

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LÍNEA MADRID (CIUDADANOS/AS Y PERSONAL FUNCIONARIO)

MODELO INTEGRADO DE EVALUACIÓN

20/02/2019

<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>1.1 ¿Qué es Línea Madrid?</u>	3
<u>1.2 Objetivos de Línea Madrid</u>	4
<u>1.3 Canales de información</u>	5
<u>1.4 Objetivos de la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as de Línea Madrid</u>	5
<u>2. FICHA TÉCNICA</u>	5
<u>2.1 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs)</u>	9
<u>2.2 Teléfono de atención a la ciudadanía 010</u>	11
<u>2.3 Web www.madrid.es</u>	12
<u>2.5 Cliente misterioso</u>	14
<u>2.6 Clima laboral</u>	16
<u>3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO</u>	20
<u>3.1 Análisis agregado del servicio ofrecido por Línea Madrid</u>	20
<u>3.2 Análisis horizontal por servicios</u>	22
<u>3.3 Análisis vertical de canal</u>	23
<u>4. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO Y MODELO SERPERF</u>	25
<u>4.1 Concepto de calidad de servicio</u>	25
<u>4.2 Modelo SERPERF</u>	26
<u>4.2.1. Definición del modelo SERVPERF</u>	26
<u>4.2.2. Elección del modelo SERVPERF</u>	26
<u>CANAL PRESENCIAL: LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</u>	26
<u>CANAL TELEFÓNICO: EL TELÉFONO 010</u>	27

<u>CANAL TELEMÁTICO: LA WE WWW.MADRID.ES</u>	28
<u>5. MAPAS DE POSICIONAMIENTO</u>	31
<u>6. BENCHMARK (COMPARATIVAS CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES)</u>	36
<u>ANEXOS</u>	37
<u>Anexo I</u>	38
<u>Cuestionarios para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía</u>	38
<u>Anexo II</u>	53
<u>Cuestionarios para el servicio telefónico 010</u>	53
<u>Anexo III</u>	64
<u>Cuestionarios www.madrid.es</u>	64
<u>Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2015</u>	65
<u>Anexo IV</u>	78
<u>Cuestionario para el personal funcionario</u>	78
<u>(clima laboral)</u>	78
<u>Anexo V</u>	89
<u>Cuestionario para la aplicación de la técnica del Cliente Misterioso</u>	89
<u>Anexo VI</u>	111
<u>Cuestionario de satisfacción de “cliente interno”</u>	111
<u>Anexo VII</u>	115
<u>Encuesta de Twitter</u>	115
<u>Encuesta de satisfacción del perfil @Lineamadrid</u>	116

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, que ofrece información y gestiones a la ciudadanía a través del teléfono y el telemático se presta 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](https://twitter.com/lineamadrid).

Pero 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: http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania?vgnextfmt=default&vgnextchannel=b25cb993602c4310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&WT.ac=Atencion_a_la_Ciudadania

Línea Madrid dispone del certificado de excelencia Europea EFQM 500+, tras auditoría realizada por AEVAL en marzo de 2015. El sello ha sido renovado el 24 de julio de 2018.

1.2 Objetivos de Línea Madrid

Los principales objetivos que determinan la estrategia 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 tres oficinas auxiliares).
- Telefónico: teléfono 010-Línea Madrid.
- Telemático: sitio web www.madrid.es y cuenta en la red social Twitter [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid).

1.4 Objetivos de la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as de Línea Madrid

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía realiza anualmente estudios para medir de modo integrado la satisfacción de usuarios (ciudadanía y personal funcionario) de los distintos canales de atención de Línea Madrid (el canal presencial a través de las Oficinas de Atención a la ciudadanía, el canal telefónico a través del teléfono 010 y el canal telemático a través del sitio web www.madrid.es y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)), así como de distintos servicios prestados mediante tales canales (como el de solicitud de plaza en "centros abiertos en inglés", la información urbanística, la obtención de justificantes de empadronamiento, 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 sobre pasando sus expectativas, así como la calidad general del servicio.

2. FICHA TÉCNICA

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

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:

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid

 @ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

	Técnica recogida de información	de Periodicidad	Tipo de muestreo	Tamaño muestral total	Error muestral total	Variables Satisfacción	Variables Expectativas
Canal presencial. Encuesta Oficinas (OAC)	Presencial	Anual (Satisfacción)	Aleatorio sistemático	4.520 (Satisfacción)	± 1,49 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$)	25	2
Canal telefónico. Encuesta 010	Telefónica	Anual (Satisfacción)	Aleatorio simple (satisfacción) Estratificado por cuotas. Aleatorio simple en la última etapa (expectativas)	2.004 (Satisfacción)	± 2,23 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$)	26	2
Canal telemático. Encuesta www.madrid.es	Telefónica	Anual (Satisfacción)	Aleatorio simple	2.005 (Satisfacción)	± 2,23 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$)	24	3

	Técnica de recogida de información	de Periodicidad	Tipo de muestreo	Tamaño muestral total	Error muestral total	Variables Satisfacción	Variables Expectativas
Cliente misterioso	Personal y telefónica	Anual		8 interacciones	-	-	-
Estudio sobre personal funcionario (<i>clima laboral</i>)	Cuestionario <i>online</i> autocumplimentado	Anual		Tasa de respuesta (universo de 354 personas)	En función de la tasa de respuesta	76	-
Estudios comparativos (Benchmarking)	Benchmarking cooperativo y secundario	Anual				-	-
Encuesta de satisfacción a cliente interno	Cuestionario online autocumplimentado Universo aproximado de 150 personas.	Anual		Tasa de respuesta		26	



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 (OACs)

Universo y muestra

Para analizar la satisfacción de los/as usuarios/as de las OACs se realizarán encuestas a usuario/as reales de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid.

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 los/as usuarios/as de las diferentes oficinas.

En la edición de 2018, el cuestionario de satisfacción ha estado constituido por 47 variables (de las cuales 8 son de carácter sociodemográfico).

En el [Anexo I](#) se incluye el cuestionario utilizado en 2018 en la recogida de información correspondiente a usuarios de las OACs.

Técnica de recogida de información

Las entrevistas de percepciones se deben realizar en todo caso 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 los entrevistados (usuario/as reales) se debe realizar aleatoriamente entre el universo correspondiente. La selección de las personas entrevistadas se

realizará aleatoriamente entre las que salgan de las diferentes Oficinas de Atención a la ciudadanía, tanto principales como auxiliares¹.

En la selección de los/as usuarios/as de cada una de las OACs se aplicarán cuotas proporcionales a la afluencia de usuario/as en función de dos variables: día de la semana y franja horaria (se han considerado tres intervalos horarios: de 9 a 11 horas, de 11 a 14 y de 14 a 17). El cálculo de estas cuotas se realizará en función de las cifras de afluencias de usuario/as del trimestre del que se tengan datos más cercano a la realización del trabajo de campo, con el objetivo de tener una fotografía de la afluencia de ciudadano/as lo más actualizada posible.

Para asegurar que realmente las personas entrevistadas son receptoras del servicio ofrecido por las OACs 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 serán los recogidos en el cuadro del apartado 2 de este documento "Ficha técnica".

Se establecerá un mínimo proporcional de 100 encuestas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. La ponderación de los resultados se realizará de acuerdo a los datos reales de afluencia en el periodo que se determine. Esta información será facilitada por la Dirección General de Calidad y Atención a la ciudadanía.

Con la elección de este tipo de distribución muestral, incluso las Oficinas con menor afluencia de usuarios (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 los/as usuarios/as de las mismas.

Fechas de realización del trabajo de campo

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

¹ Aravaca, El Pardo y Valverde.

A efectos informativos, en el año 2018 el trabajo de campo se realizó entre el 15 de octubre y el 23 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 los/as usuarios/as del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid (satisfacción).

Instrumento de recogida de información

Como instrumento de recogida de información se propone un cuestionario de satisfacción estandarizado del servicio 010. En la edición de 2018, el cuestionario de satisfacción ha estado constituido por 54 variables (de las cuales 8 son de carácter sociodemográfico).

En el [Anexo II](#) se incluye el cuestionario utilizado en 2018 en la recogida de información correspondiente a usuarios reales del teléfono 010.

Técnica de recogida de información

La técnica de recogida de información a utilizar, para la encuestación a usuarios reales del teléfono 010 de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, deberá ser telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview)

Método de selección de la muestra

La selección del tipo de entrevistados (usuarios reales) se realizará aleatoriamente entre el universo correspondiente. A continuación, se detallan las peculiaridades de los métodos en función del *target*:

- ✓ Usuarios reales. En el caso de los/as usuarios/as del servicio telefónico 010 del Ayuntamiento de Madrid, se procederá a su selección extrayéndolos aleatoriamente de la base de datos de usuarios del servicio facilitada por la

propia Dirección General de Atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid.

El proceso efectuado para llevar a cabo la selección aleatoria de los/as usuarios/as del canal telefónico de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid será el siguiente:

1. Vinculación de cada uno de los registros que forman la base de datos de usuarios 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 los/as usuarios/as 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 proceder a su contactación.

Tamaño y error muestral

El tamaño muestral y el error muestral serán 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 realizará en el cuarto trimestre del año en cuestión. A efectos informativos, en el año 2018 el trabajo de campo se realizó entre octubre y noviembre.

2.3 Web www.madrid.es

Universo y Muestra

Para evaluar el canal telemático de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid se diseñará una muestra seleccionada aleatoriamente del universo compuesto por los/as usuarios/as de la web www.madrid.es.

Instrumento de recogida de información

Como instrumentos de recogida de información se diseñará un cuestionario estandarizado, que recogerá las percepciones de los/as usuarios/as que han visitado la Web madrid.es. En 2018, el cuestionario de satisfacción ha estado formado por 48 variables (6 de carácter sociodemográfico).

En el [Anexo III](#) se incluye el cuestionario utilizado en 2018 en la recogida de información correspondiente a usuarios de www.madrid.es

Método de recogida de información

La información se recogerá a través de cuestionario telefónico. Las llamadas las realiza la empresa adjudicataria. La muestra se seleccionará entre los/as usuarios/as que han realizado alguna gestión a través de la web de Línea Madrid.

Método de selección de la muestra

La muestra se selecciona entre los/as usuarios/as 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 Calidad y 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 serán 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 llevó a cabo durante el mes de noviembre de 2018.

2.5 Cliente misterioso

La técnica de cliente misterioso, también conocida como "pseudocompra" o "mystery shopping", es una técnica de recogida de información que permite al investigador ponerse en el lugar del usuario/a final y simular las percepciones que producen los servicios ofrecidos por la institución a investigar.

A través de esta herramienta de investigación se evalúa y mejora la calidad de servicio percibida por los/as usuarios/as.

Personal previamente seleccionado con un perfil acorde al tipo de servicio a evaluar, realiza visitas en el anonimato, analizando objetivamente y desde el punto de vista del usuario/a 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 los/as usuarios/as.
- ✓ Fortalecer la fidelización de los/as usuarios/as.
- ✓ 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. Definición del proyecto. En las diversas reuniones a mantener entre la empresa adjudicataria y la Dirección General de Atención a la Ciudadanía se determinarán las gestiones a analizar y los parámetros concretos a medir.

A modo de referencia, en el pasado se han analizado gestiones como el empadronamiento en Madrid, la solicitud de tarjeta azul de transportes (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 (www.madrid.es/citaprevia), la domiciliación del pago de un tributo, la solicitud de una licencia de obras en vivienda, y otras.

2. **Diseño del cuestionario.** A partir de las especificaciones del proyecto, se procederá a la elaboración de un cuestionario para recoger la información.

En el Anexo VI se incluyen los cuestionarios diseñados en 2018 para la aplicación de la técnica del cliente misterioso.

3. **Formación de clientes misteriosos.** Se formará al evaluador en las cuestiones relacionadas con el servicio a evaluar.
4. **Realización de la gestión ficticia.**

En definitiva, la técnica del Cliente Misterioso tiene como objetivo descubrir los ejes de mejora en el servicio.

La técnica del Cliente Misterioso se realizará en dos ámbitos diferentes:

- Gestión de naturaleza general en los canales de Oficinas de Atención a la ciudadanía y Teléfono 010.

A continuación se indican, de forma resumida, los objetivos específicos de cada uno de los tres tipos concretos de clientes misteriosos.

2.5.1 Cliente misterioso – Gestión de carácter general

En las reuniones de definición del proyecto celebradas entre la empresa adjudicataria y la Dirección General de Atención a la Ciudadanía se determinará qué gestiones concretas habrá que analizar. En el estudio de 2018 se realiza la observación sobre:

- ✓ Tarjeta de Vecindad

Las gestiones a analizar se realizarán mediante la técnica del Cliente Misterioso en los canales presencial y telefónico.

Para analizar el canal de entrada presencial se realizarán cuatro visitas a Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid para consultar, solicitar citas y comprobar

aspectos tales como la capacidad de respuesta del agente, el rigor con el que se recoge la solicitud, y la proactividad en su ofrecimiento e información.

Para investigar el canal de entrada telefónico se realizarán cuatro llamadas al teléfono 010 para concertar, consultar, solicitar citas y comprobar aspectos tales como la capacidad de respuesta del operador, el rigor con el que se recoge la solicitud, y la proactividad en su ofrecimiento e información.

2.6 Clima laboral

Los principales objetivos de este estudio son los siguientes:

- Conocer el grado de implicación, participación y satisfacción del personal de Línea Madrid.
- Analizar las opiniones de sus empleados/as en relación con diversos aspectos, tales como:
 - *Valoración Global*
 - *Condiciones físicas y recursos materiales y tecnológicos*
 - *Compromiso con la ciudadanía*
 - *Organización y planificación del trabajo*
 - *Desarrollo profesional*
 - *Carga de trabajo*
 - *Formación*
 - *Trabajo en equipo*
 - *Remuneración*
 - *Liderazgo*
- Identificar las oportunidades de mejora a desarrollar por Línea Madrid en el ámbito de los recursos humanos y con repercusión en los niveles funcional, orgánico, de procedimiento, tecnológico, etc.

Universo y muestra

Para la evaluación del clima laboral de Línea Madrid se define como universo todo el personal funcionario adscrito a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, destinado tanto en las distintas Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid (ver www.madrid.es/lineamadrid) como en los Servicios Centrales.

Se trata de una encuesta censal, dirigida al 100% del personal.

Instrumentos de recogida de información

Para la recogida de información se utilizará un cuestionario *online*, en tres versiones distintas: una para el personal asignado a los servicios centrales de Línea Madrid, otra para el destacado en las Oficinas de Atención a la ciudadanía y otro para el Equipo Volante.

En el [Anexo V](#) se incluye el cuestionario utilizado en 2018 en la recogida de información correspondiente a funcionarios de los servicios centrales de Línea Madrid.

Técnicas de recogida de información

Las entrevistas a funcionarios de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía se realizarán mediante cuestionario *online* autoadministrado (CAWI).

Se hará llegar un enlace al cuestionario a la dirección de correo electrónico de cada empleado de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y de los servicios centrales de Línea Madrid, así como del Equipo Volante.

Estos cuestionarios son totalmente anónimos y no dejan ningún rastro de su localización, garantizando así la total confidencialidad de los participantes.

Método de selección de la muestra

La selección de los entrevistados se realizará de modo censal (todos los funcionarios adscritos a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía).

Tamaño muestral

El tamaño muestral será el recogido en el cuadro del apartado 2 de este documento "Ficha técnica".

Fechas de realización del trabajo de campo

La recogida de información se realizará en el cuarto trimestre del año.

2.8 Cliente interno

Los "clientes" o usuarios de Línea Madrid no se limitan a la ciudadanía que utiliza el sitio web www.madrid.es, acude a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía o llama al teléfono 010. La definición y prestación de los servicios de Línea Madrid se realiza por demanda usualmente 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 preciso también, por tanto, acometer el estudio de la satisfacción que los servicios de Línea Madrid suponen para los responsables de tales órganos directivos u organismos.

Universo y muestra

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: Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio, Jefes/as de Departamento, Consejeros/as,

Asesores/as, vocales, etc. de las Áreas de Gobierno de Agencia Tributaria, Informática del Ayuntamiento, Medio Ambiente y Movilidad, Equidad, etc.

Se trata de una encuesta censal, dirigida al 100% de los responsables citados.

Instrumentos de recogida de información

Para la recogida de información se utilizará un cuestionario *online* autoadministrado. En el [Anexo VII](#) se incluye el cuestionario utilizado en 2018.

Técnicas de recogida de información

A través de cuestionario electrónico autocumplimentado vía electrónica mediante tecnología CAWI: se enviará un correo electrónico con el enlace de acceso al cuestionario a la lista de distribución de clientes internos (subdirectores generales, jefes de servicio y departamento, secretarios de distrito y otros responsables de cada uno de los servicios prestados por Línea Madrid). Esta información será facilitada por la Dirección General Atención a la ciudadanía.

Método de selección de la muestra

La selección de los dos entrevistados se realizará de modo censal (todos los subdirectores generales, jefes de servicio y departamento, secretarios de distrito y otros funcionarios que sean responsables de cada uno de los servicios prestados por Línea Madrid).

Tamaño muestral

El tamaño muestral será el recogido en el cuadro del apartado 2 de este documento "Ficha técnica".

Fechas de realización del trabajo de campo

La recogida de información se realizará en el cuarto trimestre del año.

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 los/as usuarios/as 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 los/as usuarios/as 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 los/as usuarios/as presenciales, telefónicos y telemáticos.

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:
 - Género
 - 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 del usuario/a 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 del usuario/a (edad, género, carácter de la gestión, situación laboral, nacionalidad, frecuencia de uso...)
- ✓ Valoración de las dimensiones propias del Servqual (elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y eficacia y seguridad transmitida)
- ✓ Cobertura de expectativas
- ✓ Calidad de servicio según modelo Servqual

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.

Este análisis puede enriquecerse con el cálculo de la T de Student para detectar la existencia de diferencias significativas entre las diferentes segmentaciones y / o gestiones analizadas.

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 usuarios 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 es recomendable aplicar pruebas estadísticas para la detección de diferencias significativas. Para ello, se propone el cálculo de la T de Student, test de significación que permite determinar la existencia o no de diferencias estadísticamente significativas entre las distintas categorías o valores de las variables.

Técnicamente, se puede describir la prueba T de Student como aquella que se utiliza en un modelo en el que una variable explicativa (variable independiente) dicotómica intenta explicar una variable respuesta (variable dependiente) dicotómica, es decir en la situación “dicotómica explica dicotómica”.

La prueba T de Student, como todos los estadísticos de contraste, se basa en el cálculo de estadísticos descriptivos previos: el número de observaciones, la media y la desviación típica en cada grupo. A través de estos estadísticos previos se calcula el estadístico de contraste experimental. Con la ayuda de unas tablas se obtiene a partir de dicho estadístico el p-valor. Si $p < 0,05$ se concluye que hay diferencia entre los dos tratamientos.

Las hipótesis o asunciones necesarias para poder aplicar la T de Student son que en cada grupo la variable estudiada siga una distribución normal y que la dispersión en ambos grupos sea homogénea (hipótesis de homocedasticidad = igualdad de varianzas). Si no se verifica que se cumplen estas asunciones los resultados de la prueba T de Student no tienen ninguna validez.

En el análisis del canal presencial, la distribución muestral se realiza de forma proporcional a la afluencia de usuarios 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 las afluencias de usuarios 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 usuarios cuentan con un tamaño muestral mínimo que permite ofrecer

resultados a nivel OAC y poder realizar segmentaciones entre los/as usuarios/as 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 OACS tendente a asignar a las mismas su peso real respecto al total de usuarios atendidos a través del canal presencial de Línea Madrid.

Esta ponderación se realizará en función de las cifras de afluencias de usuarios 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 SERPERF

4.1 Concepto de calidad de servicio

El concepto de calidad de servicio, generalmente ligado al sector empresarial, es igualmente aplicable al ámbito de la Administración Pública y, más aún, 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 cuatro características básicas que resumen los servicios públicos:

- 1) Los servicios son actividades o series de actividades
- 2) Los servicios suelen ser intangibles. Cuando se habla de un producto los/as usuarios/as se llevan algo a casa, en cambio, en la prestación de los servicios, el intercambio no es tangible, lo que el usuario/a recibe, en la mayoría de los casos, son ideas o sensaciones
- 3) Los servicios son producidos y consumidos de manera simultánea.
- 4) El/la usuario/a participa en el proceso de producción de los servicios. De esa conjunción entre la oferta y el/la usuario/a surgirán servicios diferentes dependiendo de factores diversos: según el día, la hora o el lugar en que se preste. Además, cada usuario/a tiene unas expectativas y unos conocimientos únicos e irrepetibles; es decir, "vive" el servicio de forma personal y, por lo tanto, diferente.

Por todo 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 la misma.

4.2 Modelo SERPERF

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 un ahorro significativo en el número de encuestas, en concreto de 5.720 encuestas. Para poder seguir midiendo las expectativas de la ciudadanía, el cuestionario incluiría 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 los/as usuarios/as consultados.

CANAL PRESENCIAL: LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En los cuestionarios implantados a los/as usuarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid se incluirán los siguientes 16 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 del personal
- Capacidad de diálogo y de comunicación de la persona que le atendió
- Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió
- Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido 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
- Resultado final de la gestión

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 deben incluir en los instrumentos de recogida de información a aplicar, los 12 ítems siguientes:

- Amabilidad del/la agente
- Capacidad de diálogo y de comunicación del/la agente
- Cualificación y profesionalidad del/la agente
- Grado de confianza y seguridad que le transmitió el/la agente que le atendió
- Agilidad en facilitar la información
- 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
- Resultado final de la gestión

CANAL TELEMÁTICO: LA WEB WWW.MADRID.ES

En la medición de la satisfacción de los/as usuarios/as de www.madrid.es se analizan 12 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

4.2.2.1 Escala de medida

La evaluación de las percepciones / expectativas respecto a las variables identificadas se llevará a cabo mediante una pregunta cuyas principales características se recogen a continuación:

- ✓ **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.** En este instrumento de recogida de información se recoge la satisfacción de los/as usuarios/as respecto a las diferentes variables de análisis, es decir, el entrevistado manifiesta sus percepciones de calidad de servicio.

Así, la valoración mínima (el cero) es etiquetada como "Muy Insatisfecho/a" y la máxima (el diez), como "Muy Satisfecho/a"

- ✓ **Cuestiones sobre expectativas.** En este caso se cuestiona al entrevistado/a acerca de la importancia que tienen para él/ella cada uno de los aspectos de análisis siendo, por lo tanto, las expresiones nominales de las

valoraciones mínima y máxima, “Nada Importante” y “Muy Importante”, respectivamente.

Independientemente del instrumento de recogida de información, es de vital importancia recalcar a los entrevistados/as que ni la satisfacción ni la importancia tienen por qué ser las máximas en todos los aspectos. Esta puntuación es extremadamente relevante en el caso de la medición de expectativas ya que los entrevistados/as, generalmente, presentan dificultades a la hora de jerarquizar entre la importancia de diferentes atributos de un servicio al considerarlos todos importantes.

Además, se ha llevado a cabo la rotación del orden en el que se preguntan las diferentes dimensiones en las que se agrupan las variables para minimizar un posible sesgo como consecuencia del “cansancio” del entrevistado/a a la hora de ofrecer sus respuestas y que podría provocar la reducción de la calidad de la información recopilada.

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:

- Muy Insatisfecho = 0 + 1 + 2

- Insatisfecho = 3 + 4
- Ni Satisfecho ni Insatisfecho = 5
- Satisfecho = 6 + 8
- Muy Satisfecho = 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

Comprender el posicionamiento competitivo es clave para el desarrollo de la estrategia de cualquier Organización. Esto implica abordar la perspectiva del usuario/a, es decir, traspasar el filtro subjetivo que supone la percepción del usuario/a. Se trata de identificar las dimensiones que conforman la imagen de Línea Madrid, conocer la posición relativa de los diferentes canales en estas dimensiones y comprender la valoración de dichas dimensiones por parte de los/as usuario/as.

El concepto de posicionamiento hace referencia a la manera en que los servicios son percibidos por los/as usuarios/as, esto es, la posición que ocupan en la mente de la/os usuarias/os en relación con sus competidores. La estrategia de posicionamiento se centra, por tanto, en la consecución de una posición óptima a este respecto.

El análisis del posicionamiento competitivo de un producto o servicio constituye, por tanto, una herramienta de seguimiento y control imprescindible para optimizar la gestión de la calidad. Está estrechamente ligado al análisis y comprensión de la estructura e interacción competitiva. Se distinguen tres actividades clave en el análisis de posicionamiento:

- ✓ **Determinar las dimensiones de posicionamiento**, esto es, las dimensiones competitivas que aportan valor a los/as usuarios/as y que son determinantes de su comportamiento de utilización, en relación a la categoría de servicios estudiada
- ✓ **Determinar la posición de las Oficinas**, esto es, conocer la situación de las distintas Oficinas en las dimensiones de posicionamiento. Se trata de

conocer la perspectiva del usuario/a, esto es, la percepción de las Oficinas por parte de los/as usuarios/as

- ✓ **Determinar la posición de los/as usuarios/as.** El análisis del posicionamiento también implica conocer los patrones de respuesta de los/as usuarios/as a dicho posicionamiento. Los/as usuarios/as pueden diferir en cuanto a los criterios de evaluación, valorando las cualidades de los servicios ofrecidos en función de sus motivaciones específicas.

La manera más habitual de analizar el posicionamiento estratégico de una Organización / servicio 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 a atributos específicos que sean importantes para el mercado meta.*

¿Cómo se construye un mapa de posicionamiento?

Para construirlo, antes que nada, se debe descomponer el servicio en los elementos que lo constituyen, es decir, los atributos de valor. Por ejemplo, para el caso de Línea Madrid los atributos del servicio están dados por los ítems contemplados en las dimensiones de análisis: elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y eficacia y seguridad transmitida.

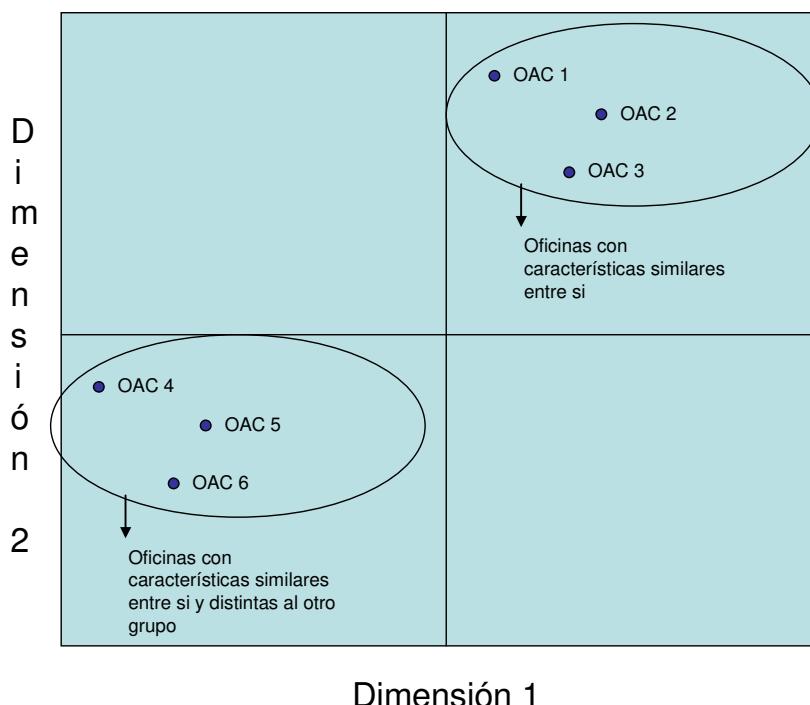
Una vez definidos los atributos, se constituirán las distintas agrupaciones para las que se realizará el mapa de posicionamiento. Se han considerado las siguientes agrupaciones:

- ✓ Satisfacción de los/as usuarios/as 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.

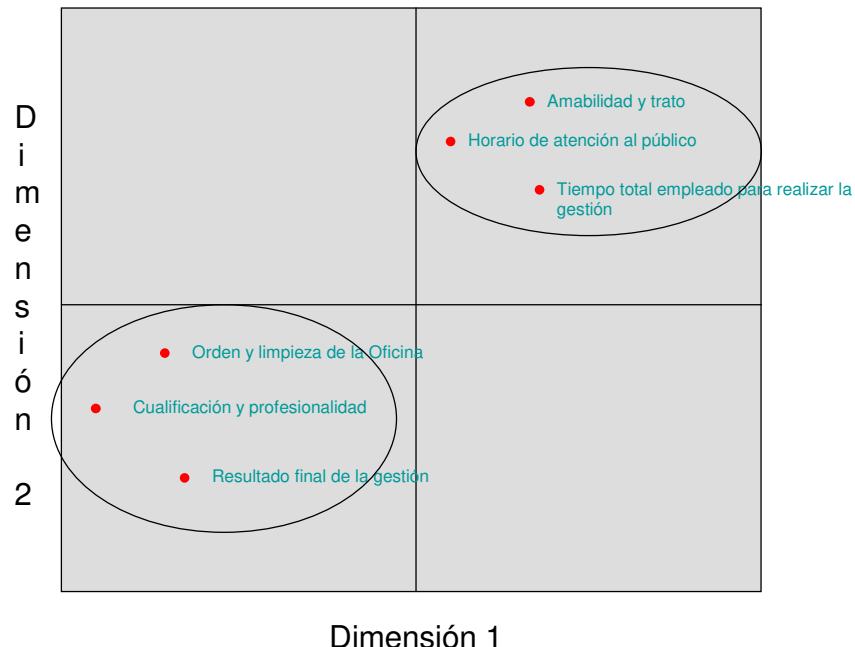
1. **Posicionamiento de las OAC**, en el que se observa la distribución de las OAC en el espacio de referencia analizándose las similitudes y diferencias existentes en sus posicionamientos.

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.



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

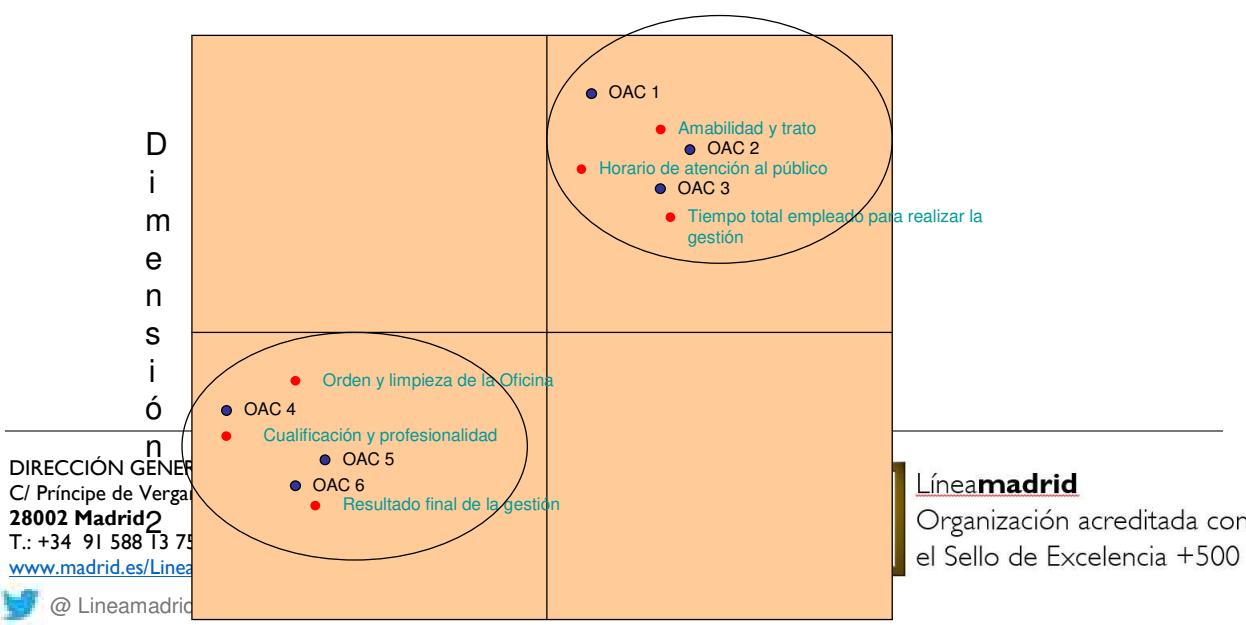
En el siguiente gráfico aparecen representados diferentes atributos de imagen permitiendo establecer relaciones entre los mismos en función del grado de similitud de percepción de los mismos por parte de los/as usuarios/as.



Dimensión 1

3. **Mapa Global General**, en el que se representan tanto las OACs como los atributos, analizándose las distancias 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 los entrevistados a cada una de las Oficinas.



Para la ejecución de este análisis se llevarán 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 OACs / 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 OACs / ítems. A mayor longitud, es más fácil para los entrevistados diferenciar entre las OACs / 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 (90°) indica no correlación

De esta forma, en una sencilla e intuitiva representación gráfica podrá observarse el posicionamiento de, por ejemplo, una Oficina de Atención a la ciudadanía respecto a las otras en función de la satisfacción expresada por sus usuarios.

6. BENCHMARK (COMPARATIVAS CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES)

Para poder medir con mayor exactitud la calidad de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid en el capítulo referente a la atención a la ciudadanía, es muy útil poder comparar dicha oferta de servicios con los de aquellas otras entidades que ofrecen unos servicios similares y que por su naturaleza (otros Ayuntamientos de capitales de provincia) o por su área de influencia (mismo territorio de actuación) pueden ser objeto de comparación para determinar cómo es el servicio estándar y qué entidad es la que marca la pauta a seguir.

Hay cuatro niveles a los que hay que atender para realizar el proceso de benchmarking:

- ✓ **Benchmarking interno:** previa realización del estudio de satisfacción de usuarios de Línea Madrid se podrán extraer una serie de datos que determinan cuáles son los aspectos mejor y peor valorados por los/as usuarios/as de los servicios de Línea Madrid.
- ✓ **Benchmarking primario:** se recaba información directamente de la “competencia”, mediante la aplicación de una metodología que permita lograr la información necesaria.
- ✓ **Benchmarking cooperativo:** consiste en la realización de un intercambio de información con los organismos objeto de comparación. Para este tipo de estudios se descarta la utilización de esta técnica.
- ✓ **Benchmarking secundario:** se recopila información de dominio público de la diversa información existente. Para ello, se recomienda acudir a diversas fuentes de consulta, Internet, bibliografía, estudios ya publicados... El objetivo es descubrir cuál es el valor añadido del servicio ofrecido por otras Corporaciones Locales y cuáles son sus debilidades y fortalezas.

Teniendo en cuenta las ventajas e inconveniente de los diferentes métodos, se ha determinado la realización de un benchmarking cooperativo y secundario, es decir, la información a comparar con la correspondiente a la satisfacción de los/as usuarios/as de Línea Madrid se obtendrá como consecuencia del intercambio de información por parte del Ayuntamiento de Madrid con organizaciones similares (por ejemplo, el Ayuntamiento de Barcelona) y de la búsqueda de datos ya publicados.

ANEXOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid

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

Anexo I

Cuestionarios para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA USUARIOS DE OAC LÍNEAMADRID

Buenos días/tardes, soy entrevistador/a de la empresa ADHARA MARKETING de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través de sus Oficinas de Atención a la ciudadanía con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 10 minutos.

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

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

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

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

No 2 → FINALIZAR Y AGRADECER

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

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

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

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

P.3.a- ¿Había pedido cita previa?

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

P.3.b.- ¿Ha utilizado usted el punto de información?
ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA

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

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.3.b
P.3.c- ¿Le indicaron correctamente dónde realizar la gestión?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA

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

P.4.- La gestión que ha venido a realizar es de carácter...
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

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

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

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

.....
.....

Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	1
Padrón municipal: (confirmaciones, renovaciones y justificantes)	2
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	3
Tributos, impuestos (tasas...) y multas (domiciliaciones)	4
Solicitar Cita previa	5
Sugerencias, reclamaciones	6
Información general	7
Registro	8
Recoger impresos	9
Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)	10
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	11
Obtención de firma electrónica (acreditación de identidad para la obtención del certificado digital)	12
Trámites relativos al censo electoral	13
Solicitud de tarjeta azul	14
Avisa	15
Otros (especificar):	16
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA.

Totalmente	1	→ Pasar a P.7
Parcialmente	2	→ Pasar a P.6.b
No se ha resuelto	3	→ Pasar a P.6.b
No sabe (<i>no leer</i>)	8	→ Pasar a P.7
No contesta (<i>no leer</i>)	9	→ Pasar a P.7.

SÓLO SI CÓDIGO 2 o 3 EN P.6.a

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

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

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

A todos

P.7. Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida en esta oficina, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

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

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

P.8- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia en esta oficina, ¿cuál es su grado de satisfacción general? “0” significa que está “muy insatisfecho/a” y “10” que está “muy satisfecho/a”. RESPUESTA ÚNICA

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

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

ENTREVISTADOR ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1.

2.

3.

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

P.11- ¿Recomendaría usted esta oficina?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

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

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	1
Mucho peor de lo que esperaba	8
No sabe / No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.13.- Y en concreto, ¿podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns/Nc
El trato recibido	5	4	3	2	1	9
Las instalaciones de la oficina	5	4	3	2	1	9
El tiempo empleado en la gestión	5	4	3	2	1	9
El proceso de tramitación	5	4	3	2	1	9
El resultado de la gestión	5	4	3	2	1	9

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

.....
.....

Ninguna	00
No sabe (no leer)	88
No contesta (no leer)	99

A todos

P.15 ¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención a la ciudadanía de Línea Madrid?
ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1
El Ayuntamiento de Madrid	2
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3
Una empresa privada	4

El Gobierno de España	5
Otros Ayuntamientos	6
Otros: _____	7
Ns/Nc	9

P.16.a ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?

Sí	1	→ <u>Pasar a P.16.b</u>
No	2	→ <u>Pasar a P.17.a</u>

P.16.b ¿Cuál/es? ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE	
Por teléfono (010)	→ Pasar a P.16.c 1
Por Internet (Web municipal Madrid.es o sede electrónica)	→ Pasar a P.16.c 2
Otros (especificar)	4
No contesta	9

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

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

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Porque esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	5
Otros: especificar: _____	6
No sabe	8
No contesta	9

A TODOS

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

Sí	1	→ PASAR A P.17.b
No	2	→ PASAR A P.18.a
No sabe (no leer)	8	→ PASAR A P.18.a
No contesta (no leer)	9	→ PASAR A P.18.a

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
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 tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial?

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

P.18.b.- ¿Ha tenido alguna dificultad especial hoy en la oficina que no haya podido ser resuelta?

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

Ninguna	1
No sabe (no leer)	88
No contesta (no leer)	99

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO

A TODOS

P.19. -Género

Hombre	1
Mujer	2

P.20. ¿Podría decirme su edad?

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

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

P.21.- Usted es de nacionalidad...

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

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

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

España	1
Otros países (especificar)	2
No contesta	9

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

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

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

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

P.24. ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?
ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupado por cuenta propia	1	PASAR A P.25.a
Ocupado por cuenta ajena	2	
Desempleado y busca su primer empleo	3	
Desempleado y ya ha trabajado antes	4	
Jubilado, pensionista, retirado	5	
Realiza trabajo no remunerado	6	PASAR A P.25.b
Estudiante	7	
Labores domésticas	8	
Otra situación	9	
No contesta (no leer)	99	

(SÓLO SI CÓDIGO 1 Ó 2 EN P.22)
P.25. a. ¿En qué distrito o municipio trabaja?

