

## 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 10 a 10:59 horas	
De 11 a 11:59 horas	
De 12 a 12:59 horas	
De 13 a 13:59 horas	
De 14 a 14:59 horas	
De 15 a 17:00 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.1.- ¿Podría confirmarme si acaba de realizar alguna gestión en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía?

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**  
 Organización acreditada con  
 el Sello de Excelencia +500

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

**P.2.- 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.2a En relación a su cita en la Oficina, ¿prefiere el sistema actual de cita previa, o el sistema anterior donde no era necesaria una solicitud previa de cita para la realización de cualquier trámite?**

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

**P.3.a- ¿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.3.b ¿Le indicaron correctamente en el punto de información dónde realizar la gestión?**

AGENTE: LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No me hizo falta acudir a otro lugar, me solucionaron allí la consulta	3
No sabe	98
No contesta	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...) y multas (domiciliaciones)	5
Sugerencias, reclamaciones	6
Información general	7
Registro	8
Autorización SER (tarjeta aparcamiento residentes)	9
Cambio de domicilio en el registro de conductores y/o permiso de y circulación	10
Identificación electrónica, firma electrónica	11
Trámites relativos al censo electoral	12
Solicitud de tarjeta azul	13
Madrid Central (Distrito centro)	14
Otros (especificar): ..... (14a)	15
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 ( <i>no leer</i> )	98	→ Pasar a P.7
No contesta ( <i>no leer</i> )	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): ..... (6a)	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**

	Muy Bajo	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alto	NS	NC
<b>HABLEMOS DE LAS INSTALACIONES</b>													
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
<b>HABLEMOS DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO</b>													
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
<b>HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS</b>													
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

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



**Lineamadrid**  
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid

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.12.- Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que en esta oficina le han atendido 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 leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.13- Respecto a lo que usted esperaba, cómo calificaría su experiencia con la OAC en los siguientes aspectos**

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns	Nc
El trato recibido	5	4	3	2	1	98	99
Las instalaciones de la oficina	5	4	3	2	1	98	99
El tiempo empleado en la gestión	5	4	3	2	1	98	99
El proceso de tramitación	5	4	3	2	1	98	99
El resultado de la gestión	5	4	3	2	1	98	99

**P.14.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid?**

.....

.....

**A TODOS**

**P.15.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona esta Oficina de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid?**

AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1
El Ayuntamiento de Madrid	2
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3
Una empresa privada	4
El Gobierno de España	5
Otros Ayuntamientos	6
Otros: _____ (7a)	7
NS/NC	99

**P.16.a- ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid, que no sea acudiendo a una oficina de Línea Madrid?**

Sí                                    1 → Pasar a P.16.b

No                                      2 → Pasar a P.17.a

**P.16.b ¿Cuál/es?** AGENTE: MÚLTIPLE

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA

Por teléfono (010) → Pasar a P.16.c	1
Por Web municipal Madrid.es o sede electrónica → Pasar a P.16.c	2
Por Twitter, Facebook, mensajería instantánea, chat → Pasar a P.16.c	3
Otros (especificar) _____ (4a)	4
No sabe/contesta	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 me parece más seguro	4
Porque esta gestión sólo se puede realizar presencialmente	5
Otros: especificar: _____ (6a)	6
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

<b>P.17.b- ¿De qué Administración/es?</b> RESPUESTA <u>ESPONTÁNEA</u> Pasar a P.17.c excepto si P17.b=98 ó 99		
Otros ayuntamientos (especificar)..... (1a)	1	
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	2	
Dirección General de Tráfico	3	
Oficina de la Seguridad Social	4	
Oficina de empleo	5	
Oficina de tramitación DNI y pasaportes	6	
Otros (especificar)..... (7a)	7	
No sabe	98	→ Pasar a P.18.a
No contesta	99	→ Pasar a P.18.a

<b>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</b>						
Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	NS	NC
1	2	3	4	5	98	99
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9

**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, psíquica 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
Psíquica	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 18 y 24 años	2
Entre 25 y 44 años	3
Entre 45 y 64 años	4
65 ó más años	5
No contesta	9
	9

**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
Educación primaria	2
ESO o Bachiller elemental	3
FP de grado medio	4
Bachillerato LOGSE	5
FP de grado superior	6
Diplomatura/Arquitectura/ingeniería técnica	7
Licenciatura/Arquitectura/ingeniería superior	9
Estudios de postgrado o especialización	11
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
Barajas	2
Carabanchel	3
Centro	4
Ciudad Lineal	5
Chamartín	6
Chamberí	7
Fuencarral-el Pardo	8
Hortaleza	9
Latina	10
Moncloa-Aravaca	11
Moratalaz	12
Retiro	13
Salamanca	14
San Blas	15
Tetuán	16
Usera	17
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicálvaro	20
Villaverde	21

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál? _____ (22a)	22
No contesta	99

**A TODOS**

**P.26.- ¿En qué distrito o municipio reside?**

Arganzuela	1
Barajas	2
Carabanchel	3
Centro	4
Ciudad Lineal	5
Chamartín	6
Chamberí	7
Fuencarral-el Pardo	8
Hortaleza	9
Latina	10
Moncloa-Aravaca	11
Moratalaz	12
Retiro	13
Salamanca	14
San Blas	15
Tetuán	16
Usera	17
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicálvaro	20
Villaverde	21
Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál? _____ (22a)	22
No contesta	99

**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**

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**  
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**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

**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
<b>HABLEMOS DEL AGENTE TELEFÓNICO QUE LE ATENDIÓ</b>													
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
<b>HABLEMOS DE OTROS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN</b>													
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

	Muy bajo	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy alto	NS	NC
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 que usted esperaba, diría que en esta última llamada le han atendido 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

**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)**

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**  
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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

Información facilitada errónea	1
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



	Si	No	NS/NC
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
No	2	Pasar a P.18
P.16.b Especifique las que conozca (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE)		
Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial)		
madrid.es (página Web)		
Canales de redes sociales (Twitter, Facebook)		
Otros (especificar y anotar)_____ (4a)		
No sabe/No contesta		

**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?**

<b>P.19.a. - En el último año, <u>sin tener en cuenta</u> el 010 del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado algún otro servicio telefónico de información al ciudadano?</b>		
Sí	1	Pasar a P.19.b
No	2	Pasar a P.20
NS/NC	99	Pasar a P.20

<b>P.19.b ¿Cuál/es?</b> <i>RESPUESTA ESPONTÁNEA</i>	
012	1
060	2
El de otros ayuntamientos (especificar (3a))	3
Otros no municipales (especificar 4a)	4
No recuerda	5
No contesta	99

<b>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</b>					
Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	NS/NC
5	4	3	2	1	9
5	4	3	2	1	9
5	4	3	2	1	9
5	4	3	2	1	9

**A TODOS**

**P.20.- El 010 de Línea Madrid ofrece la posibilidad de responderle en un plazo máximo de 48 horas 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
Educación primaria	2
ESO o Bachiller elemental	3
FP de grado medio	4
Bachillerato LOGSE	5
FP de grado superior	6
Diplomatura/Arquitectura/ingeniería técnica	7
Licenciatura/Arquitectura/ingeniería superior	9
Estudios de postgrado o especialización	11
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
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
------------	---

Barajas	2
Carabanchel	3
Centro	4
Ciudad Lineal	5
Chamartín	6
Chamberí	7
Fuencarral-el Pardo	8
Hortaleza	9
Latina	10
Moncloa-Aravaca	11
Moratalaz	12
Retiro	13
Salamanca	14
San Blas	15
Tetuán	16
Usera	17
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicálvaro	20
Villaverde	21
Otros municipios distintos de Madrid, ¿cuál? _____ (22a)	22
No contesta	99

**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, psíquica 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
Psíquica	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 CIUDADANÍA  
 C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta  
 28002 Madrid  
 T.: +34 91 588 13 75  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



**Líneamadrid**  
 Organización acreditada con  
 el Sello de Excelencia +500

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid

**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](http://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

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**  
 Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



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.8a)
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 (transparencia)	20	20

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 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	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Seguro	NS	NC

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

	<b>que no</b>										<b>que si</b>		
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 Ayuntamiento de Madrid	2
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3
Una empresa privada	4
El Gobierno de España	5
Otros Ayuntamientos	6
Otros: _____ (7a)	7
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 Twitter, 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

<b>P.24a-Concretamente ¿De qué Administración/es?</b> <i>RESPUESTA ESPONTÁNEA</i> <i>Pasar a P.24b.c excepto si P24=98 ó 99</i>		
La web de la Comunidad de Madrid (madrid.org)	1	
La web del Ministerio de Hacienda ( https://www.hacienda.gob.es/)	2	
La web de la Agencia Tributaria (AEAT.es)	3	
Dirección General de Tráfico (dgt.es)	4	
Oficina de la Seguridad Social (seg-social.es)	5	
Otros (especificar)..... (6a)	6	
No sabe	98	→ Pasar a P.25
No contesta	99	→ Pasar a P.25

<b>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</b>						
Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	NS	NC
1	2	3	4	5	98	99
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9
1	2	3	4	5	8	9

**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, psíquica 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
Psíquica	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**

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**  
Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

**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 18 y 24 años	2
Entre 25 y 44 años	3
Entre 45 y 64 años	4
65 ó más años	5
No contesta	9

**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
Educación primaria	2
ESO o Bachiller elemental	3
FP de grado medio	4
Bachillerato LOGSE	5
FP de grado superior	6
Diplomatura/Arquitectura/ingeniería técnica	7
Licenciatura/Arquitectura/ingeniería superior	9
Estudios de postgrado o especialización	11
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

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](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

Otra situación	9
No contesta (no leer)	99

**P.33- ¿En qué distrito o municipio reside?**

Arganzuela	1
Barajas	2
Carabanchel	3
Centro	4
Ciudad Lineal	5
Chamartín	6
Chamberí	7
Fuencarral-el Pardo	8
Hortaleza	9
Latina	10
Moncloa-Aravaca	11
Moratalaz	12
Retiro	13
Salamanca	14
San Blas	15
Tetuán	16
Usera	17
Puente de Vallecas	18
Villa de Vallecas	19
Vicálvaro	20
Villaverde	21
Otros municipios, CCAA o País distintos de Madrid, ¿cuál? _____ (22a)	22
No contesta	99

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**