



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

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

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

**Código oficina:** \_ \_ \_

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

Sí.....1 → PASAR A P.2.a

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1.a

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

Sí.....1

No.....2

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

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA*

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

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.2.b

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

*ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA*

Sí	1
No	2
No me hizo falta acudir a otro lugar, me solucionaron allí la consulta	3
No sabe	8
No contesta	9



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

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

	Muy Insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	NS	NC
<b>EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE, POR FAVOR</b>													
3.1 Orden y limpieza de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.2 Confort durante la estancia (temperatura adecuada, asientos,...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.3 Sistema de gestión de las colas de espera (aclarar: sistema con números, display para ver cuando llaman a su número, ventanilla a la que dirigirse)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.4 Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO QUE LE HA ATENDIDO RESPECTO A...</b>													
3.5 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.6 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.7 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.8 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (PERSONAL DEL PUESTO A LA QUE LE HAN DIRIGIDO)</b>													
3.9 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.10 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.11 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA POR PARTE DEL SERVICIO RESPECTO A...</b>													
3.12 Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.13 Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.14 Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.15 Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA FIABILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO RESPECTO A</b>													
3.16 Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.17 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.18 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>EN CUANTO A LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A ...</b>													
3.19 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.20 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.21 Coherencia de la información solicitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.22 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA

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

### **VALORACIONES GENERALES**

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

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

PASAR A P.5.b

*SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.5.a*

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

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO

---



---



---

A TODOS

**P.6- Por favor, valore ahora de 0 a 10 la utilidad de este servicio. RESPUESTA ÚNICA**

	Nada útil	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy útil	NS/NC
Utilidad de este servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.7- ¿Ha puesto alguna reclamación, sugerencia o felicitación sobre esta Oficina de Atención al Ciudadano? RESPUESTA MÚLTIPLE**

Reclamación	1
Sugerencia	2
Felicitación	3
Ninguna de éstas	9

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

---



---

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

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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



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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

### **CANALES DE INFORMACIÓN**

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

Sí	1	→ Pasar a P.11.b	<b>P.11.b ¿De cuál/es?</b> ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE	
No	2	→ Pasar a P.12	010 (atención telefónica)	1
			Munimadrid.es (página Web)	2
			No contesta	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.11.a

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

ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Porque esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	5
Otros: especificar: _____	6
Ns	8
Nc	9

A TODOS

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

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

**BENCHMARKING**

**P.13.a-** En el último año, sin tener en cuenta las oficinas de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado alguna otra oficina de atención al ciudadano?

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

A TODOS

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

**DC.1.- La gestión que ha venido a realizar es de carácter...**  
 ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

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

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

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

.....  
 .....

Padrón municipal	1	→ Pasar a DC.2.a
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2	
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	3	} Pasar a DC.3.a
Solicitar Cita previa	4	
Sugerencias, reclamaciones	5	
Información general	6	
Registro	7	
Recoger impresos	8	
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	9	
Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación	10	
Obtención de firma electrónica (acreditación de identidad para la obtención del certificado digital)	11	
Trámites relativos al censo electoral	12	
Otros (especificar): .....	13	
No sabe (no leer)	98	
No contesta (no leer)	99	



SÓLO SI CÓDIGO 1 EN DC.2

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

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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.2

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

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

A TODOS

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

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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.3.a

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

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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.3.a

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

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

A TODOS

**DC.4.-¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?** ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1	El Gobierno de España	5
El Ayuntamiento de Madrid	2	Otros Ayuntamientos	6
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3	Otros:	7
Una empresa privada	4	Ns/Nc	9

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

	Idiomas	Lenguaje de signos
Sí	1	1
No	2	2
No contesta	9	9

**DC.6.- ¿Conoce el nuevo horario de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?**

RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No contesta	9

**VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS****DC.7.-Género**

Hombre	1
Mujer	2

**DC.8.-¿Podría decirme su edad?**

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

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

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

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

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

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

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1
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.12.-¿En qué distrito o municipio reside / está la empresa en la que trabaja?**

Madrid capital: (DISTRITOS):

. Arganzuela .....	1
. Barajas.....	2
. Carabanchel .....	3
. Centro .....	4
. Ciudad Lineal.....	5
. Chamartín.....	6
. Chamberí.....	7
. Fuencarral-el Pardo .....	8
. Hortaleza.....	9
. Latina .....	10
. Moncloa-Aravaca .....	11
. Moratalaz .....	12
. Retiro .....	13
. Salamanca.....	14
. San Blas.....	15
. Tetuán.....	16
. Usera .....	17
. Vallecas (Puente de).....	18
. Vallecas (Villa de).....	19
. Vicalvaro .....	20
. Villaverde .....	21
. Otros municipios (especificar).....	22
. No sabe/No contesta .....	23

**A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR****DC.13.- Horario de la visita***ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA*

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

**DC.14.- Día de la semana**

Lunes	1
Martes	2
Miércoles	3
Jueves	4
Viernes	5

Nombre del entrevistado: .....

Teléfono del entrevistado: .....

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

Nombre del entrevistador: .....