

## 8. ANEXOS

### 8.1 Anexo I Cuestionario para Oficinas de Atención a la Ciudadanía

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS CIUDADANOS 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 al Ciudadano con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 10 minutos.

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

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

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

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

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

 @ Lineamadrid



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

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

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

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

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

.....  
.....

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

**A todos**

**P.7. Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de SATISFACCIÓN con los siguientes aspectos de la atención recibida en esta oficina, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.**

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

	Muy Bajo	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alto	NS	NC
<b>HABLEMOS DE LAS INSTALACIONES</b>													
7.1. Orden y limpieza de la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	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
<b>HABLEMOS DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO</b>													
7.6. Amabilidad, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.7. Lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.8. Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.9. Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS</b>													
7.10. Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.11. Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.12. Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.13. Tiempo total empleado en realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

7.14. Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.15 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.16 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

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

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

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

1.

---

2.

---

3.

---

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

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe ( <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	3
Peor de lo que esperaba	2
Mucho peor de lo que esperaba	1
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	→ Pasar a P.16.b
No	2	→ Pasar a P.17.a

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

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

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3

Porque me parece más seguro	4
Porque esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	5
Otros: especificar: _____	6
No sabe	8
No contesta	9

A TODOS

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

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

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

A TODOS

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

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

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

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Psíquica	4

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

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

Ninguna	1
No sabe (no leer)	88

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

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

Ninguna	1
No sabe (no leer)	88

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

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

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

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

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

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

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO

**A TODOS**

**P.20.- Sexo**

Hombre	1
Mujer	2

Otros	3
-------	---

**P.21.- ¿Podría decirme su edad?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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

**(SÓLO SI CÓDIGO 1 Ó 2 EN P.25)**



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

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

**A TODOS**

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

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

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

Nombre del entrevistado	
Teléfono del entrevistado	

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**A COMPLETAR POR EL ENTREVISTADOR:**

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

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

**E.3.- Horario de la visita**

*ENTREVISTADOR: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA*

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

**E.4.- Día de la semana**

ENTREVISTADOR: CODIFICAR DÍA DE LA SEMANA EN LA SIGUIENTE TABLA

Lunes	1	Miércoles	3
Martes	2	Jueves	4

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

**E.6.- Teléfono de contacto:**.....

**E.7.- Oficina:**.....

**E.7 Código de Oficinas**

ENTREVISTADOR: CODIFICAR OFICINA EN LA SIGUIENTE TABLA

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