

Anexo II Cuestionario 010

Buenos días/tardes, soy _____, agente de la empresa IDEARA Investigación, experta en de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través del teléfono 010 con la finalidad de mejorar su funcionamiento. La selección se realiza de forma aleatoria entre todas las personas que han usado el servicio ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 5 minutos.

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

P.0.- Codificar participación

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

No2 → FIN CUESTIONARIO

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

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

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

| | |
|---------------------------------------|----|
| Ha sido la primera vez / Sólo una vez | 1 |
| Una o dos veces por semana | 2 |
| Varias veces al mes | 3 |
| Varias veces al año | 4 |
| Ocasionalmente | 5 |
| No sabe (no leer) | 98 |
| No contesta (no leer) | 99 |

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

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

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

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| Gratuidad | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98 | 99 |
| El horario de atención telefónica | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98 | 99 |
| Resultado final de la gestión | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 98 | 99 |

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

| | |
|-------|----|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

P.4.- Respecto a lo en esta última globalmente...

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

que usted esperaba, diría que llamada le han atendido

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

| | Mucho Mejor | Mejor | Igual | Peor | Mucho Peor | NS/NC |
|--|-------------|-------|-------|------|------------|-------|
| El trato recibido | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| El funcionamiento del sistema telefónico | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| El tiempo empleado en la gestión | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |
| La respuesta que le han dado | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 99 |

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

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

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

1. _____ (7a)
2. _____ (7b)
3. _____ (7c)

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

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

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

| | |
|-----------------------|----|
| Particular | 1 |
| Profesional | 2 |
| No contesta (no leer) | 99 |

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

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

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

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

| | |
|---|---|
| Información facilitada errónea | 1 |
| Información facilitada incompleta | 2 |
| Gestión realizada erróneamente | 3 |
| Fallo en el sistema informático | 4 |
| Fallo en comunicación telefónica | 5 |
| Ese trámite no puede realizarse en el 010 | 6 |

| | |
|--|----|
| No me ha llegado el documento que solicité | 7 |
| Otros (especificar): | 8 |
| No sabe (no leer) | 98 |
| No contesta (no leer) | 99 |

A TODOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| | | | | |
|----|---|----------------|---|--------|
| Sí | 1 | Pasar a P.16.b | P.16.b Especifique las que conozca (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE) | |
| No | 2 | Pasar a P.18 | Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial) | 1 |
| | | | madrid.es (página Web) | 2 |
| | | | Canales de redes sociales (X, Facebook) | 3 |
| | | | Otros (especificar y anotar)_____ (4a) | 4 |
| | | | No sabe/No contesta | 9 9 |

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.16.a

P.17.- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión por teléfono? (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE)

| | |
|-----------------------------|----|
| Por comodidad | 1 |
| Por rapidez | 2 |
| Porque me parece más fiable | 3 |
| Porque me parece más seguro | 4 |
| Otros: especificar: (5a) | 5 |
| No sabe | 98 |
| No contesta | 99 |

A TODOS

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

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

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

| | | 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... AGENTE: 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 | 99 | Pasar a P.20 | El de otros ayuntamientos (especificar) (3a) | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| | | | Otros no municipales (especificar 4a) | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| | | | No recuerda | 5 | | | | | | |
| | | | No contesta | 99 | | | | | | |

A TODOS

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

| | |
|-------|----|
| Si | 1 |
| No | 2 |
| NS/NC | 99 |

A TODOS

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

21.- Género

| | |
|--------|----|
| Hombre | 1 |
| Mujer | 2 |
| Otros | 3 |
| NS/NC | 99 |

P.22.- ¿Podría decirme su edad?

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

| | | | |
|--------------------|---|--------------------|----|
| Menor de 18 años | 1 | Entre 45 y 64 años | 4 |
| Entre 18 y 24 años | 2 | 65 ó más años | 5 |
| Entre 25 y 44 años | 3 | No contesta | 99 |

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

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

| | |
|-------------------------------------|----|
| Española | 1 |
| Extranjera de país miembro de la UE | 2 |
| Extranjera de país FUERA de la UE | 3 |
| No contesta | 99 |

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

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

| | | | |
|---------------------------|---|---|----|
| Sin estudios terminados | 1 | 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?

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

| | |
|------------------------------------|---|
| Ocupación por cuenta propia | 1 |
| Ocupación por cuenta ajena | 2 |
| Busca su primer empleo | 3 |
| Sin empleo y ya ha trabajado antes | 4 |
| Jubilación, pensionista, retiro | 5 |

| | |
|-------------------------------|----|
| Realiza trabajo no remunerado | 6 |
| Estudiante | 7 |
| Labores domésticas | 8 |
| Otra situación | 9 |
| No contesta (no leer) | 99 |

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

| | | | |
|---------------------|----|---|----|
| Arganzuela | 1 | 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? _____ (22a) | 22 |
| Moncloa-Aravaca | 11 | No contesta | 99 |
| Moratalaz | 12 | | |

P.27a- El Ayuntamiento de Madrid está realizando un esfuerzo particular por adaptar y mejorar sus servicios de atención al ciudadano a las personas con discapacidad, ¿Podría usted decirme si tiene algún tipo de discapacidad RECONOCIDA sea física, cognitiva o sensorial? AGENTE: SI LA PERSONA ENTREVISTADA NO ENTIENDE "DISCAPACIDAD RECONOCIDA", INDICARLE QUE SE TRATA DE SABER SI TIENE O NO UN CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.

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

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

| | |
|--------------------|----|
| Física | 1 |
| Sensorial visual | 2 |
| Sensorial auditiva | 3 |
| Cognitiva | 4 |
| NS/NC | 99 |

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



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

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

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN