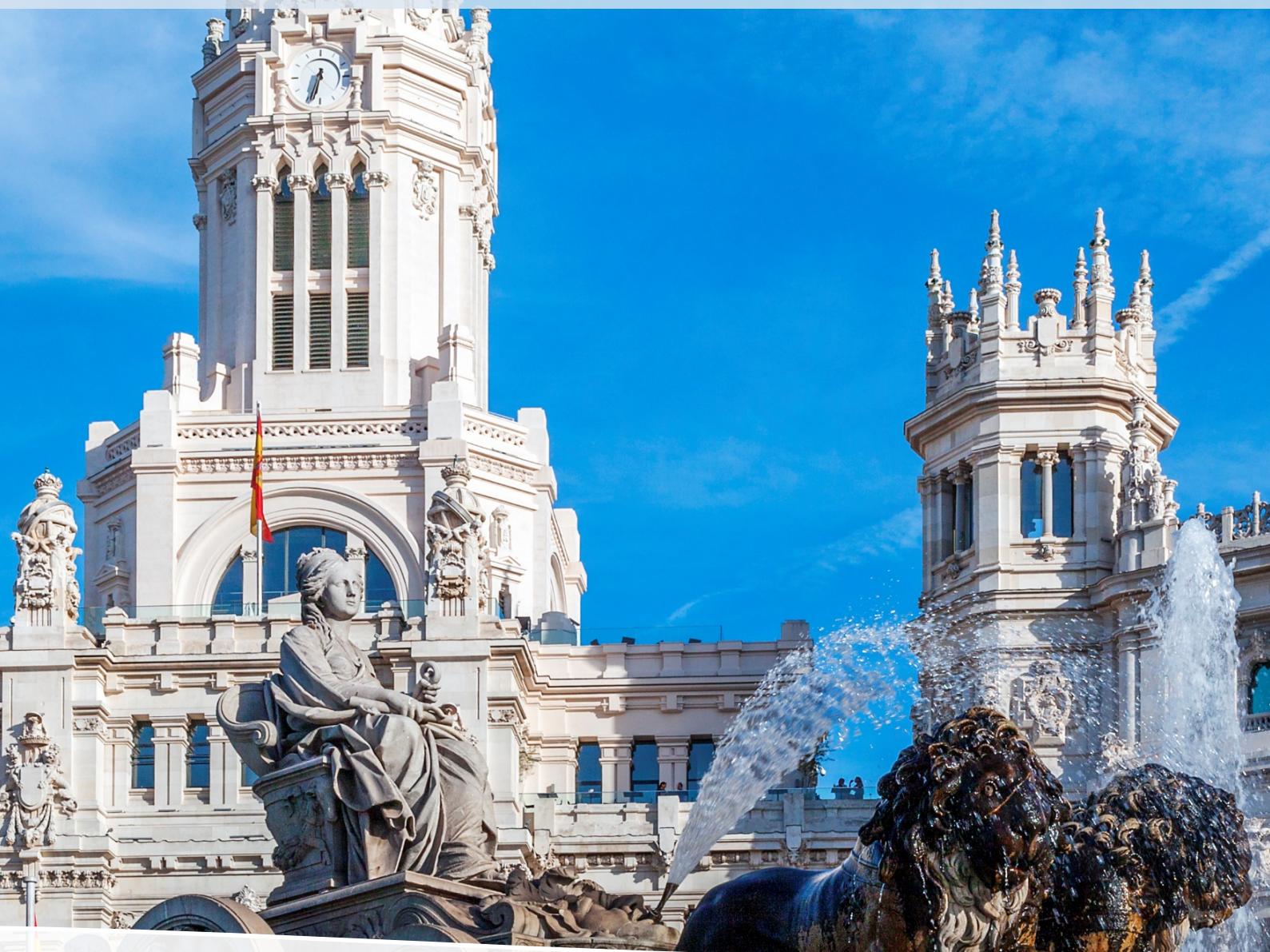


# ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LÍNEA MADRID

*Modelo integrado de evaluación*

2022



Línea**madrid**



MADRID

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. ¿Qué es Línea Madrid?.....	3
1.2. Objetivos de la medición de la satisfacción del servicio de Línea Madrid .....	3
2. FICHA TÉCNICA.....	4
2.1. Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) .....	4
2.2. Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010 .....	6
2.3. Web <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> .....	7
2.4. Canal twitter @lineamadrid.....	8
2.5. Cliente misterioso .....	8
2.6. Colaboradores necesarios .....	8
2.7. Confidencialidad y tratamiento de datos .....	9
3. ANÁLISIS DE DATOS .....	11
3.1. Herramientas de análisis cuantitativo .....	12
4. MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD .....	12
4.1. Modelo SERVPERF.....	13
4.2. Índice NPS .....	13
5. BENCHMARKING (COMPARATIVA CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES) .....	14
6. ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL .....	17
7. ESTUDIO DE USABILIDAD .....	17
8. ANEXOS .....	19
Anexo I Cuestionario OAC .....	19
Anexo II Cuestionario 010.....	30
Anexo III Cuestionario madrid.es.....	42
Anexo IV Cuestionario Cliente Misterioso .....	51
Anexo V Guión de satisfacción de Colaboradores necesarios .....	53
Anexo VI Cuestionario de usabilidad .....	57

**DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 13 75  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**  
Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. ¿Qué es Línea Madrid?

Línea Madrid es la marca de los canales de atención que el Ayuntamiento de Madrid ofrece a la ciudadanía: canal presencial, telefónico y online. Éstos ofrecen servicios de información y tramitación de múltiples gestiones relacionadas con el ámbito municipal.

La atención presencial se presta en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante, OAC) situadas en las Juntas Municipales de Distrito y en otras dependencias, el servicio telefónico ofrece información y gestiones a la ciudadanía y se canaliza a través del 010, y por último, el servicio telemático, se presta a través del sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

La información sobre Línea Madrid y las gestiones asociadas se encuentra disponible en [madrid.es](http://madrid.es).

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 la medición de la satisfacción del servicio de Línea Madrid

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

El objetivo principal de estos estudios es evaluar la prestación del servicio, la medición de la satisfacción de las personas usuarias y la identificación de las áreas de mejora.

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 DGAC, y la valoración del servicio por parte de los colaboradores necesarios, funcionariado perteneciente a otras Áreas de Gobierno que ofrecen servicios específicos a través del servicio de Línea Madrid.

## 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 han llevado a cabo en el año 2022.

### 2.1. Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)

#### Universo y muestra

Para calcular la muestra se estableció un mínimo proporcional de 100 encuestas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total (excepto en las OAC auxiliares en que la afluencia es escasa, por lo que se acudió a la OAC auxiliar de referencia durante una semana para encuestar al mayor número de personas atendidas en las fechas marcadas).

A continuación, se recoge la distribución de las encuestas realizadas por OAC:

	Nº encuestas
Arganzuela	150
Aravaca	47
Barajas	134
Carabanchel	199
Centro	176
Chamartín	154
Chamberí	165
Ciudad Lineal	181
Fuencarral- El Pardo	154
Hortaleza	150
Latina	165

	Nº encuestas
Moncloa	160
Moratalaz	149
Numancia	153
Puente De Vallecas	169
Retiro	152
Salamanca	154
San Blas	157
San Chinarro	139
Tetuán	171
Usera	175
Vicálvaro	137
Villa De Vallecas	153
Villaverde	179
El Pardo	46
<b>TOTAL</b>	<b>3.796</b>

Se han realizado 3.796 con un error del  $\pm 1,6\%$ , considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).

La selección se realizó de forma aleatoria entre las personas atendidas a la salida de cada OAC ( tanto principales como auxiliares<sup>1</sup>), entre el 03 de octubre al 10 de noviembre de 2022 en el horario de apertura de la OAC (entre las 09:00 y las 17:00 horas).

<sup>1</sup> OAC auxiliares: Aravaca y El Pardo. Valverde se encontraba en obras en el periodo de recogida.

Para asegurar que las personas entrevistadas son receptoras del servicio ofrecido por las OAC y que, por lo tanto, pueden evaluar su satisfacción respecto al mismo, el cuestionario comienza con una pregunta filtro, para no continuar con aquellas personas que no han sido atendidas.

#### **Técnica e Instrumento de recogida de información**

Como instrumento de recogida de información se empleó un cuestionario estandarizado, recogido en el [Anexo I](#). En la edición de 2022, el cuestionario de satisfacción ha constado de 67 variables (de las cuales 7 son de carácter sociodemográfico), programado en la plataforma de encuestación multicanal Limey Survey.

La recogida CAPI fue realizada con dispositivos tablets y en caso de incidencia puntual, se registraron en papel, grabándose posteriormente en la aplicación online.

#### **2.2. Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010**

##### **Universo y muestra**

Para calcular la muestra del estudio se ha seleccionado a las personas usuarias del 010 de un periodo determinado como el más próximo al inicio de la encuesta, en este caso, usuarios/as atendidos/as entre el 30 de agosto y el 05 de septiembre. La base de datos ha sido proporcionada por la DGAC.

La selección de personas dentro del periodo marcado, se realizó de forma aleatoria mediante la 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.

El trabajo de campo en 2022 se ha realizado entre el 03 y el 31 de octubre y se han alcanzado las 2.508 encuestas válidas, con un error del  $\pm 2\%$ , considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).

##### **Técnica e Instrumento de recogida de información**

Como instrumento de recogida de información se utiliza un cuestionario estandarizado, recogido en el [Anexo II](#). En la edición de 2022, el cuestionario consta de 54 variables (de las cuales 6 son de carácter sociodemográfico).

La técnica de recogida de información ha sido telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) programado mediante el programa

OriGn.

## 2.3. Web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### Universo y Muestra

Para evaluar el portal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del Ayuntamiento de Madrid se seleccionó una muestra extraída aleatoriamente de entre las personas usuarias de la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es), que hicieron uso de la página entre el 01 de abril de 2022 y el 09 de septiembre de 2022. La base de contactos ha sido proporcionada por la DGAC.

La selección de personas dentro del periodo marcado, se realizó de forma aleatoria mediante la 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.

El trabajo de campo en 2022 se ha realizado entre el 31 de octubre y el 24 de noviembre y se han alcanzado las 2513 encuestas válidas, con un error del  $\pm 2\%$ , considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).

### Técnica e Instrumento de recogida de información

Como instrumentos de recogida de información se utiliza un cuestionario estandarizado, recogido en el [Anexo III](#). En la edición de 2022, el cuestionario de satisfacción consta de 60 variables (de las cuales 6 son de carácter sociodemográfico).

La técnica de recogida de información ha sido telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) programado mediante el programa OriGn.

## 2.4. Canal twitter @lineamadrid

### Universo y Muestra

Para evaluar la red social de Twitter se parte de las 186.697 personas seguidoras de la cuenta @lineamadrid. La muestra está formada por las personas seguidoras que han participado a lo largo de 2022 de forma voluntaria. Han contestado 3.765 personas con un error del +1,6 % para un nivel de confianza del 95 % (2 sigma) y p=q=50 %. El periodo de encuestación se extendió desde enero a septiembre de 2022.

### Técnica e Instrumento de recogida de información

La técnica empleada es consulta online autocumplimentada, disponible durante todo el año y se responde a una pregunta dentro de la publicación de encuestas de Twitter que recoge la satisfacción global de las personas usuarias con el canal de twitter @lineamadrid.

## 2.5. Cliente misterioso

La técnica de cliente misterioso consiste en realizar simulaciones de realizaciones de trámites como una persona usuaria más para determinar la calidad del servicio prestado.

La recogida se ha realizado en el mes de junio por personal del Departamento de Calidad y Formación en las siguientes OAC:

- Numancia
- Moncloa
- Villaverde
- Tetuán
- Moratalaz
- Salamanca
- Fuencarral

## 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.

## Técnica e Instrumento de recogida de información

En 2022 se ha utilizado la técnica de Grupo Focal, una reunión con los colaboradores de servicios o Unidades gestoras del Portal para recabar información cualitativa de evaluación del servicio y detección de mejoras.

La celebración de la dinámica se realizó el 28 de noviembre de 2022, y el guión semiestructurado que se empleó se recoge en el [Anexo IV](#).

## 2.7. Confidencialidad y tratamiento de datos

La totalidad de la documentación manejada en los estudios de calidad de Línea Madrid siguen la normativa establecida:

1. Reglamento General Europeo 679/2016 de Protección de Datos de Carácter Personal
2. Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

Para garantizar la protección de datos de carácter personal manejados la empresa adjudicataria ejecuta las siguientes medidas generales:

### **PLT-10-01 - Destrucción avanzada de documentación:**

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
**28002 Madrid**  
T.: +34 91 588 13 75  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

La información confidencial obsoleta o que ya no sea útil debe ser destruida de forma segura teniendo en cuenta el método apropiado para cada soporte de almacenamiento.

**PLT-10-02 - Bloqueo programado de sesión:**

Se debe programar el bloqueo automático de sesión en los equipos al no detectarse actividad del usuario durante un corto periodo de tiempo (máximo 15 minutos).

**PLT-10-03 - Sistema operativo actualizado:**

Se deben mantener actualizados los sistemas operativos de los equipos informáticos. En caso necesario, solicitar ayuda del personal técnico.

**PLT-10-04 - Antivirus actualizado y activo:**

Se ha de mantener el antivirus actualizado y activo en todos los equipos informáticos.

**PLT-10-05 - Uso de medios de almacenamiento:**

La información debe ser almacenada en dispositivos autorizados y de forma segura. Por ejemplo, los dispositivos externos como pendrives o discos duros externos deben ser encriptados.

**PLT-10-06 - Prohibición de alteración:**

No está permitido alterar la configuración del equipo o instalar aplicaciones no autorizadas. Siempre debe solicitarse al personal informático la instalación de software específico o el cambio de configuración del equipo si es necesario para el desempeño del trabajo.

**PLT-10-07 - Política de mesas limpias:**

La mesa de trabajo debe encontrarse siempre despejada y sin documentación confidencial ni dispositivos extraíbles al alcance de otras personas.

**PLT-10-08 - Destrucción básica de documentación:**

Se deben utilizar destructoras de papel para eliminar la información confidencial.

**PLT-10-09 - Custodia de documentación sensible:** Se debe recoger inmediatamente aquellos documentos enviados a imprimir y guardar la información una vez escaneada, especialmente si se trata de información sensible.

**PLT-10-10 - No revelar información a usuarios no debidamente identificados:**

Se debe identificar previa y correctamente el destinatario de los datos, teniendo en cuenta los peligros de la ingeniería social y la información que no se debe desvelar.

**PLT-10-11 - Obligación de confidencialidad:**

El usuario de datos debe aceptar y cumplir la política de confidencialidad que firmó al incorporarse al puesto de trabajo.

**PLT-10-12 - Custodia de contraseñas:**

No se deben publicar ni compartir las claves. Tampoco deben anotarse en documentos, agendas ni en cualquier otro tipo de soporte.

**PLT-10-13 - Uso de contraseñas robustas:**

Se deben usar contraseñas difícilmente descifrables que contengan al menos 8 caracteres

incluyendo mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales (@, +, ], ?, ... etc.

**PLT-10-14- Cambio periódico de contraseñas:**

Se deben cambiar las contraseñas al menos cada 6 meses.

**PLT-10-15- Obligación de bloqueo de sesión y apagado de equipo:**

Es obligatorio bloquear la sesión al ausentarse del puesto de trabajo y apagar el equipo al finalizar la jornada laboral.

**PLT-10-16- Notificación de incidentes:**

Es obligatorio notificar cualquier incidencia de seguridad al Responsable de Seguridad o Responsable de Informática (virus, pérdida de información o de dispositivos, etc.).

Las medidas antes relacionadas se revisan periódicamente para verificar su cumplimiento y modificarlas si hubiera cambios que la afecten. Por ejemplo, si se cambian los equipos o los sistemas o se adoptan nuevos servicios.

También se dará a conocer a los empleados otras políticas relativas a los equipos o servicios que utilicen en su desempeño: correo electrónico, almacenamiento, etc.

Por su parte, para garantizar el anonimato de los resultados, las bases de datos generadas serán trasladadas a la DGAC anonimizada, sin vincular nombres o teléfonos de contacto a las respuestas facilitadas. Los datos de contacto recabados en las OAC solo serán empleados para tareas de verificación de la calidad del trabajo del equipo encuestador.

### 3. ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con los servicios ofrecidos por Línea Madrid, se ha desarrollado un modelo integrado de evaluación que contempla un análisis detallado de cada uno de los tres canales en que se divide el servicio de Línea Madrid: presencial (OAC), telefónico (a través de la línea 010) y online (en la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)).

La evaluación de los canales presencial, telefónico y online 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 estadísticos como medidas de dispersión y de distribución. Así, se ha realizado 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 se lleva a cabo el cruce con las variables de clasificación y cualquier otra variable considerada de interés. En concreto, se ha elaborado un informe específico para cuatro colectivos de usuarios (personas inmigrantes, mayores, mujeres, y personas con discapacidad).

### 3.1. Herramientas de análisis cuantitativo

A continuación, se recopilan las herramientas 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 las personas entrevistadas. Esta operación se ha realizado tanto para las puntuaciones correspondientes a satisfacción como a expectativas.
- ✓ **Cálculo de desviación típica.** La desviación estándar cuantifica la dispersión alrededor de la media aritmética. Informa de la media de distancias que tienen los datos respecto de su media aritmética.
- ✓ **Cálculo de medidas agrupadas.** Para facilitar la lectura de las valoraciones ofrecidas por las personas entrevistadas 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 aglutan 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 la representación gráfica.

## 4. MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
**28002 Madrid**  
T.: +34 91 588 13 75  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

#### 4.1. Modelo SERVPERF

##### 4.1.1. 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 las personas usuarias y cómo aprecian el servicio; diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio.

##### 4.1.2. 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 SERVQUAL 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 una pregunta de expectativas con el fin de conocer en qué grado se han superado o no dicha idea previa. 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.

#### 4.2. Índice NPS

Para evaluar el índice de lealtad de consumidores/as o usuarios/as hacia un servicio o una marca, se consulta acerca de la recomendación del servicio a otras personas, situando la respuesta en una escala de 0 a 10. El índice NPS (Net Promoter Score) clasifica a los clientes en tres categorías: “Detractores”, situados en la escala entre el 0 y el 6, “Pasivos” (o “neutros”), situados en la escala entre el 6 y el 8 y “Promotores”, situados entre el 9 y 10.



El cálculo del índice se realiza en términos porcentuales y se obtiene restando el valor obtenido en la escala de promotores menos el obtenido en la escala de detractores.

## 5. BENCHMARKING (COMPARATIVA CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES)

Para evaluar con mayor profundidad la calidad de los servicios ofrecidos por la DGAC, 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.

En el año 2022 se han sometido a examen comparativo las siguientes variables:

### En referencia a las OAC

Se enumeran las variables comparadas:

Evolución de la satisfacción global media
Orden y limpieza
Confort
Sistema de gestión de las colas de espera
Adecuación de instalaciones al servicio que se presta
Amabilidad ,trato y atención
Lenguaje claro y comprensible
Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
Horario de atención al público
Cantidad de personal que está atendiendo
Tiempo de espera en ser atendido
Tiempo total empleado en realizar la gestión
Claridad y coherencia de la información facilitada
Sencillez de la tramitación realizada
Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
Resultado final de la gestión

Con los datos disponibles de las siguientes entidades

- a. Generalitat Valenciana.
- b. Gobierno Vasco.
- c. Ayuntamiento de Alcobendas.
- d. Cabildo de Tenerife.
- e. Gobierno de Colombia (UNGRD).

#### En referencia al teléfono 010

Se detallan las variables comparadas:

Evolución de la satisfacción global media
Amabilidad, trato y atención
Lenguaje claro y comprensible
Cualificación y profesionalidad del agente
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente
Agilidad en facilitar la información

Horario de atención telefónica
Gratuidad
Sencillez de la tramitación realizada
Confidencialidad del teléfono 010
Resultado final de la gestión
Tiempo de espera al teléfono
Tiempo total empleado
Numero de intentos de llamada para ser atendido
Claridad y coherencia de la información facilitada

Con datos disponibles de las siguientes entidades:

- a. Generalitat Valenciana.
- b. Gobierno Vasco.
- c. Ayuntamiento de Alcobendas.
- d. Ayuntamiento de Barcelona.
- e. Ayuntamiento de Palma.
- f. Ayuntamiento de Zaragoza.
- g. Ayuntamiento de Sevilla.
- h. Gobierno de Colombia (UNGRD).

**En referencia al portal web: madrid.es**

Se detallan las variables comparadas:

Evolución de la satisfacción global media
Diseño
Funcionamiento del buscador interno
Enlaces claramente identificables
Claridad de la información
Información correcta
Actualización de la información
Utilidad de la información
Formas de contacto con el ayuntamiento
Sencillez de la realización de trámites
Utilidad de los trámites
Resolución de los trámites en tiempo real
Seguridad en la realización de trámites

Con datos disponibles de las siguientes entidades:

- a. Gobierno Vasco.
- b. Gobierno Foral de Navarra.

## 6. ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral se entiende como un instrumento para conocer el grado de satisfacción, comodidad e integración entre el personal de Línea Madrid con su puesto de trabajo y el entorno laboral que le rodea, con la intención de tomar decisiones para mejorar aquellos aspectos peor puntuados, siempre que la participación sea mayoritaria y por tanto, representativa del total.

Un grupo de mejora se encargó de profundizar en el estado de la cuestión y elaborar una encuesta, 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.

Este año, por decisión de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía se ha venido trabajando en la comunicación y estudio de los resultados de las encuestas del año anterior, cuya toma de datos se realizó en el último trimestre de 2021.

## 7. ESTUDIO DE USABILIDAD

El objetivo del estudio de usabilidad es evaluar la experiencia del usuario del sitio web municipal, determinando el conjunto de atributos y factores que ayudan a medir qué fácil y amigable es la experiencia de navegación de las personas usuarias en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), midiendo distintos ítems relacionados con la navegación, tales como facilidad de localización de la información, facilidad de acceso al trámite, agilidad de la tramitación, entre otros.

Al objeto de medir la usabilidad la técnica empleada por decisión de la DGAC se ha determinado realizar un Cliente Misterioso.

Para organizar la recogida, se seleccionaron previamente varios trámites que permitieron evaluar tanto la información presentada a través de la web municipal, como la realización simulada de una gestión o trámite.

Los criterios de selección fueron los siguientes:

- 1- Trámites más demandados por la ciudadanía tales como empadronamiento
- 2- Trámites que pertenezcan a distintas áreas no relacionadas entre si

En el año 2022, la recogida se ha realizado en noviembre sobre las siguientes materias:

- Solicitud de tarjeta azul de transportes ([www.madrid.es/tarjetaazul](http://www.madrid.es/tarjetaazul)).
- La comunicación de avisos y peticiones sobre incidencias en la vía pública o el arbolado urbano (baches, fuentes, tapas de registro, etc.).
- La concertación de cita previa para realizar el empadronamiento ([www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)).
- La domiciliación del pago de un tributo.
- Reserva y pago de actividades deportivas.
- Evaluación del acceso a la gestión por personas con discapacidad.

Se adjunta en el [Anexo VI](#) el cuestionario empleado.

## 8. ANEXOS

### Anexo I Cuestionario OAC

#### Código oficina (listado)

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

#### Horario de la visita

AGENTE: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA

De 8:30 a 10 horas	
De 10 a 10:59 horas	
De 11 a 11:59 horas	
De 12 a 12:59 horas	
De 13 a 13:59 horas	
De 14 a 14:59 horas	
De 15 a 17:00 horas	

Buenos días/tardes, soy \_\_\_\_\_, agente de la empresa IDEARA Investigación, experta en de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 5 minutos.

Le recordamos que los datos facilitados están sujetos a secreto estadístico cumpliendo con las exigencias establecidas por la normativa vigente en materia de protección de datos: Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales (LOPDGDD). Los datos proporcionados son empleados exclusivamente para este estudio y su tratamiento será únicamente estadístico. Le agradecemos la colaboración que permitirá ofrecer un mejor servicio gracias a vuestra participación.

#### .0.- Codificar participación

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

No.....2 → FIN CUESTIONARIO

#### P.1.- ¿Podría confirmarme si acaba de realizar alguna gestión en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía?

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
 C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
**28002 Madrid**  
 T.: +34 91 588 13 75  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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)	98
No contesta (no leer)	99

P.2a En relación a su cita en la Oficina, ¿prefiere el sistema actual de cita previa, o el sistema anterior donde no era necesaria una solicitud previa de cita para la realización de cualquier trámite?

Con cita previa	1
Sin cita previa	2
No sabe (no leer)	98
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)	98
No contesta (no leer)	99

P.3.b ¿Le indicaron correctamente en el punto de información dónde realizar la gestión?

AGENTE: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No me hizo falta acudir a otro lugar, me solucionaron allí la consulta	3
No sabe	98
No contesta	99

P.4.- La gestión que ha venido a realizar es de carácter...

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Particular	1
Profesional	2
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.5.- ¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar?**

AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

**Codificar en la siguiente tabla (p 5a)**

Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	1
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	2
Padrón municipal (justificantes)	3
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	4
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	5
Sugerencias, reclamaciones	6
Información general	7
Registro	8
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	9
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	10
Identificación electrónica, firma electrónica	11
Trámites relativos al censo electoral	12
Solicitud de tarjeta azul	13
Madrid Central (Distrito centro)	14
Otros (especificar): ..... (14a)	15
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.6.a- Diría usted que la gestión ha sido resuelta...**

AGENTE: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA.

Totalmente	1	→ Pasar a P.7
Parcialmente	2	→ Pasar a P.6.b
No se resolvió	3	→ Pasar a P.6.b
No sabe (no leer)	98	→ Pasar a P.7
No contesta (no leer)	99	→ 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. AGENTE:**

**RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.**

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

**Codificar en la siguiente tabla (P.6.b1)**

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): ..... (6a)	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.**

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

	Muy Bajo	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alto	NS	NC
<b>HABLEMOS DE LAS INSTALACIONES</b>												
7.1. Orden y limpieza de la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.2. Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.3. Sistema de gestión de las colas de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.4. Claridad de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.5. Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
<b>HABLEMOS DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO</b>												
7.6. Amabilidad, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.7. Lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.8. Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
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	98
<b>HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS</b>												
7.10. Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.11. Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.12. Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.13. Tiempo total empleado en realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

7.14. Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.15 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.16 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

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

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Satisfacción global con funcionamiento de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.9.- ¿Podría decirme, por orden de prioridad, ¿cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

AGENTE: ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENTREVISTADA Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1.

---

(9a)

2.

---

(9b)

3.

---

(9c)

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

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

P.11- ¿En una escala de 0 a 10 donde 0 significa seguro que no la recomendaría y 10 seguro que si la recomendaría ¿Recomendaría esta oficina del Ayuntamiento de Madrid?

	Seguro que no	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Seguro que si	NS	NC
Recomendación de esta OAC	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**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 ( <i>no leer</i> )	98
No contesta ( <i>no leer</i> )	99

**P.13- Respecto a lo que usted esperaba, cómo calificaría su experiencia con la OAC en los siguientes aspectos**

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns	Nc
El trato recibido	5	4	3	2	1	98	99
Las instalaciones de la oficina	5	4	3	2	1	98	99
El tiempo empleado en la gestión	5	4	3	2	1	98	99
El proceso de tramitación	5	4	3	2	1	98	99
El resultado de la gestión	5	4	3	2	1	98	99

**P.14.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid?**

.....

.....

**P.15.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid?**

AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1
El Ayuntamiento de Madrid	2
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3
Una empresa privada	4
El Gobierno de España	5
Otros Ayuntamientos	6
Otros: _____ (7a)	7
NS/NC	99

**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.bNo                    2 → Pasar a P.17.a**P.16.b ¿Cuál/es? AGENTE:**  
MÚLTIPLE

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA

Por teléfono (010) → Pasar a P.16.c	1
Por Web municipal Madrid.es o sede electrónica → Pasar a P.16.c	2
Por Twitter, Facebook, mensajería instantánea, chat → Pasar a P.16.c	3
Otros (especificar) _____ (4a)	4
No sabe/contesta	99

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**P.16.c- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión de modo presencial y no ha elegido el teléfono 010 o la web municipal?**

**AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. NO LEER. 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: _____ (6a)	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)	98	→ Pasar a P.18.a
No contesta (no leer)	99	→ Pasar a P.18.a

#### P.17.b- ¿De qué Administración/es?

**RESPUESTA ESPONTÁNEA**

*Pasar a P.17.c excepto si P17.b=98 ó 99*

Otros ayuntamientos (especificar)..... (1a)	1	
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	2	
Dirección General de Tráfico	3	
Oficina de la Seguridad Social	4	
Oficina de empleo	5	
Oficina de tramitación DNI y pasaportes	6	
Otros (especificar)..... (7a)	7	
No sabe	98	→ Pasar a P.18.a
No contesta	99	→ Pasar a P.18.a

**P.17.c- Si compara con la atención recibida en ..... (el agente indica la administración que ha contestado el respondiente), diría usted que en las oficinas de Línea Madrid, le han atendido..... AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA**

Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	NS	NC
1	2	3	4	5	98	99
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**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)	99	→ Pasar a P.19

**P.18.b- Por favor, señale el tipo de su discapacidad**

AGENTE: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4
NS/NC	99

**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**

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

---

**P.19.- ¿Ha tenido alguna dificultad especial hoy en la oficina que no haya podido ser resuelta?**

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

---

**A TODOS**

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

**P.20.- Género**

Hombre	1
Mujer	2
Otros	3
NS/NC	99

**P.21.- ¿Podría decirme su edad?**

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
	9

**P.22.- Usted es de nacionalidad...**

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA. SI INDICA DOBLE NACIONALIDAD, CODIFICAR EN "ESPAÑOLA" (1)

Española	1
----------	---

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Extranjera de país miembro de la UE	2
Extranjera de país FUERA de la UE	3
No contesta	99

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

**28002 Madrid**

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500

**P.23.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

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

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

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupación por cuenta propia	1	Pasar a P.25
Ocupación por cuenta ajena	2	
Busca su primer empleo	3	
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	

**(SÓLO SI CÓDIGO 1 Ó 2 EN P.24)****P.25.- ¿En qué distrito o municipio trabaja?**

Arganzuela	1
Barajas	2
Carabanchel	3
Centro	4
Ciudad Lineal	5
Chamartín	6
Chamberí	7
Fuencarral-el Pardo	8
Hortaleza	9
Latina	10
Moncloa-Aravaca	11
Moratalaz	12
Retiro	13
Salamanca	14
San Blas	15
Tetuán	16
Usera	17
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicálvaro	20
Villaverde	21

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál? (22a)	22
No contesta	99

**A TODOS**

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

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

**P.27 ¿En caso de que Línea Madrid ofreciese un nuevo servicio, le gustaría participar en su diseño inicial?**

Sí	1
No	2
No contesta (no leer)	99

**Por último, exclusivamente a efectos de verificación de la encuesta, podrían contactar con usted. ¿Podría facilitarme su nombre y teléfono?**

Nombre del PERSONA ENTREVISTADA	
Teléfono del PERSONA ENTREVISTADA	

*Hemos finalizado la encuesta, ¿alguna cuestión que le gustaría añadir, propuesta de mejora o sugerencia?*

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo II Cuestionario 010

Buenos días/tardes, soy \_\_\_\_\_, agente de la empresa IDEARA Investigación, experta en 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. La selección se realiza de forma aleatoria entre todas las personas que han usado el servicio ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 5 minutos.

Le recordamos que los datos facilitados están sujetos a secreto estadístico cumpliendo con las exigencias establecidas por la normativa vigente en materia de protección de datos: Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales (LOPDGDD). Los datos proporcionados son empleados exclusivamente para este estudio y su tratamiento será únicamente estadístico. Asimismo, le informamos que la encuesta podrá ser grabada a efectos exclusivamente de verificación de la calidad de la recogida. Le agradecemos la colaboración que permitirá ofrecer un mejor servicio gracias a vuestra participación.

### P.0.- Codificar participación

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

No.....2 → FIN CUESTIONARIO

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

Por personas conocidas o familiares y/o compañeros/as de trabajo	1
Por anuncios	2
Por buscadores de Internet (Google, Yahoo, Bing, etc.)	3
Por la centralita del Ayuntamiento	4
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres,...)	5
Por el recibo de impuestos	6
Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid	7
Por otro servicio municipal (Oficina de Atención al Ciudadano, Junta de distrito, www.madrid.es...)	8
Por otro teléfono de información (11811,...)	9
Otro medio: Cuál _____ (10a)	10
No recuerda (no leer)	11
No sabe/ No contesta (no leer)	99

P. 2.- En los últimos 12 meses ¿Con qué frecuencia ha llamado al teléfono 010? (AGENTE: 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)	98
No contesta (no leer)	99

ENTRE LAS LLAMADAS QUE HA REALIZADO USTED RECENTEMENTE AL 010, SE HA SELECCIONADO UNA, EN LA QUE USTED REALIZÓ UNA GESTIÓN RELACIONADA CON (**Información procedente del Fichero de Contactos facilitado**):

---

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 Muy bajo y 10 Muy alto (AGENTE: LEA ÍTEMES Y RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA. RESPUESTA ÚNICA POR FILA)

	Muy bajo	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy alto	NS	NC	
<b>HABLEMOS DEL AGENTE TELEFÓNICO QUE LE ATENDIÓ</b>													
Amabilidad, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Cualificación y profesionalidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
<b>HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN</b>													
Número de intentos de llamada llamadas que tuvo que hacer para que le atendieran	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Tiempo de espera al teléfono desde que pudo contactar hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Tiempo total empleado en la llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Confidencialidad del teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4º planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

	Muy bajo	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy alto	NS	NC	
Gratuidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
El horario de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

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

Si	1
No	2
NS/NC	99

P.4.- Respecto a lo que usted esperaba, diría 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	99
El funcionamiento del sistema telefónico	5	4	3	2	1	99
El tiempo empleado en la gestión	5	4	3	2	1	99
La respuesta que le han dado	5	4	3	2	1	99

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 baja	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy alta	NS/NC	
Satisfacción global con el teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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

1. \_\_\_\_\_  
 2. \_\_\_\_\_  
 (7b)  
 3. \_\_\_\_\_  
 (7c)

(7a)

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

Una llamada	1
Dos llamadas	2
Tres llamadas	3
Cuatro o más llamadas	4
No recuerda (no leer)	5
No contesta (no leer)	99

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

Particular	1
Profesional	2
No contesta (no leer)	99

**P.10.a. - Diría que su gestión o consulta fue resuelta...**

(AGENTE: RESPUESTA ÚNICA)

Totalmente	1
Parcialmente	2
No se ha resuelto	3
No recuerda	4
No contesta (no leer)	99

AGENTE, 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. AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.**

Información facilitada errónea	1
Información facilitada incompleta	2
Gestión realizada erróneamente	3

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Información facilitada errónea	1
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?**  
**(AGENTE: LEER ITEMS Y CODIFICAR EN LA TABLA SIGUIENTE)**

	Si	No	NS/NC
Información General (Cultura, Deportes, Movilidad, Ocio, Servicios Sociales, Turismo, Transportes...)	1	2	99
Padrón municipal de habitantes (petición de certificado de empadronamiento, justificantes y volantes)	1	2	99
Avisos de incidencias en vía pública, medio ambiente y movilidad	1	2	99
Centros Abiertos (centros escolares abiertos en periodos vacacionales)	1	2	99
Gestión de cita previa	1	2	99
Comercio y Consumo (consulta sobre el estado de expediente de la OMIC)	1	2	99
Multas y sanciones de tráfico	1	2	99
Tributos Municipales	1	2	99
Servicio alquiler de bicicletas públicas (BICIMAD)	1	2	99
Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	1	2	99
Servicio de Teleasistencia	1	2	99
Sugerencias y Reclamaciones	1	2	99
Objetos perdidos	1	2	99
Madrid Central (Distrito Centro)	1	2	99

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

	Si	No	NS/NC
Tarjeta Azul	1	2	99

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

Si	4
Probablemente si	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

P.14.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa seguro que no la recomendaría y 10 seguro que si la recomendaría ¿Recomendaría el servicio del 010?

	Seguro que no	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Seguro que si	NS	NC
Recomendación del teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99	

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". (AGENTE: RESPUESTA ÚNICA)

	Nada útil	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy útil	NS/NC
Utilidad del servicio 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

**P.16.a ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid que no sea a través del 010? (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER)**

Sí	1	Pasar a P.16.b
No	2	Pasar a P.18
<b>P.16.b Especifique las que conozca (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)</b>		
Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial)		
madrid.es (página Web)		
Canales de redes sociales (Twitter, Facebook)		
Otros (especificar y anotar) _____ (4a)		
No sabe/No contesta		

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.16.a**

**P.17.- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión por teléfono? (AGENTE: 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: (5a)	5
No sabe	98
No contesta	99

**A TODOS**

**P.18.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona el teléfono 010 de Línea Madrid? (AGENTE: 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	99

**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?**

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**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?**

Sí	1	Pasar a P.19.b
No	2	Pasar a P.20
NS/NC	99	Pasar a P.20

**P.19.b ¿Cuál/es?**  
*RESPUESTA ESPONTÁNEA*

012	1
060	2
El de otros ayuntamientos (especificar) (3a)	3
Otros no municipales (especificar 4a)	4
No recuerda	5
No contesta	99

**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... AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA**

Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	NS/NC
5	4	3	2	1	9
5	4	3	2	1	9
5	4	3	2	1	9
5	4	3	2	1	9

#### A TODOS

**P.20.- El 010 de Línea Madrid ofrece la posibilidad de responderle en un plazo máximo de 48 horas en el caso de que su consulta no pueda responderse de forma inmediata. ¿Conocía usted este servicio?**

Si	1
No	2
NS/NC	99

#### A TODOS

**PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN**

**21.- Género**

Hombre	1
Mujer	2

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Otros	3
NS/NC	99

**P.22.- ¿Podría decirme su edad?**

AGENTE: 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	99

**P.23.- Usted es de nacionalidad...**

AGENTE: 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	99

**P.24.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

AGENTE, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

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

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

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupación por cuenta propia	1
Ocupación por cuenta ajena	2
Busca su primer empleo	3
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

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

Arganzuela	1
------------	---

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

**P.27a- 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? AGENTE: SI LA PERSONA ENTREVISTADA NO ENTIENDE "DISCAPACIDAD RECONOCIDA", INDICARLE QUE SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.**

Sí	1	Pasar a P.27.b
No	2	Pasar a P.29
No contesta (no leer)	99	Pasar a P.29

**P.27.b- Por favor, señale el tipo de su discapacidad AGENTE: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL**

Física	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4
NS/NC	99

**P.28.- Si ha tenido alguna dificultad derivada de su discapacidad para realizar su gestión a través del teléfono 010, indique cuál ha sido el motivo. AGENTE: PREGUNTA ABIERTA, ANOTAR LITERALMENTE LA RESPUESTA, EN EL CASO DE QUE NO HAYA TENIDO NINGUNA DIFICULTAD, CONSIGNAR NINGUNA**

---

---

**P.29 Por último, ¿En caso de que Línea Madrid ofreciese un nuevo servicio, le gustaría participar en su diseño inicial?**

Sí	1	P.29 a En este caso, confirme sus datos de contacto _____
No	2	
No contesta (no leer)	99	

*Hemos finalizado la encuesta, ¿alguna cuestión que le gustaría añadir, alguna mejora o sugerencia?*

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo III Cuestionario madrid.es

Buenos días/tardes, soy \_\_\_\_\_, agente de la empresa IDEARA Investigación, experta en de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través de la utilización de la página web municipal [madrid.es](http://madrid.es) con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 5 minutos.

