

Medición de la calidad de servicio en las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid (Cliente Misterioso)



LÍNEA
madrid



Noviembre 2008

OBJETIVO Y ALCANCE

CALENDARIO DE VISITAS

RESULTADOS OBTENIDOS

BREVE RESUMEN DE LAS VISITAS

ÁREAS DE MEJORA

ANEXO CUESTIONARIO

- Como complemento a la medición de la satisfacción de las expectativas y percepciones de los ciudadanos de las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid, se ha realizado entre los días 27 de octubre y 7 de noviembre de 2008 una medición de la calidad de los servicios mediante la técnica de Cliente Misterioso.
- Los objetivos de esta actividad han sido:
 - ✓ **Conocer de forma objetiva la calidad ofrecida** por las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid
 - ✓ **Identificar áreas de mejora** en la atención prestada al ciudadano
- Para poder realizar esta parte del estudio se ha procedido a visitar las 21 Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid plenamente operativas.
- Para poder realizar estas visitas **se ha formado un equipo de consultores**, que debidamente instruidos, se han presentado en las Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid, adoptando el papel de un ciudadano que acude a realizar unas gestiones determinadas a dichas oficinas.
- Los consultores, a la salida de la oficina debían rellenar un cuestionario en el que queda recogido todos los aspectos que se debían medir en la visita: atención recibida, tiempo de espera, forma en que le han atendido, etc., de los distintos funcionarios que le atendieron.

➤ Gestiones a realizar:

1. Solicitud de Información Urbanística para el **cerramiento de una terraza en una vivienda de propiedad.**

En este caso el consultor se hizo pasar por un cliente propietario de una vivienda en un edificio no protegido, demandando información para realizar una obra de acristalamiento de la terraza de su domicilio, incluyendo la unión de la superficie acristalada, con el salón. Se trataba de una terraza en fachada, que cuenta con cubierta.

La **situación medida es una atención que debería ser resuelta por el Informador Urbanístico** (funcionario especializado) y **normalmente la atención se hace con cita previa**. No obstante, interesaba valorar toda la atención recibida en la OAC desde que se entraba por la puerta.

El procedimiento normal requeriría dos visitas a cada OAC:

-en la primera le deberían informar quien le iba a atender y que precisaba para ello “cita previa”. Ha podido ocurrir que le atendieran con una única visita, (si el Informador urbanístico tenía la agenda libre y si lo han considerado como procedimiento los responsables de las OAC).

- en la segunda visita la atención de la cita ha sido con el Informador Urbanístico, midiéndose la atención prestada por este funcionario especializado

2. Solicitud de volante de empadronamiento y planteamiento posterior de la necesidad de modificación de cambio de domicilio.

-El consultor **ha solicitado un volante de empadronamiento y cuando se lo entregaron verificó que el domicilio que aparece no es el suyo actual.** Acto seguido planteó al agente que recientemente ha realizado un cambio de domicilio, que no parece estar registrado en padrón y quiere que conste esa modificación en su nuevo volante. Insistió en que **quiere realizar la gestión ese mismo día**, porque precisaba llevarse el volante con la dirección correcta.

-En el procedimiento normal establecido en las OAC, las gestiones que implican modificaciones en Padrón sólo las puede realizar el personal funcionario y con Cita Previa.

-Tras facilitar el Volante de empadronamiento, cuando se planteó el tema de la modificación el agente que le atendía, debería haberle informado de que no le pueden atender en ese momento, y que le deberían dar cita previa y ser atendidos por otra funcionario. Asimismo debería informarle sobre los documentos que debe presentar para poder hacer dicha solicitud.

- El consultor deberá comprobar que se cumple con el procedimiento y valorar la atención recibida, las explicaciones dadas, el trato dispensado, etcétera.

- Los objetivos generales que se marca la realización de esta técnica están:
 - ✓ Posibilidad de **incrementar la satisfacción** de los clientes
 - ✓ **Mejorar la disposición de los empleados**
 - ✓ **Reducir el número de quejas y reclamaciones**
 - ✓ Controlar que se **cumplen correctamente las directrices** impartidas desde Líneamadrid
 - ✓ Medir el **impacto de los Planes de Formación** a los empleados

OBJETIVO Y ALCANCE

CALENDARIO DE VISITAS

RESULTADOS OBTENIDOS

BREVE RESUMEN DE LAS VISITAS

ÁREAS DE MEJORA

ANEXO CUESTIONARIO

		27/10	29/10	30/10	31/10	03/11	04/11	05/11	06/11	07/11	11/11	12/11	13/11
OAC Arganzuela	G1												
	G2												
OAC Barajas	G1												
	G2												
OAC Carabanchel	G1												
	G2												
OAC Chamartín	G1												
	G2												
OAC Chamberí	G1												
	G2												
OAC Ciudad Lineal	G1												
	G2												
OAC Fuencarral-El Pardo	G1												
	G2												
OAC Hortaleza	G1												
	G2												
OAC Latina	G1												
	G2												
OAC Moncloa	G1												
	G2												
OAC Moratalaz	G1												
	G2												

		27/10	29/10	30/10	31/10	03/11	04/11	05/11	06/11	07/11	11/11	12/11	13/11
OAC Puente de Vallecas	G1												
	G2												
OAC Retiro	G1												
	G2												
OAC Salamanca	G1												
	G2												
OAC San Blas	G1												
	G2												
OAC Sanchinarro	G1												
	G2												
OAC Tetuán	G1												
	G2												
OAC Usera	G1												
	G2												
OAC Vicálvaro	G1												
	G2												
OAC Villa de Vallecas	G1												
	G2												
OAC Villaverde	G1												
	G2												

OBJETIVO Y ALCANCE

CALENDARIO DE VISITAS

RESULTADOS OBTENIDOS

BREVE RESUMEN DE LAS VISITAS

ÁREAS DE MEJORA

ANEXO CUESTIONARIO

- Los resultados que se presentan a continuación se han estructurado de la siguiente manera:
- **Establecimiento. Resultados globales:** se miden ítems relacionados con el establecimiento como: distintivos, paneles informativos, tiempo de espera para ser atendido, etcétera.
- **Punto de Información:** se analizan cuestiones relativas a este lugar, comparando los resultados obtenidos en aquellas preguntas que son comunes en el cuestionario de Padrón como en el de Urbanismo y posteriormente se analizan por separado aquellas cuestiones exclusivas de cada uno de los dos cuestionarios.
- **Punto de Atención:** se analizan cuestiones relativas a este punto, comparando los resultados obtenidos en aquellas preguntas que son comunes tanto para el cuestionario de Padrón como en el de Urbanismo y posteriormente se analizan por separado aquellas cuestiones exclusivas de cada uno de los dos cuestionarios.
- **Cita Previa:** se analizan cuestiones relativas a este servicio, analizando por separado las incluidas en el cuestionario de Padrón y en el de Urbanismo.
- **Informador urbanístico:** se analizan cuestiones relativas a este servicio que se recogen únicamente en el cuestionario de Urbanismo.

I. ESTABLECIMIENTO. RESULTADOS GLOBALES

P.1 EXISTENCIA DE DISTINTIVOS FUERA DE LA OFICINA

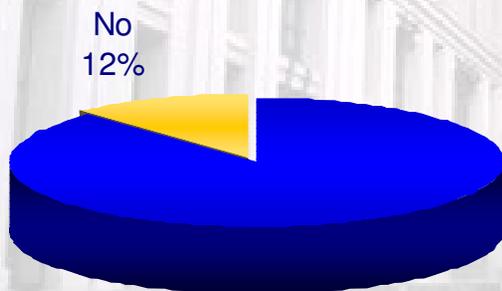


Sí
100%

Base: 21 OAC
(suma ambas gestiones)

El 100% de las Oficinas de Atención al Ciudadano visitadas cuentan con elementos de identificación (distintivos, paneles informativos, etc.) externos que facilitan al ciudadano información sobre su ubicación y sus servicios así como elementos internos.

P.2 EXISTENCIA DE RAMPAS DE ACCESO A LA OFICINA



No
12%

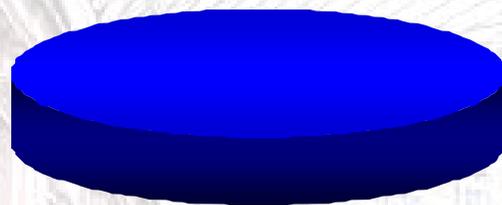
Sí
88%

Base: 21 OAC
(suma ambas gestiones)

Mejorando el porcentaje de años anteriores, el 88% de las Oficinas de Atención al Ciudadano cuentan con barreras arquitectónicas que facilitan el acceso a las personas con discapacidad física.

I. ESTABLECIMIENTO. RESULTADOS GLOBALES

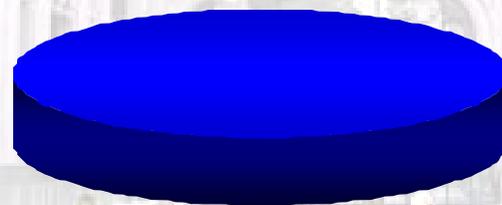
P.3 EXISTENCIA DE PANELES INFORMATIVOS



Sí
100%

Base: 21 OAC
(suma ambas gestiones)

P.4 FUNCIONAMIENTO CORRECTO DEL TURNO DE ESPERA



Sí
100%

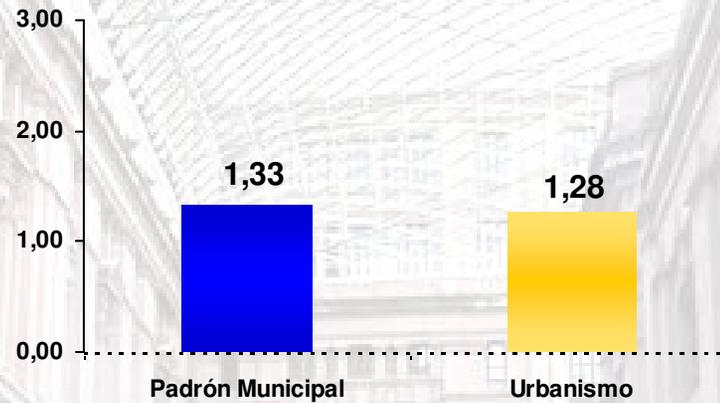
Base: 21 OAC
(suma ambas gestiones)

Punto de Información



II. PUNTO DE INFORMACIÓN

P.5 Nº DE PERSONAS QUE ATENDÍAN EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN



Base: 21 OAC

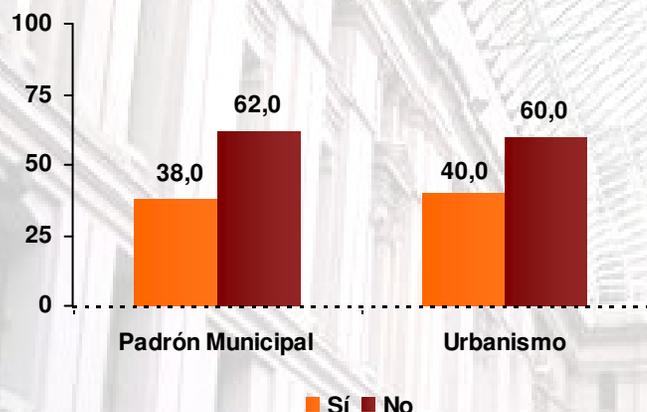
P.6 ¿ES EFICAZ EL PUNTO DE INFORMACIÓN?



Base: 21 OAC

II. PUNTO DE INFORMACIÓN

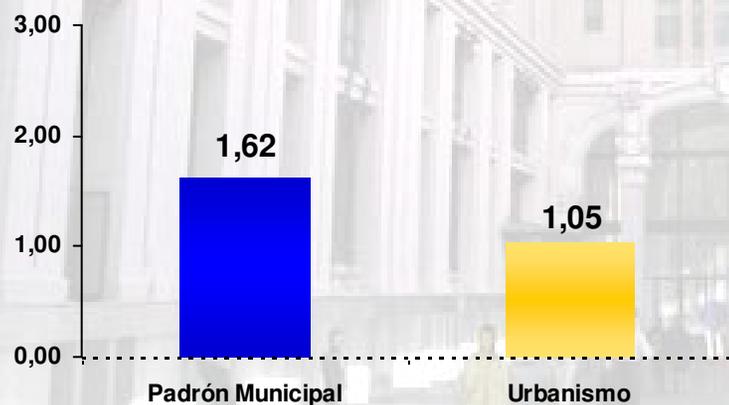
P.7 ¿TUVO QUE HACER COLA PARA SER ATENDIDO?



En un 38% de las Oficinas de Atención al Ciudadano visitadas se tuvo que hacer cola para ser atendido en la gestión del Padrón Municipal frente a un 40% de la gestión de Urbanismo.

Base: 21 OAC

P.8 ¿CUÁNTAS PERSONAS ESTABAN HACIENDO COLA?

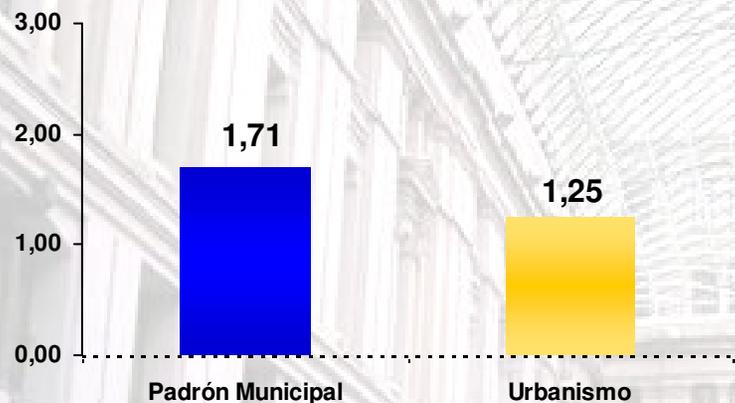


Teniendo en cuenta lo anterior, en los dos casos había como mínimo una media de una persona haciendo cola, siendo menor en el caso de la gestión de Urbanismo.

Base: 21 OAC

II. PUNTO DE INFORMACIÓN

P.9 TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO



En cuanto al tiempo de espera en las Oficinas de Atención al Ciudadano visitadas casi todos coincidieron en una media de 2 minutos aproximadamente en la cola siendo, al igual que en lo comentado anteriormente, superior en el caso del Padrón Municipal.

Base: 21 OAC

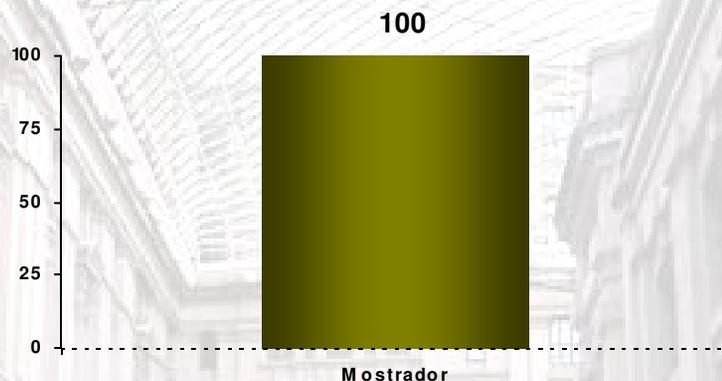
P.10 ¿ES ADECUADO EL ASPECTO DEL PERSONAL QUE ATIENDE?



Base: 21 OAC

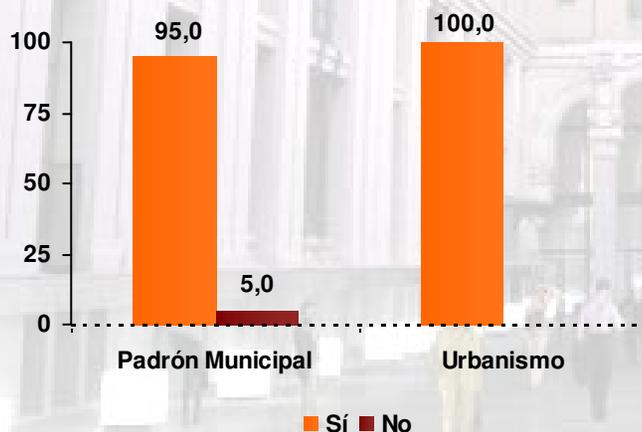
II. PUNTO DE INFORMACIÓN

P.11 ¿CÓMO SE SITÚAN LAS PERSONAS QUE ATIENDEN AL PÚBLICO?



Base: 21 OAC

P.11/12 ¿LA FORMA EN QUE LE ATIENDEN ES AMABLE?

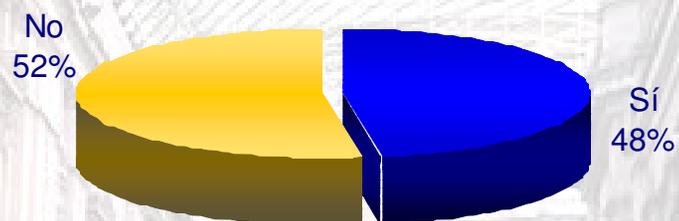


□ Tanto en el Padrón Municipal como en Urbanismo, se coincidió en la amabilidad de los trabajadores de las Oficinas de Atención al Ciudadano, contando con una única incidencia en el caso del Padrón Municipal, declarando que faltó amabilidad tanto en información como en ventanilla.

Base: 21 OAC

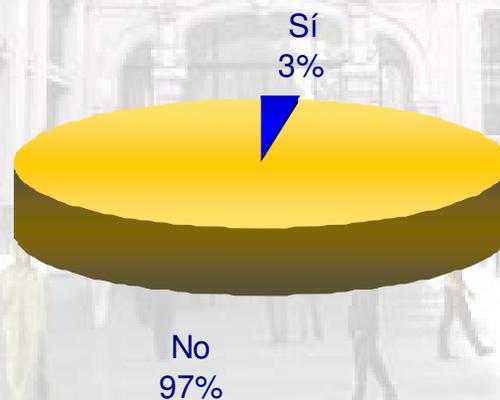
II. PUNTO DE INFORMACIÓN (Urbanismo)

P.13.1 ¿LE INFORMARON DE LA NECESIDAD DE CONCERTAR CITA PREVIA?



Base: 21 OAC

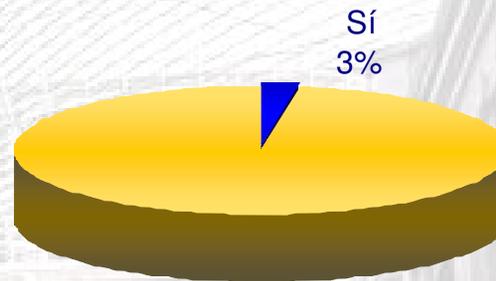
P.13.1.1 ¿LE DIERON UN TICKET CON LA CITA?



Base: 21 OAC

II. PUNTO DE INFORMACIÓN (Urbanismo)

P.13.1.2 ¿LE CONSULTARON SU DISPONIBILIDAD A LA HORA DE CONCERTAR CITA PREVIA?



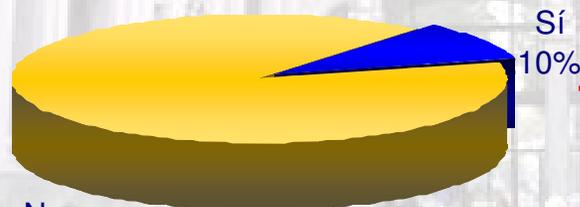
No
97%

Sí
3%

Base: 21 OAC

P.13.1.3 ¿EL TICKET INDICABA EL SERVICIO AL CUÁL DEBERÍA ACUDIR?

P.13.1.4 ¿CUÁL?



No
90%

Sí
10%

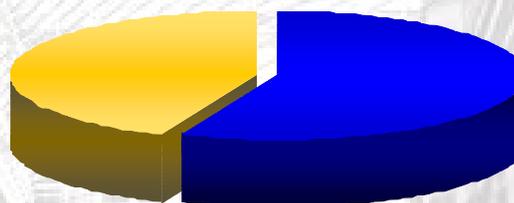
Urbanismo25%
Punto de Información..75%

Base: 21 OAC

II. PUNTO DE INFORMACIÓN (Urbanismo)

P.13.2 ¿LE PASARON DIRECTAMENTE A UN PUESTO DE INFORMACIÓN?

No
44%

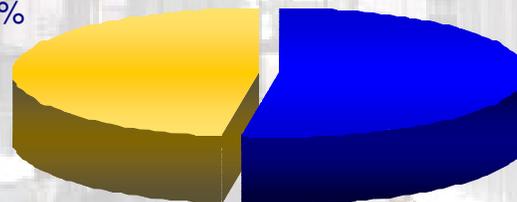


Sí
56%

Base: 21 OAC

P.13.3 ¿ LE PASARON DIRECTAMENTE CON EL INFORMADOR URBANÍSTICO?

No
48%

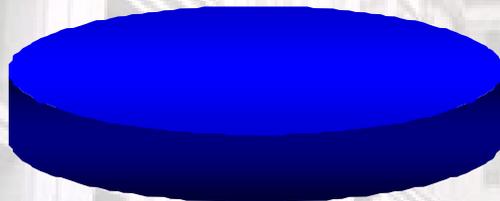


Sí
52%

Base: 21 OAC

II. PUNTO DE INFORMACIÓN (Padrón)

P.12 ¿LA INFORMACIÓN FACILITADA ES CLARA Y COMPRENSIBLE?



Sí
100%

Base: 20 OAC

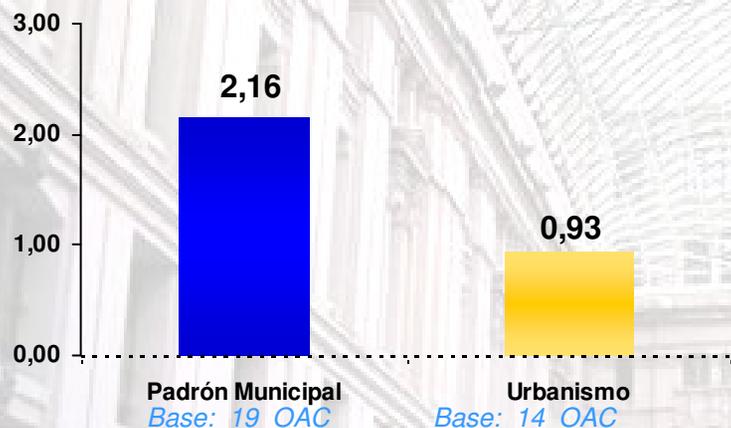
❑ En este caso se reduce la base en una unidad ya que contamos con una incidencia en la Oficina de Atención al Ciudadano de Moratalaz comentando que después de una espera de 15 minutos, se les comunica que no se les puede facilitar el volante de empadronamiento por causas informáticas, recibéndolo en 8 días en su domicilio

Punto de Atención



III. PUNTO DE ATENCIÓN

P.13/14 TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO



❑ A partir de aquí, la base del Padrón Municipal se vuelve a reducir ya que en el caso de la Oficina de Atención al Ciudadano de Carabanchel, se le atiende en el mismo Punto de Información por lo que no se pudo llegar a valorar el Puesto de Atención. En el caso de Urbanismo únicamente se tuvo que esperar a ser atendido en 14 de las 21 Oficinas de Atención al Ciudadano que se visitaron.

P.19/18 ¿SU EXPOSICIÓN SIGUIÓ UN ESQUEMA LÓGICO?



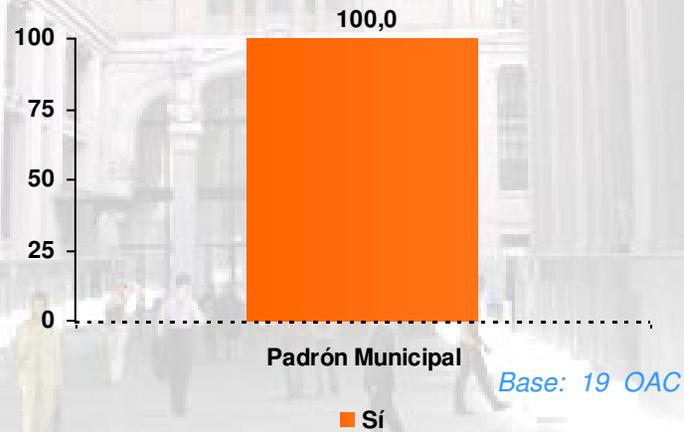
❑ En el caso de Urbanismo, no se ha podido valorar este tema ya que en todos los casos se les dio cita previa no teniendo que pasar en ningún caso por el Punto de Atención pasando lo mismo en las siguientes cuestiones.

III. PUNTO DE ATENCIÓN

P.20/17 ¿LE EXPLICARON CON CLARIDAD LAS CUESTIONES PLANTEADAS?

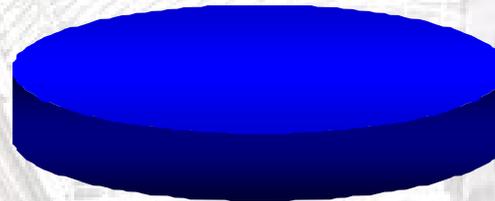


P.18/20 ¿SE DISTRAJO MIENTRAS LE ATENDÍAN?



III. PUNTO DE ATENCIÓN (Urbanismo)

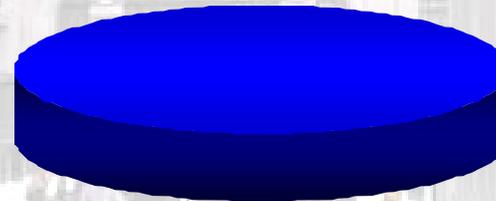
P.15 ¿LE INDICARON QUE ES NECESARIO PEDIR CITA PREVIA?



Sí
100%

Base: 14 OAC

P.16 ¿LE DIERON UN TICKET CON LA CITA PREVIA?

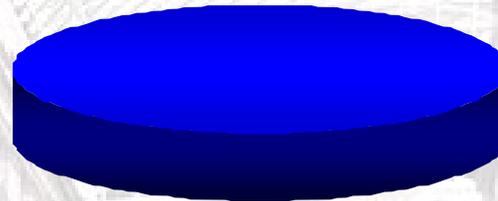


Sí
100%

Base: 14 OAC

II. PUNTO DE ATENCIÓN (Urbanismo)

P.16.1.1 ¿LE CONSULTARON SU DISPONIBILIDAD A LA HORA DE CONCERTAR CITA PREVIA?



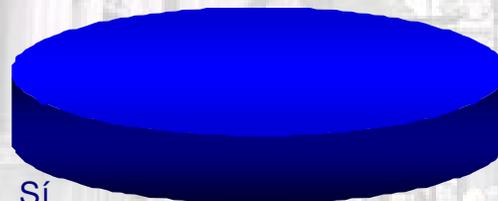
Sí
100%

Base: 14 OAC

P.16.1.2 ¿EL TICKET INDICABA EL SERVICIO AL CUÁL DEBERÍA ACUDIR?



P.16.1.3 ¿CUÁL?



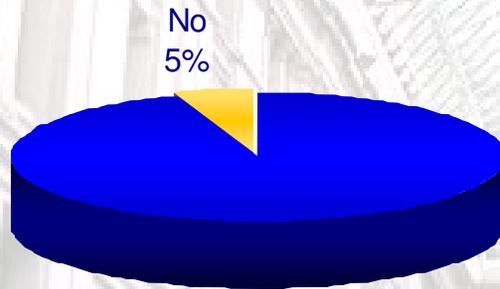
Sí
100%

Urbanismo100%
Otros servicios..0%

Base: 14 OAC

II. PUNTO DE ATENCIÓN (Padrón)

P.14 ¿LA FORMA EN QUE LE ATENDIERON FUE AMABLE?



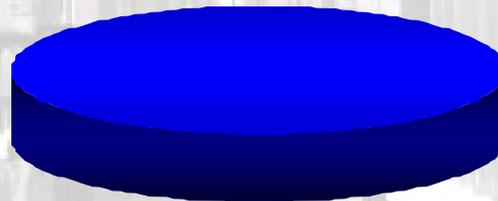
Sí
95%

No
5%

Base: 19 OAC

❑ Nuevamente, la única incidencia que se encontró en este punto, fue en la Oficina de Atención al Ciudadano de Arganzuela, declarando que faltó amabilidad tanto en el punto de Atención como en el de Información.

P.15 ¿EL ASPECTO DE LA PERSONA QUE LE ATENDÍA FUE EL ADECUADO?

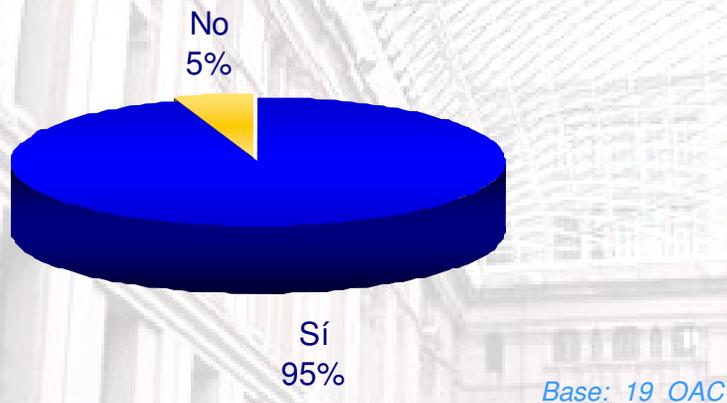


Sí
100%

Base: 19 OAC

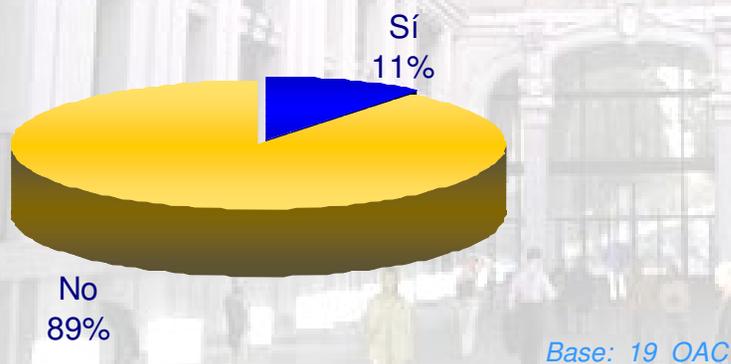
II. PUNTO DE ATENCIÓN (Padrón)

P.16 ¿CONOCÍA EL TEMA SOBRE EL QUE USTED PREGUNTÓ?



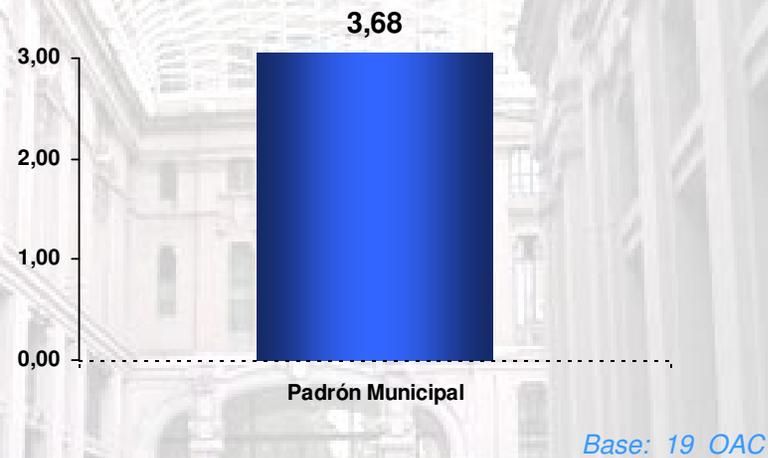
□ En una única ocasión no se conoció el tema por el que se preguntó, siendo el caso en la Oficinas de Atención al Ciudadano de Barajas, teniendo que preguntar a un compañero. Las demás ocasiones en las que se preguntó a un compañero, fue para corroborar lo que ya sabía.

P.17 ¿TUVO QUE PREGUNTAR A SU COMPAÑERO?



II. PUNTO DE ATENCIÓN (Padrón)

P.27 ¿CUÁNTO DURÓ, EN TOTAL LA CONSULTA?

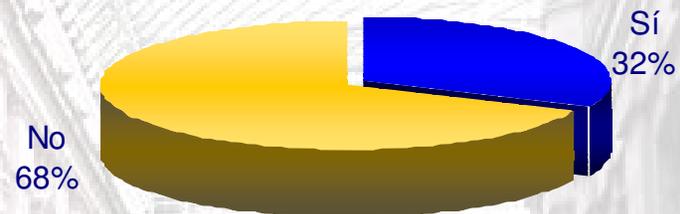


Cita Previa



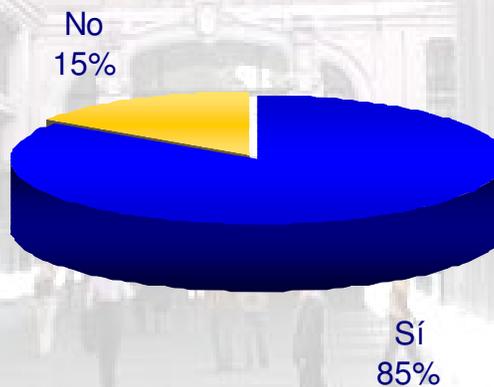
IV. CITA PREVIA (Urbanismo)

P.22 ¿LE HAN DADO EL TICKET DE CITA ANTES DE LOS 15' PREVIOS A LA HORA ASIGNADA?



Base: 19 OAC

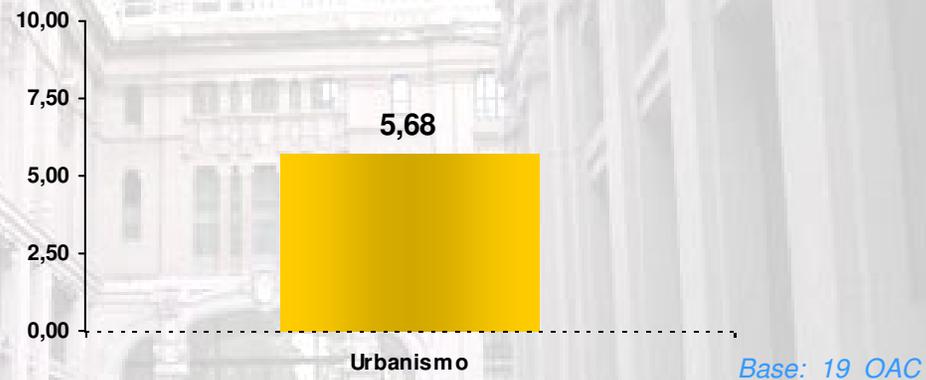
P.22.1 ¿LE HAN EXPLICADO POR QUÉ NO LE HAN DADO EL TICKET?



Base: 13 OAC

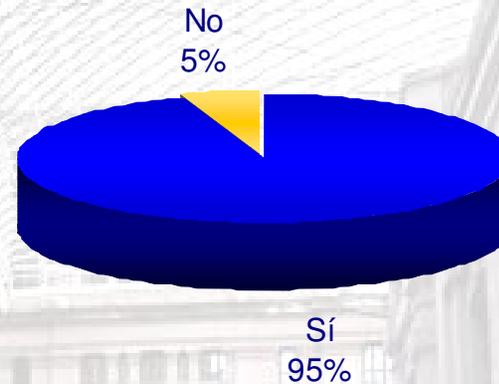
IV. CITA PREVIA (Urbanismo)

P.23 ¿CUÁNTO TIEMPO HA TENIDO QUE ESPERAR A PARTIR DE LA HORA ASIGNADA?



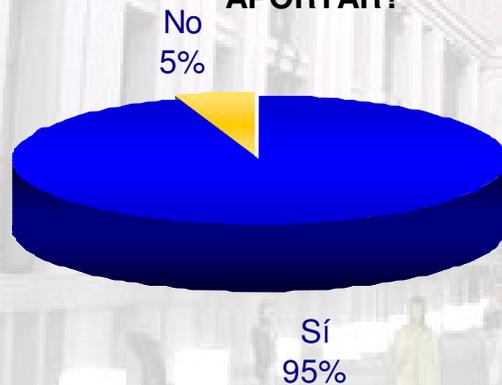
IV. CITA PREVIA (Padrón)

P.22 ¿FUE CORRECTO EL TRATO DISPENSADO POR EL FUNCIONARIO?



Base: 19 OAC

P.23 ¿LE EXPLICARON QUE DOCUMENTACIÓN DEBÍA APORTAR?

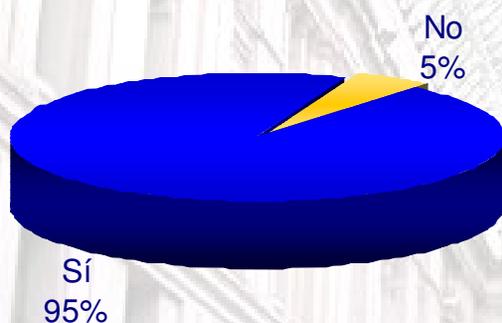


Fue en la Oficina de Atención al Ciudadano de Tetuan, en la que no se le explicó la documentación que debía aportar.

Base: 19 OAC

IV. CITA PREVIA (Padrón)

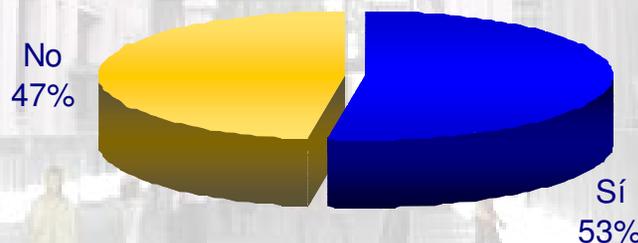
P.24 ¿LE INDICARON QUE ERA NECESARIO PEDIR CITA PREVIA PARA UNA NUEVA GESTIÓN?



Base: 19 OAC

❑ Sólo en una ocasión no se le indicó la necesidad de pedir cita previa para una nueva gestión, siendo en la Oficinas de Atención al Ciudadano de Puente de Vallecas, remitiéndole directamente al 010 para solicitar las correcciones.

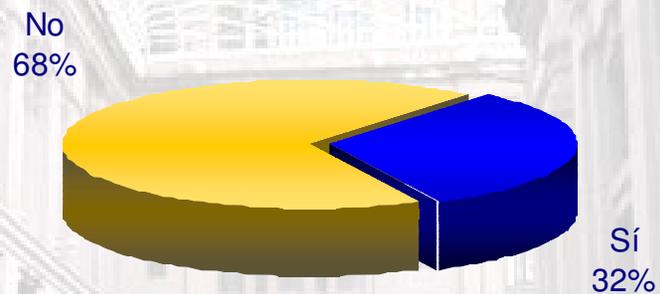
P.25 ¿LE OFRECIERON LA POSIBILIDAD DE CONCERTAR CITA EN ESE MISMO MOMENTO?



Base: 19 OAC

IV. CITA PREVIA (Padrón)

P.26 ¿LE CONSULTARON SU DISPONIBILIDAD PARA FIJAR LA CITA?



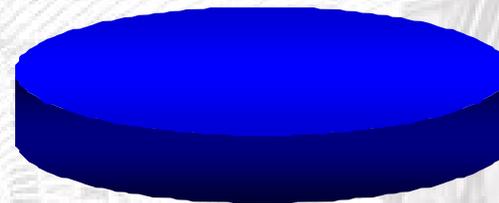
Base: 19 OAC

Informador Urbanístico



V. INFORMADOR URBANÍSTICO (Urbanismo)

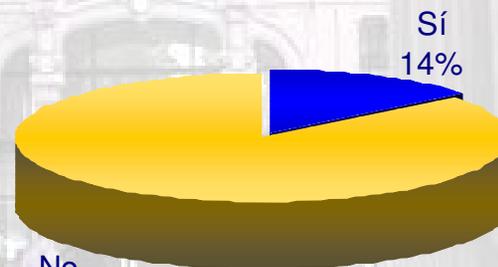
P.24 ¿CONOCÍA EL TEMA SOBRE EL QUE SE PREGUNTÓ?



Sí
100%

Base: 21 OAC

P.25 ¿TUVO QUE PREGUNTAR A UN COMPAÑERO?



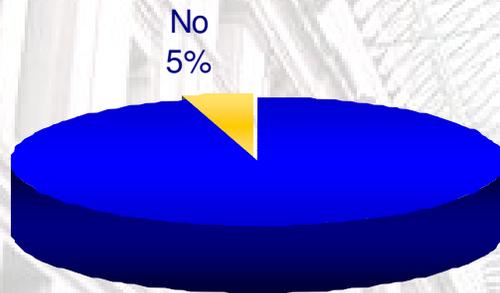
Sí
14%

No
86%

Base: 21 OAC

V. INFORMADOR URBANÍSTICO (Urbanismo)

P.26 ¿SU EXPOSICIÓN TUVO UN ESQUEMA LÓGICO?



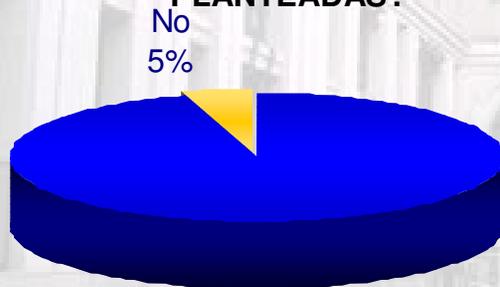
Sí
95%

No
5%

Base: 21 OAC

❑ Fue en el caso de la Oficinas de Atención al Ciudadano de Moratalaz en la que se comenta una mala gestión urbanística ya que no se siguió un esquema lógico ni se explicaron con claridad las cuestiones planteadas.

P.27 ¿EXPLICÓ CON CLARIDAD LAS CUESTIONES PLANTEADAS?



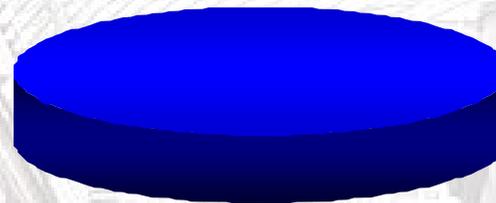
Sí
95%

No
5%

Base: 21 OAC

V. INFORMADOR URBANÍSTICO (Urbanismo)

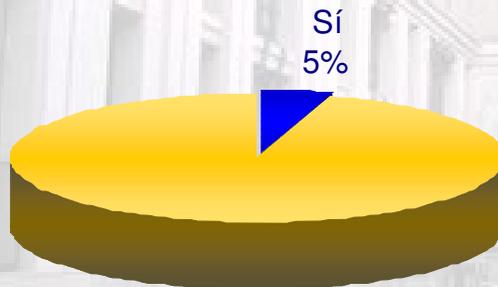
P.28 ¿SUPO SOLUCIONAR EL PROBLEMA?



Sí
100%

Base: 21 OAC

P.29 ¿SE DISTRAJO MIENTRAS LE ESTABAN ATENDIENDO?



Sí
5%

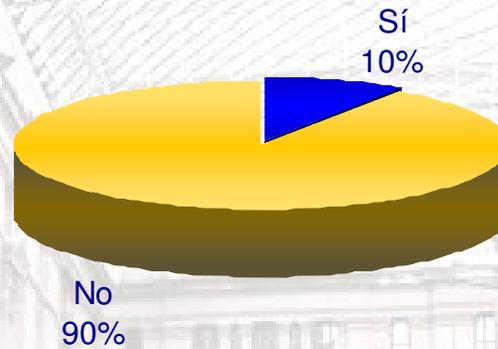
No
95%

Base: 21 OAC

❑ Fue de nuevo en la Oficina de Atención al Ciudadano de Tetuan en la que aparece una nueva incidencia, declarando poco interés por parte del Informador Urbanístico y con gran facilidad para distraerse.

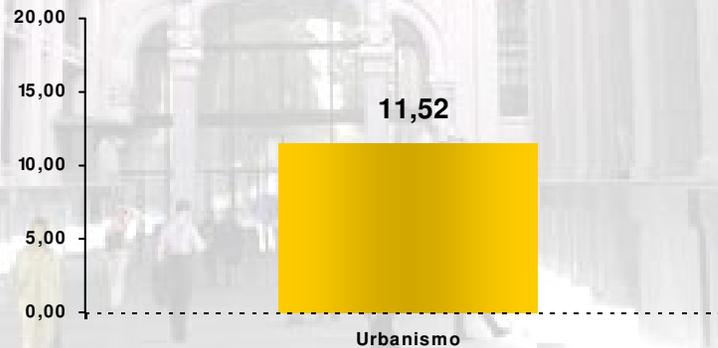
V. INFORMADOR URBANÍSTICO (Urbanismo)

P.30 ¿LE SOLICITÓ ALGUNA CREDENCIAL O IDENTIFICACIÓN?



Base: 21 OAC

P.31 ¿CUÁNTO DURÓ LA CITA CON EL INFORMADOR URBANÍSTICO?



Base: 21 OAC

OBJETIVO Y ALCANCE

CALENDARIO DE VISITAS

RESULTADOS OBTENIDOS

BREVE RESUMEN DE LAS VISITAS

ÁREAS DE MEJORA

ANEXO CUESTIONARIO

- En todos los casos, la llegada a la oficina, se vio facilitada por la existencia de distintivos identificativos fuera de la oficina, contando en su mayoría con rampas de acceso a discapacitados aunque comentando en algunas ocasiones la no disponibilidad del servicio aunque la oficina contase con dichas facilidades.
- El número de personas que atiende en el Punto de Información, oscila entre 1 y 2 contando con 3 personas en la Oficina de Atención al Ciudadano de Fuencarral-El Pardo.
- El 100% de las visitas coincidían en que las personas que atendían al público, se situaban detrás de un mostrador afirmando su amabilidad, exceptuando Arganzuela en el caso del Padrón Municipal. También coinciden en el adecuado aspecto de la persona que le atendió en cuanto a aseo y vestimenta.
- En el caso de la Gestión Urbanística, únicamente en 14 de los casos se mandó desde en Punto de Información al Puesto de Atención sin cita previa y en ningún caso proceden a explicar el asunto planteado en el caso de no darle dicha cita.
- En cuanto al Informador Urbanístico, en el 100% de las visitas, se afirma que conocía el tema sobre el que se preguntó, aunque un 14% preguntó a un compañero para confirmar un mero trámite. Finalmente se soluciona la gestión Urbanística con éxito en el 100% de las ocasiones, con una media de 11 minutos por gestión.

OBJETIVO Y ALCANCE

CALENDARIO DE VISITAS

RESULTADOS OBTENIDOS

BREVE RESUMEN DE LAS VISITAS

ÁREAS DE MEJORA

ANEXO CUESTIONARIO

- En la mayoría de los casos se evalúa positivamente la Atención en el Punto de Información, contando con un número adecuado de personas atendiendo. La media de espera es de 1 a 2 minutos de espera, que no se considera excesivo, al igual que el número de personas esperando en la cola.
- Así mismo, el tiempo de espera en ser atendido en el Puesto de Atención no excede de 5 minutos en ninguno de los casos, exceptuando la Oficina de Atención del ciudadano de Retiro, donde se tuvo que esperar 15 minutos para ser atendido, al haber 8 personas en la cola. Con todo esto, se considera necesario el **aumento de personas atendiendo** en dicha oficina.
- Tanto en la gestión sobre Urbanismo, (97%) como en la de Padrón, (68%), **no se consulta la disponibilidad para fijar la cita**, por lo es necesario cambiar en un futuro próximo para mejorar el servicio y adaptarlo a las necesidades de los ciudadanos.
- Los accesos para discapacitados han mejorado en cuanto a los resultados de años anteriores, pero aún hoy día aun se cuenta con un 12% de oficinas que no dispone de dichas facilidades, **considerando este aspecto como susceptible de mejora.**
- Al considerar los aspectos de amabilidad y trato en el servicio, se considera que en la mayoría de los casos, la atención fue adecuada, intentando siempre ayudar al usuario en la comprensión de la gestión y facilitándole los trámites a desarrollar, **aunque la amabilidad es menor en el caso de la Gestión Urbanística.**

OBJETIVO Y ALCANCE

CALENDARIO DE VISITAS

RESULTADOS OBTENIDOS

BREVE RESUMEN DE LAS VISITAS

CONCLUSIONES GENERALES

ANEXO CUESTIONARIO

Cuestionario de Urbanismo

Oficinas de Atención al Ciudadano

CLIENTE MISTERIOSO LÍNEAMADRID



Dirección del Edificio

Oficina de Atención al Ciudadano

Gestión

PRIMERA VISITA
SEGUNDA VISITA

Hora de llegada a la Oficina

SI

NO

LLEGADA A LA OFICINA

- 1 ¿Existían distintivos identificativos (carteles) fuera de la Oficina?
- 2 ¿Había rampas de acceso u otras facilidades arquitectónicas que permitían el acceso a discapacitados?
- 3 ¿Existían paneles informativos dentro de la Oficina?
- 4 ¿El sistema de turno de espera funcionaba correctamente?

1	2
1	2
1	2
1	2

ATENCIÓN EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN

- 5 ¿Cuántas personas había atendiendo en el Punto General de Información / punto de direccionamiento?
- 6 ¿El Punto General de Información / punto de direccionamiento realizaba una eficaz labor de filtrado y orientaba correctamente las consultas?

..... personas	
1	2

	SI	NO				
LLEGADA A LA OFICINA						
1 ¿Existían distintivos identificativos (carteles) fuera de la Oficina?	1	2				
2 ¿Había rampas de acceso u otras facilidades arquitectónicas que permitían el acceso a discapacitados?	1	2				
3 ¿Existían paneles informativos dentro de la Oficina?	1	2				
4 ¿El sistema de turno de espera funcionaba correctamente?	1	2				
ATENCIÓN EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN						
5 ¿Cuántas personas había atendiendo en el Punto General de Información / punto de direccionamiento? personas					
6 ¿El Punto General de Información / punto de direccionamiento realizaba una eficaz labor de filtrado y orientaba correctamente las consultas?	1	2				
7 ¿Tuvo que hacer cola para ser atendido?	1	2				
8 ¿Cuántas personas estaban haciendo cola? personas					
9 Tiempo de espera en ser atendido minutos					
10 ¿El aspecto (aseo, vestimenta...) de la persona que atendió es el adecuado?	1	2				
11 ¿Cómo se situaban las personas que atendían al público?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Ventanilla..... 1</td> <td style="width: 50%;">Mesa..... 2</td> </tr> <tr> <td>Mostrador..... 3</td> <td>Otros..... 4</td> </tr> </table>		Ventanilla..... 1	Mesa..... 2	Mostrador..... 3	Otros..... 4
Ventanilla..... 1	Mesa..... 2					
Mostrador..... 3	Otros..... 4					

12	¿La forma de atenderte fue amable?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
13	¿Qué hace el personal del punto de información cuando usted le explica lo que ha venido a hacer?		
13.1	Le informaron de la necesidad de concertar cita previa	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
13.1.1	¿Le dieron un ticket con la cita?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
13.1.2	¿Le consultaron su disponibilidad para fijar la cita?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
13.1.3	¿El ticket indicaba el servicio al que le debe dirigirse?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
13.1.4	¿Cuál?:.....	Escribir el Servicio que indica el ticket	
13.2	Le pasaron directamente a un puesto de atención	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
13.3	Le pasaron directamente con el informador urbanístico	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
13.3	Otras posibilidades: indique a dónde le han remitido	<input type="text"/>	

PUESTO DE ATENCIÓN (desde Punto de Información le mandan al Puesto de Atención sin cita previa)

14	¿Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en el puesto?	<input type="text" value="Tiempo de espera: Minutos"/>	
15	¿Le indicaron que es necesario pedir cita previa para ese asunto?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
16	¿Le dieron en el puesto de atención el ticket con la cita previa? <i>(En caso de que le gestionen ellos la cita previa)</i>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
16.1.1	¿Le consultaron su disponibilidad para fijar la cita?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
16.1.2	¿El ticket indicaba el servicio al que le debía dirigirse?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
16.1.3	¿Qué servicio indicaba el ticket de cita previa que le tenía que atender? Escribir el nombre del servicio	

(En caso de que no le gestionen ellos la cita previa)

16.2 ¿A qué servicio le remitieron para que le concertase la cita previa? Escribir qué servicio le remiten

(Para el caso que no le den cita previa y procedan a explicar el asunto planteado)

- 17 ¿Le explicaron con claridad lo que tiene que hacer?
- 18 ¿Su exposición siguió un esquema lógico?
- 19 ¿Supo solucionar el problema?
- 20 ¿Se distrajo mientras le estaban atendiendo?
- 21 ¿Cuánto tiempo tardó en atenderle?

CITA PREVIA

(Nota: el Observador debe presentarse 20 minutos antes de la hora de la cita y solicitar el ticket)

- 22 ¿Le han dado el ticket de cita antes de los 15' previos a la hora asignada?
- (En caso de que no le hayan dado el ticket con anterioridad a los 15')*
- 22.1 ¿Le han explicado por qué no le han dado el ticket?
- 23 ¿cuánto tiempo ha tenido que esperar a partir de la hora asignada?

INFORMADOR URBANISTICO

- 24 ¿Conocía el tema sobre el que preguntaste?

25 ¿Tuvo que preguntar a su compañero?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
26 ¿Su exposición siguió un esquema lógico?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
27 ¿Explicó con claridad las cuestiones planteadas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
28 ¿Supo solucionar el problema?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
29 ¿Se distrajo mientras te estaba atendiendo?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
30 ¿Te solicitó identificación?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
31 ¿Cuánto duró, en total, la cita con el informador urbanístico?	<input type="text" value="..... Minutos"/>	

RESUMEN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA AL CIUDADANO

Tipo de terraza:	ATICO.....1	SI.....1
TERRAZA CON FACHADA...2 →	SOBRESALE	NO.....2
¿HA COMPROBADO SI EL EDIFICIO ESTÁ PROTEGIDO?	SI.....1	
	NO.....2	
¿MENCIONA LA NORMATIVA QUE RIGE EL TEMA?	SI.....1	
	NO.....2	
SI LA OBRA SUPONE QUE SE UNA LA TERRAZA CON EL SALÓN		
Si.....1	No.....2	

¿ESTÁ PERMITIDO?

SÍ.....1

NO.....2→¿POR QUÉ?: _____

OTRAS OBSERVACIONES:

Nombre observador _____

Hora de salida _____

Líneamadrid

Cuestionario de Padrón

Oficinas de Atención al Ciudadano



CLIENTE MISTERIOSO LINEAMADRID

Oficina de Atención al Ciudadano

Gestión

PRIMERA VISITA
SEGUNDA VISITA

Hora de llegada a la Oficina

LLEGADA A LA OFICINA

- 1 ¿Existían distintivos identificativos (carteles) fuera de la Oficina?
- 2 ¿Había rampas de acceso u otras facilidades arquitectónicas que permitían el acceso a discapacitados?
- 3 ¿Existían paneles informativos dentro de la Oficina?
- 4 ¿El sistema de turno de espera funcionaba correctamente?

SÍ **NO**

1	2
1	2
1	2
1	2

ATENCIÓN EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN

- 5 ¿Cuántas personas había atendiendo en el Punto General de Información / punto de direccionamiento?

Página 1

6	¿El Punto General de Información / punto de direccionamiento realiza una eficaz labor de filtrado y orienta correctamente las consultas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>				
7	¿Tuvo que hacer cola para ser atendido?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>				
8	¿Cuántas personas estaban haciendo cola?	<input type="text" value="..... personas"/>					
9	Tiempo de espera en ser atendido	<input type="text" value="..... minutos"/>					
10	¿El aspecto (aseo, vestimenta...) de la persona que atendía es el adecuado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>				
11	¿Cómo se sitúan las personas que atienden al público?	<table border="0"> <tr> <td>Ventanilla..... 1</td> <td>Mesa..... 2</td> </tr> <tr> <td>Mostrador..... 3</td> <td>Otros..... 4</td> </tr> </table>		Ventanilla..... 1	Mesa..... 2	Mostrador..... 3	Otros..... 4
Ventanilla..... 1	Mesa..... 2						
Mostrador..... 3	Otros..... 4						
12	¿La forma de atenderte es amable?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>				
13	¿La información facilitada es clara y comprensible?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>				

PUESTO DE ATENCIÓN (desde Punto de Información le mandan al Puesto de Atención)

14	¿Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en el puesto?	<input type="text" value="Tiempo de espera: Minutos"/>	
15	¿Conocía el tema sobre el que preguntaste?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
16	¿Tuvo que preguntar a su compañero?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
17	¿Su exposición siguió un esquema lógico?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>
18	¿Explicó con claridad las cuestiones planteadas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>

- 19 ¿Supo solucionar el problema?
- 20 ¿Se distrajo mientras te estaba atendiendo?
- 21 ¿Le solicitó alguna identificación o credencial?
- 22 ¿Cuánto duró, en total, la consulta en el puesto de atención?

CITA PREVIA

- 23 ¿Quién le indicó que es necesario pedir cita previa para ese asunto?
 - Puesto de Información.....1
 - Puesto de Atención.....2
 - Otro lugar:.....3
- 24 ¿Dónde le dieron el ticket con la cita previa?
 - Puesto de Información.....1
 - Puesto de Atención.....2
 - Otro lugar:.....3

(En caso de que le gestionen ellos la cita previa)

- 24.1.1 ¿Le consultaron su disponibilidad para fijar la cita?
- 24.1.2 ¿El ticket indicaba el servicio al que le debe dirigirse?
- 24.1.3 ¿Qué servicio indicaba el ticket de cita previa que le tenía que atender?

OTRAS OBSERVACIONES:

Nombre observador _____

Hora de salida _____

Líneamadrid