

Anexo I

Cuestionarios para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA
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 a la ciudadanía 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, de tratamiento de datos personales y únicamente serán tratadas 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- ¿Había pedido cita previa?

Si	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

P.3.b.- ¿Ha utilizado usted el punto de información?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

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

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.3.b

P.3.c- ¿Le indicaron correctamente dónde realizar la gestión?

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 (no leer)	8
No contesta (no leer)	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
Solicitar Cita previa	5
Sugerencias, reclamaciones	6
Información general	7
Registro	8
Recoger impresos	9
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	10
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	11
Obtención de firma electrónica (acreditación de identidad para la obtención del certificado digital)	12
Trámites relativos al censo electoral	13
Solicitud de tarjeta azul	14
Avisa	15
Otros (especificar):	16
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	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 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

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

	Muy insatisfecho/a	Muy Satisfecho/a	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 y trato del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.7. Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió	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 que está “muy insatisfecho/a” y “10” que está “muy satisfecho/a”. RESPUESTA ÚNICA

	Muy insatisfecho/a	Muy Satisfecho/a	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	2
Peor de lo que esperaba	1
Mucho peor de lo que esperaba	8
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 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.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	→ <u>Pasar a P.16.b</u>
No	2	→ <u>Pasar a P.17.a</u>

P.16.b ¿Cuál/es? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE	
Por teléfono (010) → Pasar a P.16.c	1
Por Internet (Web municipal Madrid.es o sede electrónica) → Pasar a P.16.c	2
Otros (especificar)	4
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	→ PASAR A P.17.b
No	2	→ PASAR A P.18.a
No sabe (no leer)	8	→ PASAR A P.18.a
No contesta (no leer)	9	→ 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 la ciudadanía), 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 tipo de discapacidad física, 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.- ¿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
No contesta (no leer)	99

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO

A TODOS

P.19. -Género

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 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.21.- 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.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 SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

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

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1	}	PASAR A P.25.a
Ocupado por cuenta ajena	2		
Desempleado y busca su primer empleo	3	}	PASAR A P.25.b
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		

(SÓLO SI CÓDIGO 1 Ó 2 EN P.22)

P.25. 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.25. 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 9 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 17 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	Viernes	5
Martes	2	Jueves	4		

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

E.6.- Teléfono de contacto:.....

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	VICALVARO	22
CENTRO	5	LATINA	11	SALAMANCA	17	VILLA - VALLECAS	23
CHAMARTÍN	6	MONCLOA	12	SAN BLAS	18	VILLAVERDE	24
						EL PARDO	25
						VELARDE	26

Anexo II

Cuestionarios para el servicio telefónico 010

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS/AS USUARIOS/AS DE 010 LÍNEA

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es xxxxxxxx, 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/as usuarios/as 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, de tratamiento de datos personales y únicamente serán tratadas 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 a la ciudadanía, 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 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
HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN													
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.- 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	2
Peor de lo que esperaba	1
Mucho peor de lo que esperaba	8
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 cree usted que se prestan en el teléfono 010?
(ENTREVISTADOR: LEER ITEMS Y CODIFICAR EN LA TABLA SIGUIENTE)

	Si	No	Ns/Nc
Padrón municipal de habitantes (petición de certificado de empadronamiento, justificantes y volantes)	1	2	9
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	1	2	9
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (información general, petición de duplicados, domiciliaciones bancarias, pago con tarjeta...)	1	2	9
Cita Previa	1	2	9
Sugerencias y reclamaciones	1	2	9
Equipamiento de la ciudad (museos, teatros, edificios públicos...)	1	2	9
Actividades culturales y de ocio (exposiciones, películas, conciertos...)	1	2	9
Servicios administrativos (Impuestos, documentos personales, consumo, medio ambiente, oposiciones, ayudas y subvenciones...)	1	2	9
Medios de transporte	1	2	9
Oficina de información al consumidor (OMIC)	1	2	9
Medio ambiente y limpieza urbana	1	2	9
Vía pública y mobiliario urbano	1	2	9
Teleasistencia	1	2	9
Ayuda a domicilio	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 (<i>no leer</i>)	8
No contesta (<i>no leer</i>)	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 a la ciudadanía 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.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 a la ciudadanía?

			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 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

DATOS DE CLASIFICACIÓN

P.21. -Sexo

Hombre	1
Mujer	2

P.22. ¿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.23.- 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.24.- ¿Podría indicarme su país de nacimiento?

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

**P.25.- ¿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.26. ¿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.27.-¿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

P. 28.-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 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.

Anexo III

Cuestionarios www.madrid.es

Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2018

Buenos días/tardes, soy..... entrevistador/a del servicio 010-Línea Madrid. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre la utilización de la página web municipal **madrid.es** con la finalidad de mejorar su funcionamiento.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas al REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS O RGPD 2016/679, de tratamiento de datos personales y únicamente serán tratadas de manera global.

Vd. ha utilizado la web municipal en algún momento ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? Será breve, nos llevará únicamente unos minutos

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

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

1. ¿Ha visitado usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 6 meses? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Si
- No

2. ¿Cómo conoció la existencia de esta web? (marque una o varias respuestas) (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)

- Por conocidos, familiares o compañeros de trabajo
- Por anuncios en medios de comunicación
- Por la web de organismos oficiales (Administración del Estado, Comunidad de Madrid)
- Por otras web de la ciudad (EMT, Empresa Municipal de la Vivienda...)
- Buscadores de internet (Google, Yahoo, Bing, etc.)
- Por folletos, recibos, cartas o campañas municipales
- Porque trabajo en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid u otra administración
- Por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la ciudadanía) o Junta de Distrito
- Otro medio



No recuerda

3. ¿Con qué frecuencia suele acceder a la web municipal? (marque solo una respuesta) (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Diariamente
- Dos o tres veces a la semana
- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Varias veces al año
- Ocasionalmente
- Ha sido la primera vez

4. ¿A través de qué dispositivo suele acceder a la web municipal? (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)

- Ordenador
- Smartphone
- Tableta
- Otro equipo

5. Su visita a la web municipal suele ser, principalmente, de carácter: (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Particular
- Profesional (empresas o autónomos)

6. Respecto a su última visita a la web municipal ¿Recuerda para qué fue? (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)

- Búsqueda de información
- Descargar impresos o formularios
- Realizar trámites

7. Y más concretamente, ¿qué gestión motivó, principalmente, su última visita a la web municipal? ¿Buscó información hizo alguna gestión?* (Opciones de selección única, Obligatoria)

TEMAS	INFORMACIÓN	GESTIÓN
<input type="radio"/> El Ayuntamiento y su organización		
<input type="radio"/> Normativa municipal		



<input type="radio"/> La ciudad, sus distritos y sus equipamientos		
<input type="radio"/> Agenda cultural y de ocio		
<input type="radio"/> Deportes		
<input type="radio"/> Urbanismo y vivienda		
<input type="radio"/> Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales		
<input type="radio"/> Padrón		
<input type="radio"/> Educación		
<input type="radio"/> Igualdad entre mujeres y hombres		
<input type="radio"/> Oposiciones y empleo		
<input type="radio"/> Medio ambiente, contaminación. Limpieza		
<input type="radio"/> Impuestos. Multas		
<input type="radio"/> Aparcamientos, tráfico y transportes		
<input type="radio"/> Economía y emprendimiento		
<input type="radio"/> Consumo y comercio		
<input type="radio"/> Otro tema (especificar):		

8. A) Por favor, valore en qué medida encontró la información que buscaba (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Totalmente **Pasar a P.10**
- Parcialmente **Pasar a P.9**
- No se resolvió **Pasar a P.9**
- No recuerda **Pasar a P.10**

8. B) Por favor, valore en qué medida realizó con éxito la gestión electrónica que motivó su visita a la web (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Totalmente **Pasar a P.10**
- Parcialmente **Pasar a P.9**
- No se resolvió **Pasar a P.9**
- No recuerda **Pasar a P.10**

9. A) En el caso de que no hubiera encontrado la información que buscaba, indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos (Caja de texto libre, Opcional completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

Codificar en la siguiente tabla

Información errónea o desactualizada
Información incompleta
La información es difícil de entender
Fallo en el sistema informático
No ha encontrado la información
Otros (especificar):
No sabe (no leer)
No contesta (no leer)

9.B) En el caso de que no hubiera podido realizar la gestión, indique por favor, cuál o cuáles fueron los motivos (Caja de texto libre, Opcional completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

No ha encontrado la gestión
No pudo finalizar la gestión
Gestión realizada erróneamente
Gestión excesivamente larga y compleja
Fallo en el sistema informático
Otros (especificar):

No sabe (no leer)
No contesta (no leer)

10. A) Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación con información en la web. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a.

Entrevistador/a: lea todos los ítems recordar la escala tantas veces como sea necesario. Sólo una respuesta por fila

Diseño de la página de inicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Utilidad del buscador interno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Enlaces claramente identificables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Claridad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Información correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Actualización de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Utilidad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Formas de contacto con el Ayuntamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

10. B) Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación con la realización de las gestiones y trámites en la web. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a

Sencillez en la realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Utilidad de los trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Resolución de trámites en tiempo real	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Seguridad en la realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

11. Por favor, nuevamente utilizando una escala de 0 a 10, valore en general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con la web municipal? Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a.

Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

12. ¿Cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración? (Caja de texto libre, Opcional completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

Podrían ponerse las razones por orden de prioridad, como en la encuesta de los otros canales (ENTREVISTADOR, ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO/A Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO)

1.

2.

3.

13. Respecto a lo que usted esperaba, cómo calificaría su experiencia con la web municipal en los siguientes aspectos:

Entrevistador/a: lea todos los ítems recordar la escala tantas veces como sea necesario. Sólo una respuesta por fila

	Mucho mejor de lo que esperaba	Mejor de lo que esperaba	Igual a lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Mucho peor de lo que esperaba	No sabe / no contesta

Apariencia de la web						
Claridad en la navegación						
Buscador en la web						
Utilidad en la información						
Número de gestiones y/o trámites que se pueden realizar a través de la web						

14. En relación con el año anterior, ¿cree que la web municipal del Ayuntamiento de Madrid actualmente es...?: (Lista desplegable de selección única, Obligatoria)

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No sabe / no contesta

15. Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del servicio prestado por la web municipal. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Utilidad del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

16. A) Si tuviera que buscar información ¿volvería usted a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No

16. B) Si tuviera que realizar una gestión ¿volvería usted a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No

17. ¿Recomendaría usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No
- No sabe / no contesta

18. Como propuesta de mejora, ¿qué otro servicio le gustaría que ofreciera la web municipal? (Caja de texto libre, Opcional)

19. ¿Qué organismo cree usted que gestiona la web municipal? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Comunidad de Madrid
- Ayuntamiento de Madrid
- Comunidad y Ayuntamiento
- Una empresa privada
- El Gobierno de España
- Otros
- No sabe / no contesta

20. ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Sí
- No

21. ¿Qué otras formas de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado? (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)

- Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid
- Teléfono 010
- Twitter @Lineamadrid
- Otro

22. ¿Por qué razón ha elegido realizar su gestión o búsqueda de información a través de la web? (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)

- Por comodidad
- Por rapidez
- Porque me parece más seguro
- Porque me parece más fiable
- Porque la web está disponible 24 horas
- Otros motivos

23. En los últimos seis meses ¿Ha utilizado alguna web de otros organismos públicos distintos al Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Sí
- No
- No sabe / no contesta

24. Comparando el servicio de las siguientes webs, con el recibido en la web del Ayuntamiento de Madrid, diría que (marque una o varias respuestas):

La web de la Comunidad de Madrid (madrid.org) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web del Ministerio de Hacienda	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web de la Agencia Tributaria (aeat.es) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web de la Dirección general de Tráfico (dgt.es) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web de la Seguridad Social (seg-social.es) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc

Otra web (especificar):	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
-------------------------	-------------	-------	-------	------	------------	--------

25. ¿Podría usted indicar si tiene algún tipo de discapacidad reconocida, sea física, psíquica o sensorial? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Si**Pasar a P.26 y P.27**
- No **Pasar a P.28**

26. Por favor, señale el tipo de su discapacidad (si lo desea, no conteste a esta pregunta) (Opciones de selección única, Opcional)

- Física
- Sensorial visual
- Sensorial auditiva
- Psíquica

27. Si ha tenido alguna dificultad derivada de su discapacidad para realizar su gestión a través de la web, indique cuál ha sido el motivo (Caja de texto libre, Opcional, completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

28. Para terminar, por favor, podría responder a unas preguntas para el análisis estadístico

Género (Seleccionar una única opción)

- Hombre
- Mujer

¿Podría indicar su edad? (Número)

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

Usted tiene nacionalidad... (Seleccionar una única opción)

- Española
- Extranjera de país de la UE
- Extranjera de país FUERA de la UE
- No contesta

¿Cuál es el mayor nivel de estudios que ha terminado usted? (seleccionar el mayor nivel de estudios que corresponda de la lista desplegable de selección única)

- No tiene estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o Bachiller elemental
- FP o grado medio
- Bachillerato LOGSE
- FP de grado superior
- Arquitectura / ingeniería técnica
- Diplomatura
- Arquitectura / ingeniería superior
- Licenciatura
- Estudios de postgrado o especialización



- No sabe / No contesta

¿Podría indicar cuál es su situación laboral actual? (seleccionar la situación laboral que corresponda de la lista desplegable de selección única)

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y busca su primer empleo
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Jubilado, pensionista, retirado
- Realiza trabajo no remunerado
- Estudiante
- Labores domésticas
- Otra situación
- No contesta

¿Podría indicar su lugar de residencia? (seleccionar el distrito que corresponda de la lista desplegable de selección única)

- Arganzuela
- Barajas
- Carabanchel
- Centro
- Chamartín
- Chamberí
- Ciudad Lineal
- Fuencarral-El Pardo
- Hortaleza
- Latina

- Moncloa-Aravaca
- Moratalaz
- Puente de Vallecas
- Retiro
- Salamanca
- San Blas-Canillejas
- Tetuán
- Usera
- Vicálvaro
- Villa de Vallecas
- Villaverde
- Otros municipios de la Comunidad de Madrid
- Resto de España (especificar):
- Otro País (especificar):
- No contesta

28. Hemos finalizado la encuesta, si lo desea indique cualquier comentario o sugerencia adicional (Caja de texto libre, Opcional)

Despedida y agradecimiento: Muchas gracias por su colaboración.

PROGRAMADOR, RECOGA LA FECHA, HORA DE INICIO Y FIN

Fecha de realización de la encuesta:

Hora de inicio: hh:mm:ss

Hora de fin: hh:mm:ss



MADRID

participación
ciudadana,
transparencia y
gobierno abierto

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

Anexo IV

Cuestionario para el personal funcionario

(Clima Laboral)

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
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

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LÍNEA MADRID

(SERVICIOS CENTRALES, OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO VOLANTE)

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía quiere conocer la satisfacción del personal a su cargo por lo que solicita su colaboración.

En las cuestiones que se exponen a continuación podrá dar su opinión respecto a diversos aspectos de su trabajo, situación profesional... contribuyendo a conseguir una Organización mejor para todos.

La forma de responder a los cuestionarios es sencilla, la gran mayoría de las cuestiones se enuncian mediante afirmaciones junto a una escala del 1 al 5. Usted, dependiendo del grado de acuerdo o desacuerdo o de satisfacción o insatisfacción, marcará aquel número que represente mejor su opinión para cada una de esas frases, de acuerdo con la escala siguiente:

- 1: Estoy totalmente en desacuerdo / Estoy totalmente insatisfecho
- 2: Estoy en bastante en desacuerdo / Estoy bastante insatisfecho
- 3: No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo / No estoy satisfecho ni insatisfecho
- 4: Estoy bastante de acuerdo / Estoy bastante satisfecho
- 5: Estoy totalmente de acuerdo / Estoy totalmente satisfecho
- 6: No puedo valorar

Hay, además, algunas respuestas que no se basan en esta escala para responder, bien porque la respuesta es única, es decir, preguntas cerradas que no admiten más de una respuesta, o bien porque es abierta, concretamente para escribir, si lo estima oportuno, su opinión libremente.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas al REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS O RGPD 2016/679, de tratamiento de datos personales y únicamente serán tratadas de manera global.

En este sentido, la confidencialidad está asegurada, los cuestionarios son anónimos y serán enviados a una empresa consultora independiente, quien se encargará de analizarla y presentar los resultados.

0. Lugar de trabajo

LUGAR DE TRABAJO	
Servicios Centrales	01
Oficina de Atención a la Ciudadanía	02
Indique la OAC en la que presta sus servicios:	
	ARGANZUELA BARAJAS CARABANCHEL CENTRO CHAMARTÍN CHAMBERÍ CIUDAD LINEAL FUENCARRAL-EL PARDO HORTALEZA LATINA MONCLOA MORATALAZ PUENTE DE VALLECAS NUMANCIA RETIRO SALAMANCA SAN BLAS-CANILLEJAS SANCHINARRO TETUÁN USERA VICÁLVARO

			VILLA - VALLECAS VILLAVERDE EL PARDO ARAVACA VALVERDE
Equipo Volante	03	Indique las Oficinas en las que prestó servicios como miembro del equipo volante (<i>Múltiple</i>). <i>SE SOLICITA UNA VALORACIÓN MEDIA DE LAS OACs EN LAS QUE HA PRESTADO SERVICIO</i>	ARGANZUELA BARAJAS CARABANCHEL CENTRO CHAMARTÍN CHAMBERÍ CIUDAD LINEAL FUENCARRAL-EL PARDO HORTALEZA LATINA MONCLOA MORATALAZ PUENTE DE VALLECAS NUMANCIA RETIRO SALAMANCA SAN BLAS-CANILLEJAS SANCHINARRO TETUÁN USERA VICÁLVARO

			VILLA - VALLECAS
			VILLAVERDE
			EL PARDO
			ARAVACA
			VALVERDE

1. Opiniones generales

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

(1) Totalmente desacuerdo (5) Totalmente acuerdo

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
1	Los valores del Proyecto Línea Madrid son transmitidos claramente	1	2	3	4	5	6
2	El proyecto Línea Madrid ha logrado una buena reputación por la calidad de sus servicios orientados a la ciudadanía	1	2	3	4	5	6

2. Condiciones físicas/recursos materiales y tecnológicos

Indique su nivel de satisfacción en relación con los siguientes aspectos referidos a su lugar de trabajo.

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
3	La comodidad y funcionalidad del espacio de trabajo	1	2	3	4	5	6
4	La seguridad física	1	2	3	4	5	6
5	La temperatura	1	2	3	4	5	6
6	La iluminación	1	2	3	4	5	6
7	La ventilación y olores	1	2	3	4	5	6
8	Limpieza de los servicios y aseos	1	2	3	4	5	6
9	El ruido ambiental (OACs O SERVICIOS CENTRALES) en puesto interno	1	2	3	4	5	6

10	El ruido ambiental (OACs) en puesto de atención	1	2	3	4	5	6
11	Los recursos informáticos (ordenadores, impresoras, etc..) y el teléfono. (valorar el recurso, no el funcionamiento)	1	2	3	4	5	6
12	Funcionamiento de los equipos y medios informáticos (Ausencia de bloqueos, interrupciones del sistema, líneas...)	1	2	3	4	5	6
13	Mobiliario, material de oficina, etc.	1	2	3	4	5	6

3. Compromiso con la ciudadanía

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
14	En mi ámbito de trabajo, se dedican los esfuerzos necesarios para detectar y resolver las necesidades de la ciudadanía y, en el caso de las OAC, resolverlas y, en último caso, transmitirlos a los servicios centrales	1	2	3	4	5	6
15	Me siento comprometido/a en la resolución de los problemas de la ciudadanía	1	2	3	4	5	6
16	Dispongo del tiempo y los recursos necesarios para la resolución de los problemas/necesidades de la ciudadanía	1	2	3	4	5	6
17	En mi área de trabajo se transmiten a la Subdirección, y en la medida de lo posible, se implantan las propuestas de mejora que se proponen por parte de los equipos (del personal)	1	2	3	4	5	6

4. Organización y planificación del trabajo

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones con respecto a su área de trabajo:

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
18	Los objetivos a alcanzar están claramente definidos	1	2	3	4	5	6
19	Las tareas que hay que hacer se encuentran claramente definidas	1	2	3	4	5	6

20	Los procedimientos internos están claramente definidos.	1	2	3	4	5	6
21	La manera en la que está organizada mi área de trabajo facilita su funcionamiento * (En caso de las OACs se refiere a la propia Oficina)	1	2	3	4	5	6
22	La planificación que se hace en mi área de trabajo tiene en cuenta las opiniones y sugerencias de los empleados/as (En caso de las OACs se refiere a la propia Oficina)	1	2	3	4	5	6
23	La información que recibo de los responsables es la adecuada y oportuna para el desempeño del trabajo	1	2	3	4	5	6
24	La información que necesito para realizar mi trabajo está siempre disponible	1	2	3	4	5	6
25	Las responsabilidades que conlleva el puesto están claramente definidas.	1	2	3	4	5	6
26	Mi grado de autonomía laboral es suficiente para la ejecución de las tareas diarias	1	2	3	4	5	6
27	Se me permite participar activamente en la detección de errores en pro de un mejor servicio	1	2	3	4	5	6
28	Cuando me incorporé a mi puesto de trabajo me proporcionaron las herramientas necesarias para hacer más rápida y eficiente dicha incorporación	1	2	3	4	5	6
29	Considero que en mi área trabajamos ahora más eficazmente que en el año pasado	1	2	3	4	5	6

5. Desarrollo profesional

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
30	Me siento muy motivado/a para hacer bien mi trabajo	1	2	3	4	5	6
31	Me siento satisfecho/a con mi trabajo	1	2	3	4	5	6
32	Me siento parte del equipo humano del área en que trabajo (En caso de las OACs se refiere a la propia Oficina)	1	2	3	4	5	6
33	Mis compañeros/as saben reconocer el trabajo que realizo	1	2	3	4	5	6
34	Me gustaría cambiar de puesto de trabajo dentro Línea Madrid	1	2	3	4	5	6
35	Me gustaría cambiar a un puesto de trabajo fuera de Línea Madrid	1	2	3	4	5	6

6. Carga de trabajo

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
36	La cantidad de trabajo que tengo es excesiva y no me permite cumplir con mis responsabilidades adecuadamente	1	2	3	4	5	6
37	La carga de trabajo diaria es la apropiada para mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5	6

7. Formación

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
38	La formación promovida por la Subdirección General de Atención a Ciudadanía (Proyecto Línea Madrid) es suficiente para el desempeño de mis funciones	1	2	3	4	5	6
39	La formación continua (<i>en caso de las OACs las reuniones de equipo</i>) en mi propio centro de trabajo me permite actualizar los conocimientos para el desempeño de mis funciones	1	2	3	4	5	6
40	Recibo suficiente preparación para adaptarme cuando cambian los procesos de trabajo o los requisitos de mi puesto	1	2	3	4	5	6
41	El tiempo que transcurre entre la formación y la implantación de la tarea es adecuado	1	2	3	4	5	6

8. Trabajo en Equipo

Cuál es su grado de satisfacción y/o de acuerdo respecto a:

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
42	Poder realizar sugerencias y opinar sobre las sobre las decisiones de los responsables	1	2	3	4	5	6

	(1 NO PUEDO, 5 PUEDO)						
43	La comunicación interna entre compañeros/as	1	2	3	4	5	6
44	La coordinación y cooperación entre las personas que integran mi equipo de trabajo	1	2	3	4	5	6
45	Apoyo y disposición de mis compañeros/as y responsables para mi formación.	1	2	3	4	5	6
46	La flexibilidad de mis compañeros/as ante las diferentes necesidades existentes	1	2	3	4	5	6
43	La comunicación interna entre compañeros/as	1	2	3	4	5	6

9. Remuneración

Indique su nivel de satisfacción...

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
47	Con su salario conforme a las exigencias del desempeño del puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6
48	Con su salario comparándolo con otras categorías laborales similares del Ayuntamiento de Madrid	1	2	3	4	5	6

10. Liderazgo/Responsabilidades

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1) Totalmente desacuerdo (5) Totalmente acuerdo (6) No puedo valorar

		Adjunto/a a Dpto. o Jefe/a de Unidad	Adjunto/a a Dpto.	Jefe/a de Dpto.	Jefe/a Servicio	Subdirector/a	Adjunto/a Dpto. de Coordinación	Jefe/a de Dpto. de Coordinación	Jefe/a de Servicio de Atención Presencial	Subdirector de Atención a la Ciudadanía	Directora General de Atención a la Ciudadanía
49	Es competente y eficaz en su trabajo										
50	Es accesible y está disponible para atenderme en la medida de las posibilidades existentes										
51	Da instrucciones claras y precisas. El personal sabe qué hacer después de recibir sus instrucciones.										
52	Respeto mis responsabilidades y deja que yo mismo/a organice mi trabajo										

53	Tiene en cuenta mi opinión en aspectos que afectan a mi trabajo										
54	Reconoce el esfuerzo con que desempeño mi trabajo										
55	Consigue un buen clima para el trabajo en equipo										
56	Es receptivo/a a las opiniones e ideas de los/as trabajadores/as										
57	Se interesa por el bienestar de sus trabajadores/as										
58	Tiene capacidad para solucionar los problemas que se suscitan entre el personal										

11. Discriminación

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
59	Existe algún tipo de discriminación en el trabajo (5 Existe, 1 No existe)	1	2	3	4	5	9
60	En mi trabajo existe discriminación por sexo (5 Existe, 1 No existe)	1	2	3	4	5	9

61.- Indique si considera necesario cualquier comentario que considere de interés:

(Cuadro de texto)

12. Satisfacción Global

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5	No Puedo Valorar
61	Indique su nivel de satisfacción general como miembro de Línea Madrid	1	2	3	4	5	6

13. Observaciones

Si desea, puede realizar algún comentario u observación respecto a los diversos aspectos de su trabajo, situación profesional...con el objeto de contribuir a la mejora de una Organización mejor para todos.

14. Datos de Clasificación

Para finalizar le solicitamos unos datos de clasificación, por favor, tache o circule la opción que corresponda.

DC.1 Nivel de estudios terminados

Enseñanza obligatoria	1
Estudios medios	2
Estudios superiores	3

DC.2 Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.3 Antigüedad laboral: ¿Cuántos años lleva usted trabajando en Línea Madrid?

Entre 0 y 3	1
Entre 4 y 6	2
Más de 6	3

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



MADRID

participación
ciudadana,
transparencia y
gobierno abierto

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

Anexo V

Cuestionario para la aplicación de la técnica del Cliente Misterioso

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN TARJETA DE VECINDAD 2018

Canal: OAC

SUPUESTO: SE ACUDE A LA OAC (tanto a la OAC Centro como a otras OAC) (en el mes de noviembre) A SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE LA NUEVA TARJETA DE VECINDAD PUESTA EN MARCHA POR EL AYUNTAMIENTO EN JULIO DE ESTE AÑO

PROTOCOLO DE LA VISITA

OBSERVADOR: DIRIGIRSE AL PUESTO DE INFORMACIÓN Y EXPONER EL ASUNTO POR EL QUE HA ACUDIDO A LA OAC

P.1 A la hora de llegar al punto de información...

Saca el ticket del dispensador manual sin indicación previa	1 → PASAR A P.4
El ticket se lo da el agente	2
Le indican que puede sacarlo en el dispensador manual	3

P.2 ¿Le indican que pase a la sala de espera?

Sí	1
No	2

P.3 ¿Le han informado sobre el trámite?

Sí	1 → PASAR A P.3.1
No	2 → PASAR A P.4

P.3.1 ¿Qué información relevante le han dado hasta el momento? (INDICAR SI LE HAN INDICADO DÓNDE TIENE QUE ESPERAR, CUÁNTO TIEMPO SE SUELE ESPERAR...)

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

OBSERVADOR: DIRIGIRSE A LA SALA DE ESPERA

P.4 ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar desde que se le ha facilitado el ticket / desde que ha cogido el ticket hasta que le han atendido en el puesto?

..... minutos

OBSERVADOR: En el momento oportuno, dirigirse al puesto y comentar al agente que quiere

INFORMACIÓN SOBRE LA TARJETA DE VECINDAD DE LA QUE HA OIDO HABLAR ESTE VERANO

	Sí	No
1. Es un documento que visibiliza la condición de vecina y vecino de la ciudad de Madrid.	1	2
2. Garantiza, como al resto de la ciudadanía, el acceso a los servicios públicos municipales: servicios sociales, salud, cultura y deportes, Agencia Municipal para el Empleo.	1	2
3. Favorece los procesos de regularización de las personas en situación irregular que viven en la ciudad.	1	2
4. Facilita los procesos de integración personal y la cohesión social de la ciudad.	1	2

P.5 El agente le indica que la Tarjeta de Vecindad:

OBSERVADOR: Pregunta para qué sirve en concreto (con las siguientes preguntas o similares):

P.6 El agente le responde:

Sí	No	No disponemos de esa información

	Sí	No
1. Sólo personas extranjeras	1	2
2. Sólo personas empadronadas en distrito Centro	1	2
3. Sólo personas empadronadas en alguno de estos colectivos del distrito Centro: centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales o entidades avaladas por el distrito centro o por la red especializada	1	2
4. Sólo mayores de 18 años	1	2
5. Sólo personas con documento identificativo en vigor	1	2

1. Si me para la policía, ¿sirve para identificarme?	1	2	3
2. Si la enseño en el consultorio de la Seguridad Social, ¿me atenderán?	1	2	3
3. ¿Es como si tuviera la tarjeta de residencia?	1	2	3
4. ¿Me da puntos para pedir una vivienda?	1	2	3
5. ¿Puedo solicitar alguna ayuda con ella?	1	2	3
6. ¿Me vale para demostrar que llevo varios meses viviendo en Madrid?	1	2	3

OBSERVADOR: Pregunta cómo puede obtenerla [en realidad esta pregunta aún los requisitos de quién puede obtener la Tarjeta, pero en un lenguaje coloquial]:

P.7 El agente le indica que en esta primera fase se gestiona sólo para:

OBSERVADOR: Pregunta:

P.8 El agente le responde:

Sí	No
----	----



¿Es lo mismo que tener el papel que justifica que estás empadronado?	1	2
¿Tener esta Tarjeta da más ventajas que simplemente empadronarse?	1	2

OBSERVADOR: Dice que acude con frecuencia a un centro del Ayuntamiento que se llama Casino de la Reina [es el Centro Social Comunitario Casino de la Reina, sito en c/ Casino, nº 3, en el barrio de Embajadores] y pregunta si puede empadronarse ahí para obtener la Tarjeta

P. 9. El agente responde:

	Sí	No
1. Estar empadronado en ese centro municipal permite obtener la Tarjeta	1 → PASAR A P.10	2
2. Estar empadronado en ese centro municipal NO permite obtener la Tarjeta	1 → PASAR A P.12	2
3. No disponemos de esa información	1 → PASAR A P.12	2

P.10. El agente:

	Sí	No
Le solicita sus datos personales para comprobar su empadronamiento (en Epob)	1 → PASAR A P.11	2
Le deriva directamente a la OAC de Centro sin consultar el empadronamiento	1 → PASAR A P.14.1	2

P.11. El agente...:

	Sí	No
...Si comprueba que está correctamente empadronado en otro domicilio de Madrid: Le dice que NO puede obtener la Tarjeta en esta primera fase porque no está empadronado en uno de los colectivos vinculados a su emisión	1 → PASAR A P.12	2
...Si comprueba que SÍ está empadronado en ese centro municipal o en un colectivo de los vinculados a la emisión de la Tarjeta de Vecindad: Le informa de que la emisión de la Tarjeta Vecindad se realiza exclusivamente en la OAC Centro sin cita previa y le remite allí	1 → PASAR A P.14.1	2
...Si comprueba que NO está empadronado en Madrid: a) Le informa de las opciones para empadronarse en uno de los colectivos vinculados a la emisión de la Tarjeta de Vecindad	1 → PASAR A P.12	2
b) Le informa de cómo empadronarse en el domicilio donde reside y de que próximamente se implantará la emisión de la tarjeta de vecindad en todos los distritos	1 → PASAR A P.13	2

OBSERVADOR: Dice que quiere empadronarse en uno de esos sitios en los que sí se les da la Tarjeta

P.12 El agente:

	Sí	No
1. Le deriva a su Centro de Servicios Sociales		
a) Le indica qué Centro de Servicios Sociales le corresponde por su domicilio, para que acuda presencialmente	1 → PASAR A P.14.1	2
b) Cumplimenta un formulario de derivación a Servicios Sociales, para que desde el Centro se pongan en contacto con él/ella	1 → PASAR A P.14.1	2
2. Le da cita en la OAC Centro para modificar su empadronamiento	1 → PASAR A P.14.1	2
3. Le da cita en cualquier otra OAC para modificar su empadronamiento	1 → PASAR A P.14.1	2
4. Le da el listado de entidades colaboradoras avaladas por el Concejal del Distrito	1 → PASAR A P.14.1	2
5. Le indica que, en esta primera fase, en dichas entidades sólo se pueden empadronar personas extranjeras que actualmente no están empadronadas o que estén en proceso de baja en el Padrón	1 → PASAR A P.13	2
6. Le deriva al centro social con el que tiene contacto (en este caso, el Casino de la Reina)	1 → PASAR A P.14.1	2

OBSERVADOR: pregunta cuándo podrá sacarse entonces la Tarjeta de Vecindad

P.13 El agente responde:

	Sí	No
1. A finales de 2018	1	2
2. A lo largo de 2019	1	2
3. No disponemos de esa información	1	2

P.14.1 La persona que le ha atendido, ¿ha tenido que consultar a otra persona?

Sí 1
No 2

P.14.2 ¿La información ha sido clara y correcta?

Sí 1
No 2

P.14.3 ¿Le han entregado información impresa?

Sí 1
No 2

P.15 Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo ha durado la atención en el puesto?

..... minutos

P. 16 ¿Le ha quedado claro?

	Sí	No
1. Alcance de la tarjeta de vecindad (beneficiarios, fases de implantación...)	1	2
2. Ventajas de tener la tarjeta de vecindad	1	2
3. La vinculación de la persona solicitante con los Servicios Sociales municipales ¿garantiza la emisión de la tarjeta?	1	2
4. Tener relación/estar empadronados en domicilios de asociaciones del Distrito que están en el Registro de Asociaciones ¿da opción a tener tarjeta de vecindad?	1	2
5. Las personas que no tienen la documentación en vigor ¿quedan al margen de la tarjeta de vecindad?	1	2

VALORACIONES DE LA VISITA A LA OFICINA

P.17 Por favor, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos relacionados con el servicio que ha recibido en esta visita a la OAC, siendo 0 “muy bien” y 10, “muy mal”.

	Muy Mal	Muy Bien
16.1 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.2 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.3 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.4 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.5 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.6 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.7 Coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.8 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA VISITA

Día de la visita:

Hora de la visita:

Nombre del observador:

OFICINA

OBSERVACIONES VISITA:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

INFORMACIÓN PARA ESTE SUPUESTO

- **Enlace a Trámite / Información general sobre Tarjeta de Vecindad (“Solicitud de la Tarjeta de Vecindad”)**

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=bb8bdac775a64610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=3d4ba38813180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD&vgnnextfmt=default>

A mediados del mes de julio, el Ayuntamiento de Madrid pone en marcha un **proyecto piloto en el distrito Centro** para la expedición de la Tarjeta de Vecindad, extendiéndose posteriormente al resto de la ciudad.

Qué es

La Tarjeta de Vecindad es un documento que visibiliza la condición de vecina y vecino de la Ciudad de Madrid.

Por qué una Tarjeta de Vecindad

Porque permite a quien la porte mostrar de manera inmediata y fehaciente que ha cumplido con la obligación, que tiene toda persona que reside habitualmente en Madrid, de estar empadronada. Siendo ésta una cuestión de especial importancia para las personas extranjeras que se encuentran en una situación administrativa irregular, ya que el padrón facilita el primer estatuto de legalidad local que es la vecindad.

