ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LÍNEA MADRID (CIUDADANÍA Y PERSONAL FUNCIONARIO)

MODELO INTEGRADO DE EVALUACIÓN

28/12/2021

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

1.1 ¿QUÉ ES LÍNEA MADRID? 3
1.2 OBJETIVOS DE LÍNEA MADRID 4
1.3 CANALES DE INFORMACIÓN 4
1.4. OBJETIVOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LÍNEA MADRID 4

2. FICHA TÉCNICA 5

2.1. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC) 8
2.2. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 010 10
2.3. WEB WWW.MADRID.ES 11
CANAL TWITTER @LINEAMADRID 12
2.4. 12
2.5. CLIENTE MISTERIOSO 13
2.6. COLABORADORES NECESARIOS 14

3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO 16

3.1. ANÁLISIS AGREGADO DEL SERVICIO OFRECIDO POR LÍNEA MADRID 17
3.2. ANÁLISIS HORIZONTAL POR SERVICIOS 18
3.3. ANÁLISIS VERTICAL DE CANAL 19

4. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO Y MODELO SERPERF 20

4.1. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO 20
4.2. MODELO SERVPERF 21
4.2.1. Definición del modelo SERVPERF 21
4.2.2. Elección del modelo SERVPERF 21
4.2.2.1 Escala de medida 23
4.2.2.2 Análisis cuantitativo 24

5. MAPAS DE POSICIONAMIENTO 25

6. BENCHMARKING(COMPARATIVAS CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES) 29

7. ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL 30

8. ANEXOS 31

8.1 ANEXO I CUESTIONARIO PARA OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 31
8.2. ANEXO II CUESTIONARIO PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO 010 41
8.3. ANEXO III CUESTIONARIOS WWW.MADRID.ES 49
8.4. ANEXO IV ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERFIL @LINEAMADRID 63
8.5. ANEXO V CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE MISTERIOSO 64
8.6. ANEXO V CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE COLABORADORES NECESARIOS 65

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ¿Qué es Línea Madrid?

Línea Madrid es un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Madrid.

Línea Madrid permite a la ciudadanía acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de esos canales, en función de sus necesidades y disponibilidades. El servicio que recibe la ciudadanía es homogéneo teniendo la misma calidad de respuesta en cualquiera de los canales utilizados.

El Ayuntamiento de Madrid ofrece a la ciudadanía tres tipos de canales para poder ponerse en contacto con él. El servicio presencial se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía situadas en las Juntas Municipales de Distrito y en alguna otra dependencia, el servicio telefónico se canaliza a través del 010, y ofrece información y gestiones a la ciudadanía a través del teléfono y por último, el servicio telemático, se presta tanto a través del sitio web www.madrid.es, que contiene toda la información de interés de la ciudad y permite realizar múltiples gestiones así como de la cuenta en la red social Twitter @lineamadrid, Facebook Messenger https://www.messenger.com/t/Lineamadrid/ , Chatonline y ChatBot www.madrid.es y sede.madrid.es.

A su vez, estos canales son servicios de atención a la ciudadanía, ofreciendo la posibilidad de realizar gestiones homogéneas (gestiones que se pueden realizar en los tres canales) o heterogéneas (gestiones que se pueden realizar únicamente por uno de ellos) y de búsqueda y petición de información.

El Ayuntamiento de Madrid publica diversa información sobre Línea Madrid en madrid.es:

- Ubicación: Contacto Atención a la ciudadanía
- Enlace:
  https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=b25cb993602c4310VgnVCM2000000c205a0aRCRD

Línea Madrid dispone del certificado de excelencia CAF 500+ otorgado en julio de 2021, con un plazo de vigencia de tres años hasta julio de 2024.

1.2 Objetivos de Línea Madrid

Algunos de los principales objetivos de Línea Madrid son:

- ✓ Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan y las condiciones en que se prestan.
- ✓ Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- ✓ Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- ✓ Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- ✓ Promover la participación ciudadana.
- ✓ Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- ✓ Dar a conocer la transparencia en la prestación del servicio.
- ✓ Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

1.3 Canales de información

Línea Madrid opera a través de tres canales:

- Presencial: oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (23 oficinas principales más 3 oficinas auxiliares).
- Telefónico: teléfono 010-Línea Madrid.
- Telemático: sitio web www.madrid.es , cuenta en redes sociales Twitter @lineamadrid, Facebook, Chatonline Línea Madrid y ChatBot

1.4. Objetivos de la medición de la satisfacción del servicio de Línea Madrid

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía realiza anualmente estudios para medir de modo integrado la satisfacción de las personas usuarias de los distintos canales de atención de Línea Madrid (presencial, telefónico y telemático), así como de distintos servicios prestados mediante tales canales (gestiones relacionadas con el padrón, los tributos, la información urbanística, etc..).

El objetivo principal de estos estudios es identificar las actuaciones que sean necesarias para mejorar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio Línea Madrid, cubriendo o sobrepasando sus expectativas, así como la calidad general del servicio.

En este modelo se integra asimismo el estudio de clima laboral del personal funcionario, con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas que trabajan en la DG de Atención a la Ciudadanía, y poder mejorar en su caso los aspectos que resulten peor valorados.

2. FICHA TÉCNICA

A continuación, se muestra una tabla en la que, de una manera esquematizada, se recogen las principales características de las diferentes operaciones de recogida de información que se llevan a cabo:

	Técnica de recogida de información	Periodicidad	Tipo de muestreo	Tamaño muestral total	Error muestral total	Variables Satisfacción	Variables Expectativas
Canal presencial. Encuesta Oficinas (OAC)	Presencial	Anual (Satisfacción)	Aleatorio sistemático en proporción a las franjas horarias	4.511	± 1,49 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación (p=q=0,5)	27	6
Canal telefónico. Encuesta 010	Telefónica	Anual (Satisfacción)	Aleatorio simple Estratificado por cuotas	2.005	± 2,23 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación (p=q=0,5)	21	5
Canal telemático. Encuesta www.madrid.es	Telefónica	Anual (Satisfacción)	Aleatorio simple Estratificado por cuotas	2.000	± 2,24 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación (p=q=0,5)	32	5

	Técnica de recogida de información	Periodicidad	Tipo de muestreo	Tamaño muestral total	Error muestral total	Variables Satisfacción	Variables Expectativas
Cliente misterioso	Personal o telefónica	Coyuntural (nuevo servicio o formación reciente) al menos una vez al año		Según necesidad	-	-	-
Estudios comparativos (*Benchmarking*)	Benchmarking cooperativo y secundario	Anual					-
Encuesta de Satisfacción a Colaboradores necesarios	Encuesta (Implantación /modificación) Grupo focal (colaboración continuada)	Coyuntural / una vez al año		Universo aproximado de 25 personas.		6	

Seguidamente, se detallan las fichas técnicas correspondientes a cada uno de los estudios señalados en las tablas precedentes.

2.1. Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)

Universo y muestra

Para analizar la satisfacción del servicio de las OAC se realizarán encuestas a las personas usuarias que acudan a ellas.

El listado con las Oficinas de Atención a la ciudadanía operativas puede consultarse en www.madrid.es/lineamadrid.

Instrumento de recogida de información

Como instrumento de recogida de información existe un cuestionario estandarizado para recoger la satisfacción de las personas usuarias de las diferentes oficinas.

En la edición de 2021, el cuestionario de satisfacción consta de 67 variables (de las cuales 8 son de carácter sociodemográfico).

En el Anexo I se incluye el citado cuestionario.

Técnica de recogida de información

Las entrevistas se deben realizar de forma presencial, bien mediante dispositivos electrónicos móviles (CAPI) o bien mediante cuestionario en papel (PAPI). En este último caso la edición de los cuestionarios corresponderá a la empresa adjudicataria.

Método de selección de la muestra

La selección de la muestra (personas usuarias) se debe realizar aleatoriamente entre el universo correspondiente. La selección de las personas entrevistadas se realiza aleatoriamente a la salida de las OAC, tanto principales como auxiliares[1], de entre las personas que han sido atendidas.

[1] Aravaca, El Pardo y Valverde.

En la selección de las personas entrevistadas de cada una de las OAC se aplican cuotas proporcionales a la afluencia de personas usuarias en función de dos variables: día de la semana y franja horaria (se han considerado tres intervalos horarios: de 8:30 a 12 horas, de 12 a 15 y de 15 a 16:30). El cálculo de estas cuotas se realiza en función de las cifras de afluencia de personas usuarias del año anterior a la realización del trabajo de campo, con el objetivo de tener una fotografía de la afluencia lo más realista posible.

Para asegurar que realmente las personas entrevistadas son receptoras del servicio ofrecido por las OAC y que, por lo tanto, pueden evaluar su satisfacción respecto al mismo, en el cuestionario se debe incluir una pregunta filtro tendente a no entrevistar a aquellas personas que, por algún motivo, no hayan sido atendidas.

Tamaño y error muestral

El tamaño muestral y el error muestral son los recogidos en el cuadro del apartado 2 de este documento "Ficha técnica".

Se establece un mínimo aproporcional de 100 encuestas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. La ponderación de los resultados se realiza de acuerdo con los datos reales de afluencia en el periodo que se determine. Esta información será facilitada por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

Con la elección de este tipo de distribución muestral, incluso las Oficinas con menor afluencia de personas usuarias (en general las auxiliares, como la de Aravaca) cuentan con un tamaño muestral mínimo que permite ofrecer resultados a nivel de OAC y poder realizar segmentaciones entre las personas usuarias de las mismas.

Fechas de realización del trabajo de campo

El trabajo de campo siempre se realiza en el cuarto trimestre del año en cuestión.

En el año 2021 el trabajo de campo se realiza entre el 4 de octubre y el 12 de noviembre.

2.2. Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010

Universo y muestra

Para realizar el estudio se propone seleccionar una muestra extraída aleatoriamente de un universo compuesto por las personas usuarias del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid durante el presente año.

Instrumento de recogida de información

Como instrumento de recogida de información se utiliza un cuestionario de satisfacción estandarizado del servicio 010. En la edición de 2021, el cuestionario consta de 54 variables (de las cuales 7 son de carácter sociodemográfico).

En el Anexo II se incluye el citado cuestionario utilizado en 2021.

Técnica de recogida de información

La técnica de recogida de información, para la encuestación a usuarios reales del teléfono 010 Línea Madrid, será telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

Método de selección de la muestra

La selección de personas para entrevistar se realiza partiendo del universo correspondiente de Personas usuarias reales: se extraen aleatoriamente de la base de datos de personas usuarias del 010 facilitada por la Dirección General de Atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid.

A continuación, se detalla el proceso para llevar a cabo la selección aleatoria de las personas usuarias del canal telefónico:

1. Vinculación de cada uno de los registros que forman la base de datos de personas usuarias a un número aleatorio mediante la utilización de la función estadística "Aleatorio" disponible en la hoja de cálculo Excel de Microsoft Office.

2. Ordenación ascendente/descendente de la matriz formada por los datos de contacto de las personas usuarias y del número aleatorio.

3. Selección de los primeros registros.

4. Carga de los registros seleccionados en el sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) para contactar.

Tamaño y error muestral

El tamaño muestral y el error muestral son los recogidos en el cuadro del apartado 2 de este documento "Ficha técnica".

Fechas de realización del trabajo de campo

El trabajo de campo se realiza siempre en el cuarto trimestre del año en cuestión.

En el año 2021 el trabajo de campo se realiza durante los meses de octubre y noviembre.

2.3. Web www.madrid.es

Universo y Muestra

Para evaluar el portal www.madrid.es de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid se diseña una muestra seleccionada aleatoriamente del universo compuesto por las personas usuarias de la web www.madrid.es.

Instrumento de recogida de información

Como instrumentos de recogida de información se diseña un cuestionario estandarizado, que recoge las percepciones de las personas usuarias que han visitado la web madrid.es. En 2021, el cuestionario de satisfacción consta de 67 variables (6 de carácter sociodemográfico).

En el Anexo III se incluye el citado cuestionario utilizado en 2021.

Método de recogida de información

La información se recoge a través de llamada telefónica. Las llamadas las realiza la empresa adjudicataria.

Método de selección de la muestra

La muestra se selecciona entre las personas usuarias de la web de Línea Madrid que hayan hecho algún trámite durante el periodo de corte que se determine. Esta información será facilitada por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

Para seleccionar la muestra se puede utilizar cualquier herramienta que garantice la aleatoriedad de la selección, bien la función estadística 'Aleatorio' de la hoja de cálculo Excel de Microsoft Office, bien la utilidad para la selección muestral del paquete estadístico SPSS.

Tamaño y error muestral

El tamaño muestral y el error muestral son los recogidos en el cuadro del apartado 2 de este documento "Ficha técnica".

Fechas de realización del trabajo de campo

La recogida de información se lleva a cabo durante el último trimestre de cada año, en 2021 fue en octubre y noviembre de 20.

2.4. Canal twitter @lineamadrid

Universo y Muestra

Para evaluar la red social twitter se parte de 173.427 personas seguidoras de la cuenta @lineamadrid. La muestra está formada por las personas seguidoras que participan de forma voluntaria en responder a las preguntas facilitadas.

Instrumento de recogida de información

Como instrumentos de recogida de información se diseñan unas preguntas en la herramienta publicación de encuestas de Twitter que recoge las percepciones de las personas usuarias que han seguido el canal de twitter @lineamadrid. El total son 6 preguntas.

En el Anexo IV se incluye el cuestionario utilizado en 2021.

Método de recogida de información

Preguntas semanales a través de la publicación encuestas de Twitter.

Método de selección de la muestra

Participación proactiva de seguidores del canal.

Tamaño y error muestral

Tomando como universo el total de número de personas que siguen la cuenta @lineamadrid, el error para el total de la muestra es del +3,34 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.

Fechas de realización del trabajo de campo

La recogida de información se lleva a cabo durante el último trimestre de cada año, en 2021 fue en noviembre y diciembre.

Se incluyen en el estudio los datos de la **encuesta permanente** que la cuenta de twitter tiene habilitada durante todo el año.

2.5. Cliente misterioso

La técnica de cliente misterioso consiste en ponerse en el lugar de una persona usuaria simulando que se va a realizar un trámite.

Personal previamente seleccionado con un perfil acorde al tipo de servicio a evaluar, realiza visitas sin previo aviso, analizando objetivamente y desde el punto de vista de la persona usuaria habitual, el ciclo completo de la calidad de servicio.

La técnica del Cliente Misterioso presenta diferentes utilidades:

- ✓ Identificar las áreas de mejora y puntos fuertes del servicio.
- ✓ Reducir los índices de quejas y reclamaciones.
- ✓ Incrementar la satisfacción de las personas usuarias.
- ✓ Fortalecer la fidelización de las personas usuarias.
- ✓ Mayor cumplimiento de las normas de funcionamiento internas.
- ✓ Medir los resultados prácticos de los planes de formación.
- ✓ Mejorar la imagen de la entidad.

La implantación de esta técnica se realizará a través de las siguientes fases:

1. Diseño del cuestionario para cada canal realizado por la Subdirección General de Coordinación de los Servicios y Portal Institucional.
2. Realización de la gestión ficticia por parte de algunas personas de los servicios centrales.
3. Análisis cualitativo.

Universo y muestra

La técnica del Cliente Misterioso se realiza para el servicio que se determine, a través de los diferentes canales en los que se preste (OAC, teléfono 010, web y Twitter) y el número de gestiones simuladas depende de las variables que se quieran evaluar.

Fechas de realización del trabajo de campo

Se realizará por el Servicio de forma coyuntural, cuando se haya implantado/modificado servicios de envergadura significativa.

2.6. Colaboradores necesarios

La definición y prestación de los servicios de Línea Madrid se realiza generalmente a demanda de un órgano directivo u organismo del Ayuntamiento de Madrid, y en ocasiones de otras Administraciones Públicas.

De este modo, y como ejemplo, la posibilidad de domiciliar el pago de tributos municipales, abierta en todos los canales de Línea Madrid, se acomete como respuesta a la demanda formulada con ese objetivo por el organismo autónomo Agencia Tributaria Madrid o la de teleasistencia para personas mayores a demanda de la Dirección General de Mayores y Atención Social, etc.

Es interesante, por tanto, conocer la satisfacción de los responsables de tales órganos directivos u organismos, con la coordinación habida para la implantación de los servicios solicitados.

Universo

El universo está formado por las personas que ejercen labores de interlocución en las diferentes Áreas del Ayuntamiento cuyos servicios se prestan a la ciudadanía a través de Línea Madrid: puestos de Subdirección, Jefaturas de Servicio, Jefaturas de Departamento, Consejería, Asesoría, etc. de las Áreas de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, Medio Ambiente y Movilidad, Organismos Autónomos como la Agencia Tributaria e Informática del Ayuntamiento de Madrid, etc. que hayan solicitado un servicio para su implantación o modificación por parte de Línea Madrid y de aquellos servicios que requieren una colaboración continuada.

Herramientas de recogida de información

Tanto si se trata de la implantación o modificación de un servicio como de una colaboración sostenida a lo largo del tiempo, se realiza una evaluación continua durante todo el proceso, desde los primeros contactos hasta después de la implantación, pasando por los ajustes necesarios para el mejor funcionamiento del servicio o la adecuación a los cambios en la información que se publica en la web.

Nos interesa la valoración, por parte de los colaboradores necesarios, de los siguientes aspectos:

- Conocimiento de Línea Madrid, canales de atención a la ciudadanía y Portal Institucional.
- Facilidad para la interlocución con Línea Madrid
- Grado de comprensión de necesidades y apoyo para alcanzar objetivos
- Ajuste de plazos, planificación y calendario a necesidades
- Cumplimiento e incidencias
- Satisfacción ciudadana
- Información de seguimiento
- Acciones de mejora promovidas por Línea Madrid
- Resiliencia
- Sugerencias
- Valoración global de la colaboración con Línea Madrid

Se elige el método más adecuado según el caso, entre los que a continuación se

describen, que al ser compatibles entre sí, pueden utilizarse todos ellos para la valoración:

- *Evaluación continua* a través de un cuestionario Forms de 4/5 preguntas sobre la colaboración mutua, que los colaboradores reciben por correo electrónico con un enlace para responder de forma anónima.

- *Encuesta telefónica o por correo electrónico* sobre los aspectos mencionados

- *Grupos focales:* reuniones con los colaboradores de servicios o Unidades gestoras del Portal para recabar información cualitativa

Fechas de realización del trabajo de campo

La recogida de información se realiza durante todo el año:
- a través de la evaluación continua
- cuando se haya implantado / modificado un servicio
- una vez al año en el caso de colaboración continuada

El Anexo V incluye el cuestionario.

La empresa adjudicataria se encargará de la explotación de los resultados

3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Línea Madrid se configura como un sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática que permite a la ciudadanía acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

Por lo tanto, para analizar la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con Línea Madrid se ha desarrollado un modelo integrado de evaluación que contempla una triple perspectiva de análisis:

a) análisis agregado del servicio ofrecido por Línea Madrid.

b) análisis horizontal por servicios, analizando cada servicio como un todo y en relación con los diferentes canales a través de los que se presta.

c) análisis vertical de los tres canales de servicio de Línea Madrid (presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, telefónico a través del 010 y

telemático a través de www.madrid.es y @lineamadrid).

A continuación, se desarrollan de forma más detallada cada una de las tres perspectivas de análisis.

3.1. Análisis agregado del servicio ofrecido por Línea Madrid

El análisis vertical de los canales a través de los que se articula Línea Madrid no permite obtener una visión integradora y agregada de un sistema horizontal como el proporcionado por Línea Madrid. Por ello, se requiere la obtención de datos, no particulares para cada uno de los tres canales mediante los cuales la ciudadanía puede contactar con el Ayuntamiento de Madrid, sino de Línea Madrid considerando como un todo.

La obtención de este dato requiere la agregación de la información correspondiente a las personas usuarias de los canales presencial, telefónico y telemático.

Para el cálculo de ese indicador agregado se requiere asignar a cada uno de los tres canales su "peso" o importancia relativa respecto a Línea Madrid en función del número de usuarios atendidos. La ausencia de información fiable y homogénea referente al número real de usuarios por canal, así como la propia naturaleza de los canales telefónico y, especialmente telemática, hace necesario el establecimiento de un criterio que asigne un peso equitativo a cada uno de los tres canales para proceder, en el análisis estadístico de los datos, a ponderar las informaciones parciales de las personas usuarias presenciales, telefónicas y telemáticas.

Una vez introducidos los coeficientes de ponderación en el paquete estadístico utilizado para el análisis de la información recopilada, se obtienen resultados para el total Línea Madrid referentes a cuestiones de especial relevancia que permiten obtener una visión integrada del servicio.

Los instrumentos de recogida de información implantados en el estudio han sido estructurados de forma que cuenten con bloques comunes que permitan realizar un análisis agregado mediante el que se pueden analizar las siguientes variables:

- ✓ Perfil del usuario/a de Línea Madrid identificando sus principales variables demográficas:
  - Sexo.
  - Edad.

- Nacionalidad.
- País de origen.
- Situación laboral.
- Distrito o municipio de residencia / ubicación de su lugar de trabajo.

✓ Satisfacción general con Línea Madrid.

✓ Repetición de utilización del Servicio en la próxima gestión de características similares.

✓ Recomendación del Servicio.

✓ Conocimiento de la posibilidad de realizar la gestión / petición de información realizada a través de otro canal diferente al utilizado.

✓ Tasa de utilización de otros servicios de atención a la ciudadanía diferentes al del Ayuntamiento de Madrid.

✓ Identidad del organismo que el entrevistado cree que es el gestor de los servicios de Línea Madrid.

✓ Análisis comparativo entre la satisfacción de los/as usuarios/as de Línea Madrid y los de otros servicios de atención a la ciudadanía. Carácter de la gestión / petición de información realizada.

✓ Gestión realizada.

✓ Calidad de servicio.

✓ Análisis de cobertura de expectativas.

Una parte importante de la utilidad de este análisis agregado de Línea Madrid reside en la posibilidad de realizar análisis comparativos entre los resultados parciales correspondientes a cada uno de los tres canales respecto al resultado total de Línea Madrid identificándose así los canales cuyas valoraciones son superiores, homogéneas o inferiores al valor agregado.

Además, este análisis comparativo permite la identificación del perfil de la persona usuaria de Línea Madrid y la comparación de éste con los correspondientes a los tres canales.

3.2. Análisis horizontal por servicios

El servicio que recibe la ciudadanía es homogéneo, teniendo la misma calidad de

respuesta en cualquiera de los canales utilizados para acercarse al Ayuntamiento de Madrid. No obstante, la naturaleza de las propias gestiones y de dichos canales hace que cada canal permita la realización de unas gestiones, así como que determinadas gestiones o trámites únicamente puedan realizarse a través de un determinado canal.

En esta heterogeneidad de gestiones y trámites en función del canal analizado existe un núcleo de gestiones que pueden realizarse, indistintamente, a través del canal presencial, telefónico o telemático. Estas gestiones incluyen en particular las relacionadas a continuación:

- ✓ Padrón municipal.
- ✓ Información urbanística (licencias para obras y apertura de negocios).
- ✓ Tributos, impuestos y multas.
- ✓ Solicitud de cita previa.
- ✓ Presentación de sugerencias y reclamaciones.

Para cada una de estas gestiones pueden analizarse diferentes cuestiones:

- ✓ Perfil de la persona usuaria (edad, género, carácter de la gestión, situación laboral, nacionalidad, frecuencia de uso...).
- ✓ Valoración de las dimensiones: elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y eficacia y seguridad transmitida.
- ✓ Cobertura de expectativas.
- ✓ Calidad de servicio.

En la tabulación requerida para llevar a cabo estos análisis se considera en fila la variable correspondiente a la gestión y en columna, las variables de segmentación seleccionadas.

3.3. Análisis vertical de canal

El análisis vertical de los canales presencial, telefónico y telemático se realiza, principalmente, mediante el análisis descriptivo univariable de todas las variables que forman los diferentes instrumentos de recogida de información aplicados a personas usuarias reales de dichos canales.

Este análisis descriptivo consiste en el cálculo de una amplia gama de estadísticos como las medidas de tendencia central, de dispersión y de distribución. Así, debe realizarse el cálculo de frecuencias relativas y porcentajes para todas las variables de los diferentes cuestionarios.

Para describir las variables cuantitativas se procede al cálculo de la media aritmética y la desviación típica.

Además, para obtener resultados segmentados puede llevarse a cabo el cruce con las variables de clasificación y cualquier otra variable considerada de interés. Sobre las segmentaciones realizadas se aplican pruebas estadísticas para la detección de diferencias significativas.

En el análisis del canal presencial, la distribución muestral se realiza de forma aproporcional a la afluencia de personas usuarias mediante la fijación de un número determinado de entrevistas mínimo a realizar en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (100 entrevistas) y la posterior distribución proporcional a la afluencia de personas usuarias del exceso del número de entrevistas resultante sobre el número total de entrevistas a realizar.

Con la elección de este tipo de distribución muestral, incluso las Oficinas con menor afluencia de personas usuarias cuentan con un tamaño muestral mínimo que permite ofrecer resultados a nivel OAC y poder realizar segmentaciones entre las personas usuarias de las mismas.

La elección del tipo de distribución muestral descrito anteriormente conlleva la necesidad de llevar a cabo una ponderación del número de entrevistas realizadas en cada una de las OAC tendente a asignar a las mismas su peso real respecto al total de personas usuarias atendidas a través del canal presencial de Línea Madrid.

Esta ponderación se realiza en función de las cifras de afluencia de personas usuarias en el trimestre más cercano a la realización del trabajo de campo, facilitados por la Dirección General de Atención a la ciudadanía.

4. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO Y MODELO SERVPERF

4.1. Concepto de calidad de servicio

El concepto de calidad de servicio es aplicable al ámbito de la Administración Pública

y en concreto al de la Administración local, por ser ésta la más cercana a la ciudadanía.

A la hora de realizar un análisis de calidad de servicio de un organismo público hay que tener en cuenta que los servicios son actividades o series de actividades.

Por ello, el concepto de calidad de servicio en el ámbito de las administraciones públicas tiene matices que no deben obviarse en el análisis de interpretación de esta.

4.2. Modelo SERVPERF

4.2.1. Definición del modelo SERVPERF

Es una potente técnica de investigación que permite realizar mediciones del nivel de calidad de cualquier organización de servicios, conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo aprecian el servicio; diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio.

4.2.2. Elección del modelo SERVPERF

Es un modelo que tiene un menor coste al considerar que la satisfacción es igual a la percepción, a diferencia del modelo SERQUAL que las deduce de restar a la percepción las expectativas.

Además, el modelo SERVPERF tiene mayor validez predictiva ya que la correlación entre medidas de percepción y satisfacción global es mayor.

No se observan prácticamente inconvenientes en lo que se refiere a la evaluación de la satisfacción, provocando además un ahorro significativo en el número de encuestas. Para poder seguir midiendo las expectativas de la ciudadanía, el cuestionario incluye dos preguntas de expectativas con el fin de conocer en qué grado se han superado o no dichas expectativas. Los resultados de las expectativas de años anteriores podrían utilizarse para ponderar cada uno de los atributos conforme a la importancia que le atribuyen las personas usuarias consultadas.

CANAL PRESENCIAL: OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En los cuestionarios implantados a las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid se incluirán los siguientes 17 ítems de forma absoluta:

- Orden y limpieza de la oficina.
- Confort durante la estancia (temperatura, asientos...).
- Sistema de gestión de las colas de espera.
- Claridad de los carteles informativos.
- Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta.
- Amabilidad y trato.
- Capacidad de diálogo y comunicación.
- Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió.
- Grado de confianza y seguridad transmitida por la persona que le atendió.
- Horario de atención al público.
- Cantidad de personal que está atendiendo.
- Tiempo para conseguir cita.
- Tiempo total empleado en realizar la gestión.
- Claridad y coherencia de la información facilitada.
- Sencillez de la tramitación realizada.
- Resultado final de la gestión.
- Satisfacción con el uso de cita previa para regular el aforo debido a la COVID.

CANAL TELEFÓNICO: EL TELÉFONO 010

Para la medición de la calidad de servicio del teléfono de información y atención a la ciudadanía 010 del Ayuntamiento de Madrid se incluyen en los instrumentos de recogida de información a aplicar, los 14 ítems siguientes:

-
- Amabilidad, trato y atención.
- Lenguaje claro y comprensible.
- Cualificación y profesionalidad del agente.
- Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió.
- Agilidad en facilitar la información.
- Número de intentos de llamada para ser atendido
- Horario de atención telefónica.
- Tiempo de espera al teléfono hasta que le atendieron.
- Tiempo total empleado en la llamada.
- Claridad y coherencia de la información facilitada.
- Sencillez de la tramitación realizada.
- Confidencialidad del teléfono 010.
- Gratuidad.
- Resultado final de la gestión.

CANAL TELEMÁTICO: LA WEB WWW.MADRID.ES

En la medición de la satisfacción de las personas usuarias de www.madrid.es se

analizan 13 atributos de calidad de servicio:

- Diseño de la página de inicio de la web.
- Enlaces claramente identificables.
- Claridad de la información.
- Información correcta.
- Actualización de la información.
- Utilidad de la información.
- Sencillez en la realización de los trámites.
- Utilidad de los trámites.
- Resolución de los trámites en tiempo real.
- Seguridad en la realización de los trámites.
- Formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, dirección de correo electrónico, etc.).
- Utilidad del buscador interno.
- Asistente virtual y Chat online.

4.2.2.1 Escala de medida

La evaluación de las percepciones/expectativas respecto a las variables identificadas se lleva a cabo mediante varios tipos de pregunta o características:

- ✓ **Cerrada**. No se da libertad al entrevistado para contestar con sus propias palabras.
- ✓ **Sugerida**. El entrevistado se limita a elegir en la escala de respuesta que se le plantea.
- ✓ **Respuesta única**. El entrevistado únicamente puede facilitar una valoración a cada una de las cuestiones planteadas.
- ✓ **No forzada**. Al tratarse de una escala compuesta por un número impar de grados, cuenta con posición neutral.
- ✓ **Clasificación continua**. Se presentan al entrevistado una serie de alternativas de respuesta a través de un continuo, lo que permite obtener respuestas muy exactas y, por tanto, poder apreciar cambios muy sutiles.
- ✓ **Once grados de respuesta**. La escala de valoración utilizada se instrumenta del cero al diez correspondiendo el cero a la mínima valoración posible y el diez, a la máxima.

Esta escala de respuesta se ha matizado en función del cuestionario:

- ✓ **Cuestionario de satisfacción**: recoge la satisfacción de las personas usuarias respecto a las diferentes variables de análisis, es decir, la persona entrevistada manifiesta sus percepciones de calidad de servicio.

  Así, la valoración mínima (el cero) es etiquetada como "Satisfacción muy baja" y la máxima (el diez), como "Satisfacción muy alta".

- ✓ **Cuestiones sobre expectativas**: se pregunta a la persona entrevistada sobre si algunos aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba.

Independientemente del instrumento de recogida de información, es de vital importancia recalcar a las personas entrevistadas que ni la satisfacción tienen por qué ser las máximas en todos los aspectos. Esta puntualización es relevante en el caso de la medición de expectativas cuando las personas entrevistadas presentan dificultades a la hora de jerarquizar.

4.2.2.2 Análisis cuantitativo

A continuación, se recopilan las diferentes posibilidades de análisis cuantitativo existente para llevar a cabo la medición de la calidad de servicio ofrecida por Línea Madrid a través del Modelo SERVPERF:

- ✓ **Cálculo de medias aritméticas**. El cálculo de esta medida de centralización para cada una de las variables analizadas permite representar, de forma resumida, la valoración realizada por los entrevistados. Esta operación se ha realizado tanto para las puntuaciones correspondientes a satisfacción como a expectativas.

- ✓ **Cálculo de mediana**. La mediana es el valor que deja por debajo de sí al 50% de las observaciones.
- ✓ **Cálculo de medidas agrupadas**. Para facilitar la lectura de las valoraciones ofrecidas por los entrevistados sobre la escala utilizada de once grados se ha realizado una agrupación que ha dado como resultado cinco opciones de respuesta en las que se aglutinan las siguientes puntuaciones numéricas:

  - Máxima insatisfacción = 0 + 1 + 2
  - Insatisfacción = 3 + 4

- Neutral = 5
- Satisfacción = 6 + 7 + 8
- Máxima Satisfacción = 9 + 10

La realización del análisis descriptivo de las variables de interés a través del recuento de frecuencias de estas agrupaciones facilita enormemente la representación gráfica.

5. MAPAS DE POSICIONAMIENTO

El posicionamiento comparativo es clave para el desarrollo de la estrategia de cualquier organización. Se trata de identificar las dimensiones que conforman la imagen de Línea Madrid, la posición relativa de los diferentes canales en estas dimensiones según la valoración de las personas usuarias.

El análisis del posicionamiento de un producto o servicio constituye una herramienta de seguimiento y control para optimizar la gestión de la calidad.

Se distinguen tres actividades clave en el análisis de posicionamiento:

- ✓ **Determinar las dimensiones de posicionamiento**, esto es, las dimensiones que aportan valor a las personas usuarias y que son determinantes de su comportamiento de utilización, en relación con la categoría de servicios estudiada.
- ✓ **Determinar la posición de las Oficinas**, esto es, conocer la situación relativa de las distintas Oficinas en las dimensiones de posicionamiento.
- ✓ **Determinar la posición de las personas usuarias** para conocer los patrones de respuesta de las personas usuarias, que pueden diferir en cuanto a los criterios de evaluación, valorando las cualidades de los servicios en función de sus motivaciones específicas.

La manera más habitual de analizar el posicionamiento estratégico es el análisis a partir de mapas de posicionamiento, que se definen como *representaciones gráficas en dos planos de la posición de varias marcas de acuerdo con atributos específicos que sean importantes.*

Mapa de posicionamiento para LM

Se descompone el servicio en atributos de valor contemplados en las dimensiones de análisis: elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y eficacia y seguridad transmitida.

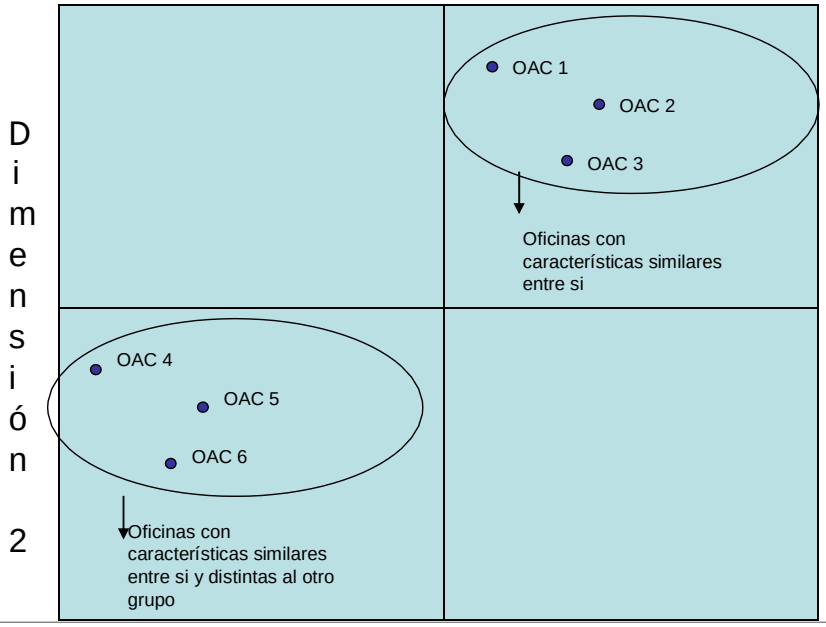
Después se constituyen las agrupaciones para las que se realiza el mapa de posicionamiento. Se han considerado las siguientes agrupaciones:

- ✓ Satisfacción de las personas usuarias de las diferentes Oficinas de Atención a la Ciudadanía realizando una comparativa entre ellas.
- ✓ Servicios comunes que pueden ser gestionados a través de diversos canales.

Para cada uno de ellos, pueden realizarse tres tipos de mapas:

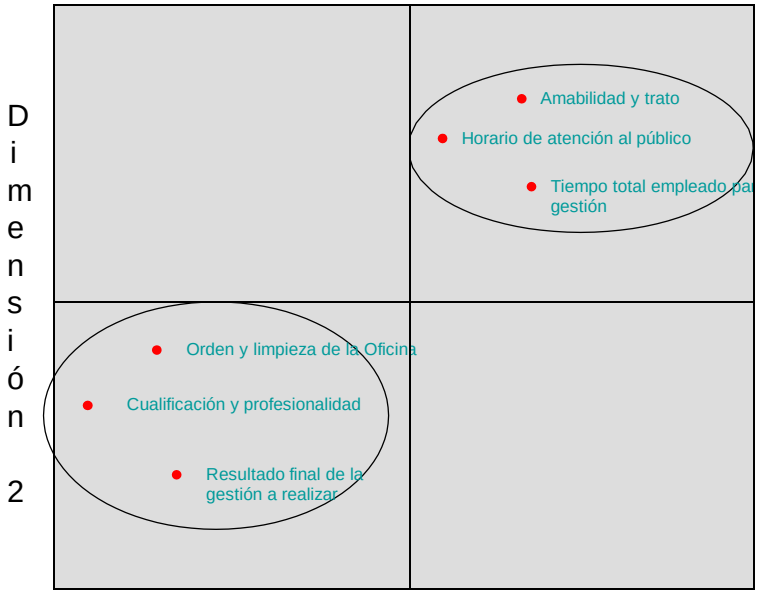
1. **Posicionamiento de las OAC**, en el que se observa la distribución de las OAC en el espacio de referencia analizándose las similitudes y diferencias existentes en sus posicionamientos.

   En el siguiente ejemplo gráfico se observa el posicionamiento de diferentes OAC respecto a las dimensiones identificadas. En él, se señalan OAC percibidas por los entrevistados como similares y aquellas que son percibidas como diametralmente opuestas.



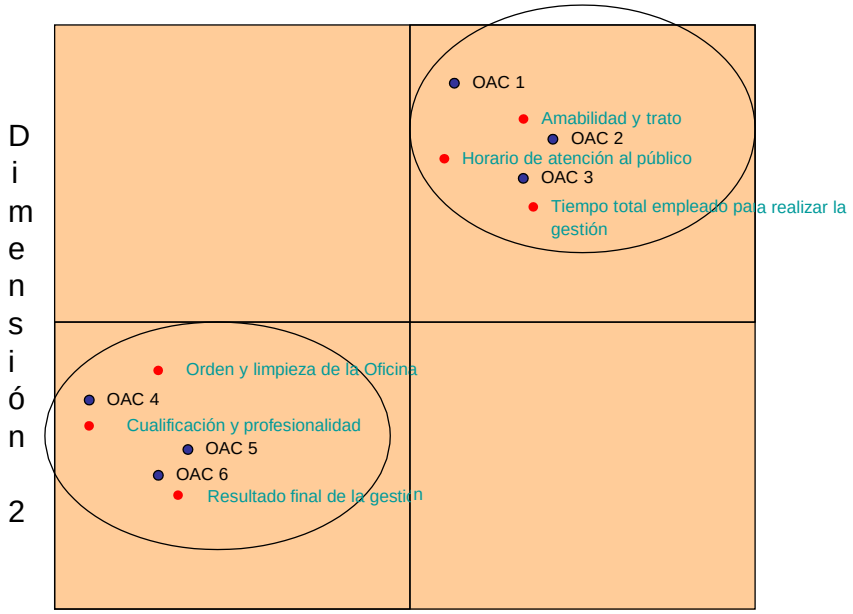
2. **Relaciones entre atributos**, en el que se muestra la correlación existente entre los atributos testados.

En el siguiente gráfico aparecen representados diferentes atributos de imagen permitiendo establecer relaciones entre los mismos en función del grado de similitud de percepción por parte de las personas usuarias.



3. **Mapa Global General**, en el que se representan tanto las OAC como los atributos, analizándose las diferencias existentes entre las Oficinas y los atributos que caracterizan su posicionamiento.

   En el siguiente mapa se aprecia, a través del análisis de la distancia entre las diferentes OAC y los atributos de imagen, qué aspectos asocian las personas entrevistadas a cada una de las Oficinas.



Para la ejecución de este análisis se llevan a cabo las siguientes actividades:

- ✓ **Reducción de las diferentes variables o ítems de evaluación de la satisfacción en dimensiones**. Para llevar a cabo la representación gráfica, en primer lugar, deben identificarse las dimensiones que se considerarán como ejes del gráfico formando un espacio bidimensional en el que se representará la intersección de cada una de las variables.

  Para la identificación correcta de las dimensiones se llevará a cabo un análisis del porcentaje de varianza explicada por cada una de ellas.

- ✓ **Análisis de similitud/disimilitud**. En todos los mapas de posicionamientos se utiliza el concepto de distancia para analizar el grado de similitud / disimilitud. De esta forma, se considera que cuanto más próximos están las OAC / ítems,

mayor es la similitud percibida por los entrevistados respecto a las mismas.

- ✓ **Análisis de longitud del vector**. La longitud del vector asociado a cada atributo indica en qué medida los atributos difieren para las distintas OAC / ítems. A mayor longitud, es más fácil para los entrevistados diferenciar entre las OAC/ítems.

- ✓ **Análisis del ángulo del vector**. El ángulo entre los vectores es una indicación del grado de correlación entre los atributos: ángulos pequeños indican correlaciones importantes, un ángulo recto (90º) indica no correlación. De esta forma, en una sencilla e intuitiva representación gráfica podrá observase el posicionamiento de, por ejemplo, una Oficina de Atención a la ciudadanía respecto a las otras en función de la satisfacción expresada por sus personas usuarias.

6. BENCHMARKING (COMPARATIVA CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES)

Para evaluar con mayor profundidad la calidad de los servicios ofrecidos por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, se comparan los resultados con los de otras entidades que ofrecen servicios similares, por su naturaleza (otros Ayuntamientos) o por su área de influencia (mismo territorio de actuación).

Teniendo en cuenta las ventajas e inconveniente de los diferentes métodos, se ha determinado la realización de un **benchmarking secundario**, es decir: se compara la satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid con la de organizaciones similares que intercambien esta información y/o que ya tengan datos publicados.

7. ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral se entiende como un instrumento para conocer el grado de satisfacción o malestar del personal de Línea Madrid en relación a diferentes aspectos y en un momento concreto, con la intención de tomar decisiones para mejorar todo lo posible aquellos aspectos peor puntuados, siempre que la participación sea mayoritaria y por tanto, representativa del sentir general.

Un grupo de mejora se ha encargado de estudiar el estado de la cuestión y elaborar una encuesta nueva, basándose en la experiencia de otros años y comparando con encuestas similares de otras áreas, se ha reflexionado sobre la conveniencia de incluir determinadas preguntas, datos de identificación, segmentación de los resultados, frecuencia de los sondeos, etc., con el objetivo de lograr un estudio que recoja fielmente el sentir y los intereses de la plantilla de Línea Madrid.
El grupo se ofrece a quedarse abierto para supervisar la continuidad de las acciones propuestas y colaborar en su implantación.

Sobre la frecuencia del sondeo, se determina que al menos se realice cada dos años. Si se hacen sondeos más de una vez al año, por ejemplo, en marzo y octubre, o cada vez que haya algo significativo, serán más ajustados a un contenido concreto.

También existe la opción de hacer grupos focales como complemento o alternativa a la encuesta.

La encuesta se cumplimenta a través de Ayre, que devuelve los datos en bruto, y luego la empresa contratada se encarga de explotar los resultados en todas sus variables y segmentaciones.

8. ANEXOS

8.1 Anexo I Cuestionario para Oficinas de Atención a la Ciudadanía

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE OAC LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes, soy ... . entrevistador/a de la empresa ADHARA MARKETING de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través de sus Oficinas de Atención al Ciudadano con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 10 minutos.
Le informamos de que sus respuestas están sujetas al REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS O RGPD 2016/679, y a la LEY ORGANICA 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en vigor desde el 7 de diciembre de 2018. Y únicamente serán tratados de manera global.

Hora de comienza de la encuesta:_____(horas/minutos)

P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas?

Sí .....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: Pasar a P.1
No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

P.1.- ¿Podría confirmarme si acaba de realizar alguna gestión en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía? (entrevistador señala la oficina).

Si	1	→ Pasar a P.2
No	2	Finalizar y agradecer

P.2.- Incluyendo esta visita, ¿cuántas veces ha acudido a alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en el último año?

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

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

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

P.3.b- ¿Le indicaron correctamente en el punto de información dónde realizar la gestión?
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
Sugerencias, reclamaciones	5
Información general	6
Registro	7
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	8
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	9
cl@ve	10
Trámites relativos al censo electoral	11
Solicitud de tarjeta azul	12
Madrid Central	13
Otros (especificar): ……	13
No sabe (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 *(no leer)*	8	→ Pasar a P.7
No contesta *(no leer)*	9	→ Pasar a P.7.

SÓLO SI CÓDIGO 2 o 3 EN P.6.a

P.6.b- Indíqueme, por favor, los motivos por los que no ha podido ser resuelta dicha gestión. *ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.*

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

……
……

Falta documentación	1
Información facilitada errónea o incompleta	2
Fallo en el sistema informático	3
Las instrucciones de los impresos son complicadas	4
Ese trámite no puede realizarse en la OAC	5
Otros (especificar): ……	6
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

A todos

P.7. Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de SATISFACCIÓN con los siguientes aspectos de la atención recibida en esta oficina, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.
ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 16 RECORDAR LA ESCALA TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO Y SIEMPRE AL PRINCIPIO DE CADA BLOQUE

	Muy Bajo	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alto	NS	NC
HABLEMOS DE LAS INSTALACIONES													
7.1. Orden y limpieza de la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.2. Confort durante la estancia (temperatura, asientos…)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.3. Sistema de gestión de las colas de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.4. Claridad de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.5. Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
HABLEMOS DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO													
7.6. Amabilidad, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.7. Lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.8. Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.9. Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS													
7.10. Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.11. Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.12. Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.13. Tiempo total empleado en realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.14. Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

7.15 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.16 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

P.8.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia en esta oficina, ¿cuál es su grado de satisfacción general? "0" significa "Muy bajo" y "10" "Muy alto". *RESPUESTA ÚNICA*

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

P.9.- ¿Podría decirme, por orden de prioridad, cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración? ENTREVISTADOR ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1.
_____
_____

2.
_____
_____

3.
_____
_____

P.10.- Si tuviera que realizar una gestión o pedir una información similar a la de hoy, ¿volvería a acudir a esta oficina?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe *(no leer)*	8
No contesta *(no leer)*	9

P.11- ¿Recomendaría usted esta oficina?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe *(no leer)*	8
No contesta *(no leer)*	9

P.12.- Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta oficina le han atendido globalmente…

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo que esperaba	3
Peor de lo que esperaba	2

Mucho peor de lo que esperaba	1
No sabe / No contesta *(no leer)*	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	→ Pasar a P.16.b
No	2	→ Pasar a P.17.a

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

P.16.c- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión de modo presencial y no ha elegido el teléfono 010 o la web municipal? *ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE*

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Porque esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	5

Otros: especificar:_____	6
No sabe	8
No contesta	9

A TODOS

P.17.a- En el último año ¿ha utilizado alguna oficina de otra Administración Pública que no sea el Ayuntamiento de Madrid?

Sí	1	→ 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? *RESPUESTA ESPONTÁNEA* *Pasar a P.17.c excepto si P17.b=8 ó 9*		**P.17.c- Si compara con la atención recibida en ……. (el encuestador indica la administración que ha contestado el respondiente), diría usted que en las oficinas de Línea Madrid, le han atendido……** *ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA*						
		Mucho peor	**Peor**	**Igual**	**Mejor**	**Mucho mejor**	**Ns**	**Nc**
Otros ayuntamientos (especificar)……	1	1	2	3	4	5	8	9
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	2	1	2	3	4	5	8	9
Dirección General de Tráfico	3	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de la Seguridad Social	4	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de empleo	5	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de tramitación DNI y pasaportes	6	1	2	3	4	5	8	9
Otros (especificar)……..	7	1	2	3	4	5	8	9
No sabe	8		→ PASAR A P.18.a					
No contesta	9		→ PASAR A P.18.a					

A TODOS

P.18.a- El Ayuntamiento de Madrid está realizando un esfuerzo particular por adaptar y mejorar sus servicios de atención a la Ciudadanía a las personas con discapacidad,
¿Podría usted decirme si tiene algún CERTIFICADO OFICIAL de discapacidad ya sea motora, psíquica o sensorial?

Sí	1	→ Pasar a P.18.b
No	2	→ Pasar a P.19
No contesta (no leer)	9	→ Pasar a P.19

P.18.b- Por favor, señale el tipo de su discapacidad
ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4

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

ENTREVISTADOR: PREGUNTA ABIERTA, ANOTAR LITERALMENTE LA RESPUESTA, EN EL CASO DE QUE NO HAYA TENIDO NINGUNA DIFICULTAD, MARCAR NINGUNA

Ninguna	1
No sabe (no leer)	88

P.19.- ¿Ha tenido alguna dificultad especial hoy en la oficina que no haya podido ser resuelta?
ENTREVISTADOR: PREGUNTA ABIERTA, ANOTAR LITERALMENTE LA RESPUESTA, EN EL CASO DE QUE NO HAYA TENIDO NINGUNA DIFICULTAD, MARCAR NINGUNA

Ninguna	1
No sabe (no leer)	88

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

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

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

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

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

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

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO

A TODOS

P.20.- Sexo

Hombre	1
Mujer	2
Otros	3

P.21.- ¿Podría decirme su edad?
ENTREVISTADOR: Indicar número exacto de años: ..... y codificar en la siguiente tabla

Menor de 18 años	1	Entre 45 y 64 años	4
Entre 18 y 24 años	2	65 ó más años	5
Entre 25 y 44 años	3	No contesta	9

P.22.- Usted es de nacionalidad…
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA. SI INDICA DOBLE NACIONALIDAD, CODIFICAR EN "ESPAÑOLA" (1)

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

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

España	1
Otros países (especificar)	2
No contesta	9

P.24.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?
ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE
.....
.....
.....

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

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupación por cuenta propia	1	PASAR A P.26.a
Ocupación por cuenta ajena	2	
Busca su primer empleo	3	PASAR A P.26.b
Sin empleo y ya ha trabajado antes	4	
Jubilación, pensionista, retiro	5	
Realiza trabajo no remunerado	6	
Estudiante	7	
Labores domésticas	8	
Otra situación	9	
No contesta (no leer)	99	

<u>(SÓLO SI CÓDIGO 1 Ó 2 EN P.25)</u>

P.26.a- ¿En qué distrito o municipio trabaja?

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

A TODOS

P.26.b- ¿En qué distrito o municipio reside?

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

¿PODRÍA DECIRME SU NOMBRE Y TELÉFONO PARA SUPERVISIÓN DE LA ENCUESTA?

Nombre del entrevistado	
Teléfono del entrevistado	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR:

E.1.- Hora de finalización de la entrevista (horas y minutos):.....
E.2.- Fecha de la entrevista (día/mes/año):.....
E.3.- Horario de la visita
ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA

De 8:30 a 10 horas	1	De 13 a 13:59 horas	5
De 10 a 10:59 horas	2	De 14 a 14:59 horas	6
De 11 a 11:59 horas	3	De 15 a 16:30 horas	7
De 12 a 12:59 horas	4		

E.4.- Día de la semana

ENTREVISTADOR: CODIFICAR DÍA DE LA SEMANA EN LA SIGUIENTE TABLA

Lunes	1	Miércoles	3
Martes	2	Jueves	4

E.5.- Nombre del entrevistado:.....
E.6.- Teléfono de contacto:.....
E.7.- Oficina:.....

E.7 Código de Oficinas
ENTREVISTADOR: CODIFICAR OFICINA EN LA SIGUIENTE TABLA

ARGANZUELA	1	CHAMBERÍ	7	MORATALAZ	13	SANCHINARRO	19
ARAVACA	2	CIUDAD LINEAL	8	NUMANCIA	14	TETUÁN	20
BARAJAS	3	FUENCARRAL-EL PARDO	9	PUENTE DE VALLECAS	15	USERA	21
CARABANCHEL	4	HORTALEZA	10	RETIRO	16	VICÁLVARO	22
CENTRO	5	LATINA	11	SALAMANCA	17	VILLA - VALLECAS	23
CHAMARTÍN	6	MONCLOA	12	SAN BLAS	18	VILLAVERDE	24
						EL PARDO	25
						VALVERDE	26

8.2. Anexo II Cuestionario para el servicio telefónico 010

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE 010
LÍNEA MADRID

Buenos días/tardes, le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Mi nombre es ..... , entrevistador/a de la empresa ADHARA MARKETING de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través del Teléfono 010 con la finalidad de mejorar su funcionamiento.

Nos dirigimos a usted porque ha sido seleccionado aleatoriamente entre los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid.

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

P.0.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 10 minutos.

Sí_____1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**
No_____2 → Finalizar y agradecer

P.1.- ¿Cómo ha conocido el teléfono 010? *(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER, CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA MÚLTIPLE)*

Por conocidos o familiares	1
Por compañeros de trabajo	2
Por anuncios	3
Por Internet	4
Por la centralita del Ayuntamiento	5
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres,…)	6
Por el recibo de impuestos	7
Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid	8
Por otro servicio municipal (Oficina de Atención al Ciudadano, Junta de distrito, www.madrid.es...)	9
Por otro teléfono de información (11811,…)	10
Otro medio: Cuál_____	11
No recuerda	12
No sabe/No contesta	99

P. 2.- En los últimos 12 meses ¿Con qué frecuencia ha llamado al teléfono 010?
(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, SI NO, LEER OPCIONES. RESPUESTA ÚNICA)

Ha sido la primera vez / Sólo una vez	1
Una o dos veces por semana	2
Varias veces al mes	3
Varias veces al año	4
Ocasionalmente	5
No sabe *(no leer)*	8
No contesta *(no leer)*	9

(ENTREVISTADOR: LEER EL TIPO DE GESTIÓN REGISTRADA EN EL ESPACIO RESERVADO MÁS ABAJO)

ENTRE LAS LLAMADAS QUE HA REALIZADO USTED RECIENTEMENTE AL 010, SE HA SELECCIONADO UNA, EN LA QUE USTED REALIZÓ UNA GESTIÓN RELACIONADA CON:

.....

P.3.- Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida en esa llamada, siendo 0 que está muy insatisfecho y 10 que está muy satisfecho. *(ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS Y RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA. RESPUESTA ÚNICA POR FILA)*

	Muy insatisfecho	**..**	**..**	**..**	**..**	**..**	**..**	**..**	**..**	**..**	**Muy satisfecho**	**NS**	**NC**
HABLEMOS DEL AGENTE TELEFÓNICO QUE LE ATENDIÓ													
Amabilidad, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cualificación y profesionalidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN													
Número de intentos de llamada para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	7	0	10	11	12
Tiempo de espera al teléfono desde que pudo contactar hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tiempo total empleado en la llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Confidencialidad del teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gratuidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
El horario de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

P.3.b.- ¿Sabe usted que el horario del 010 es ininterrumpido 24 horas los 365 días del año?

Si	1
No	2

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

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo que esperaba	3
Peor de lo que esperaba	2
Mucho peor de lo que esperaba	1
No sabe / No contesta *(no leer)*	9

P.5.- Y en concreto, ¿podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns/Nc
El trato recibido	5	4	3	2	1	9
El funcionamiento del sistema telefónico	5	4	3	2	1	9
El tiempo empleado en la gestión	5	4	3	2	1	9
La respuesta que le han dado	5	4	3	2	1	9

P.6.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el teléfono 010, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Por favor, valore del 0 al 10, donde "0" significa que está "muy insatisfecho/a" y "10" que está "muy satisfecho/a". *RESPUESTA ÚNICA*

	Muy insatisfecho	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Satisfecho	NS/NC
Satisfacción global con el teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

P.7.- ¿Podría decirme, por orden de prioridad, cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración? *(ENTREVISTADOR, ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO/A Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO)*

1.

_____

2.

_____

3.

_____

P.8.- En esa consulta, ¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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

P.9.- La llamada que realizó fue, principalmente, de carácter...
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Particular	1
Profesional	2
No contesta *(no leer)*	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 *(no leer)*	9

ENTREVISTADOR, **SÓLO** PARA LOS CÓDIGOS 2 (PARCIALMENTE) ó 3 (NO RESUELTA) EN LA PREGUNTA ANTERIOR, **P.10.a**)

P.10.b.- Indíqueme, por favor, los motivos por los que no pudo ser resuelta dicha gestión. *ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.*

Información facilitada errónea	1
Información facilitada incompleta	2
Gestión realizada erróneamente	3
Fallo en el sistema informático	4
Fallo en comunicación telefónica	5
Ese trámite no puede realizarse en el 010	6
No me ha llegado el documento que solicité	7
Otros (especificar): ……..	8
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

A TODOS

P.11.- ¿De las siguientes gestiones, dígame, por favor, cuál o cuáles han motivado su llamada al teléfono 010?
(ENTREVISTADOR: LEER ITEMS Y CODIFICAR EN LA TABLA SIGUIENTE)

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

P.12.- ¿En su llamada al 010, usted, principalmente, llamó para…?
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Solicitar información	1
Realizar gestiones	2
Solicitar información y realizar gestiones	3

P.13.- Si tuviera que realizar una gestión similar, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe *(no leer)*	8
No contesta *(no leer)*	9

P.14.- ¿Recomendaría usted el teléfono 010?
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe *(no leer)*	8
No contesta *(no leer)*	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)

			P.16.b ¿Cuál/es? *(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)*	
Sí	1	→ Pasar a P.16.b		
No	2	→ Pasar a P.18	Oficinas de Atención Ciudadana de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial)	1
			madrid.es (página Web)	2
			Otros (Twitter, Facebook, Chat Online, Bot)	3
			No sabe/No contesta	9

<u>SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.16.a</u>
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

<u>A TODOS</u>

P.18.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Línea Madrid? (*ENTREVISTADOR: RESPUESTA <u>ESPONTÁNEA</u> Y ÚNICA)*

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

P.19.a.- En el último año, sin tener en cuenta el 010 del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado algún otro servicio telefónico de información al ciudadano?

			P.19.b ¿Cuál/es? *RESPUESTA ESPONTÁNEA*		**P.19.c Comparando el servicio recibido en este teléfono de información con el del 010 del Ayuntamiento de Madrid, diría que la atención recibida en el 010 fue...** *ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA*					
					Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns/Nc
Sí	1	→ PASAR A P.19.b	012	1	5	4	3	2	1	9
No	2	→ Pasar a P.20	060	2	5	4	3	2	1	9
Ns/Nc	9	→ Pasar a P.20	El de otros ayuntamientos (especificar)…….	3	5	4	3	2	1	9
			Otros no municipales (especificar).....	4	5	4	3	2	1	9
			No recuerda	8						
			No contesta	9						

A TODOS

P.20.- El 010 de Línea Madrid ofrece la posibilidad de responderle en un plazo máximo de 72 horas en el caso de que su consulta no pueda responderse de forma inmediata. ¿Conocía usted este servicio?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

A TODOS

P.21.a- El Ayuntamiento de Madrid está realizando un esfuerzo particular por adaptar y mejorar sus servicios de atención al ciudadano a las personas con discapacidad,
¿Podría usted decirme si tiene algún tipo de discapacidad RECONOCIDA sea física, psíquica o sensorial?
SI EL ENTREVISTADO NO ENTIENDE "DISCAPACIDAD RECONOCIDA", INDICARLE QUE SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.

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

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

Física	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4

P.21.c- Si ha tenido alguna dificultad derivada de su discapacidad para realizar su gestión a través del teléfono 010, indique cuál ha sido el motivo.
ENTREVISTADOR: PREGUNTA ABIERTA, ANOTAR LITERALMENTE LA RESPUESTA, EN EL CASO DE QUE NO HAYA TENIDO NINGUNA DIFICULTAD, MARCAR NINGUNA

_____

_____

Ninguna	1
No sabe (no leer)	88

DATOS DE CLASIFICACIÓN

P. 22-Sexo

Hombre	1
Mujer	2
Otro	3

P. 23¿Podría decirme su edad?
ENTREVISTADOR: Indicar número exacto de años:..... y codificar en la siguiente tabla

Menor de 18 años	1
Entre 18 y 24 años	2
Entre 25 y 44 años	3
Entre 45 y 64 años	4
65 ó más años	5
No contesta	9

P.24. - Usted tiene nacionalidad…
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA. SI INDICA DOBLE NACIONALIDAD, CODIFICAR EN "ESPAÑOLA" (1)

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

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

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

P.26.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?
(ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y CODIFICAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE EN LA TABLA)
.....
.....

No tiene estudios terminados	1	Arquitectura/ingeniería técnica	7
Educación primaria	2	Diplomatura	8
ESO o Bachiller elemental	3	Arquitectura/ingeniería superior	9
FP de grado medio	4	Licenciatura	10
Bachillerato LOGSE	5	Estudios de postgrado o especialización	11
FP de grado superior	6	No contesta	99

P.27. ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?
(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Ocupado por cuenta propia	1	Realiza trabajo no remunerado	6
Ocupado por cuenta ajena	2	Estudiante	7
Desempleado y busca su primer empleo	3	Labores domésticas	8
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	Otra situación	9
Jubilado, pensionista, retirado	5	No contesta (no leer)	99

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

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

8.3. Anexo III Cuestionarios www.madrid.es

Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2021

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, y a la LEY ORGANICA 3/2018, de 5 de
diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en vigor desde el 7 de diciembre de 2018. Y únicamente serán tratados de manera global.

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, Cdad. 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, teléfono 010
   - ○ Otro medio, cual:.....
   - ○ 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
- ○ Realizar trámites

7. A) ¿Qué temática de información motivó principalmente, su última visita a la web municipal? **(Opciones de selección única, Obligatoria)**

TEMAS	INFORMACIÓN	GESTIÓN
○ El Ayuntamiento y su organización		
○ Normativa municipal		
○ La ciudad, sus distritos y sus equipamientos		
○ Agenda cultural y de ocio		
○ Deportes		
○ Urbanismo y vivienda		

○ Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales		
○ Padrón		
○ Educación		
○ Igualdad y diversidad		
○ Oposiciones y empleo		
○ Medio ambiente, contaminación. Limpieza		
○ Impuestos. Multas		
○ Aparcamientos, tráfico y transportes		
○ Economía y emprendimiento		
○ Consumo y comercio		
○ Bibliotecas		
○ Monumentos y patrimonio cultural		
○ Consulta o descarga de conjuntos de datos		
○ Información pública en la gestión del Ayuntamiento (transparencia)		
○ Otro tema (especificar):		

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

TEMAS	INFORMACIÓN	GESTIÓN
○ El Ayuntamiento y su organización		
○ Normativa municipal		
○ La ciudad, sus distritos y sus equipamientos		
○ Agenda cultural y de ocio		

○ Deportes		
○ Urbanismo y vivienda		
○ Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales		
○ Padrón		
○ Educación		
○ Igualdad y diversidad		
○ Oposiciones y empleo		
○ Medio ambiente, contaminación. Limpieza		
○ Impuestos. Multas		
○ Aparcamientos, tráfico y transportes		
○ Economía y emprendimiento		
○ Consumo y comercio		
○ Bibliotecas		
○ Monumentos y patrimonio cultural		
○ Consulta o descarga de conjuntos de datos		
○ Información pública en la gestión del Ayuntamiento (transparencia)		
○ 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) ¿Conoce el asistente virtual de la web?

- Si
- No…….. ***Pasar a P.11A***

10.B) En caso de haberlo utilizado, ¿cuál su nivel de satisfacción con el asistente virtual?

Satisfacción Asistente virtual	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

11.A) El Chat online es atendido por agentes que ofrecen gestiones e información personalizada. ¿Lo conoce?

- Si
- No…….. ***Pasar a P.12A***

11.B) En caso de haberlo utilizado, ¿cuál su nivel de satisfacción con el chat online?

Satisfacción Chat online	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

12.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

12.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

12. C) Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con la información que se ofrece en formato reutilizable. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a

Utilidad de los datos descargados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

13. A) Por favor, utilizando una escala de 0 a 10, valore en general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con la información de los Portales web del Ayuntamiento de Madrid? 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

13.B) Por favor, utilizando una escala de 0 a 10, valore en general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con las gestiones y trámites de la Sede electrónica? 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

14. ¿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.

15. 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						

16. 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

17.A) Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del servicio de información prestado por los Portales web del Ayuntamiento. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)

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

17.B) Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad de las gestiones y trámites que se realizan en la Sede electrónica. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)

Utilidad de las gestiones y trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

17.C) Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad de la información ofrecida en formato reutilizable en el Portal de Datos abiertos. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)

Utilidad de la información en formato reutilizable	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

18. 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

18. 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

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

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

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

21. ¿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

22. ¿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

23. ¿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

24.¿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

25.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

26.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

27.¿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***

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado no entiende "discapacidad reconocida", indicarle que se trata de saber si tiene o no un certificado de discapacidad)

28.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

29.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)

29 B). ¿Conoce la versión accesible INCLUSITE de la web?

- ○ Sí
- ○ No

No sabe / no contesta

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

Sexo (*Seleccionar una única opción*)

- ○ Hombre
- ○ Mujer
- ○ Otro

¿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)*

O Española
O Extranjera de país de la UE
O Extranjera de país FUERA de la UE
O 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)*

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

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

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

O Arganzuela
O Barajas
O Carabanchel
O Centro
O Chamartín
O Chamberí
O Ciudad Lineal
O Fuencarral-El Pardo
O Hortaleza
O Latina
O Moncloa-Aravaca
O Moratalaz
O Puente de Vallecas
O Retiro
O Salamanca
O San Blas-Canillejas
O Tetuán
O Usera

O Vicálvaro
O Villa de Vallecas
O Villaverde
O Otros municipios de la Comunidad de Madrid
O Resto de España (especificar):
O Otro País (especificar):
O No contesta

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

8.4. Anexo IV Encuesta de satisfacción del perfil @Lineamadrid

1. ¿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

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

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

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

- Sí
- No

4. ¿Cuál fue el motivo de la mención?

- Solicitar información
- Un aviso o incidencia sobre la ciudad
- Sugerencias y reclamaciones
- Trámites a través de Mensaje Directo

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

- Alto
- Normal
- Bajo
- Indiferente

6. Respecto a lo que esperabas de nosotros, dirías que este servicio ha sido:

- Mejor de lo que esperaba
- Igual de lo que esperaba
- Peor de lo que esperaba
- No sabe/ No contesta

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

8.5. Anexo V Cuestionario para el Cliente Misterioso

Sin desarrollar, a la espera de implantación/ de Servicios

8.6. Anexo V Cuestionario de satisfacción de Colaboradores necesarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A "COLABORADORES NECESARIOS"
(RESPONSABLES DE SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LÍNEAMADRID)

1.- 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.	Tengo un conocimiento adecuado sobre Línea Madrid, qué canales de atención a la ciudadanía tiene y cómo funciona, así como sobre el Portal Institucional	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Hemos conseguido contactar fácilmente con los/as responsables de Línea Madrid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Los/as responsables de Línea Madrid entienden nuestras necesidades y nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Los/as responsables de Línea Madrid se han ajustado que necesitábamos para la implantación y han ajustado su planificación y calendario a nuestras necesidades	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Sugerencias	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Valoración global de la colaboración con Línea Madrid para la implantación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