

**Cuestionario de Valoración de la Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios Prestados de Cita previa por los canales de Atención de Línea Madrid y las distintas Unidades Gestoras de Cita Previa**

Buenos días/tardes, soy ....., entrevistador/a del servicio 010-LíneaMadrid. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio de cita previa prestado desde distintos organismos del Ayuntamiento con la finalidad de mejorar su funcionamiento. Vd. ha obtenido una cita previa en alguno de los distintos organismos del Ayuntamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas sobre el trámite para su obtención? Será breve, nos llevará únicamente unos minutos. Sus respuestas están sujetas a la Ley de Protección de datos (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales) y únicamente serán tratadas globalmente.

**P.1.- ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas sobre el servicio de cita previa que recibió?**

Sí.....1 → Gracias, muy amable, comenzamos: Pasar a P.2

No.....2 → FINALIZAR Y AGRADECER

**P.2.- Por favor, valore del 0 al 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.**

*(ENTREVISTADOR/A: LEA LOS TRES ÍTEMS. RECORDAR LA ESCALA TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO. SÓLO UNA RESPUESTA POR FILA)*

	Muy Insatisfecho											Muy Satisfecho	NS/NC
2.1 La claridad y coherencia en la información facilitada al concertar la cita.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11
2.2 La posibilidad de concertar cita las 24 horas del día a través de canales telefónico, redes sociales y web.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11
2.3 Utilidad de la cita previa para ser atendido en las oficinas en el día y hora concertado para la atención sin esperas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11
2.4 La ampliación de canales por los que concertar la cita: chat y redes sociales, además de la web, el teléfono 010 y presencialmente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11

**P.3.- En general, y teniendo en cuenta su experiencia en la tramitación de su cita, ¿cuál es su grado de satisfacción general? "0" significa que está "muy insatisfecho/a" y "10" que está "muy satisfecho/a".**

*RESPUESTA ÚNICA*

	Muy insatisfecho/a										Muy Satisfecho/a	NS/NC
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**P.4.- ¿Qué canal utilizó para concertar la cita?**

*(ENTREVISTADOR/A: LEA LAS OPCIONES y MARQUE LA CASILLA QUE CORRESPONDA. RESPUESTA ÚNICA)*

Internet (canal web)	
Internet móvil	
Teléfono 010	
Chat de Línea Madrid	
Redes sociales de Línea Madrid (Twitter, Messenger de Facebook)	
Presencialmente en una oficina	

**P.5.- Si tuviera que volver a solicitar cita previa, ¿volvería a utilizar ese canal?***(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)*

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe ( <i>no leer</i> )	8
No contesta ( <i>no leer</i> )	9

**P.6.- Si utilizó el canal web para concertar la cita, ¿le pareció sencillo el procedimiento de concertación de cita por Internet?**

Sí	5
No	1
NS/NC	9

**P.7.- ¿Ha tenido alguna incidencia en la solicitud de cita previa?**

Sí.....1 → Pasar a P.8

No.....2 → Pasar a P.9

**P.8.- Indíquenos, por favor, cuál/es ha/n sido la/s incidencia/s***(ENTREVISTADOR/A: LEA LAS OPCIONES y MARQUE LA CASILLA QUE CORRESPONDA. RESPUESTA MÚLTIPLE))*

Incidencia técnica en el frontal web	1
Problemas para ser atendido en algún canal	2
Falta de disponibilidad de cita	3
Otros	4
NS/NC	9

*Si elige Otros, P 8.1.- Indíquenos cuál, por favor**(RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENTREVISTADA)*


---



---

**P.9.- ¿Cuántos días tuvo que esperar desde que solicitó la cita hasta que fue atendido en dicha cita?**

Menos de 10 días (naturales)	1
De 11 a 30 días (naturales)	2
De 31 a 90 días (naturales)	3
Más de 90 días (naturales)	4
NS/NC	9

**P.10.- ¿Puede indicarnos para qué trámite solicitó la cita?***(ENTREVISTADOR/A: LEA LAS OPCIONES y MARQUE LA CASILLA QUE CORRESPONDA. RESPUESTA ÚNICA)*

Bibliotecas.	
Centros culturales.	
Consumo.	
Contribuyente (Tributos -tasas e impuestos-; Catastro).	
Empleo/Autoempleo (Agencia para el Empleo).	
Emprendedores (Viveros y Ventanilla Única del Emprendedor / Factoría industrial).	
Gestión del taxi.	
Identificación electrónica (cl@ve, certificado de persona física de la Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre).	
Información general.	
Salud (Vacunación Internacional, Vacunación Gripe, Vacunación COVID; Certificado COVID Digital Unión Europea; Adopción de animales).	
Matrimonios Civiles.	
Movilidad (SER; Zona de bajas emisiones Distrito Centro / Plaza Elíptica; Biciregistro; Autorización para rodajes; Movilidad Reducida; Aparcamientos -PAR-; Comunicación a Tráfico, Tarjeta azul).	
Padrón.	
Registro.	
Responsabilidad patrimonial.	
Seguridad y Sanciones (sanciones de seguridad, multas de tráfico policía municipal entrega tarjeta de armas).	
Servicios Sociales (incluye Intermediación hipotecaria y tarjeta Madrid mayor).	
Subvenciones rehabilitación edificatoria (Plan Adapta; Plan Rehabilita; Subvenciones ITE; Otras subvenciones de rehabilitación edificatoria; Plan Mad-re; Subvención adaptación vivienda de usuarios de centros de día)	
Urbanismo en Distritos	
Urbanismo (Consulta/copia expedientes del AGDU; Información urbanística en las OAC; Información urbanística en el ADA; Información urbanística especializada: Planeamiento vigente; Tributos urbanísticos -ICIO-)	

**P.11.- En la(s) cita(s) que ha concertado con el Ayuntamiento de Madrid, en caso de no poder acudir a la misma, ¿ha tenido dificultades para poder cancelar la cita?**

No	1
Sí	2
Nunca he tenido que cancelar una cita	3
No he podido acudir, pero no la he cancelado	4
NS/NC	9

**P.12.- Respecto a lo que usted esperaba, diría que el servicio de cita previa funciona...**

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
NS/NC	9

**P.13.- ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario?***(RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENTREVISTADA)***PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO:****P.14.- Género**

Hombre	1
Mujer	2
NS/NC	9

**P.15.- ¿Podría decirme su edad?***(ENTREVISTADOR: Indicar número exacto de años: ..... y codificar en la siguiente tabla):*

Menor de 18 años	1
Entre 18 y 24 años	2
Entre 25 y 44 años	3
Entre 45 y 64 años	4
65 o más años	5
No contesta	9

**P.16.- Usted es de nacionalidad...***ENTREVISTADOR: 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	9

**ENTREVISTADOR, RECOJA LA FECHA Y LA HORA DE INICIO Y FIN**

Fecha de realización de la encuesta:

Hora de inicio: hh:mm:ss

Hora de fin: hh:mm:ss