

ENCUESTA DE EXPECTATIVAS A LOS CIUDADANOS USUARIOS DE OAC LÍNEA MADRID

Buenos días/tardes, soy entrevistador/a de XXXXX, instituto de investigación de mercados. Estamos realizando un estudio sobre el servicio que prestan los organismos públicos a través de sus Oficinas de Atención al Ciudadano. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?

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

Código oficina: _ _ _

ENTREVISTADOR: REALIZAR LA ENTREVISTA A LA ENTRADA DE LA OFICINA

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

Sí.....1 No.....2

P.3.- Por favor, indique el nivel de importancia, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio que espera recibir en esta Oficina.

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

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 23 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Nada Importante	Muy Importante	NS	NC
EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE LA IMPORTANCIA DE...														
3.1 Orden y limpieza de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3.2 Confort durante la estancia (temperatura adecuada, asientos,..)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3.3 Sistema de gestión de las colas de espera (aclarar: sistema con números, display para ver cuando llaman a su número, ventanilla a la que dirigirse)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3.5 Adecuación de las instalaciones al servicio que presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO...														
3.6 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3.7 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3.8 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

3.9 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (PERSONAL DEL PUESTO QUE LE ATENDERÁ)													
3.10 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.11 Capacidad de diálogo y comunicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.12 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA POR PARTE DEL SERVICIO...													
3.13 Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.14 Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.15 Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.16 Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

	Nada Importante	Muy Importante	NS	NC
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA FIABILIDAD Y EFICACIA													
3.17 Facilidad de entendimiento de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.18 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.19 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
VALORE AHORA LA IMPORTANCIA QUE CONCEDE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD TRASMITIDA POR EL SERVICIO													
3.20 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.21 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.22 Coherencia de la información solicitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3.23 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

VALORACIONES GENERALES

P.5.a- Antes de entrar en esta Oficina de Atención al Ciudadano, ¿cuál es su nivel de expectativas respecto al servicio que va a recibir?

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

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

PASAR A P.5.b

SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.5.a

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

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO

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

.....

.....

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

CANALES DE INFORMACIÓN

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

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

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.11.a

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

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

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

A TODOS

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

Pertenece a este distrito, reside en él	1
No pertenece a este distrito pero trabaja en él	2
Tengo familia que vive en este distrito	3
Por cercanía	4
Por el horario de esta Oficina	5
Porque en esta Oficina se puede recoger la firma electrónica	6
Por comodidad	7
Por asuntos profesionales	8
Porque es más rápida que otras oficinas	9

Porque atienden mejor que en otras oficinas	10
Porque tiene que venir a esta Oficina	11
Otros motivos: especificar: _____	12
Ns	98
Nc	99

BENCHMARKING

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

Sí	1	→ PASAR A P.13.b	P.13.b ¿Cuál/es? RESPUESTA EN <u>ESPONTÁNEO</u>	P.13.c Concretamente en relación a esa vista que usted hizo a.... (citar respuesta p.13.b), diría usted que su grado de satisfacción fue.....													
				Muy insatisfecho-----→Muy satisfecho										Ns	Nc		
No	2	→ Pasar a DC.1	Comunidad de Madrid	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			Otros ayuntamientos (especificar).....	2	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			Otros (especificar).....	4	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			No recuerda	8													
			No contesta	9													

A TODOS

DATOS DE CLASIFICACIÓN

DC.1.- La gestión que ha venido a realizar es de carácter...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

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

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

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

.....

.....

.....

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

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN DC.2

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

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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.2

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

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

A TODOS

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

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

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN DC.3.a

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

INDICAR NÚMERO EXACTO DE VECES: VECES

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

La Comunidad de Madrid	1
El 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

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

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

DC.6.- ¿Conoce el horario de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid?
(ENTREVISTADOR: No mencionar: el horario es de 9:00 a 17:00 de lunes a jueves y viernes de 9:00 a 14:00 horas) RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No contesta	9

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

DC.7.-Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.8.-¿Podría decirme su edad?

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

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

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

Española	1
Extranjera de país miembro de la UE	2
Extranjera de país FUERA de la UE	3

No contesta	9
-------------	---

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

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

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

DC.12.-¿En qué distrito o municipio reside / está la empresa en la que trabaja?

Madrid capital: (DISTRITOS):

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

A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR

DC.13.- Horario de la visita

ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA

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

DC.14.- Día de la semana

Lunes	1
Martes	2
Miércoles	3
Jueves	4
Viernes	5

Nombre del entrevistado:

Teléfono del entrevistado:

Fecha de realización de la entrevista:

Nombre del entrevistador: