

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



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? RESPUESTA ESPONTÁNEA 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

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	
Sin empleo y ya ha trabajado antes	4	Pasar a P.26
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