Le recordamos que los datos facilitados están sujetos a secreto estadístico cumpliendo con las exigencias establecidas por la normativa vigente en materia de protección de datos: Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales (LOPDGDD). Los datos proporcionados son empleados exclusivamente para este estudio y su tratamiento será únicamente estadístico. Asimismo, le informamos que la encuesta podrá ser grabada a efectos exclusivamente de verificación de la calidad de la recogida. Le agradecemos la colaboración que permitirá ofrecer un mejor servicio gracias a vuestra participación.

#### P.0.- Codificar participación

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

No ..... 2 → FIN CUESTIONARIO

#### P.1.- ¿Podría confirmarme si ha visitado usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 6 meses?

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

#### P.2.- ¿Cómo ha conocido la existencia de esta web? (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER, CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Por personas conocidas, familiares y/o compañeros de trabajo	1
Por anuncios en medios de comunicación	2
Por la web de organismos oficiales (Administración del Estado, Comunidad de Madrid)	3
Por otras webs de la ciudad (EMT; Empresa Municipal de la Vivienda etc.)	4
Buscadores de Internet (Google, Yahoo, Bing, etc.)	5
Por folletos, recibos, cartas o campañas municipales	6
Porque trabajo en el Ayuntamiento, Comunidad de Madrid u otra administración	7
Por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía o Junta de Distrito, teléfono 010)	8
Otro medio: Cuál _____ (9a)	9
No recuerda (no leer)	10
No sabe/ No contesta (no leer)	99

#### P.3 ¿Con qué frecuencia suele acceder a la web municipal? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA

Diariamente	1
Dos o tres veces o por semana	2
Una vez a la semana	3
Una vez al mes	4
Varias veces al año	5
Ocasionalmente	6
Ha sido la primera vez	7

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

NS/NC

99

**P.4- A través de qué dispositivo suele acceder a la web municipal? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN MÚLTIPLE, OBLIGATORIA**

Ordenador	1
Smartphone	2
Tableta	3
Otro dispositivo	4
NS/NC	99

**P.5- Su visita a la web suele ser principalmente de carácter AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Particular	1
Profesional (empresas o autónomos/as)	2

**P.6 Respecto a su última visita a la web municipal ¿Recuerda para qué fue? (si hizo ambas, priorizar la gestión) AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Búsqueda de información	1	Pasar a P.7a
Realizar trámites	2	Pasar a P.7b

**P.7 Y más concretamente, ¿qué motivó, principalmente, su última visita a la web municipal? ¿Buscó información o hizo alguna gestión? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA.**

	P.7a INFORMACIÓN (Pasar a P.8a)	P.7b GESTIÓN (Pasar a P.8a)
El Ayuntamiento y su organización	1	1
Normativa municipal	2	2
La ciudad, sus distritos y sus equipamientos	3	3
Agenda cultural y de ocio	4	4
Deportes	5	5
Urbanismo y vivienda	6	6
Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales	7	7
Padrón	8	8
Educación	9	9
Igualdad y diversidad	10	10
Oposiciones y empleo	11	11
Medio ambiente, contaminación. Limpieza	12	12
Impuestos. Multas	13	13
Aparcamientos, tráfico y transportes	14	14
Economía y emprendimiento	15	15
Consumo y comercio	16	16
Bibliotecas	17	17
Monumentos y patrimonio cultural	18	18
Consulta o descarga de conjuntos de datos	19	19
Información pública en la gestión del Ayuntamiento (transparencia)	20	20

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Otro tema (especificar): \_\_\_\_\_  
(21a)

21

21

**P.8a Por favor, valore en qué medida encontró la información que buscaba AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Totalmente	1	→ Pasar a P.10
Parcialmente	2	→ Pasar a P.9a
No se resolvió	3	→ Pasar a P.9a
No recuerda	4	→ Pasar a P.10
No sabe ( <i>no leer</i> )	98	→ Pasar a P.10
No contesta ( <i>no leer</i> )	99	→ Pasar a P.10

**P.8b Por favor, valore en qué medida con éxito la gestión electrónica que motivó su visita a la web AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Totalmente	1	→ Pasar a P.10
Parcialmente	2	→ Pasar a P.9b
No se resolvió	3	→ Pasar a P.9b
No recuerda	4	→ Pasar a P.10
No sabe ( <i>no leer</i> )	98	→ Pasar a P.10
No contesta ( <i>no leer</i> )	99	→ Pasar a P.10

**P.9a Indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos por los que no pudo informarse correctamente. AGENTE PREGUNTA ABIERTA, CONSIGNAR EN P9.a1)**

Codificar en la siguiente tabla (P9.a1) y PASAR A 10a

Información errónea o desactualizada	1
Información incompleta	2
Información difícil de entender	3
No ha encontrado la información	4
Fallos en el sistema informático	5
Otros	6
No sabe	98
No contesta	99

**P.9b Indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos por los que no pudo realizar la gestión. AGENTE PREGUNTA ABIERTA, CONSIGNAR EN P9.b1)**

Codificar en la siguiente tabla (P9.b1) Y PASAR A 10b

No ha encontrado la gestión	1
No pude firmarla electrónicamente	2
Fallos en el formulario a cumplimentar	3
Fallos en el sistema al adjuntar la documentación	4
Gestión realizada erróneamente	5
Gestión excesivamente larga y compleja	6
Fallos en el sistema informático del Ayuntamiento	7
Otros	8
No sabe	98
No contesta	99

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

P.10a- 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 bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Diseño de la página de inicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Funcionamiento del buscador interno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Enlaces claramente identificables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Claridad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Información correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Actualización de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Utilidad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Formas de contacto con el Ayuntamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.10b- Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación a la consulta y realización de gestiones por la web. Siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Sencillez en la realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Utilidad de los trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Resolución de trámites en tiempo real	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Seguridad en la realización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

#### A TODOS

P.10c1- ¿Conoce el Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid?

Si	1	→ Pasar a P10c2
No	2	→ Pasar a P.11
NS/NC	99	→ Pasar a P.11

P.10c2- Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con la utilidad de los datos que se ofrece en formato reutilizable, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Utilidad de los datos descargados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.11- Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción global con la web municipal, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Satisfacción global con la web municipal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.12.- ¿Podría decirme, por orden de prioridad, ¿cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

AGENTE: ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENTREVISTADA Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1. \_\_\_\_\_

(12a)

2. \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

(12b)

3. \_\_\_\_\_

(12c)

**P 13.- Respecto a lo que usted esperaba, ¿podría decirme cómo calificaría su experiencia con la web municipal en los siguientes aspectos?**

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns	Nc
Apariencia de la web	5	4	3	2	1	98	99
Claridad en la navegación	5	4	3	2	1	98	99
Buscador en la web	5	4	3	2	1	98	99
Utilidad en la información	5	4	3	2	1	98	99
Número de gestiones y/o trámites que se pueden realizar a través de la web	5	4	3	2	1	98	99

**P.14- En relación con el año anterior, cree que la web municipal del Ayuntamiento de Madrid actualmente es**

Mucho mejor	5
Algo mejor	4
Igual	3
Algo peor	2
Mucho peor	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.15- Por favor, valore de 0 a 10, la utilidad del servicio prestado por la web municipal, siendo 0 muy baja y 10 muy alta.**

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Utilidad del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

**P.16a- Si tuviera que buscar información, ¿volvería a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? SOLO PARA LOS QUE BUSCAN INFORMACIÓN (P7a)**

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.16b- Si tuviera que realizar una gestión, ¿volvería a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? SOLO PARA LOS QUE HAN REALIZADO UNA GESTIÓN (P7b)**

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.17- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa seguro que no la recomendaría y 10 seguro que si la recomendaría ¿Recomendaría la web del Ayuntamiento de Madrid?**

	Seguro	..	..	..	..	..	..	..	..	Seguro	NS	NC

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

	que no									que si			
Recomendación del portal web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

**P.18a- ¿Qué otro servicio le gustaría que ofreciese la web municipal? RESPUESTA OPCIONAL**

P.18b- ¿Alguna sugerencia o propuesta de mejora? RESPUESTA OPCIONAL

For more information about the study, please contact Dr. [REDACTED] at [REDACTED].

**P.19.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona la web municipal? AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA**

La Comunidad de Madrid	1
El Ayuntamiento de Madrid	2
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3
Una empresa privada	4
El Gobierno de España	5
Otros Ayuntamientos	6
Otros: _____ (7a)	7
NS/NC	99

**P.20- ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, diferente a la de la web municipal?**

Sí → Pasar a P.21

No 2 → Pasar a P.22

P.21.-¿Qué otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado? AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA- RESPUESTA MÚLTIPLE

Por Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid	1
Por teléfono (010)	2
Por Twitter, Facebook, mensajería instantánea, chat	3
Otros (especificar) _____ (4a)	4
No sabe/contesta	99

**P.22- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión o búsqueda de información a través de la web municipal?**

**AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA NO LEER RESPUESTA MÚLTIPLE**

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Porque la web está disponible 24 horas	5
Otros: especificar: _____ (6a)	6
No sabe	8
No contesta	9

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



Línea **madrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

P.23- ¿En los últimos 6 meses, ¿ha utilizado alguna web de otros organismos públicos distintos al Ayuntamiento?

Sí

1 → Pasar a P.24a

No

2 → Pasar a P.25

**P.24a-Concretamente ¿De qué Administración/es?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA

*Pasar a P.24b.c excepto si P24=98 ó 99*

La web de la Comunidad de Madrid (madrid.org)	1
La web del Ministerio de Hacienda ( <a href="https://www.hacienda.gob.es/">https://www.hacienda.gob.es/</a> )	2
La web de la Agencia Tributaria (AEAT.es)	3
Dirección General de Tráfico (dgt.es)	4
Oficina de la Seguridad Social (seg-social.es)	5
Otros (especificar)..... (6a)	6
No sabe	98
No contesta	99

→ Pasar a P.25

**P.24b- Si compara esta web (....) con la de Línea Madrid, diría que la de Línea Madrid es.... AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA**

Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	NS	NC
1	2	3	4	5	98	99
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9

P.25- 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.26
No	2	→ Pasar a P.28
No contesta (no leer)	99	→ Pasar a P.28

P.26 Por favor, señale el tipo de su discapacidad AGENTE: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4
NS/NC	99

P.27- Si ha tenido alguna dificultad derivada de su discapacidad para realizar su gestión a través de la web, indique cuál ha sido el motivo

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

**A TODOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4º planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 13 75  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN**

**P.28.- Género**

Hombre	1
Mujer	2
Otros	3
NS/NC	99

**P.29.- ¿Podría decirme su edad?**

AGENTE: 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.30.- Usted es de nacionalidad...**

AGENTE: 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	99

**P.31.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

AGENTE, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

**Codificar en la siguiente tabla (31 a)**

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

**P.32.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupación por cuenta propia	1
Ocupación por cuenta ajena	2
Busca su primer empleo	3
Sin empleo y ya ha trabajado antes	4
Jubilación, pensionista, retiro	5
Realiza trabajo no remunerado	6
Estudiante	7
Labores domésticas	8

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Otra situación	9
No contesta (no leer)	99

**P.33- ¿En qué distrito o municipio reside?**

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

*Hemos finalizado la encuesta, ¿alguna cuestión que le gustaría añadir?*

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo IV Cuestionario Cliente Misterioso



vicealcaldía  
área delegada de  
coordinación territorial,  
transparencia y  
participación ciudadana

Dirección General de Atención  
a la Ciudadanía  
Líneamadrid

## Cliente Misterioso en Línea Madrid 2022

FICHA ACTIVIDAD CLIENTE MISTERIOSO																													
OAC																													
FECHA																													
HORA																													
CONDICIONES DE ENTORNO DE LA OFICINA																													
ACCESO A LA OFICINA Y RECEPCIÓN																													
CONDICIONES GENERALES DE LA SALA																													
CONDICIONES DEL PUESTO DE ATENCIÓN																													
CONDICIONES DE LA ATENCIÓN REALIZADA POR LA GESTORA																													
CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN APORTADA	<p>Las dos áreas objeto del estudio son TEPMR y gestión de cl@ve. Se ha presentado en la OAC la situación de una persona mayor (madre de la persona que acude a la oficina) con dificultades de movilidad, para la que se han realizado solicitudes de valoración de dependencia y discapacidad por parte de la Comunidad de Madrid, pero que aún no han sido resueltas.</p> <p>Se indican las cuestiones planteadas y la información recibida</p> <table border="1"> <tr> <td>¿Puede solicitarse TEPMR para la persona mayor en este momento?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿TEPMR tiene caducidad?</td><td></td></tr> <tr> <td>Plazo para renovación</td><td></td></tr> <tr> <td>¿Dónde se solicita?</td><td></td></tr> <tr> <td>Documentación a presentar</td><td></td></tr> <tr> <td>¿Se puede solicitar por internet?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿La persona mayor puede solicitar cl@ve y para qué sirve?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿Dónde se puede aparcar con TEPMR?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿Hay que pagar por estacionar?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿Con TEPMR, hay que solicitar permisos para acceder a zonas de bajas emisiones de Madrid? ¿Dónde?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿El uso de la tarjeta estará asignado a un vehículo exclusivo?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿Cómo solicitar espacio reservado para PMR cerca de su domicilio?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿TEPMR es de uso exclusivo para municipio de Madrid?</td><td></td></tr> <tr> <td>¿Tiene derecho a otras prestaciones?</td><td></td></tr> </table>	¿Puede solicitarse TEPMR para la persona mayor en este momento?		¿TEPMR tiene caducidad?		Plazo para renovación		¿Dónde se solicita?		Documentación a presentar		¿Se puede solicitar por internet?		¿La persona mayor puede solicitar cl@ve y para qué sirve?		¿Dónde se puede aparcar con TEPMR?		¿Hay que pagar por estacionar?		¿Con TEPMR, hay que solicitar permisos para acceder a zonas de bajas emisiones de Madrid? ¿Dónde?		¿El uso de la tarjeta estará asignado a un vehículo exclusivo?		¿Cómo solicitar espacio reservado para PMR cerca de su domicilio?		¿TEPMR es de uso exclusivo para municipio de Madrid?		¿Tiene derecho a otras prestaciones?	
¿Puede solicitarse TEPMR para la persona mayor en este momento?																													
¿TEPMR tiene caducidad?																													
Plazo para renovación																													
¿Dónde se solicita?																													
Documentación a presentar																													
¿Se puede solicitar por internet?																													
¿La persona mayor puede solicitar cl@ve y para qué sirve?																													
¿Dónde se puede aparcar con TEPMR?																													
¿Hay que pagar por estacionar?																													
¿Con TEPMR, hay que solicitar permisos para acceder a zonas de bajas emisiones de Madrid? ¿Dónde?																													
¿El uso de la tarjeta estará asignado a un vehículo exclusivo?																													
¿Cómo solicitar espacio reservado para PMR cerca de su domicilio?																													
¿TEPMR es de uso exclusivo para municipio de Madrid?																													
¿Tiene derecho a otras prestaciones?																													
HABILIDADES EN GESTIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN: fluidez/agilidad, seguridad, claridad																													
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA																													
VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES																													

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

---

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA  
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
**28002 Madrid**  
T.: +34 91 588 13 75  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Línea**madrid****

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500

## Anexo V Guión de satisfacción de Colaboradores necesarios

### 1. Introducción (5 minutos)

**Objetivo:** *Explicar la metodología de la entrevista y hacer que los participantes se sientan cómodos.*

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para IDEARA Investigación., la empresa de investigación social adjudicataria del servicio “*Estudios de satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid*”. Uno de estos estudios es la colaboración establecida entre unidades municipales para la información y prestación de servicios a la ciudadanía. El objetivo de esta dinámica es analizar el servicio prestado desde la Dirección General de Atención a la Ciudadanía al resto de Áreas, y la propuesta de mejoras.