¿Para qué sirve?

- Para garantizar, como al resto de la ciudadanía, el acceso a los servicios públicos municipales: servicios sociales, salud, cultura y deportes, Agencia Municipal para el Empleo.
- Favorecer los procesos de regularización de las personas en situación irregular que viven en la ciudad.
- Para facilitar en definitiva los procesos de integración personal y la cohesión social de la ciudad.



¿Para qué no sirve?

- No sustituye al permiso de residencia ni al permiso de trabajo.
- No reconoce situaciones ni sustituye a documentación que corresponda al Ministerio del Interior.
- No es un documento identificativo de la persona, sino de su condición de vecina o vecino de la ciudad de Madrid.
- No da derechos preferentes. El acceso a los servicios se hará en las mismas condiciones que el resto de vecinos y vecinas de Madrid.
- No da acceso a ningún servicio distinto de los que presta el Ayuntamiento.

¿A quién va dirigido?

Podrán ser titulares de la Tarjeta de Vecindad, durante el proyecto piloto, todas aquellas **personas extranjeras mayores de 18 años, con documento identificativo en vigor que al no poder acreditar documentalmente su residencia habitual en la ciudad de Madrid estén empadronadas en establecimientos colectivos del Distrito Centro** (en los centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales, entidades avaladas por el distrito o por la red especializada).

Importe

Gratuito

Requisitos

Podrán ser titulares de la tarjeta de vecindad en el proyecto Piloto del Distrito Centro toda persona extranjera que reúna los siguientes requisitos:

- Tener documento identificativo en vigor (NIE, Pasaporte, etc.)
- Ser mayor de 18 años.
- Estar empadronada en establecimientos colectivos del Distrito Centro (en los centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales, entidades avaladas por el distrito o por la red especializada).

Más información

Información complementaria



La Tarjeta de Vecindad es un documento que visibiliza la condición de vecina y vecino de la Ciudad de Madrid, ya que permite a quien la porte, mostrar de manera inmediata y fehaciente que ha cumplido con la obligación, que tiene toda persona que reside habitualmente en Madrid, de estar empadronada.

Podrán ser titulares de la Tarjeta de Vecindad, durante el proyecto piloto, todas aquéllas **personas extranjeras mayores de 18 años, con documento identificativo en vigor que al no poder acreditar documentalmente su residencia habitual en la ciudad de Madrid estén empadronadas en establecimientos colectivos del Distrito Centro** (en los centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales, entidades avaladas por el Distrito o por la Red especializada).

Las personas titulares de la Tarjeta de Vecindad tendrán acceso como el resto de la ciudadanía, a los servicios públicos municipales: servicios sociales, salud, cultura y deportes, Agencia Municipal para el Empleo.

En ningún caso la Tarjeta de Vecindad sustituye al permiso de residencia, ni al permiso de trabajo, ni reconoce situaciones que correspondan al Ministerio del Interior. No es un documento identificativo de la persona, sino de su condición de vecina de la ciudad de Madrid.

- **Protocolo de Tarjeta de Vecindad de Línea Madrid (para la información general y personalizada):**

<http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/Servicios/ServiciosSociales/TarjetaVecindad/Ficheros/ProtocoloServiciosTarjetaVecindad2.pdf>

- **Listado de entidades colaboradoras avaladas por el Concejal del Distrito Centro** (disponible en [Enlaces sugeridos del Buscador Línea Madrid](#)):

<https://www.madrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Ficheros/TVlistado.pdf>

- **Centro Social Comunitario Casino de la Reina (c/ Casino, nº 3)**

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Servicios-sociales-y-salud/Servicios-sociales/Centro-Social-Comunitario-Casino-de-la-Reina?vgnextfmt=default&vgnextoid=086dff20c703b110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=70e4c8eb248fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

(Es el primer resultado que aparece en el Buscador LM si se pone: "Casino de la Reina")

SERVICIO DE INFORMACIÓN TARJETA DE VECINDAD 2018

Canal: 010

SUPUESTO: SE LLAMA AL 010 (en el mes de noviembre) PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE LA NUEVA TARJETA DE VECINDAD PUESTA EN MARCHA POR EL AYUNTAMIENTO EN JULIO DE ESTE AÑO

PROTOCOLO DE LA LLAMADA

OBSERVADOR: LLAMAR AL 010 Y EXPONER EL ASUNTO POR EL QUE HA REALIZADO LA LLAMADA

P.1.1. ¿Ha habido rechazo de llamada? (es decir, si el teléfono daba comunicando y a continuación se cortaba automáticamente)

Sí 1 →

No 2 →

P.1.2. ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para que le atendieran la llamada? (una vez que se ha activado el mensaje de bienvenida)

..... minutos

OBSERVADOR: Una vez atendido, comentar al agente lo que quiere: INFORMACIÓN SOBRE LA TARJETA DE VECINDAD DE LA QUE HA OIDO HABLAR ESTE VERANO

P.2 El agente le indica que la Tarjeta de Vecindad:

	Sí	No
7. Es un documento que visibiliza la condición de vecina y vecino de la ciudad de Madrid.	1	2
8. Garantiza, como al resto de la ciudadanía, el acceso a los servicios públicos municipales: servicios sociales, salud, cultura y deportes, Agencia Municipal para el Empleo.	1	2
9. Favorece los procesos de regularización de las personas en situación irregular que viven en	1	2

la ciudad.		
10. Facilita los procesos de integración personal y la cohesión social de la ciudad.	1	2

OBSERVADOR: Pregunta para qué sirve en concreto (con las siguientes preguntas o similares):

P.3 ---- El agente le responde:

	Sí	No	No disponemos de esa información
5. Si me para la policía, ¿sirve para identificarme?	1	2	3
6. Si la enseño en el consultorio de la Seguridad Social, ¿me atenderán?	1	2	3
7. ¿Es como si tuviera la tarjeta de residencia?	1	2	3
8. ¿Me da puntos para pedir una vivienda?	1	2	3
11. ¿Puedo solicitar alguna ayuda con ella?	1	2	3
12. ¿Me vale para demostrar que llevo varios meses viviendo en Madrid?	1	2	3

OBSERVADOR: Pregunta cómo puede obtenerla [en realidad esta pregunta aúna “quién” y “cómo” puede obtener la Tarjeta, pero en un lenguaje coloquial]:

P.4 El agente le indica que en esta primera fase se gestiona sólo para:

	Sí	No
2. Sólo personas extranjeras	1	2
3. Sólo personas empadronadas en distrito Centro	1	2
6. Sólo personas empadronadas en alguno de estos colectivos del distrito Centro: centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales o entidades avaladas por el distrito centro o por la red especializada	1	2

7. Sólo mayores de 18 años	1	2
8. Sólo personas con documento identificativo en vigor	1	2

OBSERVADOR: Pregunta:

P.5 ----- El agente le responde:

	Sí	No
4. ¿Es lo mismo que tener el papel que justifica que estás empadronado?	1	2
5. ¿Tener esta Tarjeta da más ventajas que simplemente empadronarse?	1	2

OBSERVADOR: Dice que acude con frecuencia a un centro del Ayuntamiento que se llama Casino de la Reina [es el Centro Social Comunitario Casino de la Reina, sito en c/ Casino, nº 3, en el barrio de Embajadores] y pregunta si puede empadronarse ahí para obtener la Tarjeta

P. 6. El agente responde:

	Sí	No
6. Estar empadronado en ese centro municipal permite obtener la Tarjeta	1 → PASAR A P.7	2
7. Estar empadronado en ese centro municipal NO permite obtener la Tarjeta	1 → PASAR A P.9	2
8. No disponemos de esa información	1 → PASAR A P.9	2

P.7. El agente:

	Sí	No
Le solicita sus datos personales para comprobar su empadronamiento (en Epob)	1 → PASAR A P.8	2

Le deriva directamente a la OAC de Centro sin consultar el empadronamiento	1 → PASAR A P.11.1	2
--	-----------------------	---

P.8. El agente...:

	Sí	No
...Si comprueba que está correctamente empadronado en otro domicilio de Madrid: Le dice que NO puede obtener la Tarjeta en esta primera fase porque no está empadronado en uno de los colectivos vinculados a su emisión	1 → PASAR A P.9	2
...Si comprueba que SÍ está empadronado en ese centro municipal o en un colectivo de los vinculados a la emisión de la Tarjeta de Vecindad: Le informa de que la emisión de la Tarjeta Vecindad se realiza exclusivamente en la OAC Centro sin cita previa y le remite allí	1 → PASAR A P.11.1	2
...Si comprueba que NO está empadronado en Madrid: c) Le informa de las opciones para empadronarse en uno de los colectivos vinculados a la emisión de la Tarjeta de Vecindad	1 → PASAR A P.9	2
d) Le informa de cómo empadronarse en el domicilio donde reside y de que próximamente se implantará la emisión de la tarjeta de vecindad en todos los distritos	1 → PASAR A P.10	2

OBSERVADOR: Dice que quiere empadronarse en uno de esos sitios en los que sí se les da la Tarjeta

P.9 El agente:

	Sí	No
7. Le deriva a su Centro de Servicios Sociales a) Le indica qué Centro de Servicios Sociales le corresponde por su domicilio, para que acuda presencialmente	1 → PASAR A P.11.1	2
b) Cumplimenta un formulario de derivación a Servicios Sociales, para que desde el Centro se pongan en contacto con él/ella	1 → PASAR A P.11.1	2

8. Le da cita en la OAC Centro para modificar su empadronamiento	1 → PASAR A P.11.1	2
9. Le da cita en cualquier otra OAC para modificar su empadronamiento	1 → PASAR A P.11.1	2
10. Le lee el listado de entidades colaboradoras avaladas por el Concejal del Distrito	1 → PASAR A P.11.1	2
11. Le indica que, en esta primera fase, en dichas entidades sólo se pueden empadronar personas extranjeras que actualmente no están empadronadas o que estén en proceso de baja en el Padrón	1 → PASAR A P.10	2
12. Le deriva al centro social con el que tiene contacto (en este caso, el Casino de la Reina)	1 → PASAR A P.11.1	2

OBSERVADOR: pregunta cuándo podrá sacarse entonces la Tarjeta de Vecindad

P.10 El agente responde:

	Sí	No
4. A finales de 2018	1	2
5. A lo largo de 2019	1	2
6. No disponemos de esa información	1	2

P.11.1 El agente que le ha atendido, ¿le ha pedido que esperara mientras consultaba a otra persona?

Sí 1
No 2

P.11.2 ¿La información ha sido clara y correcta?

Sí 1
No 2

P.12 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo ha durado la atención de la llamada?

..... minutos

P. 13 ¿Le ha quedado claro?

	Sí	No
6. Alcance de la tarjeta de vecindad (beneficiarios, fases de implantación...)	1	2
7. Ventajas de tener la tarjeta de vecindad	1	2
8. La vinculación de la persona solicitante con los Servicios Sociales municipales ¿garantiza la emisión de la tarjeta?	1	2
9. Tener relación/estar empadronados en domicilios de asociaciones del Distrito que están en el Registro de Asociaciones ¿da opción a tener tarjeta de vecindad?	1	2
10. Las personas que no tienen la documentación en vigor ¿quedan al margen de la tarjeta de vecindad?	1	2

VALORACIONES DE LA LLAMADA

P.14 Por favor, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos relacionados con el servicio que ha recibido en esta llamada al 010, siendo 0 “muy bien” y 10, “muy mal”.

	Muy Mal	Muy Bien
16.1 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.2 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.3 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.4 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.5 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.6 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.7 Coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.8 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA LLAMADA

Día de la llamada:

Hora de la llamada:

Nombre del observador:

OBSERVACIONES LLAMADA:

.....
.....

INFORMACIÓN PARA ESTE SUPUESTO

- **Enlace a Trámite / Información general sobre Tarjeta de Vecindad (“Solicitud de la Tarjeta de Vecindad”)**

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.62876cb64654a55e2dbd7003a8a409a0/?vgnextoid=bb8bdac775a64610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=3d4ba38813180210VgnVCM100000c90da8c0RCRD&vgnnextfmt=default>

A mediados del mes de julio, el Ayuntamiento de Madrid pone en marcha un **proyecto piloto en el distrito Centro** para la expedición de la Tarjeta de Vecindad, extendiéndose posteriormente al resto de la ciudad.

Qué es

La Tarjeta de Vecindad es un documento que visibiliza la condición de vecina y vecino de la Ciudad de Madrid.

Por qué una Tarjeta de Vecindad

Porque permite a quien la porte mostrar de manera inmediata y fehaciente que ha cumplido con la obligación, que tiene toda persona que reside habitualmente en Madrid, de estar empadronada. Siendo ésta una cuestión de especial importancia para las personas extranjeras que se encuentran en una situación administrativa irregular, ya que el padrón facilita el primer estatuto de legalidad local que es la vecindad.

¿Para qué sirve?

- Para garantizar, como al resto de la ciudadanía, el acceso a los servicios públicos municipales: servicios sociales, salud, cultura y deportes, Agencia Municipal para el Empleo.
- Favorecer los procesos de regularización de las personas en situación irregular que viven en la ciudad.
- Para facilitar en definitiva los procesos de integración personal y la cohesión social de la ciudad.



¿Para qué no sirve?

- No sustituye al permiso de residencia ni al permiso de trabajo.
- No reconoce situaciones ni sustituye a documentación que corresponda al Ministerio del Interior.
- No es un documento identificativo de la persona, sino de su condición de vecina o vecino de la ciudad de Madrid.
- No da derechos preferentes. El acceso a los servicios se hará en las mismas condiciones que el resto de vecinos y vecinas de Madrid.
- No da acceso a ningún servicio distinto de los que presta el Ayuntamiento.

¿A quién va dirigido?

Podrán ser titulares de la Tarjeta de Vecindad, durante el proyecto piloto, todas aquellas **personas extranjeras mayores de 18 años, con documento identificativo en vigor que al no poder acreditar documentalmente su residencia habitual en la ciudad de Madrid estén empadronadas en establecimientos colectivos del Distrito Centro** (en los centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales, entidades avaladas por el distrito o por la red especializada).

Importe

Gratuito

Requisitos

Podrán ser titulares de la tarjeta de vecindad en el proyecto Piloto del Distrito Centro toda persona extranjera que reúna los siguientes requisitos:

- Tener documento identificativo en vigor (NIE, Pasaporte, etc.)
- Ser mayor de 18 años.
- Estar empadronada en establecimientos colectivos del Distrito Centro (en los centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales, entidades avaladas por el distrito o por la red especializada).

Más información

Información complementaria



La Tarjeta de Vecindad es un documento que visibiliza la condición de vecina y vecino de la Ciudad de Madrid, ya que permite a quien la porte, mostrar de manera inmediata y fehaciente que ha cumplido con la obligación, que tiene toda persona que reside habitualmente en Madrid, de estar empadronada.

Podrán ser titulares de la Tarjeta de Vecindad, durante el proyecto piloto, todas aquéllas **personas extranjeras mayores de 18 años, con documento identificativo en vigor que al no poder acreditar documentalmente su residencia habitual en la ciudad de Madrid estén empadronadas en establecimientos colectivos del Distrito Centro** (en los centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales, entidades avaladas por el Distrito o por la Red especializada).

Las personas titulares de la Tarjeta de Vecindad tendrán acceso como el resto de la ciudadanía, a los servicios públicos municipales: servicios sociales, salud, cultura y deportes, Agencia Municipal para el Empleo.

En ningún caso la Tarjeta de Vecindad sustituye al permiso de residencia, ni al permiso de trabajo, ni reconoce situaciones que correspondan al Ministerio del Interior.

No es un documento identificativo de la persona, sino de su condición de vecina de la ciudad de Madrid.

- **Protocolo de Tarjeta de Vecindad de Línea Madrid (para la información general y personalizada):**

<http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/Servicios/ServiciosSociales/TarjetaVecindad/Ficheros/ProtocoloServiciosTarjetaVecindad2.pdf>

- **Listado de entidades colaboradoras avaladas por el Concejal del Distrito Centro** (disponible en [Enlaces sugeridos del Buscador Línea Madrid](#)):

<https://www.madrid.es//UnidadWeb/Contenidos/Ficheros/TVlistado.pdf>

- **Centro Social Comunitario Casino de la Reina (c/ Casino, nº 3)**

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Servicios-sociales-y-salud/Servicios-sociales/Centro-Social-Comunitario-Casino-de-la-Reina?vgnextfmt=default&vgnextoid=086dff20c703b110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=70e4c8eb248fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

(Es el primer resultado que aparece en el Buscador LM si se pone: "Casino de la Reina")



MADRID

participación
ciudadana,
transparencia y
gobierno abierto

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

Anexo VI

Cuestionario de satisfacción de “cliente interno”

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

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS RESPONSABLES FINALES DE LOS
SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LÍNEAMADRID (“CLIENTE
INTERNO”)**

1. Por favor, marque el (los) servicio (s) que le presta **Línea Madrid**

Nº	Servicio	
1.	Información general a través de www.madrid.es, el teléfono 010 o las Oficinas Línea Madrid	<input type="checkbox"/>
2.	Servicios relacionados con el padrón municipal de habitantes	<input type="checkbox"/>
3.	Tarjeta azul de transportes	<input type="checkbox"/>
4.	Obtención de firma electrónica	<input type="checkbox"/>
5.	Servicios tributarios (duplicados de documentos de pago, pago con tarjeta de crédito, domiciliación, pago a la carta, etc...)	<input type="checkbox"/>
6.	Información y pago de multas de circulación	<input type="checkbox"/>
7.	Avisos sobre incidencias (pavimentos, alumbrado, mobiliario urbano, medio ambiente, control de plagas, señalización de tráfico y semáforos, etc...)	<input type="checkbox"/>
8.	Concertación de cita previa en dependencias propias de mi órgano u organismo (Sección de Transporte Regulado, Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, vacunación internacional, adopción de animales, etc...)	<input type="checkbox"/>
9.	Obtención de distintivos del Servicio de Estacionamiento Regulado	<input type="checkbox"/>
10.	Registro de escritos dirigidos a su órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>
11.	Canalización de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas con destino a su órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>
12.	Información urbanística y asesoramiento a la ciudadanía en la solicitud de licencias urbanísticas y de actividad	<input type="checkbox"/>
13.	Información y gestiones sobre teleasistencia , tarjeta "madridmayor.es" y otros servicios para mayores	<input type="checkbox"/>
14.	Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación (comunicación a la DG de Tráfico)	<input type="checkbox"/>

Otros servicios (especificar):

2. Por favor, **valore de 0 a 10 el grado de acuerdo / desacuerdo** con los siguientes aspectos relacionados con el **servicio que Línea Madrid presta a su organismo**, siendo 0 "total desacuerdo" y 10 "totalmente de acuerdo" (por favor, marque una respuesta para cada una de las afirmaciones)

N	Cuestión / Afirmación	Valoración										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Me han explicado bien qué es Línea Madrid, qué canales de atención a la ciudadanía tiene y cómo funciona	<input type="checkbox"/>										
2.	Los responsables de Línea Madrid comprenden nuestros objetivos y tratan de ayudarnos a alcanzarlos	<input type="checkbox"/>										
3.	Tengo claro conocimiento de cómo se prestan los servicios de mi órgano directivo u organismo a través de los diferentes canales de Línea Madrid (normas, procedimientos y protocolos)	<input type="checkbox"/>										
4.	Línea Madrid responde con rapidez a las necesidades que le plantea mi órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>										
5.	Línea Madrid cumple las normas, estándares o acuerdos de prestación de servicios establecidos con mi órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>										
6.	Es fácil ponerse en contacto con los responsables de Línea Madrid	<input type="checkbox"/>										

N	Cuestión / Afirmación	Valoración										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Recibo la información adecuada (por ejemplo, estadísticas de servicio) sobre los servicios que presta Línea Madrid para mi órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>										
8.	El índice de errores o de incidencias detectadas en la gestión realizada por Línea Madrid es pequeño o poco relevante	<input type="checkbox"/>										
9.	Línea Madrid contribuye a la mejora continua de los servicios que presta para mi órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>										
10.	La intervención de Línea Madrid ha supuesto una mejora en la forma en que se prestan los servicios de mi órgano directivo/organismo a la ciudadanía	<input type="checkbox"/>										

3. En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con Línea Madrid, **¿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".

Valoración general de Línea Madrid

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Por favor, indique a continuación las observaciones, comentarios o recomendaciones que crea conveniente para ayudarnos a mejorar el servicio que su órgano directivo u organismo recibe de Línea Madrid:

_____ ¡Gracias por su colaboración!



MADRID

participación
ciudadana,
transparencia y
gobierno abierto

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Línea**madrid**

Anexo VII

Encuesta de Twitter

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

Encuesta de satisfacción del perfil @Lineamadrid

Género:

- Hombre
- Mujer

¿Estás satisfecho/a con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta de Twitter?

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Nada satisfecho/a
- Me es indiferente

La respuesta facilitada por @Lineamadrid al realizar una consulta ha sido:

- Muy satisfactoria
- Satisfactoria
- Nada satisfactoria
- Me es indiferente

En general, cuando ha solicitado un servicio a @Lineamadrid, ¿se solucionó satisfactoriamente lo que requería de nosotros?

- Sí
- No

¿Cuál fue el motivo de la mención?

- Solicitar información
- Un aviso o incidencia sobre la ciudad
- Sugerencias y reclamaciones
- Otros

¿Cuál es tu grado de satisfacción general con la cuenta @lineamadrid de Twitter?

- Alto
- Normal
- Bajo
- Indiferente

¡Gracias por tu atención y por responder a nuestras preguntas!