EL MOTIVO POR EL CUÁL LLAMÓ AL 010.** ENTREVISTADOR: **ANOTAR RESPUESTA.** RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

(ENTREVISTADOR.: NO LEER RESPUESTAS Y CODIFICAR DICHO MOTIVO EN COLUMNA P.12.a.)

SOLO PARA LOS ÍTEMS NO CITADOS EN P.12.a

P.12.b ¿Sabe usted que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de...?*(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS Y CODIFICAR EN COLUMNA P.12.b.)**SOLO PARA LOS ÍTEMS CITADOS EN P.12.b***P.12.c ¿Ha utilizado alguna vez el servicio de ...?***(ENTREVISTADOR: CODIFICAR RESPUESTAS EN COLUMNA P.12.c.)**SOLO PARA LOS ÍTEMS CITADOS EN P.14.c y el CITADO EN P. 12.a***P.12.d ¿La gestión o información obtenida fue satisfactoria?***(ENTREVISTADOR: CODIFICAR RESPUESTAS EN COLUMNA P.12.d.)*

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

SOLO PARA LOS CITADOS CON CÓDIGO "2" EN P. 12.d

P.12.e ¿Por qué no está satisfecho con la gestión/información obtenida sobre...?

RESPUESTA ÚNICA POR FILA

ASUNTOS	No le resolvieron el problema, no se realizó la gestión	Todavía está esperando la respuesta	Le dieron un número inoperante	Otro motivo (especificar)	Ns	Nc
Padrón municipal de habitantes (petición de certificado de empadronamiento, consulta del censo electoral)	1	2	3	4	8	9
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	1	2	3	4	8	9
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (información general, petición de duplicados, domiciliaciones bancarias...)	1	2	3	4	8	9
Cita Previa	1	2	3	4	8	9
Sugerencias y reclamaciones	1	2	3	4	8	9
Equipamiento de la ciudad (museos, teatros, edificios públicos...)	1	2	3	4	8	9
Actividades culturales y de ocio (exposiciones, películas, conciertos...)	1	2	3	4	8	9
Servicios administrativos (Impuestos, documentos personales, consumo, medio ambiente, oposiciones, ayudas y subvenciones...)	1	2	3	4	8	9
Medios de transporte	1	2	3	4	8	9
Oficina de información al consumidor (OMIC)	1	2	3	4	8	9
Medio ambiente y limpieza urbana	1	2	3	4	8	9
Vía pública y mobiliario urbano	1	2	3	4	8	9
Teleasistencia	1	2	3	4	8	9

A TODOS

P.13. Dígame, por favor, ¿qué otras gestiones municipales le gustaría realizar a través del 010?

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. NO LEER RESPUESTAS Y CODIFICAR EN TABLA SIGUIENTE. RESPUESTA MÚLTIPLE.)

Formulación de reclamaciones y denuncias	1	Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos)	11
Gestiones de tasas y tributos municipales	2	Las actuales pero más completas	12
Cualquier gestión, todas las gestiones municipales	3	Trámites sobre actividades deportivas	13
Oposiciones y empleo	4	Mejorar el servicio (Ampliar horario, gratuidad, más personal)	14
Presentación de sugerencias y peticiones concretas al Ayuntamiento de Madrid	5	Información sobre transportes y tráfico	15
Las relacionadas con el Padrón de habitantes	6	Otras gestiones: especificar: _____	16
Información y gestiones sobre educación	7	Ninguna	97
Reserva y venta de entradas para espectáculos	8	No sabe	97
Las relacionadas con la vivienda	9	No contesta	99
Solicitud de certificados y permisos	10		

VALORACIONES GENERALES

P.14.a En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010, ¿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 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

PASAR A P.20.b

SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.14.a

P.14.b ¿Cuál son sus principales razones para otorgar esta valoración?

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO

A TODOS

P.15.- En general, ¿diría usted que el servicio que presta este servicio de atención telefónica 010 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

P.16.a- 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.16.b- ¿Ha puesto alguna reclamación, sugerencia o felicitación sobre este servicio telefónico 010?. RESPUESTA MÚLTIPLE

Reclamación	1
Sugerencia	2
Felicitación	3
Ninguna de estas	4

P.17.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre el teléfono 010 de atención al ciudadano

.....

.....

Ninguna	7
No sabe	8
No contesta	9

P.18.- Si volviese a tener que realizar una gestión o pedir una información similar a la que motivó su llamada, ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

P. 19.-¿Recomendaría usted el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

CANALES DE INFORMACIÓN

P.20.a ¿Sabe si la gestión / petición de información que ha realizado a través del 010 puede realizarse a través de otro canal (de alguna otra forma)?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Sí	1	→	P.20.b ¿De cuál/es? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE	
No	2	→ Pasar a P.21	Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial)	1
			Munimadrid.es (página Web)	2
			Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.20.a

P.20.c ¿Por qué ha elegido realizar la gestión o petición de información por teléfono (a través del 010) 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
Otros: especificar: _____	5
No sabe (<i>no leer</i>)	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

A TODOS**BENCHMARKING**

P.21.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?

Sí	1	→ PASAR A P.21.b	P.21.b ¿Cuál/es? RESPUESTA ESPONTÁNEA		P.21.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			
No	2	→ Pasar a DC.1			Mucho peor	Peor	Mejor	Mucho mejor
			012	1	1	2	3	4
			060	2	1	2	3	4
			Otros ayuntamientos (especificar).....	3	1	2	3	4
			Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	4	1	2	3	4
			Otros (especificar).....	5	1	2	3	4
			No recuerda	6				
			No contesta	9				

DATOS DE CLASIFICACIÓN

DC.1.- La gestión que ha realizado es de carácter...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Particular	1
Profesional	2
Ns	8
Nc	9

DC.2.- ¿Con qué frecuencia suele llamar al 010? (ENTREVISTADOR: REPUESTA ÚNICA)

Ha sido la primera vez	1	Mensualmente	6
Diariamente	2	Ocasionalmente	7
Dos veces por semana	3	No sabe (no leer)	8
Semanalmente	4	No contesta (no leer)	9
Un par de veces al mes	5		

DC.3.-¿Qué organismo cree usted que gestiona este servicio de atención telefónica?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1	Otros Ayuntamientos	5
El Ayuntamiento de Madrid	2	El Gobierno de España	6
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3	Otros:	7
Una empresa privada	4	No sabe/No contesta	9

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

DC.4.-Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.5.- ¿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 (<i>no leer</i>)	9

DC.6.- 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 (<i>no leer</i>)	9

DC.7.- ¿Podría indicarme su país de origen?

España	1
Otros países (especificar).....	2
No contesta (<i>no leer</i>)	9

DC.8.- ¿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
Ama de casa	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

DC.9.-¿En qué distrito o municipio reside?

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
. Vicálvaro	20
. Villaverde	21
. Otros municipios (especificar)	98
. No sabe/No contesta	99

Nombre del entrevistado:

Teléfono del entrevistado:

Fecha de realización de la entrevista:

Nombre del entrevistador: