

CUESTIONARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA

INSTRUCCIONES:

INSTRUCCIONES DE PROGRAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA EL AGENTE ENCUESTADOR

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes, soy, entrevistador/a del servicio 010-LíneaMadrid. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio de cita previa prestado desde distintos organismos del Ayuntamiento con la finalidad de mejorar su funcionamiento.

Vd. ha obtenido una cita previa en alguno de los distintos organismos del Ayuntamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas sobre el trámite para su obtención? Sería breve, nos llevará únicamente unos minutos.

Sus respuestas están sujetas a la Ley de Protección de datos (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales) y únicamente serán tratadas globalmente.

P1. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas sobre el servicio de cita previa que recibió?

SELECCIONAR UNA RESPUESTA

(PREGUNTA SIMPLE)

| | |
|-----------------|----------|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| En otro momento | 3 |

SI CÓDIGO 1 = MOSTRAR TEXTO 1 Y CONTINUAR

INSERTAR TEXTO 1: Gracias, muy amable, comenzamos:

SI CÓDIGO 2 = AGRADECER Y FINALIZAR

SI CÓDIGO 3 = MOSTRAR VENTANA PARA AGENDAR ENTREVISTA

Insertar fecha y hora para agendar entrevista.

ANOTAR FECHA CON DOS DÍGITOS PARA DÍA/MES/AÑO. EJEMPLO: 17/10/24

ANOTAR HORA CON FORMATO 24H. EJEMPLO: 18:00

Fecha_/_/_

Hora_ : _

CUESTIONARIO PRINCIPAL

P2. Teniendo en cuenta su experiencia en la tramitación de su cita: Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a Centro sanitario.

LEA LOS TRES ÍTEMS. RECORDAR LA ESCALA TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO. SÓLO UNA RESPUESTA POR FILA

(RESPUESTA SIMPLE POR FILA)

| | | Muy insatisfecho 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Muy satisfecho 10 | NS/NC |
|---|---|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|-------|
| 1 | La claridad y coherencia en la información facilitada al concertar la cita. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2 | La posibilidad de concertar cita las 24 horas del día, a través de los canales (telefónico, redes sociales y web). | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3 | Utilidad de la cita previa para ser atendido en las oficinas en el día y hora concertado para la atención sin esperas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

P3. Teniendo en cuenta su experiencia en la tramitación de su cita, ¿cuál es su grado de satisfacción general? "0" significa que está "muy insatisfecho/a" y "10" que está "muy satisfecho/a".

SELECCIONAR UNA ÚNICA PUNTUACIÓN

(RESPUESTA SIMPLE)

| Nada probable que la recomiende 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Definitivamente la recomendaría 10 |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------------------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

P4. ¿Qué canal utilizó para concertar la cita?

LEA LAS OPCIONES y MARQUE LA CASILLA QUE CORRESPONDA. RESPUESTA ÚNICA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|---|----------|
| Internet (canal web) | 1 |
| Internet móvil | 2 |
| Teléfono 010 | 3 |
| Chat de Línea Madrid | 4 |
| Redes sociales de Línea Madrid (Twitter, Messenger de Facebook) | 5 |
| Presencialmente | 6 |

P5. Si tuviera que volver a solicitar cita previa, ¿volvería a utilizar ese canal?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Sí | 1 |
| Probablemente sí | 2 |
| Probablemente no | 3 |
| No | 4 |
| No sabe <i>(NO LEER)</i> | 98 |
| No contestar <i>(NO LEER)</i> | 99 |

(PREGUNTAR P6. SI P4 = 1 OR 2)

P6. ¿Le pareció sencillo el procedimiento de concertación de cita por internet?

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|--------------------------|-----------|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sabe <i>(NO LEER)</i> | 98 |

(PREGUNTAR P7. SI P4 ≠ 1 OR 2)

P7. ¿Intentó antes concertar la cita a través de Internet?

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|--------------------------|-----------|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
| No sabe <i>(NO LEER)</i> | 98 |

(P8. PREGUNTAR A TODOS)

P8. De forma global, ¿ha tenido alguna incidencia en la solicitud de cita previa?

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

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

(PREGUNTAR P9. SI P8 = 1)

P9. Indíquenos, por favor, cuál/es ha/n sido la/s incidencia/s

LEA LAS OPCIONES Y MARQUE LA CASILLA QUE CORRESPONDA. RESPUESTA MÚLTIPLE.

SI ELIGE "OTROS" LEER: "Indíquenos cuál, por favor" – ESCRIBIR RESPUESTA ESPONTANEA MANIFESTADA EN DETALLE – INDAGAR PEDIR INCIDENCIAS CONCRETAS Y EVITAR GENERALIZACIONES

(RESPUESTA MÚLTIPLE)

| | |
|--|-----------|
| Incidencia técnica en el frontal web | 1 |
| Problemas para ser atendido en algún canal | 2 |
| Falta de disponibilidad de cita | 3 |
| Otros (ESPECIFICAR) _____ | 98 |
| NS/NC <i>(NO LEER)</i> | 99 |

(PREGUNTAR P10. SI P8 = 2)

P10. ¿Cuántos días tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta que fue atendido en dicha cita?

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|------------------------------|-----------|
| Menos de 10 días (naturales) | 1 |
| De 11 a 30 días (naturales) | 2 |
| De 31 a 90 días (naturales) | 3 |
| Más de 90 días (naturales) | 4 |
| NS/NC <i>(NO LEER)</i> | 99 |

(PREGUNTAR P11. A TODOS)

P11. ¿Puede indicarnos para qué trámite solicitó la cita?

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|---|-----------|
| Bibliotecas | 1 |
| Centros culturales | 2 |
| Consumo | 3 |
| Contribuyente (Tributos – tasas e impuestos – catastro) | 4 |
| Empleo/ autoempleo (Agencia para el Empleo) | 5 |
| Emprendedores (Viveros y Ventanilla Única del Emprendedor / Factoría industrial) | 6 |
| Gestión del taxi | 7 |
| Identificación electrónica | 8 |
| Información general | 9 |
| Salud (Vacunación Internacional, Vacunación Gripe, Vacunación COVID; Certificado COVID Digital Unión Europea; Adopción de animales) | 10 |
| atrimonios civiles | 11 |
| Movilidad (SER; Zona de bajas emisiones Distrito Centro / Plaza Elíptica; Biciregistro; Autorización para rodajes; Movilidad Reducida; Aparcamientos -PAR-; Comunicación a Tráfico, Tarjeta azul) | 12 |
| Padrón | 13 |
| Registro | 14 |
| Responsabilidad patrimonial | 15 |

| | |
|---|-----------|
| Seguridad y Sanciones (sanciones de seguridad y multas de tráfico) | 16 |
| Servicios Sociales (incluye Intermediación hipotecaria y tarjeta madridmayor) | 17 |
| Subvenciones rehabilitación edificatoria (Plan Adapta; Plan Rehabilita; Subvenciones ITE; Otras subvenciones de rehabilitación edificatoria) | 18 |
| Urbanismo en Distritos | 19 |
| Urbanismo (Consulta/copia expedientes del AGDU; Información urbanística en las OAC; Información urbanística en el ADA; Información urbanística especializada: Planeamiento vigente; Tributos urbanísticos -ICIO-) | 20 |

P12. En la(s) cita(s) que ha concertado con el Ayuntamiento de Madrid, en caso de no poder acudir a la misma, ¿ha tenido dificultades para poder cancelar la cita?

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|--|-----------|
| No | 1 |
| Sí | 2 |
| Nunca he tenido que cancelar una cita | 3 |
| No he podido acudir, pero no la he cancelado | 4 |
| NS/NC <i>(NO LEER)</i> | 99 |

P13. Respecto a lo que usted esperaba, diría que el servicio de cita previa funciona...

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Mucho mejor de lo que esperaba | 1 |
| Mejor de lo que esperaba | 2 |
| Igual que lo que esperaba | 3 |
| Peor de lo que esperaba | 4 |
| Mucho peor de lo que esperaba | 5 |
| NS/NC <i>(NO LEER)</i> | 99 |

P14. ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario?

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR EN DETALLE LO MANIFESTADO POR EL/LA INFORMANTE. INDAGAR Y SOLICITAR INFORMACIÓN CONCRETA, EVITAR GENERALIDADES O COMENTARIOS GENÉRICOS

(RESPUESTA ABIERTA)

INSERTAR TEXTO 2: Para terminar, unas preguntas para el análisis estadístico:

P15. Género

SELECCIONAR UNA ÚNICA RESPUESTA

(RESPUESTA SIMPLE)

| | |
|------------------------|-----------|
| Hombre | 1 |
| Mujer | 2 |
| NS/NC <i>(NO LEER)</i> | 99 |

P16. ¿Podría decirme su edad?

INDICAR EDAD EXACTA

(RESPUESTA NUMÉRICA; PERMITIR NÚMEROS ENTRE 16-100)

CODIFICAR EN LOS SIGUIENTES RANGOS DE EDAD:

| | |
|--------------------|----------|
| Menor de 18 años | 1 |
| Entre 18 y 24 años | 2 |
| Entre 25 y 44 años | 3 |
| Entre 45 y 64 años | 4 |
| Más de 65 años | 5 |

(INSERTAR TEXTO DE DESPEDIDA Y CIERRE: Gracias por su atención y participación)

ENTREVISTADOR, RECOJA LA FECHA Y HORA DE INICIO Y FIN

Fecha __/__/__

Hora inicio __ : __

Hora fin __ : __