

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LÍNEA MADRID

Modelo integrado de evaluación
2023



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. ¿Qué es Línea Madrid?	3
1.2. Objetivos de la medición de la satisfacción del servicio de Línea Madrid	3
2. FICHA TÉCNICA	4
2.1. Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	4
2.2. Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010	6
2.3. Web www.madrid.es	6
2.4. Canal X @lineamadrid.....	7
2.5. Cliente misterioso.....	7
2.6. Colaboradores necesarios.....	8
2.7. Confidencialidad y tratamiento de datos	9
3. ANÁLISIS DE DATOS	11
3.1 Herramientas de análisis cuantitativo.....	11
4. MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD	12
4.1 Modelo SERVPERF.....	12
5. BENCHMARKING (COMPARATIVA CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES)	13
6. ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL.....	16
7. ESTUDIO DE USABILIDAD.....	17
8. ANEXOS	19
Anexo I Cuestionario OAC	19
Anexo II Cuestionario 010.....	29
Anexo III Cuestionario madrid.es	39
Anexo IV Cuestionario Cliente Misterioso.....;[Error! Marcador no definido.	
Anexo V Guión de satisfacción de Colaboradores necesarios.....	48
Anexo VI Cuestionario de Clima Laboral.....	52
Anexo VII Cuestionario de usabilidad.....	64

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ¿Qué es Línea Madrid?

Línea Madrid es la marca de los canales de atención que el Ayuntamiento de Madrid ofrece a la ciudadanía: canal presencial, telefónico y online. Éstos ofrecen servicios de información y tramitación de múltiples gestiones relacionadas con el ámbito municipal.

La atención presencial se presta en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante, OAC) situadas en las Juntas Municipales de Distrito y en otras dependencias, el servicio telefónico ofrece información y gestiones a la ciudadanía y se canaliza a través del 010, y por último, el servicio telemático, se presta a través del sitio web www.madrid.es.

La información sobre Línea Madrid y las gestiones asociadas se encuentra disponible en madrid.es.

Línea Madrid dispone del certificado de excelencia CAF 500+ otorgado en julio de 2021, con un plazo de vigencia de tres años hasta julio de 2024.

1.2. Objetivos de la medición de la satisfacción del servicio de Línea Madrid

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía (en adelante, DGAC) realiza anualmente estudios para medir de modo integrado la satisfacción de las personas usuarias de los canales de atención de Línea Madrid, así como de distintos servicios prestados (gestiones relacionadas con el padrón, los tributos, la información urbanística, etc..).

El objetivo principal de estos estudios es evaluar la prestación del servicio, la medición de la satisfacción de las personas usuarias y la identificación de las áreas de mejora.

En este modelo se integra asimismo el estudio de clima laboral del personal funcionario, con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas que trabajan en la DGAC, y la valoración del servicio por parte de los colaboradores necesarios, funcionariado perteneciente a otras Áreas de Gobierno que ofrecen servicios específicos a través del servicio de Línea Madrid.

2. FICHA TÉCNICA

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 han llevado a cabo en el año 2023.

2.1. Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)

Universo y muestra

Para calcular la muestra se estableció un mínimo apropiado por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total (excepto en las OAC auxiliares en que al menos 3 días para encuestar al mayor número de personas atendidas en las fechas marcadas).

Se han realizado 3.554 con un error del $\pm 1,68$ %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ($p=q=0,5$).

La selección se realizó de forma aleatoria entre las personas atendidas a la salida de cada OAC (tanto principales como auxiliares¹), del 25 de septiembre al 31 de octubre de 2023 en el horario de mañana de la OAC (hasta las 15 horas).

Para asegurar que las personas entrevistadas son receptoras del servicio ofrecido por las OAC y que, por lo tanto, pueden evaluar su satisfacción respecto al mismo, el cuestionario comienza con una pregunta filtro, para no continuar con aquellas personas que no han sido finalmente atendidas.

¹ OAC auxiliares: Aravaca y El Pardo. Valverde se encontraba en obras en el periodo de recogida, por lo que no hay encuestas asociadas.

La distribución de encuestas por oficina se muestra en la tabla siguiente.

OFICINA	Nº de encuestas
Arganzuela	181
Aravaca	109
Barajas	94
Carabanchel	187
Centro	163
Chamartín	153
Chamberí	148
Ciudad Lineal	181
El Pardo	27
Fuencarral- El Pardo	163
Hortaleza	135
Latina	98
Moncloa	154
Moratalaz	103
Numancia	176
Puente de Vallecas	173
Retiro	108
Salamanca	123
San Blas	142
Sanchinarro	121
Tetuán	177
Usera	184
Valverde	0
Vicálvaro	110
Villa de Vallecas	156
Villaverde	188
TOTAL	3554

Técnica e Instrumento de recogida de información

Como instrumento de recogida de información se empleó un cuestionario estandarizado, recogido en el [Anexo I](#). En la edición de 2023, el cuestionario de satisfacción ha constado de 55 variables (de las cuales 9 son de carácter sociodemográfico), programado en la plataforma de encuestación multicanal Limey Survey.

La recogida CAPI fue realizada con dispositivos tablets y en caso de incidencia puntual, se registraron en papel, grabándose posteriormente en la aplicación online.

2.2. Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010

Universo y muestra

Para calcular la muestra del estudio se ha seleccionado a las personas usuarias del 010 de un periodo determinado como el más próximo al inicio de la encuesta, en este caso, usuarios/as atendidos/as entre el 12 y el 14 de septiembre de 2023. La base de datos ha sido proporcionada por la DGAC.

La selección de personas dentro del periodo marcado, se realizó de forma aleatoria mediante la vinculación de cada uno de los registros que forman la base de datos de personas usuarias a un número aleatorio mediante la utilización de la función estadística “Aleatorio” disponible en la hoja de cálculo Excel de Microsoft Office.

El trabajo de campo en 2023 se ha realizado entre el 15 de septiembre y el 17 de octubre y se han alcanzado las 2.539 encuestas válidas, con un error del $\pm 1,92\%$, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ($p=q=0,5$).

Técnica e Instrumento de recogida de información

Como instrumento de recogida de información se utiliza un cuestionario estandarizado, recogido en el [Anexo II](#). En la edición de 2023, el cuestionario consta de 52 variables (de las cuales 9 son de carácter sociodemográfico).

La técnica de recogida de información ha sido telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) programado mediante el programa OriGn.

2.3. Web www.madrid.es

Universo y Muestra

Para evaluar el portal www.madrid.es del Ayuntamiento de Madrid se seleccionó una muestra extraída aleatoriamente de entre las personas usuarias de la web www.madrid.es, que hicieron uso de la página entre el 01 de junio de 2023 y el 30 de agosto de 2023. La base de contactos ha sido proporcionada por la DGAC.

La selección de personas dentro del periodo marcado, se realizó de forma aleatoria mediante la vinculación de cada uno de los registros que forman la base de datos de personas usuarias a un número aleatorio mediante la utilización de la función estadística “Aleatorio” disponible en la hoja de cálculo Excel de Microsoft Office.

El trabajo de campo en 2023 se ha realizado entre el 12 de septiembre y el 31 de octubre y se han alcanzado las 2470 encuestas válidas, con un error del $\pm 1,95\%$, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ($p=q=0,5$).

Técnica e Instrumento de recogida de información

Como instrumentos de recogida de información se utiliza un cuestionario estandarizado, recogido en el [Anexo III](#). En la edición de 2023, el cuestionario de satisfacción consta de 54 variables (de las cuales 9 son de carácter sociodemográfico).

La técnica de recogida de información ha sido telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) programado mediante el programa OriGn.

2.4. Canal X @lineamadrid

Universo y Muestra

Para evaluar la red social de X se parte de las 192.823 personas seguidoras de la cuenta @lineamadrid. La muestra está formada por las personas seguidoras que han participado a lo largo de 2022 de forma voluntaria. Han contestado 3.712 personas con un error del $\pm 1,60\%$ para un nivel de confianza del 95 % (2 sigma) y $p=q=50\%$. El periodo de encuestación se extendió desde el 01 de enero hasta el 19 de noviembre de 2023.

Técnica e Instrumento de recogida de información

La técnica empleada es consulta online autocumplimentada, disponible durante todo el año y se responde a una pregunta dentro de la publicación de encuestas de X que recoge la satisfacción global de las personas usuarias con el canal de X @lineamadrid.

2.5. Cliente misterioso

La técnica de cliente misterioso consiste en realizar simulaciones de realizaciones de trámites como una persona usuaria más para determinar la calidad del servicio prestado.

La recogida este año no se ha llevado a cabo, por decisión de la DGAC.

2.6. Colaboradores necesarios

La definición y prestación de los servicios de Línea Madrid se realiza generalmente a demanda 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 interesante, por tanto, conocer la satisfacción de los responsables de tales órganos directivos u organismos, con la coordinación habida para la implantación de los servicios solicitados.

Universo

El universo está formado por 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: puestos de Subdirección, Jefaturas de Servicio, Jefaturas de Departamento, Consejería, Asesoría, etc. de las Áreas de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, Medio Ambiente y Movilidad, Organismos Autónomos como la Agencia Tributaria e Informática del Ayuntamiento de Madrid, etc. que hayan solicitado un servicio para su implantación o modificación por parte de Línea Madrid y de aquellos servicios que requieren una colaboración continuada.

Técnica e Instrumento de recogida de información

En 2023 se ha utilizado la técnica de Grupo Focal, una reunión con los colaboradores de servicios o Unidades gestoras del Portal para recabar información cualitativa de evaluación del servicio y detección de mejoras.

La celebración de la dinámica se realizó el 03 de octubre de 2023, y el guion semiestructurado que se empleó se recoge en el [Anexo IV](#).

2.7. Confidencialidad y tratamiento de datos

La totalidad de la documentación manejada en los estudios de calidad de Línea Madrid siguen la normativa establecida:

1. Reglamento General Europeo 679/2016 de Protección de Datos de Carácter Personal
2. Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

Para garantizar la protección de datos de carácter personal manejados la empresa adjudicataria ejecuta las siguientes medidas generales:

PLT-10-01 - Destrucción avanzada de documentación:

La información confidencial obsoleta o que ya no sea útil debe ser destruida de forma segura teniendo en cuenta el método apropiado para cada soporte de almacenamiento.

PLT-10-02 - Bloqueo programado de sesión:

Se debe programar el bloqueo automático de sesión en los equipos al no detectarse actividad del usuario durante un corto periodo de tiempo (máximo 15 minutos).

PLT-10-03 - Sistema operativo actualizado:

Se deben mantener actualizados los sistemas operativos de los equipos informáticos. En caso necesario, solicitar ayuda del personal técnico.

PLT-10-04 - Antivirus actualizado y activo:

Se ha de mantener el antivirus actualizado y activo en todos los equipos informáticos.

PLT-10-05 - Uso de medios de almacenamiento:

La información debe ser almacenada en dispositivos autorizados y de forma segura. Por ejemplo, los dispositivos externos como pendrives o discos duros externos deben ser encriptados.

PLT-10-06 - Prohibición de alteración:

No está permitido alterar la configuración del equipo o instalar aplicaciones no autorizadas. Siempre debe solicitarse al personal informático la instalación de software específico o el cambio de configuración del equipo si es necesario para el desempeño del trabajo.

PLT-10-07 - Política de mesas limpias:

La mesa de trabajo debe encontrarse siempre despejada y sin documentación confidencial ni dispositivos extraíbles al alcance de otras personas.

PLT-10-08 - Destrucción básica de documentación:

Se deben utilizar destructoras de papel para eliminar la información confidencial.

PLT-10-09 - Custodia de documentación sensible: Se debe recoger inmediatamente aquellos documentos enviados a imprimir y guardar la información una vez escaneada, especialmente si se trata de información sensible.

PLT-10-10 - No revelar información a usuarios no debidamente identificados:

Se debe identificar previa y correctamente el destinatario de los datos, teniendo en cuenta los peligros de la ingeniería social y la información que no se debe desvelar.

PLT-10-11 - Obligación de confidencialidad:

El usuario de datos debe aceptar y cumplir la política de confidencialidad que firmó al incorporarse al puesto de trabajo.

PLT-10-12 - Custodia de contraseñas:

No se deben publicar ni compartir las claves. Tampoco deben anotarse en documentos, agendas ni en cualquier otro tipo de soporte.

PLT-10-13 - Uso de contraseñas robustas:

Se deben usar contraseñas difícilmente descifrables que contengan al menos 8 caracteres incluyendo mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales (,@, +,], ?, ... etc.

PLT-10-14- Cambio periódico de contraseñas:

Se deben cambiar las contraseñas al menos cada 6 meses.

PLT-10-15- Obligación de bloqueo de sesión y apagado de equipo:

Es obligatorio bloquear la sesión al ausentarse del puesto de trabajo y apagar el equipo al finalizar la jornada laboral.

PLT-10-16- Notificación de incidentes:

Es obligatorio notificar cualquier incidencia de seguridad al Responsable de Seguridad o Responsable de Informática (virus, pérdida de información o de dispositivos, etc.).

Las medidas antes relacionadas se revisan periódicamente para verificar su cumplimiento y modificarlas si hubiera cambios que la afecten. Por ejemplo, si se cambian los equipos o los sistemas o se adoptan nuevos servicios.

También se dará a conocer a los empleados otras políticas relativas a los equipos o servicios que utilicen en su desempeño: correo electrónico, almacenamiento, etc.

Por su parte, para garantizar el anonimato de los resultados, las bases de datos generadas serán trasladadas a la DGAC anonimizada, sin vincular nombres o teléfonos de contacto a las respuestas facilitadas. Los datos de contacto recabados en las OAC solo serán empleados para tareas de verificación de la calidad del trabajo del equipo encuestador.

3. ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con los servicios ofrecidos por Línea Madrid, se ha desarrollado un modelo integrado de evaluación que contempla un análisis detallado de cada uno de los tres canales en que se divide el servicio de Línea Madrid: presencial (OAC), telefónico (a través de la línea 010) y online (en la web www.madrid.es).

La evaluación de los canales presencial, telefónico y online se realiza, principalmente, mediante el análisis descriptivo univariable de todas las variables que forman los diferentes instrumentos de recogida de información aplicados a personas usuarias reales de dichos canales.

Este análisis descriptivo consiste en el cálculo de estadísticos como medidas de dispersión y de distribución. Así, se ha realizado 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 se lleva a cabo el cruce con las variables de clasificación y cualquier otra variable considerada de interés. En concreto, se ha elaborado un informe específico para cuatro colectivos de usuarios (personas inmigrantes, mayores, mujeres, y personas con discapacidad).

3.1 Herramientas de análisis cuantitativo

A continuación, se recopilan las herramientas 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 las personas entrevistadas. Esta operación se ha realizado tanto para las puntuaciones correspondientes a satisfacción como a expectativas.
- ✓ **Cálculo de desviación típica.** La desviación estándar cuantifica la dispersión alrededor de la media aritmética. Informa de la media de distancias que tienen los datos respecto de su media aritmética.

- ✓ **Cálculo de medidas agrupadas.** Para facilitar la lectura de las valoraciones ofrecidas por las personas entrevistadas 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:

- Máxima insatisfacción =	0 + 1 + 2
- Insatisfacción =	3 + 4
- Neutral =	5
- Satisfacción =	6 + 7 + 8
- Máxima Satisfacción =	9 + 10

La realización del análisis descriptivo de las variables de interés a través del recuento de frecuencias de estas agrupaciones facilita la representación gráfica.

4. MODELO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Modelo SERVPERF

4.1.1. 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 las personas usuarias y cómo aprecian el servicio; diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio.

4.1.2. Elección del modelo SERVPERF

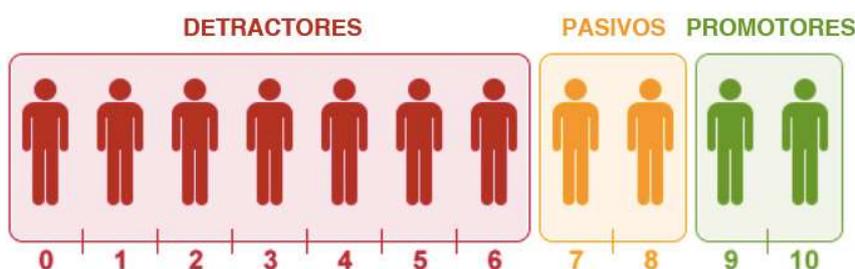
Es un modelo que tiene un menor coste al considerar que la satisfacción es igual a la percepción, a diferencia del modelo SERVQUAL que las deduce de restar a la percepción las expectativas.

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 además un ahorro significativo en el número de encuestas. Para poder seguir midiendo las expectativas de la ciudadanía, el cuestionario incluye una pregunta de expectativas con el fin de conocer en qué grado se han superado o no dicha idea previa. Los resultados de las expectativas de años anteriores podrían utilizarse para ponderar cada uno de los atributos conforme a la importancia que le atribuyen las personas usuarias consultadas.

4.1.3. Índice NPS

Para evaluar el índice de lealtad de consumidores/as o usuarios/as hacia un servicio o una marca, se consulta acerca de la recomendación del servicio a otras personas, situando la respuesta en una escala de 0 a 10. El índice NPS (Net Promoter Score) clasifica a los clientes en tres categorías: “Detractores”, situados en la escala entre el 0 y el 6, “Pasivos” (o “neutros”), situados en la escala entre el 6 y el 8 y “Promotores”, situados entre el 9 y 10.



El cálculo del índice se realiza en términos porcentuales y se obtiene restando el valor obtenido en la escala de promotores menos el obtenidos en la escala de detractores.

5. BENCHMARKING (COMPARATIVA CON SERVICIOS PÚBLICOS SIMILARES)

Para evaluar con mayor profundidad la calidad de los servicios ofrecidos por la DGAC, se comparan los resultados con los de otras entidades que ofrecen servicios similares, por su naturaleza (otros Ayuntamientos) o por su área de influencia (mismo territorio de actuación).

Teniendo en cuenta las ventajas e inconveniente de los diferentes métodos, se ha determinado la realización de un **benchmarking secundario**, es decir: se compara la satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid con la de organizaciones similares que intercambien esta información y/o que ya tengan datos publicados.

En el año 2023 se han sometido a examen comparativo las siguientes variables:

En referencia a las OAC

Se enumeran las variables comparadas:

Evolución de la satisfacción global media
Orden y limpieza
Confort
Sistema de gestión de las colas de espera
Adecuación de instalaciones al servicio que se presta
Amabilidad ,trato y atención
Lenguaje claro y comprensible
Cualificación y profesionalidad de 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
Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió
Resultado final de la gestión

Con los datos disponibles de las siguientes entidades:

- a. Ayuntamiento de Barcelona
- b. Ayuntamiento de Valencia
- c. Ayuntamiento de Zaragoza
- d. Cabildo de Tenerife
- e. Ayuntamiento de Sevilla
- f. Generalitat Valenciana
- g. Ayuntamiento de Palma
- h. Ayuntamiento de Alcobendas
- i. Gobierno Vasco.
- j. Ayuntamiento de Palma
- k. Cabildo de Tenerife
- l. Ayuntamiento El Prat de Llobregat
- m. Ayuntamiento Sant Feliu de Llobregat
- n. Gobierno de Colombia (UNGRD)
- o. Ayuntamiento de Quebec (Canadá)
- p. Ayuntamiento de Poissy (Francia)

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

En referencia al teléfono 010

Se detallan las variables comparadas:

Evolución de la satisfacción global media
Amabilidad, trato y atención
Lenguaje claro y comprensible
Cualificación y profesionalidad del agente
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente
Agilidad en facilitar la información
Horario de atención telefónica
Gratuidad
Sencillez de la tramitación realizada
Confidencialidad del teléfono 010
Resultado final de la gestión
Tiempo de espera al teléfono
Tiempo total empleado
Numero de intentos de llamada para ser atendido
Claridad y coherencia de la información facilitada

Con datos disponibles de las siguientes entidades:

- a. Junta de Castilla y León
- b. Generalitat Valenciana
- c. Gobierno Vasco
- d. Ayuntamiento de Alcobendas
- e. Ayuntamiento de Barcelona
- f. Ayuntamiento de Palma
- g. Ayuntamiento de Zaragoza
- h. Ayuntamiento de Sevilla
- i. Ayuntamiento de Quebec (Canadá)
- j. Ayuntamiento de Poissy (Francia)

En referencia al portal web: madrid.es

Se detallan las variables comparadas:

Evolución de la satisfacción global media
Diseño
Funcionamiento del buscador interno
Enlaces claramente identificables
Claridad de la información
Información correcta
Actualización de la información
Utilidad de la información
Formas de contacto con el ayuntamiento
Sencillez de la realización de trámites
Utilidad de los trámites
Resolución de los trámites en tiempo real
Seguridad en la realización de trámites

Con datos disponibles de las siguientes entidades:

- a. Gobierno Vasco
- b. Ayuntamiento de Sevilla
- c. Comunidad Foral de Navarra
- d. Ayuntamiento de Alcobendas
- e. Ayuntamiento de Palma
- f. Ayuntamiento de Calgary (Canadá)
- g. Ayuntamiento de Poissy (Francia)

6. ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral se entiende como un instrumento para conocer el grado de satisfacción, comodidad e integración entre el personal de Línea Madrid con su puesto de trabajo y el entorno laboral que le rodea, con la intención de tomar decisiones para mejorar aquellos aspectos peor puntuados, siempre que la participación sea mayoritaria y, por tanto, representativa del total.

Un grupo de mejora se encargó de profundizar en el estado de la cuestión y elaborar una encuesta, basándose en la experiencia de otros años y comparando con encuestas

similares de otras áreas, se ha reflexionado sobre la conveniencia de incluir determinadas preguntas, datos de identificación, segmentación de los resultados, frecuencia de los sondeos, etc., con el objetivo de lograr un estudio que recoja fielmente el sentir y los intereses de la plantilla de Línea Madrid.

El resultado ha sido la elaboración de un cuestionario, recogido en el [Anexo VI](#), que se ha empleado para medir la satisfacción del personal empleado mediante una encuesta online en los siguientes aspectos:

1. Satisfacción General
2. Comunicación
3. Participación
4. Formación
5. Rendimiento
6. Recursos Personales
7. Salario
8. Salud Laboral
9. Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos
10. Valoración Global

La muestra del año 2023 ha alcanzado a 205 participantes, del total de 390, con un error muestral del 4,70%.

7. ESTUDIO DE USABILIDAD

El objetivo del estudio de usabilidad es evaluar la experiencia del usuario del sitio web municipal, determinando el conjunto de atributos y factores que ayudan a medir qué fácil y amigable es la experiencia de navegación de las personas usuarias en www.madrid.es, midiendo distintos ítems relacionados con la navegación, tales como facilidad de localización de la información, facilidad de acceso al trámite, agilidad de la tramitación, entre otros.

Al objeto de medir la usabilidad la técnica empleada por decisión de la DGAC se ha determinado realizar un Cliente Misterioso.

Para organizar la recogida, se seleccionaron previamente varios trámites que permitieron evaluar tanto la información presentada a través de la web municipal, como la realización simulada de una gestión o trámite.

Los criterios de selección fueron los siguientes:

- 1- Trámites más demandados por la ciudadanía tales como empadronamiento
- 2- Trámites que perteneciesen a distintas áreas no relacionadas entre sí

En el año 2023, la recogida se ha realizado en el mes de octubre sobre las siguientes materias:

- Información sobre la domiciliación del pago de tributos municipales (IBI)
- Concertación de cita previa para realizar el empadronamiento
- Información sobre la reserva y pago de actividades deportivas
- Información sobre Autoliquidación de Plusvalía
- Cita previa para la Agencia para el Empleo de Madrid
- Información sobre la solicitud de admisión a pruebas selectivas (oposiciones) del Ayuntamiento de Madrid.
- Información sobre Multas. Pago de una sanción
- Servicio de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad
- Información sobre la solicitud de subvenciones
- Uso del buscador

Se adjunta en el [Anexo VII](#) el cuestionario empleado.

8. ANEXOS

Anexo I Cuestionario OAC

Código oficina (listado)

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

Horario de la visita

AGENTE: CODIFICAR HORARIO DE LA VISITA EN LA SIGUIENTE TABLA

De 8:30 a 10 horas		De 13 a 13:59 horas	
De 10 a 10:59 horas		De 14 a 14:59 horas	
De 11 a 11:59 horas		De 15 a 17:00 horas	
De 12 a 12:59 horas			

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 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 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. Le agradecemos la colaboración que permitirá ofrecer un mejor servicio gracias a vuestra participación.

.0.- Codificar participación

Sí 1 → Gracias, muy amable, comenzamos: Pasar a P.1
 No....2 → FIN CUESTIONARIO

P.0.- ¿Podría confirmarme si acaba de realizar alguna gestión en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía?

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

P.1.- 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)	98
No contesta (no leer)	99

P.2.¿Ha acudido a la Oficina de Atención a la Ciudadanía con o sin cita?

Con cita previa	1
Sin cita previa	2
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

P.3. ¿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)	98
No contesta (no leer)	99

P.4.- La gestión que ha venido a realizar es de carácter...

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Particular	1
Profesional	2
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

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

AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR.

.....
Codificar en la siguiente tabla (p 5a)

Padrón municipal (altas, modificaciones, bajas)	1
Padrón municipal (confirmaciones, renovaciones)	2
Padrón municipal (justificantes)	3
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	4
Tributos, impuestos (tasas, domiciliaciones...)	5
Multas	6
Sugerencias, reclamaciones	7
Información general	8
Registro	9
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	10
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	11
Identificación electrónica, firma electrónica	12
Trámites relativos al censo electoral	13
Solicitud de tarjeta azul	14
Madrid Central (Distrito centro)	15
Otros (especificar): (16a)	16
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

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

AGENTE: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA.

Totalmente	1	→ Pasar a P.7
Parcialmente	2	→ Pasar a P.6.b
No se resolvió	3	→ Pasar a P.6.b
No sabe (no leer)	98	→ Pasar a P.7
No contesta (no leer)	99	→ 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. AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO SUGERIR. AGENTE: A CONTINUACIÓN, ESCRIBIR DETALLADAMENTE LA RESPUESTA Y CODIFICAR EN LA SIGUIENTE TABLA

Codificar en la siguiente tabla (P.6.b1)

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): (6b)	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.

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

	Mu y Bajo	Muy Alto	N S	N C
HABLEMOS DE LAS INSTALACIONES													
7.1. Orden y limpieza de la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.2. Confort durante la estancia (temperatura, asientos...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.3. Sistema de gestión de las colas de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.4. Claridad de los carteles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.5. Adecuación de las instalaciones al servicio que se presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
HABLEMOS DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO													
7.6. Amabilidad, trato y atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.7. Lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.8. Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
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	98	99
HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS													
7.10. Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.11. Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.12. Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.13. Tiempo total empleado en realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.14. Claridad y coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

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



Líneamadrid
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

7.15 Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
7.16 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

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

	Muy Baja	Muy Alta	NS	NC
Satisfacción global con funcionamiento de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.9.- ¿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 ENTREVISTADA Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1. -----

(9a)

2. -----

(9b)

3. -----

(9c)

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

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

P.11.- ¿En una escala de 0 a 10 donde 0 significa seguro que no la recomendaría y 10 seguro que si la recomendaría ¿Recomendaría esta oficina del Ayuntamiento de Madrid?

	Seguro que no	Seguro que si	NS	NC
Recomendación de esta OAC	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

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

AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. NO LEER. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	4
Otros: especificar: _____ (5a)	5
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)	98	→ Pasar a P.18.a
No contesta (no leer)	99	→ Pasar a P.18.a

P.17.b- ¿De qué Administración/es? <i>RESPUESTA ESPONTÁNEA</i> Pasar a P.17.c excepto si P17.b=98 ó 99		P.17.c- Si compara con la atención recibida en (el agente indica la administración que ha contestado el respondiente), diría usted que, en las oficinas de Línea Madrid, le han atendido..... AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA						
		Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	NS	NC
Otros ayuntamientos (especificar)..... (1a)	1	1	2	3	4	5	98	99
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)..... (7a)	7	1	2	3	4	5	8	9
No sabe	98	→ Pasar a P.18.a						
No contesta	99	→ 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, cognitiva o sensorial?

Sí	1	→ Pasar a P.18.b
No	2	→ Pasar a P.19
No contesta (no leer)	99	→ Pasar a P.19

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

AGENTE: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Cognitiva	4
NS/NC	99

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

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

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

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

A TODOS

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

P.20.- Género

Hombre	1
Mujer	2
Otros	3
NS/NC	99

P.21.- ¿Podría decirme su edad?

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.22.- 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

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

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

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupación por cuenta propia	1	Pasar a P.25
Ocupación por cuenta ajena	2	
Busca su primer empleo	3	Pasar a P.26
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.24)

P.25.- ¿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?_____ (22a)	22
Moncloa-Aravaca	11	No contesta	99
Moratalaz	12		

A TODOS

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

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Moncloa-Aravaca	11	No contesta	99
Moratalaz	12		

P.27 ¿En caso de que Línea Madrid ofreciese un nuevo servicio, le gustaría participar en su diseño inicial?

Sí	1
No	2
No contesta (no leer)	99

Por último, exclusivamente a efectos de verificación de la encuesta, podrían contactar con usted. ¿Podría facilitarme su nombre y teléfono?

Nombre del PERSONA ENTREVISTADA	
Teléfono del PERSONA ENTREVISTADA	

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

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

No 2 → 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

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

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



Líneamadrid
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

Anexo III Cuestionario madrid.es

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 de la utilización de la página web municipal madrid.es con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿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
 No.....2 → FIN CUESTIONARIO

P.1.- ¿Podría confirmarme si ha visitado usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 6 meses?

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

P.2.- ¿Cómo ha conocido la existencia de esta web? (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER, CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Por personas conocidas, familiares y/o compañeros de trabajo	1
Por anuncios en medios de comunicación	2
Por la web de organismos oficiales (Administración del Estado, Comunidad de Madrid)	3
Por otras webs de la ciudad (EMT; Empresa Municipal de la Vivienda etc.)	4
Buscadores de Internet (Google, Yahoo, Bing, etc.)	5
Por folletos, recibos, cartas o campañas municipales	6
Porque trabajo en el Ayuntamiento, Comunidad de Madrid u otra administración	7
Por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía o Junta de Distrito, teléfono 010)	8
Otro medio: Cuál _____ (9a)	9
No recuerda (no leer)	10
No sabe/ No contesta (no leer)	99

P.3 ¿Con qué frecuencia suele acceder a la web municipal? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA

Diariamente	1
Dos o tres veces o por semana	2
Una vez a la semana	3
Una vez al mes	4
Varias veces al año	5

Ocasionalmente	6
Ha sido la primera vez	7
NS/NC	99

P.4- A través de qué dispositivo suele acceder a la web municipal? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN MÚLTIPLE, OBLIGATORIA

Ordenador	1
Smartphone	2
Tableta	3
Otro dispositivo	4
NS/NC	99

P.5- Su visita a la web suele ser principalmente de carácter AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA

Particular	1
Profesional (empresas o autónomos/as)	2

P.6 Respecto a su última visita a la web municipal ¿Recuerda para qué fue? (si hizo ambas, priorizar la gestión) AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA

Búsqueda de información	1	Pasar a P.7a
Realizar trámites	2	Pasar a P.7b

P.7 Y más concretamente, ¿qué motivó, principalmente, su última visita a la web municipal? ¿Buscó información o hizo alguna gestión? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA.

	P.7a INFORMACIÓN (Pasar a P.8a)	P.7b GESTIÓN (Pasar a P.8b)
El Ayuntamiento y su organización	1	1
Normativa municipal	2	2
La ciudad, sus distritos y sus equipamientos	3	3
Agenda cultural y de ocio	4	4
Deportes	5	5
Urbanismo y vivienda	6	6
Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales	7	7
Padrón	8	8
Educación	9	9
Igualdad y diversidad	10	10
Oposiciones y empleo	11	11
Medio ambiente, contaminación. Limpieza	12	12
Impuestos. Multas	13	13
Aparcamientos, tráfico y transportes	14	14
Economía y emprendimiento	15	15
Consumo y comercio	16	16
Bibliotecas	17	17
Monumentos y patrimonio cultural	18	18
Consulta o descarga de conjuntos de datos	19	19
Información pública en la gestión del Ayuntamiento	20	20

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



Líneamadrid
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

(transparencia)		
Otro tema (especificar): _____ (21a)	21	21

P.8a Por favor, valore en qué medida encontró la información que buscaba AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA

Totalmente	1	→ Pasar a P.10
Parcialmente	2	→ Pasar a P.9a
No se resolvió	3	→ Pasar a P.9a
No recuerda	4	→ Pasar a P.10
No sabe (<i>no leer</i>)	98	→ Pasar a P.10
No contesta (<i>no leer</i>)	99	→ Pasar a P.10

P.8b Por favor, valore en qué medida se realizó con éxito la gestión electrónica que motivó su visita a la web AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA

Totalmente	1	→ Pasar a P.10
Parcialmente	2	→ Pasar a P.9b
No se resolvió	3	→ Pasar a P.9b
No recuerda	4	→ Pasar a P.10
No sabe (<i>no leer</i>)	98	→ Pasar a P.10
No contesta (<i>no leer</i>)	99	→ Pasar a P.10

P.9a Indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos por los que no pudo informarse correctamente. AGENTE PREGUNTA ABIERTA, CONSIGNAR EN P9.a1)

Codificar en la siguiente tabla (P9a1) y PASAR A 10a

Información errónea o desactualizada	1
Información incompleta	2
Información difícil de entender	3
No ha encontrado la información	4
Fallos en el sistema informático	5
Otros	6
No sabe	98
No contesta	99

P.9b Indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos por los que no pudo realizar la gestión. AGENTE PREGUNTA ABIERTA, CONSIGNAR EN P9.b1)

Codificar en la siguiente tabla (P9.b1) Y PASAR A 10b

No ha encontrado la gestión	1
No pude firmarla electrónicamente	2
Fallos en el formulario a cumplimentar	3
Fallos en el sistema al adjuntar la documentación	4
Gestión realizada erróneamente	5
Gestión excesivamente larga y compleja	6
Fallos en el sistema informático del Ayuntamiento	7
Otros	8
No sabe	98
No contesta	99

P.10a- 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 bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	Muy Alta	NS	NC
Diseño de la página de inicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Funcionamiento del buscador interno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Enlaces claramente identificables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Claridad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Información correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Actualización de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Utilidad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Formas de contacto con el Ayuntamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.10b- Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación a la consulta y realización de gestiones por la web. Siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	Muy Alta	NS	NC
Sencillez en la realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Utilidad de los trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Resolución de trámites en tiempo real	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Seguridad en la realización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

A TODOS

P.10c1- ¿Conoce el Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid?

Si	1	→ Pasar a P10c2
No	2	→ Pasar a P.11
NS/NC	99	→ Pasar a P.11

P.10c2- Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con la utilidad de los datos que se ofrece en formato reutilizable, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	Muy Alta	NS	NC
Utilidad de los datos descargados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.11- Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción global con la web municipal, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	Muy Alta	NS	NC
Satisfacción global con la web municipal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.12.- ¿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 ENTREVISTADA Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1. _____

(12a)

2. _____

(12b)

3. -----
(12c)

P 13.- Respecto a lo que usted esperaba, ¿podría decirme cómo calificaría su experiencia con la web municipal en los siguientes aspectos?

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns	Nc
Apariencia de la web	5	4	3	2	1	98	99
Claridad en la navegación	5	4	3	2	1	98	99
Buscador en la web	5	4	3	2	1	98	99
Utilidad en la información	5	4	3	2	1	98	99
Número de gestiones y/o trámites que se pueden realizar a través de la web	5	4	3	2	1	98	99

P.14- En relación con el año anterior, cree que la web municipal del Ayuntamiento de Madrid actualmente es

Mucho mejor	5
Algo mejor	4
Igual	3
Algo peor	2
Mucho peor	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

P.15- Por favor, valore de 0 a 10, la utilidad del servicio prestado por la web municipal, siendo 0 muy baja y 10 muy alta.

	Muy Baja	Muy Alta	NS	NC
Utilidad del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.16a- Si tuviera que buscar información, ¿volvería a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? SOLO PARA LOS QUE BUSCAN INFORMACIÓN (P7a)

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

P.16b- Si tuviera que realizar una gestión, ¿volvería a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? SOLO PARA LOS QUE HAN REALIZADO UNA GESTIÓN (P7B)

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

P.17- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa seguro que no la recomendaría y 10 seguro que si la recomendaría ¿Recomendaría la web del Ayuntamiento de Madrid?

	Seguro que no	Seguro que sí	NS	NC
Recomendación del portal web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

P.18a- ¿Qué otro servicio le gustaría que ofreciese la web municipal? RESPUESTA OPCIONAL

P.18b- ¿Alguna sugerencia o propuesta de mejora? RESPUESTA OPCIONAL

P.19.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona la web municipal? 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: _____ (7a)	7
Una empresa privada	4	NS/NC	99

P.20- ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, diferente a la de la web municipal?

Sí 1 → Pasar a P.21

No 2 → Pasar a P.22

P.21-¿Qué otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado? AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid	1
Por teléfono (010)	2
Por X, Facebook, mensajería instantánea, chat	3
Otros (especificar) _____ (4a)	4
No sabe/contesta	99

P.22- ¿Por qué ha elegido realizar su gestión o búsqueda de información a través de la web municipal? AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. NO LEER. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Porque la web está disponible 24 horas	5
Otros: especificar: _____ (6a)	6
No sabe	8
No contesta	9

P.23- ¿En los últimos 6 meses, ¿ha utilizado alguna web de otros organismos públicos distintos al Ayuntamiento?

Sí 1 → Pasar a P.24a
 No 2 → Pasar a P.25

P.24a-Concretamente ¿De qué Administración/es? RESPUESTA <u>ESPONTÁNEA</u> Pasar a P.24b.c excepto si P24=98 ó 99		P.24b- Si compara esta web (.....) con la de Línea Madrid, diría que la de Línea Madrid es.... AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA						
		Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	NS	NC
La web de la Comunidad de Madrid (madrid.org)	1	1	2	3	4	5	98	99
La web del Ministerio de Hacienda (https://www.hacienda.gob.es/)	2							
La web de la Agencia Tributaria (AEAT.es)	3	1	2	3	4	5	8	9
Dirección General de Tráfico (dgt.es)	4	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de la Seguridad Social (seg-social.es)	5	1	2	3	4	5	8	9
Otros (especificar)..... (6a)	6	1	2	3	4	5	8	9
No sabe	98	→ Pasar a P.25						
No contesta	99	→ Pasar a P.25						

P.25- 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, cognitiva o sensorial?

Sí	1	→ Pasar a P.26
No	2	→ Pasar a P.28
No contesta (no leer)	99	→ Pasar a P.28

P.26 Por favor, señale el tipo de su discapacidad AGENTE: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Cognitiva	4
NS/NC	99

P.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

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

A TODOS

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

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



Líneamadrid
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

P.28.- Género

Hombre	1
Mujer	2
Otros	3
NS/NC	99

P.29.- ¿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.30.- 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.31.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?

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

Codificar en la siguiente tabla (31 a)

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.32.- ¿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.33.- ¿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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Chamberí	7	Villa de Vallecas	19
Fuencarral-el Pardo	8	Vicálvaro	20
Hortaleza	9	Villaverde	21
Latina	10	Otros municipios, CCAA o País distintos de Madrid, ¿cuál? _____ (22a)	22
Moncloa-Aravaca	11	No contesta	99
Moratalaz	12		

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo IV Guion de grupo focal de Colaboradores necesarios

1. Introducción (5 minutos)

Objetivo: Explicar la metodología de la entrevista y hacer que los participantes se sientan cómodos.

Mi nombre es _____ y trabajo para IDEARA Investigación., la empresa de investigación social adjudicataria del servicio “Estudios de satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid”. Uno de estos estudios es la colaboración establecida entre unidades municipales para la información y prestación de servicios a la ciudadanía. El objetivo de esta dinámica es analizar el servicio prestado desde la Dirección General de Atención a la Ciudadanía al resto de Áreas, y la propuesta de mejoras.

El grupo tendrá una **duración aproximada de 90 minutos**.

No existen respuestas correctas o incorrectas, cualquier información que nos faciliten se tratará de forma **confidencial** de acuerdo con el “Reglamento General de Protección de Datos” de 2018, y se presentará de manera **agregada** con los comentarios de otros participantes como usted. Además, tienen derecho a negarse a responder a cualquier pregunta o a retirarse del estudio en el momento en que lo deseen.

La reunión **se grabará en audio** únicamente con fines internos para el análisis de la información. La información obtenida no será cedida y solo será usada para el estudio en cuestión. Muchas gracias por su participación en nombre de Línea Madrid.

2. Presentaciones y Uso actual de Línea Madrid (40 minutos)

Objetivo: Romper el hielo, conocer el uso que cada departamento hace de LM.

Hacer ronda para que los participantes se presenten brevemente:

- Nombre, departamento en el que trabajan y tareas asociadas a su puesto de trabajo.

Primero me gustaría hablar de LM, Dirección General de Atención a la Ciudadanía, y de las interacciones que tenéis con ellos en general.

Nota al moderador: El objetivo es que de forma espontánea mencionen los usos que hacen del servicio y del portal de LM. Prestar atención a las diferencias existentes en función del departamento en el que el participante trabaja.

- ¿En qué momentos o situaciones contactáis o interactuáis con LM, bien sea solicitando algún tipo de servicio o entrando en su portal web? Ponedme ejemplos. *Discurso espontáneo*
 - ¿Habéis interactuado para poner en marcha algún servicio o para publicar algún contenido en el portal web?

En concreto para los usos de LM como organización para colaborar en la implantación y prestación de un servicio:

- ¿Para qué utilizáis los servicios de LM?
- ¿Con qué frecuencia soléis utilizar estos servicios?
- ¿Os resultan útiles? Sí / No. Motivos
- ¿Cuál de todos los servicios os resulta más útil? ¿Por qué?
- ¿Y el menos útil? ¿Por qué?
- En general, ¿qué es lo que más os gusta de los servicios que ofrece Línea Madrid? ¿Qué es lo que más destacaríais en positivo? ¿Por qué?
- ¿Y lo que menos os gusta? Motivos

Nota al moderador: No dejar que los participantes se dejen llevar por lo negativo. Esto se retomará en las secciones de necesidades no cubiertas y de sugerencias de mejora.

En concreto para el Portal:

- ¿Para qué soléis contactar con los responsables del Portal Institucional?
- ¿Qué tipo de información o acción necesitáis que hagan desde el portal?
- ¿Hay alguna sección o apartado en el que solicitéis más veces algún tipo de ayuda? ¿Por qué?
- ¿Algún apartado que en vuestro departamento resulte de más utilidad que otro de cara al ciudadano? ¿Por qué razón?
- ¿Hay algún apartado o sección que resulte menos útil en el contexto de vuestro departamento? ¿Cuál/es? ¿Por qué?
 - ¿Podría hacerse algo en ese apartado para que resultase más útil?
- En general ¿qué diríais que es lo que más os gusta del servicio a nivel interno que os ofrece el portal de Línea Madrid? ¿Qué es lo que más destacaríais en positivo? ¿Por qué?
- ¿Y lo que menos os gusta? Motivos.

Nota al moderador: No dejar que los participantes se dejen llevar por lo negativo. Esto se retomará en las secciones de necesidades no cubiertas y de sugerencias de mejora.

3. Valoración de la cobertura en cuanto a necesidades por parte del servicio / portal de Línea Madrid (25 minutos)

Objetivo: Ver hasta qué punto LM ha cubierto las expectativas y necesidades de cada colaborador necesario.

Antes **habéis comentado sobre la relación que tenéis con LM :**

- En estas interacciones que habéis tenido con LM, **¿cómo han respondido los servicios centrales de la DG?**
- ¿Creéis que han tenido una **buena respuesta?** Sí / No. Motivos
- ¿Esto ha ocurrido siempre / a veces / nunca? Motivos
- La respuesta de LM ¿ha sido generalmente **proactiva o más bien reactiva?** *Dejar discurso libre para que relaten lo ocurrido.*
- ¿Cómo valoráis la **orientación y el apoyo** que habéis recibido **para la puesta en marcha de un servicio y para la publicación** de un espacio o un contenido? Motivos.
- En el caso del portal y en cuestiones **de contenidos web**
 - ¿Cómo se valora la **prestación del servicio?**
 - ¿Cómo valoráis **el tiempo requerido para la publicación** del contenido?
 - ¿Y **las comunicaciones** mantenidas? ¿Han sido suficientes? ¿Hubierais preferido menos/más?
 - ¿**Qué formato** habéis utilizado? ¿Correo/reuniones presenciales/por Teams ¿Cuál creéis que hubiera **sido preferible?**
 - ¿Qué os parecen las **sugerencias de mejora propuestas desde el servicio web?**
- Al final, ¿diríais que **se cubren bien vuestras necesidades** en cuanto al funcionamiento, servicios, contenidos, etc. actuales de LM? Sí / No. Motivos.
- En general ¿cómo de satisfechos diríais que estáis con los protocolos por los que se rige LM? (P. ej. si se les pide rellenar formularios complejos para solicitar una incorporación de un trámite)
 - ¿Diríais que se trata de procesos de puesta en marcha ágiles? Sí / No. Motivos
 - ¿Son procesos fáciles? Sí / No. Motivos.

4. Sugerencias de mejora (20 minutos)

Objetivo: Proponer vías de mejora y desarrollo para LM.

- En general ¿qué **papel creéis que desempeñan** los servicios y el portal de LM que hemos comentado en vuestra toma de decisiones y opiniones? ¿Por qué lo decís?
- ¿**Qué aportan** el servicio y/o el portal de LM a vuestros respectivos departamentos?
 - ¿Hasta qué punto **han contribuido a la mejora** del servicio que presta vuestro propio departamento? ¿Por qué lo decís?
 - ¿Las aportaciones de LM han servido de alguna forma para que **cambiéis procedimientos o forma de hacer** las cosas? Sí / No. Motivos.
 - ¿Ha servido LM de alguna forma **para la puesta en marcha** de los servicios de vuestros departamentos? En caso afirmativo, ¿en qué sentido?
- ¿**Cómo de útil es**, en definitiva, LM para la mejora del servicio de vuestros respectivos departamentos?

En el futuro próximo:

- De cara al futuro, ¿os **gustaría que LM os aportara** algo más?

Nota al moderador: *En ese punto permitir cierta flexibilidad a los participantes para que expongan sus sugerencias de mejora individuales en base a las necesidades que cada departamento a los que pertenecen respectivamente tenga*

- ¿**Qué más** podría ofrecer LM que no esté ofreciendo actualmente tanto desde la perspectiva del servicio que ofrece como desde el portal?
 - Para cada servicio mencionado / cuestión relativa al portal:
 - ¿**Cómo podría ofrecerse** dicho servicio? *Discurso espontáneo de ideas que surjan naturalmente*
 - ¿De qué os serviría o para qué lo usaríais?
 - ¿**Qué aportaría?**
 - ¿**A quién** le aportaría?: A vuestro departamento, a vosotros como trabajadores, al ciudadano...
 - ¿Dónde se notaría el impacto de esa mejora concreta?
 - ¿**Cómo** os gustaría **usar / acceder** a ese servicio o extra del portal?

Agradecimiento por la participación **y cierre.**

Anexo VI Cuestionario de Clima Laboral

Servicios centrales. Niveles A1 y A2

Datos de identificación

Sexo

- Hombre
- Mujer
- NS/NC

Puntúa las afirmaciones de 0 a 10

siendo 10 = completamente de acuerdo o con alto grado de satisfacción

y 0 = completamente en desacuerdo o con bajo grado de satisfacción

Satisfacción

- LM cuida a su personal
- LM tiene una buena política para retener el talento
- LM tiene una estrategia adecuada para la mejora de los servicios que presta
- Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores
- Recomendaría LM como un buen lugar para trabajar
- Tengo un grado de autonomía adecuado
- Encuentro apoyo en la toma de decisiones por parte de mis superiores
- Me siento a gusto en este puesto y tengo intención de permanecer en él
- Desarrollo una actividad con la cual me identifico y me gusta
- El conocimiento que adquiero en mi puesto me anima a permanecer en el mismo

Comunicación

- Me llega a tiempo la información que necesito
- Encuentro accesible la comunicación con mis superiores
- Las reuniones semanales son un buen cauce de comunicación con el equipo

Participación

- Valora las posibilidades de participar en comparación con otras áreas municipales
- LM fomenta las iniciativas de su personal
- Valora el buzón de sugerencias internas (sugerenciasenlinea@madrid.es) si lo has utilizado
- Si no lo has utilizado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Valora el Concurso de ideas si has participado alguna vez
- Si no has participado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Mi opinión se tiene en cuenta

Formación

- Tengo la formación que necesito
- Mi responsable promueve el acceso a la formación que necesito
- Valora la formación reglada de la escuela (EFAM) que has recibido
- Cuando hay una novedad se explica a tiempo
- Valora la formación interna

Rendimiento

- Estoy de acuerdo con la medición del rendimiento laboral

Recursos personales

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

- Mi forma de actuar influye en el clima laboral
- Mi forma de actuar influye en mi satisfacción

Salario

- Mi salario es adecuado a la responsabilidad exigida
- Comparando con puesto similares en la administración, la cuantía del salario es satisfactoria

Salud laboral

- Valora las condiciones de salud laboral

Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos

- Comodidad y funcionalidad de tu espacio de trabajo
- Seguridad física
- Colocación ergonómica de los dispositivos informáticos
- Funcionamiento de los sistemas informáticos
- Respuesta a los problemas informáticos

Puntúa la labor de las personas que te rodean

- Personas de niveles C1 ó C2
- Adjuntía Departamento
- Jefatura Departamento
- Jefatura Servicio
- Subdirección

Como responsable

- Encuentro colaboración por parte del equipo ante necesidades sobrevenidas
- Las personas de mi equipo son flexibles para cambiar turnos, vacaciones... cuando hace falta
- Colaboro activamente con otros departamentos de servicios centrales
- Encuentro respuesta cuando demando colaboración de otras unidades de servicios centrales

Puntúa globalmente tu grado de satisfacción laboral

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Servicios Centrales C1 y C2

Datos de identificación

Sexo

- Hombre
- Mujer
- NS/NC

Puntúa las afirmaciones de 0 a 10

siendo 10 = completamente de acuerdo o con alto grado de satisfacción

y 0 = completamente en desacuerdo o con bajo grado de satisfacción

Satisfacción

- LM cuida a su personal
- LM tiene una buena política para retener el talento
- LM tiene una estrategia adecuada para la mejora de los servicios que presta
- Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores
- Recomendaría LM como un buen lugar para trabajar
- Tengo un grado de autonomía adecuado
- Encuentro apoyo en la toma de decisiones por parte de mis superiores
- Me siento a gusto en este puesto y tengo intención de permanecer en él
- Desarrollo una actividad con la cual me identifico y me gusta
- El conocimiento que adquiero en mi puesto me anima a permanecer en el mismo

Comunicación

- Me llega a tiempo la información que necesito
- Encuentro accesible la comunicación con mis superiores
- Las reuniones semanales son un buen cauce de comunicación con el equipo

Participación

- Valora las posibilidades de participar en comparación con otras áreas municipales
- LM fomenta las iniciativas de su personal
- Valora el buzón de sugerencias internas (sugerenciasenlinea@madrid.es) si lo has utilizado
- Si no lo has utilizado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Valora el Concurso de ideas si has participado alguna vez
- Si no has participado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Mi opinión se tiene en cuenta

Formación

- Tengo la formación que necesito
- Mi responsable promueve el acceso a la formación que necesito
- Valora la formación reglada de la escuela (EFAM) que has recibido
- Cuando hay una novedad se explica a tiempo
- Valora la formación interna

Rendimiento

- Estoy de acuerdo con la medición del rendimiento laboral

Recursos personales

- Mi forma de actuar influye en el clima laboral

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

- Mi forma de actuar influye en mi satisfacción

Salario

- Mi salario es adecuado a la responsabilidad exigida
- Comparando con puesto similares en la administración, la cuantía del salario es satisfactoria

Salud laboral

- Valora las condiciones de salud laboral

Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos

- Comodidad y funcionalidad de tu espacio de trabajo
- Seguridad física
- Colocación ergonómica de los dispositivos informáticos
- Funcionamiento de los sistemas informáticos
- Respuesta a los problemas informáticos

Puntúa la labor de las personas de tu equipo

- Personas de niveles C1 o C2
- Adjuntía Departamento
- Jefatura Departamento
- Jefatura Servicio
- Subdirección

Puntúa globalmente tu grado de satisfacción laboral

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

OAC Niveles A1 y A2

Datos de identificación

Sexo

- Hombre
- Mujer
- NS/NC

Puntúa las afirmaciones de 0 a 10

siendo 10 = completamente de acuerdo o con alto grado de satisfacción

y 0 = completamente en desacuerdo o con bajo grado de satisfacción

Satisfacción

- LM cuida a su personal
- LM tiene una buena política para retener el talento
- LM tiene una estrategia adecuada para la mejora de los servicios que presta
- Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores
- Recomendaría LM como un buen lugar para trabajar
- Tengo un grado de autonomía adecuado
- Encuentro apoyo en la toma de decisiones por parte de mis superiores
- Me siento a gusto en este puesto y tengo intención de permanecer en él
- Desarrollo una actividad con la cual me identifico y me gusta
- El conocimiento que adquiero en mi puesto me anima a permanecer en el mismo

Comunicación

- Me llega a tiempo la información que necesito
- Encuentro accesible la comunicación con mis superiores
- Las reuniones semanales son un buen cauce de comunicación con el equipo

Participación

- Valora las posibilidades de participar en comparación con otras áreas municipales
- LM fomenta las iniciativas de su personal
- Valora el buzón de sugerencias internas (sugerenciasenlinea@madrid.es) si lo has utilizado
- Si no lo has utilizado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Valora el Concurso de ideas si has participado alguna vez
- Si no has participado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Mi opinión se tiene en cuenta

Formación

- Tengo la formación que necesito
- Mi responsable promueve el acceso a la formación que necesito
- Valora la formación reglada de la escuela (EFAM) que has recibido
- Cuando hay una novedad se explica a tiempo
- Valora la formación interna

Rendimiento

- Estoy de acuerdo con la medición del rendimiento laboral

Recursos personales

- Mi forma de actuar influye en el clima laboral

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

- Mi forma de actuar influye en mi satisfacción

Salario

- Mi salario es adecuado a la responsabilidad exigida
- Comparando con puesto similares en la administración, la cuantía del salario es satisfactoria

Salud laboral

- Valora las condiciones de salud laboral

Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos

- Comodidad y funcionalidad de tu espacio de trabajo
- Seguridad física
- Colocación ergonómica de los dispositivos informáticos
- Funcionamiento de los sistemas informáticos
- Respuesta a los problemas informáticos

Puntúa la labor de las personas de tu equipo

- Personas de niveles C1 o C2
- Adjuntía Departamento
- Jefatura Departamento
- Jefatura Servicio
- Subdirección

Puntúa globalmente tu grado de satisfacción laboral

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

OAC Niveles C1 y C2

Marca tu OAC

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

OAC Moratalaz
 OAC Numancia
 OAC Puente de Vallecas
 OAC Retiro
 OAC Salamanca
 OAC San Blas
 OAC Sanchinarro
 OAC Tetuán
 OAC Usera
 OAC Valverde
 OAC Vicálvaro
 OAC Villa de Vallecas
 OAC Villaverde

Sexo:

Hombre
 Mujer
 NS/NC

Puntúa las afirmaciones de 0 a 10

siendo 10 = completamente de acuerdo o con alto grado de satisfacción
 y 0 = completamente en desacuerdo o con bajo grado de satisfacción

Satisfacción

- LM cuida a su personal
- LM tiene una buena política para retener el talento
- LM tiene una estrategia adecuada para la mejora de los servicios que presta
- Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores
- Recomendaría LM como un buen lugar para trabajar
- Tengo un grado de autonomía adecuado
- Encuentro apoyo en la toma de decisiones por parte de mis superiores
- Me siento a gusto en este puesto y tengo intención de permanecer en él
- Desarrollo una actividad con la cual me identifico y me gusta
- El conocimiento que adquiero en mi puesto me anima a permanecer en el mismo
- Me gusta la atención al público y procuro facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía

Comunicación

- Me llega a tiempo la información que necesito
- Encuentro accesible la comunicación con mis superiores
- Las reuniones semanales son un buen cauce de comunicación con el equipo
- Se aporta información en todos los sentidos (novedades, productividad, opiniones...)

Participación

- Valora las posibilidades de participar en comparación con otras áreas municipales
- LM fomenta las iniciativas de su personal
- Valora el buzón de sugerencias internas (sugerenciasenlinea@madrid.es) si lo has utilizado
- Si no lo has utilizado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Valora el Concurso de ideas si has participado alguna vez
- Si no has participado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora

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



Líneamadrid

Organización acreditada con
 el Sello de Excelencia +500

- Mi opinión se tiene en cuenta

Formación

- Tengo la formación que necesito
- Mi responsable promueve el acceso a la formación que necesito
- Valora la formación reglada de la escuela (EFAM) que has recibido
- Cuando hay una novedad se explica a tiempo
- Valora la formación interna
- Valora la formación en puesto (apoyo de gestores volantes)
- Valora el acceso a la información en la carpeta Z

Rendimiento

- Estoy de acuerdo con la medición del rendimiento laboral

Recursos personales

- Mi forma de actuar influye en el clima laboral
- Mi forma de actuar influye en mi satisfacción

Salario

- Mi salario es adecuado a la responsabilidad exigida
- Comparando con puesto similares en la administración, la cuantía del salario es satisfactoria

Salud laboral

- Valora las condiciones de salud laboral

Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos

- Comodidad y funcionalidad de tu espacio de trabajo
- Seguridad física
- Colocación ergonómica de los dispositivos informáticos
- Funcionamiento de los sistemas informáticos
- Respuesta a los problemas informáticos

Novedades

- Con el nuevo EPOB se ha incrementado la calidad en el registro de los datos
- Valora la calidad de la aplicación SAP para el IBI
- Valora la inclusión de la identificación electrónica en las tareas de LM

Lo que percibo en mi OAC

- Siento que somos un equipo
- Mis compañeros se implican
- Puntúa la labor de tu coordinador/a
- Puntúa la labor de tu adjunto/a
- Puntúa la labor de tu jefe/a

Puntúa globalmente tu satisfacción en el trabajo

OAC Información Urbanística

Datos de identificación

Sexo:

- Hombre
- Mujer
- NS/NC

Puntúa las afirmaciones de 0 a 10

siendo 10 = completamente de acuerdo o alto grado de satisfacción

0 = completamente en desacuerdo o bajo grado de satisfacción

Satisfacción

- LM cuida a su personal
- LM tiene una buena política para retener el talento
- Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores
- Recomendaría LM como un buen lugar para trabajar
- Tengo un grado de autonomía adecuado
- Encuentro apoyo en la toma de decisiones por parte de mis superiores
- Me siento a gusto en este puesto y tengo intención de permanecer en él
- Desarrollo una actividad con la cual me identifico y me gusta
- El conocimiento que adquiero en mi puesto me anima a permanecer en el mismo
- Me gusta la atención al público y procuro facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía

Comunicación

- Me llega a tiempo la información que necesito
- Encuentro accesible la comunicación con mis superiores
- Las reuniones mensuales son un buen cauce de comunicación
- Puntúa la coordinación que se realiza desde los servicios centrales

Participación

- Valora las posibilidades de participar en comparación con otras áreas municipales
- LM fomenta las iniciativas de su personal
- Valora el buzón de sugerencias internas (sugerenciasenlinea@madrid.es) si lo has utilizado
- Si no lo has utilizado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Valora el Concurso de ideas si has participado alguna vez
- Si no has participado puedes comentar por qué y/o proponer alguna mejora
- Mi opinión se tiene en cuenta

Formación

- Tengo la formación que necesito
- Mi responsable promueve el acceso a la formación que necesito
- Valora la formación reglada de la escuela (EFAM) que has recibido
- Cuando hay una novedad se explica a tiempo
- Valora la formación interna

Rendimiento

- Estoy de acuerdo con la medición del rendimiento laboral

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Recursos personales

- Mi forma de actuar influye en el clima laboral
- Mi forma de actuar influye en mi satisfacción

Salario

- Valora el grado de satisfacción con la subida de salario
- Valora el grado de satisfacción con la subida al Nivel 24

Salud laboral

- Valora las condiciones de salud laboral

Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos

- Comodidad y funcionalidad de tu espacio de trabajo
- Seguridad física
- Colocación ergonómica de los dispositivos informáticos
- Funcionamiento de los sistemas informáticos
- Respuesta a los problemas informáticos

Puntúa globalmente tu satisfacción en el trabajo

Equipo Volante

Datos de identificación

Sexo

- Hombre
- Mujer
- NS/NC

Puntúa las afirmaciones de 0 a 10

siendo 10 = completamente de acuerdo o con alto grado de satisfacción

y 0 = completamente en desacuerdo o con bajo grado de satisfacción

Satisfacción

- LM cuida a su personal
- LM tiene una buena política para retener el talento
- LM tiene una estrategia adecuada para la mejora de los servicios que presta
- Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores
- Recomendaría LM como un buen lugar para trabajar
- Tengo un grado de autonomía adecuado
- Encuentro apoyo en la toma de decisiones por parte de mis superiores
- Me siento a gusto en este puesto y tengo intención de permanecer en él
- Desarrollo una actividad con la cual me identifico y me gusta
- El conocimiento que adquiero en mi puesto me anima a permanecer en el mismo
- Me gusta la atención al público y procuro facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía

Comunicación

- Me llega a tiempo la información que necesito
- Encuentro accesible la comunicación con mis superiores
- Las reuniones semanales son un buen cauce de comunicación con el equipo
- Se aporta información en todos los sentidos (novedades, productividad, opiniones...)

Participación

- Valora las posibilidades de participar en comparación con otras áreas municipales
- Valora el buzón de sugerencias internas (sugerenciasenlinea@madrid.es) si lo has utilizado
- Si no lo has utilizado puedes comentar el por qué y/o proponer alguna mejora
- Valora el Concurso de ideas si has participado alguna vez
- Si no has participado puedes comentar el por qué y/o proponer alguna mejora
- Mi opinión se tiene en cuenta

Formación

- Tengo la formación que necesito
- Mi responsable promueve el acceso a la formación que necesito
- Valora la formación reglada de la escuela (EFAM) que has recibido
- Cuando hay una novedad se explica a tiempo
- Valora la formación interna
- Valora la formación en puesto
- Valora el acceso a la información en la carpeta Z

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Rendimiento

- Estoy de acuerdo con la medición del rendimiento laboral

Recursos personales

- Mi forma de actuar influye en el clima laboral
- Mi forma de actuar influye en mi satisfacción

Salario

- Mi salario es adecuado a la responsabilidad exigida
- Comparando con puesto similares en la administración, la cuantía del salario es satisfactoria

Salud laboral

- Valora las condiciones de salud laboral

Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos

- Comodidad y funcionalidad de tu espacio de trabajo
- Seguridad física
- Colocación ergonómica de los dispositivos informáticos
- Funcionamiento de los sistemas informáticos
- Respuesta a los problemas informáticos

Novedades

- Con el nuevo EPOB se ha incrementado la calidad en el registro de los datos
- Valora la calidad de la aplicación SAP para el IBI
- Valora la utilidad de incluir la identificación electrónica en las tareas de LM

Preguntas para el equipo volante

- Participo igual que el resto del equipo de cada OAC en las reuniones de los viernes y en la formación impartida por los responsables
- Si en la OAC hay rotación de puestos, roto igual que el resto del equipo
- Si hay puestos fijos, el puesto que ocupo tiene características similares a los demás
- La carga de trabajo es la misma que para el resto del equipo de la oficina
- El nuevo procedimiento de distribución del personal volante es más adecuado

Puntúa globalmente tu satisfacción en el trabajo

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

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Anexo VII Cuestionario de usabilidad

EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN	FÁCIL	CON DIFICULTADES	DIFICIL
Localización de la Información solicitada			
Grado de control por parte del usuario/a			
Sencillez en llegar a la información de los trámites			
Facilidad para identificar la gestión			
Enlaces claramente identificables			
Formas de contacto con el Ayuntamiento			