# Lista de comprobación de cliente misterioso · Administraciones públicas

Haz la visita como un cliente más y marca Sí o No en cada punto. Apunta en Nota tiempos, cifras o lo que hayas visto. Se observa el servicio, no se juzga a personas: no hagas fotos ni grabaciones de nadie.

| LOCAL | FECHA | HORA DE ENTRADA | HORA DE SALIDA |
|---|---|---|---|
| | | | |

| Cita previa | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | La web permite pedir cita previa sin errores. | ☐ | ☐ | |
| 2 | El teléfono de información responde (anota el tiempo). | ☐ | ☐ | |
| 3 | Te informan de qué documentación llevar. | ☐ | ☐ | |
| 4 | Recibes confirmación de la cita. | ☐ | ☐ | |

| Oficina | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 5 | El horario de atención está expuesto. | ☐ | ☐ | |
| 6 | La oficina está señalizada y es accesible. | ☐ | ☐ | |
| 7 | Hay sistema de turnos y pantalla que funciona. | ☐ | ☐ | |
| 8 | Anota el tiempo desde la hora de la cita hasta que te atienden. | ☐ | ☐ | |
| 9 | La sala de espera tiene asientos suficientes. | ☐ | ☐ | |

| Atención | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 10 | Te explican el trámite con lenguaje claro. | ☐ | ☐ | |
| 11 | Te dicen qué falta si tu documentación no está completa. | ☐ | ☐ | |
| 12 | Te entregan justificante o copia sellada del registro. | ☐ | ☐ | |
| 13 | Te informan del plazo de respuesta que fija el procedimiento. | ☐ | ☐ | |
| 14 | Te informan de cómo hacer el trámite por vía electrónica. | ☐ | ☐ | |

| Información pública | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 15 | Los impresos están disponibles o se indica dónde descargarlos. | ☐ | ☐ | |
| 16 | Las tasas están publicadas. | ☐ | ☐ | |
| 17 | Hay información en otras lenguas oficiales si corresponde. | ☐ | ☐ | |

| Quejas y sugerencias | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 18 | Hay buzón o formulario de quejas y sugerencias visible. | ☐ | ☐ | |
| 19 | Te informan de cómo presentar una queja. | ☐ | ☐ | |
| 20 | Si presentas una sugerencia, recibes respuesta (anota cuándo). | ☐ | ☐ | |

**Resultado:** _____ de 19 puntos en Sí. Lo que más hay que mejorar: _____

¿Prefieres que lo compruebe alguien a quien tu equipo no conoce? Nuestro equipo hace la visita de forma anónima y te entrega el informe con estos puntos y los tuyos. Escríbenos por WhatsApp al 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/contacto/.



Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace