

ENCUESTA DE EXPECTATIVAS DE SERVICIO A LOS CIUDADANOS USUARIOS DEL 010 LINEA MADRID

Buenos días/tardes. Soy _____, entrevistador/a de XXXX, un Instituto de Investigación. Estamos realizando un Estudio sobre servicios telefónicos de atención al ciudadano. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?

Objeciones:

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

Aclaraciones:

(¿Por qué se ha dirigido a mí?)- Hemos realizado una selección aleatoria entre los habitantes de la Comunidad de Madrid.

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

Sí.....1 → PASAR A P.1

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

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

P.0- Puede indicarme, si es tan amable, en general, ¿a dónde acudiría para informarse, presentar reclamaciones o realizar gestiones relacionadas con el Ayuntamiento de Madrid? ¿A algún otro sitio? ¿Alguno más?

Entrevistador: Insista hasta que responda que a ninguno más. Respuesta espontánea, no sugerir; codifique abajo distinguiendo 1ª mención del resto.

	1ª mención	Resto.
Oficinas de información y Atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid	1	1
Teléfono de información del Ayuntamiento de Madrid 010	2	2
. Teléfono de información de la Comunidad de Madrid 012	3	3
Página Web del Ayuntamiento de Madrid (www.munimadrid.es)	4	4
. Página Web de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org)	5	5
. Oficinas conjuntas de la Comunidad de Madrid y de mi Ayuntamiento	6	6
. Prensa	7	7
. Televisión	8	8
. Radio	9	9
. Internet	10	10
. Guías telefónicas / páginas amarillas (QDQ o de Telefónica)	11	11
. Teléfonos de información telefónica (11888, 11818, 11850, etc.)	12	12
. Correo/ propaganda (imán nevera)	13	13
. Persona de su entorno/ boca a boca	14	14
. Otros (especificar).....	98	98
. NS/NC	99	99

P.1 Por favor, indique el nivel de importancia, utilizando una escala de 0 a 10 (*siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”*) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos a la hora de contactar con el Ayuntamiento de Madrid a través de su teléfono 010 de atención al ciudadano.

ATENCIÓN: TRASMITIR AL ENTREVISTADO QUE **LA IMPORTANCIA NO TIENE QUE SER NECESARIAMENTE LA MÁXIMA EN TODOS LOS ASPECTOS**

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 13 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Nada importante	Muy importante	NS	NC
PARA EMPEZAR, VALORE LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE ATIENDE LAS LLAMADAS...													
3.6 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.7 Capacidad de diálogo y comunicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.8 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.9 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO...													
3.13 Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.15 Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.16 Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA FIABILIDAD Y EFICACIA													
3.18 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.19 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO													
3.20 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.21 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.22 Coherencia de la información proporcionada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.23 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atiende	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

A TODOS

P.12.a ¿Sobre qué gestión o servicio cree que debería poder obtener información a través del servicio 010 de atención telefónica al ciudadano?

ENTREVISTADOR: **NO LEER RESPUESTAS. CODIFICAR RESPUESTA EN COLUMNA P.12.a**

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

P.12.b ¿Sabe usted que en el 010 se pueden hacer gestiones / obtener información sobre asuntos de... (citar áreas temáticas)?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS Y CODIFICAR EN COLUMNA P.12.b.)

ASUNTOS	P.12.a ÁREA TEMÁTICA	P.12.b Conoce
Padrón municipal de habitantes (petición de certificado de empadronamiento, justificantes y volantes)	1	1
Información urbanística (Licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2	2
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	3	3
Cita Previa	4	4
Sugerencias y reclamaciones	5	5
Equipamiento de la ciudad (museos, teatros, edificios públicos...)	6	6
Actividades culturales y de ocio (exposiciones, películas, conciertos...)	7	7
Servicios administrativos (Impuestos, documentos personales, consumo, oposiciones, ayudas y subvenciones...)	8	8
Medios de transporte	9	9
Oficina de información al consumidor (OMIC)	10	10
Medio ambiente y limpieza urbana	11	11
Vía pública y mobiliario urbano	12	12
Teleasistencia	13	13
Ayuda a domicilio	14	14
Otras actividades (especificar).....	15	15

A TODOS

VALORACIONES GENERALES

P.14.a Antes de utilizar este teléfono 010 de atención al ciudadano, ¿cuál es su nivel de expectativas respecto al servicio que va a recibir?

Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es “expectativas muy bajas” y 10 es “expectativas muy altas”.

RESPUESTA ÚNICA

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

PASAR A P.14.b

SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.14.a

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

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO

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

Ninguna	7
No sabe	8
No contesta	9

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

DC.4.-Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.5.-¿Podría decirme su edad?

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

Entre 18 y 24 años	1
Entre 25 y 29 años	2
Entre 30 y 34 años	3
Entre 40 y 49 años	4
Entre 50 y 59 años	5
60 ó más años	6
No contesta (<i>no leer</i>)	9

DC.6.- Usted es de nacionalidad... ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Española	1
Extranjera de país miembro de la UE	2
Extranjera de país FUERA de la UE	3
No contesta (<i>no leer</i>)	9

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

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

DC.8.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1
Ocupado por cuenta ajena	2
Desempleado y busca su primer empleo	3
Desempleado y ya ha trabajado antes	4
Jubilado, pensionista, retirado	5
Realiza trabajo no remunerado	6
Estudiante	7
Ama de casa	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

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

Madrid capital: (DISTRITOS):

. Arganzuela	1
. Barajas.....	2
. Carabanchel	3
. Centro	4
. Ciudad Lineal.....	5
. Chamartín.....	6
. Chamberí.....	7
. Fuencarral-el Pardo	8
. Hortaleza.....	9
. Latina	10
. Moncloa-Aravaca	11
. Moratalaz	12
. Retiro	13
. Salamanca.....	14
. San Blas.....	15
. Tetuán.....	16
. Usera	17
. Vallecas (Puente de).....	18
. Vallecas (Villa de).....	19
. Vicálvaro	20
. Villaverde	21
. Otros municipios (especificar)	98
. No sabe/No contesta	99

Nombre del entrevistado:

Teléfono del entrevistado:

Fecha de realización de la entrevista:

Nombre del entrevistador: