

Cuestionario para la aplicación de la técnica del Cliente Misterioso (OAC)

Canal: OAC

SUPUESTO: QUIERO INFORMACIÓN ACERCA DE CÓMO REALIZAR CONSULTAS Y GESTIÓN DE MULTAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO SIN TENER QUE ACUDIR AQUÍ PRESENCIALMENTE LA PRÓXIMA VEZ

PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN EN OAC

OBSERVADOR: DIRIGIRSE AL PUESTO DE INFORMACIÓN Y EXPONER EL ASUNTO POR EL QUE SOLICITA INFORMACIÓN

P.1 ¿Cuánto tiempo ha tardado en llegar al punto de información para que le faciliten el ticket?

..... minutos

P.2 ¿Le indican que pase a la sala de espera?

SÍ

NO

P.3 ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar desde que se le ha facilitado el ticket hasta que le han atendido en el puesto?

..... minutos

OBSERVADOR: Una vez atendido, comente a la persona que lo atiende la **información** que necesita: [QUIERO INFORMACIÓN DE COMO CONSULTAR Y GESTIONAR LAS MULTAS A TRAVÉS DE LA WEB MUNICIPAL SIN TENER QUE ACUDIR PRESENCIALMENTE \(la consulta está relacionada con una multa que le han puesto a mi marido/mujer y el titular del vehículo no conducía\) \(ojo NO es el titular del vehículo y NO tiene autorización con el fin de que la gestión no sea susceptible de atención presencial\)](#)

	SÍ	NO
<p>1. ¿Podemos acceder a la <u>información de la multa</u> consultando on-line en la página web municipal?</p> <p>Respuesta Correcta: SI (a través de Mi Carpeta, pero para acceder se necesita disponer de algún sistema de identificación electrónica)</p>		
a. Sede		
b. Mi Carpeta		
<p>2. ¿Me puede informar de cómo acceder a la información de la multa que me han puesto y qué se necesita para tener acceso?</p> <p>Respuesta Correcta: Los sistemas son Certificado Electrónico, DNIE, Cl@ve PIN, Cl@ve PERMANENTE y Usuario y Contraseña</p> <p>Incluir todas las opciones SI/NO</p>		
a. Certificado electrónico		
b. DNIE		
c. Cl@ve Permanente		
d. Cl@ve PIN		
e. Claves (usuario y contraseña) para trámites municipales del Ayuntamiento de Madrid		

<p>3. No tengo certificados electrónicos ¿no hay otro sistema de acceder a la información? (Respuesta Correcta: SI. Con Usuario y Contraseña. Accede a Mi Carpeta y a la información) En el caso de que NO le informe adecuadamente de la opción Usuario y Contraseña, debe preguntar por ella.</p>		
<p>4. ¿He oído hablar de Claves Usuario y Contraseña para trámites municipales del Ayuntamiento de Madrid, cómo lo obtengo? En el caso de que sí le informe de Usuario y Contraseña: ¿Cómo obtengo el sistema de Usuario y Contraseña? (Respuesta Correcta: Puede obtener el sistema de Usuario y Contraseña, aquí o en cualquiera de nuestras Oficinas de Atención a la Ciudadanía, en las dependencias municipales de Deportes. Podría acceder a través de www.madrid.es, pero sólo si dispusiera de un certificado electrónico o DNle).</p>		
<p>a. Presencialmente con cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía</p>		
<p>b. En las Dependencias municipales de Deportes</p>		
<p>c. En Mi Carpeta si dispone de certificado electrónico o DNle</p>		
<p>5. ¿Le han ofrecido la posibilidad de darle cita en una OAC para el trámite de Usuario y Contraseña para la persona interesada? En el caso de que le haya informado del sistema Cl@ve:</p>		
<p>6. ¿Si tengo Cl@ve puedo acceder a Mi Carpeta? En el caso de que no le haya informado del sistema Cl@ve: He oído de que también existen Cl@ves para gestiones de diferentes administraciones, ¿con este sistema también accedería a la información de multas? (Respuesta Correcta: SI, podrá acceder a Mi Carpeta)</p>		

<p>7. En la multa que hemos recibido tengo que identificar al conductor ¿Puedo hacer la gestión sin acudir presencialmente a una Oficina?</p> <p>Respuesta Correcta: SI, en Sede.</p>		
<p>a. Sede</p>		
<p>b. Mi Carpeta</p>		
<p>8. ¿Qué necesito para realizar la identificación del conductor online en la página web municipal?</p> <p>Respuesta Correcta: en caso de Registro Electrónico, se necesita disponer de algún sistema de identificación electrónica que permita firmar electrónicamente y en caso de disponer de la notificación, no es preciso ninguna de las anteriores)</p>		
<p>a. Por Registro</p>		
<p>i. Identificación electrónica</p>		
<p>ii. Firma electrónica</p>		
<p>b. Con notificación:</p>		
<p>i. Datos personales</p>		
<p>ii. Datos de la notificación</p>		
<p>9. Me gustaría presentarlo por registro, pero no tengo certificados electrónicos ¿valen otros sistemas de identificación?</p> <p>(Respuesta Correcta: SI. Con Usuario y Contraseña.)</p> <p>Solo en el caso de que NO le informe adecuadamente de la opción Usuario y Contraseña, debe preguntar por ella.</p>		
<p>¿Se puede hacer con el sistema Claves Usuario y Contraseña?</p> <p>(Respuesta Correcta: SÍ).</p>		
<p>10. ¿Si tengo Cl@ve puedo presentar el registro?</p> <p>(Respuesta Correcta: NO).</p>		

P11.1 La persona que le ha atendido, ¿ha tenido que consultar a otra persona?

- Sí 1
No 2

P11.2 ¿La información ha sido clara y correcta?

- Sí 1
No 2

P11.3. ¿Le han entregado información impresa?

- Sí 1
No 2

P11.4 Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo ha durado la atención en puesto?

..... minutos

VALORACIONES DE LA VISITA A LA OFICINA

P12. Por favor, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos relacionados con el servicio que ha recibido en esta visita a la OAC, siendo 0 “muy bien” y 10, “muy mal”.

	Muy Mal	Muy Bien
12.1 Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.2 Capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.3 Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.4 Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.5 Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.6 Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.7 Coherencia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.8 Grado de confianza/ seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA VISITA

Día de la visita:

Hora de la visita:

Nombre del observador:

OFICINA

OBSERVACIONES DE LA VISITA:

.....

DETECCIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN PARA LA TRAMITACIÓN DE INVITACIONES A MADRID CENTRAL

Este capítulo deber ser un **análisis cualitativo para detectar áreas de mejora en la prestación del servicio** de información para la tramitación de invitaciones a Madrid Central. Es decir, el observador deberá reflejar, no sólo si el servicio se presta correctamente, sino en qué puntos concretos podría mejorar.

Para ello debe **valorar los siguientes aspectos**, así como (ver más adelante) proponer sugerencias de mejora para cada uno de ellos:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Complejidad de la gestión <i>Se valora 0 a 10. Siendo 0 muy compleja y 10 muy sencilla</i>											
Canales de tramitación para realizar la gestión o recibir información sobre la misma <i>Se valora 0 a 10. Siendo 0 totalmente insuficientes y 10 totalmente suficientes</i>											
Requisitos que se solicitan para hacer el trámite <i>Se valora 0 a 10. Siendo 0 totalmente excesivos y 10 totalmente adecuados</i>											
Soporte tecnológico/informático para la tramitación <i>Se valora 0 a 10. Siendo 0 muchas incidencias tecnológicas y 10 sin ninguna incidencia tecnológica</i>											
Información acerca de los sistemas de identificación electrónica <i>Se valora 0 a 10. Siendo 0 totalmente insuficientes y 10 muy amplios</i>											

Sugerencias de mejora

Respuestas de texto libre. Se necesita, sin embargo, que el observador proponga actuaciones concretas para mejorar la prestación del servicio, basadas en la experiencia vivida como cliente misterioso y centrándose en los siguientes aspectos:

Complejidad de la gestión
Canales de tramitación para realizar la gestión o recibir información sobre la misma
Requisitos que se solicitan para hacer el trámite
Soporte tecnológico/informático para la tramitación
Sistemas de Identificación Electrónica

¿Qué conceptos, en el ámbito del supuesto (caso concreto de persona empadronada en Distrito Centro), le han quedado claros y cuáles no?

	SI	NO
Sistemas de Identificación para acceder a la información de multas		
Qué sistemas le permiten hacer registro electrónico y cuales no		
Cómo darse de alta en Usuario y Contraseña		
Cómo identificar a un conductor sin acudir presencialmente		
¿Le han quedado claros los conceptos Mi Carpeta, Usuario y Contraseña municipal y otros sistemas de identificación electrónica?		