El grupo tendrá una **duración aproximada de 90 minutos**.

No existen respuestas correctas o incorrectas, cualquier información que nos faciliten se tratará de forma **confidencial** de acuerdo con el “Reglamento General de Protección de Datos” de 2018, y se presentará de manera **agregada** con los comentarios de otros participantes como usted. Además, tienen derecho a negarse a responder a cualquier pregunta o a retirarse del estudio en el momento en que lo deseen.

La reunión **se grabará en audio** únicamente con fines internos para el análisis de la información. La información obtenida no será cedida y solo será usada para el estudio en cuestión.

Muchas gracias por su participación en nombre de Línea Madrid.

## 2. Presentaciones y Uso actual de Línea Madrid (40 minutos)

**Objetivo:** Romper el hielo, conocer el uso que cada departamento hace de LM.

Hacer ronda para que los participantes se presenten brevemente:

- Nombre, departamento en el que trabajan y tareas asociadas a su puesto de trabajo.

**Primero me gustaría hablar de LM,** Dirección General de Atención a la ciudadanía, y de las interacciones que tenéis con ellos en general.

**Nota al moderador:** El objetivo es que de forma espontánea mencionen los usos que hacen del servicio y del portal de LM. Prestar atención a las diferencias existentes en función del departamento en el que el participante trabaje.

- ¿En qué momentos o situaciones contactáis o interactuáis con LM, bien sea solicitando algún tipo de servicio o entrando en su portal web? Ponedme ejemplos. *Discurso espontáneo*
- ¿Habéis interactuado para poner en marcha algún servicio o para publicar algún contenido en el portal web?

**En concreto para los usos de LM como organización para colaborar en la implantación y prestación de un servicio:**

- ¿Para qué utilizáis los servicios de LM?
- ¿Con qué frecuencia soléis utilizar estos servicios?
- ¿Os resultan útiles? Sí / No. Motivos
- ¿Cuál de todos los servicios os resulta más útil? ¿Por qué?
- ¿Y el menos útil? ¿Por qué?
- En general, ¿qué es lo que más os gusta de los servicios que ofrece Línea Madrid? ¿Qué es lo que más destacaríais en positivo? ¿Por qué?
- ¿Y lo que menos os gusta? Motivos

**Nota al moderador:** No dejar que los participantes se dejen llevar por lo negativo. Esto se retomará en las secciones de necesidades no cubiertas y de sugerencias de mejora.

**En concreto para el Portal:**

- ¿Para qué soléis contactar con los responsables del Portal Institucional?
- ¿Qué tipo de información o acción necesitáis que hagan desde el portal?
- ¿Hay alguna sección o apartado en el que solicitéis más veces algún tipo de ayuda? ¿Por qué?
- ¿Algún apartado que en vuestro departamento resulte de más utilidad que otro de cara al ciudadano? ¿Por qué razón?
- ¿Hay algún apartado o sección que resulte menos útil en el contexto de vuestro departamento? ¿Cuál/es? ¿Por qué?
- ¿Podría hacerse algo en ese apartado para que resultase más útil?
- En general ¿qué diríais que es lo que más os gusta del servicio a nivel interno que os ofrece el portal de Línea Madrid? ¿Qué es lo que más destacaríais en positivo? ¿Por qué?
- ¿Y lo que menos os gusta? Motivos.

**Nota al moderador:** No dejar que los participantes se dejen llevar por lo negativo. Esto se retomará en las secciones de necesidades no cubiertas y de sugerencias de mejora.

### 3. Valoración de la cobertura en cuanto a necesidades por parte del servicio / portal de Línea Madrid (25 minutos)

**Objetivo:** Ver hasta qué punto LM ha cubierto las expectativas y necesidades de cada colaborador necesario.

Antes habéis comentado sobre la relación que tenéis con LM :

- En estas interacciones que habéis tenido con LM, ¿cómo han respondido los servicios centrales de la DG?
- ¿Creéis que han tenido una **buenas respuesta**? Sí / No. Motivos
- ¿Esto ha ocurrido siempre / a veces / nunca? Motivos
- La respuesta de LM ¿ha sido generalmente **proactiva o más bien reactiva**? Dejar discurso libre para que relaten lo ocurrido.
- ¿Cómo valoráis la **orientación y el apoyo** que habéis recibido para la puesta en marcha de un servicio y para la publicación de un espacio o un contenido? Motivos.
- En el caso del portal y en cuestiones de **contenidos web**
  - ¿Cómo se valora la **prestación del servicio**?
  - ¿Cómo valoráis el **tiempo requerido para la publicación** del contenido?
  - ¿Y las **comunicaciones** mantenidas? ¿Han sido suficientes? ¿Hubiera preferido menos/más?
  - ¿Qué **formato** habéis utilizado? ¿Correo/reuniones presenciales/por Teams ¿Cuál creéis que hubiera sido preferible?
  - ¿Qué os parecen las **sugerencias de mejora propuestas desde el servicio web**?
- Al final, ¿diríais que **se cubren bien vuestras necesidades** en cuanto al funcionamiento, servicios, contenidos, etc. actuales de LM? Sí / No. Motivos.
- En general ¿cómo de satisfechos diríais que estáis con los protocolos por los que se rige LM? (P. ej. si se les pide llenar formularios complejos para solicitar una incorporación de un trámite)
  - ¿Diríais que se trata de procesos de puesta en marcha ágiles? Sí / No. Motivos
  - ¿Son procesos fáciles? Sí / No. Motivos.

### 4. Sugerencias de mejora (20 minutos)

**Objetivo:** Proponer vías de mejora y desarrollo para LM.

- En general ¿qué **papel** creéis que **desempeñan** los servicios y el portal de LM que hemos comentado en vuestra toma de decisiones y opiniones? ¿Por qué lo decís?
- ¿Qué **aportan** el servicio y/o el portal de LM a vuestros respectivos departamentos?
- ¿Hasta qué punto **han contribuido a la mejora** del servicio que presta vuestro propio departamento? ¿Por qué lo decís?
- ¿Las aportaciones de LM han servido de alguna forma para que **cambiéis procedimientos o forma de hacer** las cosas? Sí / No. Motivos.
- ¿Ha servido LM de alguna forma para la puesta en marcha de los servicios de vuestros departamentos? En caso afirmativo, ¿en qué sentido?
- ¿Cómo de útil es, en definitiva, LM para la mejora del servicio de vuestros respectivos departamentos?

## En el futuro próximo:

- De cara al futuro, ¿os gustaría que LM os aportara algo más?

**Nota al moderador:** En ese punto permitir cierta flexibilidad a los participantes para que expongan sus sugerencias de mejora individuales en base a las necesidades que cada departamento a los que pertenecen respectivamente tenga

- ¿Qué más podría ofreceros LM que no esté ofreciendo actualmente tanto desde la perspectiva del servicio que ofrece como desde el portal?
  - Para cada servicio mencionado / cuestión relativa al portal:
  - ¿Cómo podría ofrecerse dicho servicio? *Discurso espontáneo de ideas que surjan naturalmente*
  - ¿De qué os serviría o para qué lo usaríais?
  - ¿Qué aportaría?
  - ¿A quién le aportaría?: A vuestro departamento, a vosotros como trabajadores, al ciudadano...
  - ¿Dónde se notaría el impacto de esa mejora concreta?
  - ¿Cómo os gustaría usar / acceder a ese servicio o extra del portal?

Agradecimiento por la participación **y cierre.**

**Anexo VI Cuestionario de usabilidad**

EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN	FÁCIL	CON DIFICULTADES	DIFÍCIL
Localización de la Información solicitada			
Grado de control por parte del usuario/a			
Sencillez en la realización de los trámites			
Resolución de los trámites en tiempo real			
Facilidad de resolución de la gestión			
Enlaces claramente identificables			
Formas de contacto con el Ayuntamiento			
Utilidad del buscador interno			