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

A TODOS
P.25. b.-¿En qué distrito o municipio reside?

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

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

Nombre del entrevistado	
Teléfono del entrevistado	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR:

E.1.- Hora de finalización de la entrevista (horas y minutos):.....

E.2.- Fecha de la entrevista (día/mes/año):.....

E.3.- Horario de la visita

ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA

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

E.4.- Día de la semana

ENTREVISTADOR: CODIFICAR DÍA DE LA SEMANA EN LA SIGUIENTE TABLA

Lunes	1	Miércoles	3	Viernes	5
Martes	2	Jueves	4		

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

E.6.- Teléfono de contacto:.....

E.7 Código de Oficinas

ENTREVISTADOR: CODIFICAR OFICINA EN LA SIGUIENTE TABLA

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

Anexo II

Cuestionarios para el servicio telefónico 010

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid

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

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

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

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

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

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

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

No 2 → Finalizar y agradecer

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

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

P. 2.- En los últimos 12 meses ¿Con qué frecuencia ha llamado al teléfono 010?

(*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, SI NO, LEER OPCIONES. RESPUESTA ÚNICA*)

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

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

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

.....

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

	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	NS	NC
HABLEMOS DEL AGENTE TELEFÓNICO QUE LE ATENDIÓ													
Amabilidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Capacidad de diálogo y de comunicación del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cualificación y profesionalidad del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Grado de confianza y seguridad que le transmitió el agente que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN													
El horario de atención telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tiempo de espera al teléfono hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Tiempo total empleado en la llamada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Confidencialidad del teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

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

Mucho mejor de lo que esperaba	5
Mejor de lo que esperaba	4
Igual que lo que esperaba	2
Peor de lo que esperaba	1
Mucho peor de lo que esperaba	8
No sabe / No contesta (<i>no leer</i>)	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

P.7.- ¿Podría decirme, por orden de prioridad, cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

(ENTREVISTADOR, ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO/A Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO)

1.

2.

3.

P.8.- En esa consulta, ¿Cuántas llamadas realizó hasta poder contactar?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

Particular	1
Profesional	2
No contesta (<i>no leer</i>)	9

P.10.a. Diría que su gestión o consulta fue resuelta...
(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA)

Totalmente	1
Parcialmente	2
No se ha resuelto	3
No contesta (<i>no leer</i>)	9

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

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

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

(A TODOS)

P.11. ¿De las siguientes gestiones, dígame, por favor, cuál o cuáles cree usted que se prestan en el teléfono 010?
(ENTREVISTADOR: LEER ITEMS Y CODIFICAR EN LA TABLA SIGUIENTE)

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

P.12 ¿En su llamada al 010, usted, principalmente, llamó para...?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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

P.13.- Si tuviera que realizar una gestión similar, ¿volvería a utilizar el teléfono 010?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1

No sabe (<i>no leer</i>)	8
No contesta (<i>no leer</i>)	9

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

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

P.15.- Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del teléfono 010, siendo 0 que no le parece “nada útil” y 10, que le parece “muy útil”.

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA)

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

P.16.a ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid que no sea a través del 010?

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER)

Sí	1	→ Pasar a P.16.b	P.16.b ¿Cuál/es? (ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)
No	2	→ Pasar a P.18	Oficinas de Atención a la ciudadanía de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial) 1
			madrid.es (página Web) 2
			Otros (especificar y anotar) 3
			No sabe/No contesta 9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.16.a

P.17.- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión por teléfono?

(ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Otros: especificar: _____	5
No sabe	8
No contesta	9

A TODOS

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

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

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

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

A TODOS

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

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

DATOS DE CLASIFICACIÓN

P.21. -Sexo

Hombre	1
Mujer	2

P.22. ¿Podría decirme su edad?

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

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

P.23.- Usted tiene nacionalidad...

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

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

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

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

P.25.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?

(ENTREVISTADOR, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y CODIFICAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE EN LA TABLA)

.....
.....

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

P.26. ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

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

P.27.-¿En qué distrito o municipio reside?

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



P. 28.-El Ayuntamiento de Madrid está realizando un esfuerzo particular por adaptar y mejorar sus servicios de atención a la ciudadanía a las personas con discapacidad, ¿podría usted decirme si tiene algún tipo de discapacidad reconocida, sea física, psíquica o sensorial?

(ENTREVISTADOR: SI EL ENTREVISTADO NO ENTIENDE “DISCAPACIDAD RECONOCIDA”, INDICARLE QUE SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD)

Sí	1
No	2
No contesta (no leer)	9

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo III

Cuestionarios www.madrid.es

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2018

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

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

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

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

No..... 2 → FINALIZAR Y AGRADECER

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

- Si
- No

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

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

No recuerda

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

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

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

- Ordenador
- Smartphone
- Tableta
- Otro equipo

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

- Particular
- Profesional (empresas o autónomos)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Codificar en la siguiente tabla

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.

2.

3.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No

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

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No

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

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

18. Como propuesta de mejora, ¿qué otro servicio le gustaría que ofreciera la web municipal? (Caja de texto libre, Opcional)**19. ¿Qué organismo cree usted que gestiona la web municipal? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

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

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

- Sí
- No

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

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

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

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

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

- Sí
- No
- No sabe / no contesta

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

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

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

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

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

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

- Física
- Sensorial visual
- Sensorial auditiva
- Psíquica

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

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

Género (Seleccionar una única opción)

- Hombre
- Mujer

¿Podría indicar su edad? (Número)

y codificar en la siguiente tabla

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

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

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

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

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

- No sabe / No contesta

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

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

- No contesta

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

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

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

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

Despedida y agradecimiento: Muchas gracias por su colaboración.

PROGRAMADOR, RECOGA LA FECHA, HORA DE INICIO Y FIN

Fecha de realización de la encuesta:

Hora de inicio: hh:mm:ss

Hora de fin: hh:mm:ss

Anexo IV

Cuestionario para el personal funcionario (Clima Laboral)

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid

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

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LÍNEA MADRID**(SERVICIOS CENTRALES, OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EQUIPO VOLANTE)**

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

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

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

1: Estoy totalmente en desacuerdo / Estoy totalmente insatisfecho

2: Estoy en bastante en desacuerdo / Estoy bastante insatisfecho

3: No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo / No estoy satisfecho ni insatisfecho

4: Estoy bastante de acuerdo / Estoy bastante satisfecho

5: Estoy totalmente de acuerdo / Estoy totalmente satisfecho

6: No puedo valorar

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

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

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

0. Lugar de trabajo

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

		VILLA - VALLECAS VILLAVERDE EL PARDO ARAVACA VALVERDE
Equipo Volante	03	<p>Indique las Oficinas en las que prestó servicios como miembro del equipo volante (<i>Múltiple</i>).</p> <p><i>SE SOLICITA UNA VALORACIÓN MEDIA DE LAS OACs EN LAS QUE HA PRESTADO SERVICIO</i></p>

		VILLA - VALLECAS VILLAVERDE EL PARDO ARAVACA VALVERDE
--	--	---

1. Opiniones generales

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

(1) Totalmente desacuerdo (5) Totalmente acuerdo

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

2. Condiciones físicas/recursos materiales y tecnológicos

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

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

3. Compromiso con la ciudadanía

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

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

4. Organización y planificación del trabajo

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

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

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

5. Desarrollo profesional

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

6. Carga de trabajo

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

7. Formación

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

8. Trabajo en Equipo

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

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

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

9. Remuneración

Indique su nivel de satisfacción...

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

10. Liderazgo/Responsabilidades

Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes afirmaciones

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

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

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

11. Discriminación

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

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

(Cuadro de texto)

12. Satisfacción Global

(1) Totalmente insatisfecho (5) Totalmente satisfecho

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

13. Observaciones

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

14. Datos de Clasificación

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

DC.1 Nivel de estudios terminados

Enseñanza obligatoria	1
Estudios medios	2
Estudios superiores	3

DC.2 Género

Hombre	1
Mujer	2

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

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

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo V

Cuestionario para la aplicación de la técnica del Cliente Misterioso

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN TARJETA DE VECINDAD 2018

Canal: OAC

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

PROTOCOLO DE LA VISITA

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

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

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

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

- | | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

P.3 ¿Le han informado sobre el trámite?

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

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

.....

OBSERVADOR: DIRIGIRSE A LA SALA DE ESPERA

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

..... minutos

OBSERVADOR: En el momento oportuno, dirigirse al puesto y comentar al agente que quiere INFORMACIÓN SOBRE LA TARJETA DE VECINDAD DE LA QUE HA OIDO HABLAR ESTE VERANO

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

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

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

P.6 El agente le responde:

Sí	No	No disponemos de esa información

	Sí	No
1. Sólo personas extranjeras	1	2
2. Sólo personas empadronadas en distrito Centro	1	2
3. Sólo personas empadronadas en alguno de estos colectivos del distrito Centro: centros de servicios sociales, centros de recursos especializados municipales o entidades avaladas por el distrito centro o por la red especializada	1	2
4. Sólo mayores de 18 años	1	2
5. Sólo personas con documento identificativo en vigor	1	2
1. Si me para la policía, ¿sirve para identificarme?	1	2
2. Si la enseño en el consultorio de la Seguridad Social, ¿me atenderán?	1	2
3. ¿Es como si tuviera la tarjeta de residencia?	1	2
4. ¿Me da puntos para pedir una vivienda?	1	2
5. ¿Puedo solicitar alguna ayuda con ella?	1	2
6. ¿Me vale para demostrar que llevo varios meses viviendo en Madrid?	1	2

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

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

OBSERVADOR: Pregunta:

P.8 El agente le responde:

Sí	No

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

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

P. 9. El agente responde:

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

P.10. El agente:

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

P.11. El agente...:

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

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

P.12 El agente:

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

OBSERVADOR: pregunta cuándo podrá sacarse entonces la Tarjeta de Vecindad

P.13 El agente responde:

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

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

- | | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

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

- | | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

P.14.3 ¿Le han entregado información impresa?

- | | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

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

..... minutos

P. 16 ¿Le ha quedado claro?

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

VALORACIONES DE LA VISITA A LA OFICINA

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

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

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA VISITA

Día de la visita:

Hora de la visita:

Nombre del observador:

OFICINA

OBSERVACIONES VISITA:

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

INFORMACIÓN PARA ESTE SUPUESTO

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

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

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

Qué es

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

Por qué una Tarjeta de Vecindad

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

¿Para qué sirve?

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

¿Para qué no sirve?

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

¿A quién va dirigido?

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

Importe

Gratis

Requisitos

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

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

Más información

Información complementaria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN TARJETA DE VECINDAD 2018

Canal: 010

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

PROTOCOLO DE LA LLAMADA

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

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

- | | |
|----|-----|
| Sí | 1 → |
| No | 2→ |

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

..... minutos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OBSERVADOR: Pregunta:

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

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

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

P. 6. El agente responde:

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

P.7. El agente:

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



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

P.8. El agente...:

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

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

P.9 El agente:

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

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

OBSERVADOR: pregunta cuándo podrá sacarse entonces la Tarjeta de Vecindad

P.10 El agente responde:

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

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

- | | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

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

- | | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

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

..... minutos

P. 13 ¿Le ha quedado claro?

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

VALORACIONES DE LA LLAMADA

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

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

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA LLAMADA

Día de la llamada:

Hora de la llamada:

Nombre del observador:

OBSERVACIONES LLAMADA:

.....
.....

INFORMACIÓN PARA ESTE SUPUESTO

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

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

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

Qué es

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

Por qué una Tarjeta de Vecindad

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

¿Para qué sirve?

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

¿Para qué no sirve?

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

¿A quién va dirigido?

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

Importe

Gratis

Requisitos

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

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

Más información

Información complementaria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VI

Cuestionario de satisfacción de “cliente interno”

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

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

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

Otros servicios (especificar):

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

Nº	Cuestión / Afirmación	Valoración									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Me han explicado bien qué es Línea Madrid, qué canales de atención a la ciudadanía tiene y cómo funciona	<input type="checkbox"/>									
2.	Los responsables de Línea Madrid comprenden nuestros objetivos y tratan de ayudarnos a alcanzarlos	<input type="checkbox"/>									
3.	Tengo claro conocimiento de cómo se prestan los servicios de mi órgano directivo u organismo a través de los diferentes canales de Línea Madrid (normas, procedimientos y protocolos)	<input type="checkbox"/>									
4.	Línea Madrid responde con rapidez a las necesidades que le plantea mi órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>									
5.	Línea Madrid cumple las normas, estándares o acuerdos de prestación de servicios establecidos con mi órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>									
6.	Es fácil ponerse en contacto con los responsables de Línea Madrid	<input type="checkbox"/>									

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

3. En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con Línea Madrid, **¿cuál es su grado de satisfacción general?** Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es "muy insatisfecho" y 10 es "muy satisfecho".

Valoración general de Línea Madrid										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>										

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

_____ ¡Gracias por su colaboración!

Anexo VII

Encuesta de Twitter

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 13 75
www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid

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

Encuesta de satisfacción del perfil @Lineamadrid**Género:**

- Hombre
- Mujer

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

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

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

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

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

- Sí
- No

¿Cuál fue el motivo de la mención?

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

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

- Alto
- Normal
- Bajo
- Indiferente

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