

ANEXO I

CUESTIONARIO PRESENCIAL

1. Sexo (No leer)

Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo conoció la oficina de objetos perdidos (aunque haya sido en una ocasión anterior)?

Respuesta múltiple

A través de familiares, amigos, compañeros	<input type="checkbox"/>
A través de Internet	<input type="checkbox"/>
A través del teléfono 010	<input type="checkbox"/>
A través de servicios de información de AENA (Aeropuerto), RENFE, METRO, EMT, Taxi o Correos.	<input type="checkbox"/>
A través de una carta o notificación	<input type="checkbox"/>
A través de los medios de comunicación	<input type="checkbox"/>
Porque soy taxista/conductor	<input type="checkbox"/>
Me informó el taxista/conductor/recepción donde olvidé el objeto	<input type="checkbox"/>
Otros medios	<input type="checkbox"/>
No recuerda (No leer)	<input type="checkbox"/>

4. Antes de venir a la Oficina de Objetos Perdidos, ¿se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de...?

Respuesta múltiple SUPONEMOS QUE NO HA VENIDO DIRECTAMENTE

Taxi	a.	b. Correos	c.
d. AENA (Aeropuerto)	e.	f. A ningún otro sitio, sólo a esta oficina	g.
h. RENFE (Red de ferrocarriles)	i.	j. A la policía/a denunciar	k.
l. METRO	m.	n. Otros	
o. EMT (Empresa Municipal de Transporte)	p.		

9. Aparte de acudiendo a la oficina, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?

Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Llamando al teléfono gratuito 010		
A través de la página web del Ayuntamiento de Madrid		
A través de un correo electrónico		

10. Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría? Respuesta única

Volvería a la Oficina de Objetos Perdidos	a.
Enviaría un correo electrónico	b.
A través del formulario disponible en la página web	c.
Llamaría por teléfono al 010	d.
No sabe (NO LEER)	e.

11. ¿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
Trato recibido						
Información recibida						
Instalaciones de la oficina						
Tiempo empleado en la gestión						

12. Para terminar, ¿qué aspecto/s mejoraría del servicio? NO LEER

CUESTIONARIO AUTOCUMPLIMENTACIÓN ELECTRÓNICO (USUARIOS QUE HAN REALIZADO LA CONSULTA A TRAVÉS DE LA WEB O DE CORREO ELECTRÓNICO)

El Ayuntamiento de Madrid desea conocer su opinión sobre la atención recibida de la Oficina de Objetos Perdidos a su consulta enviada a través del servicio de la web/correo electrónico. Le agradeceríamos que responda a esta encuesta; sólo le llevará unos minutos. Muchas gracias por su colaboración

1. Sexo (NO LEER)? PERO SI ES POR WEB

Hombre	
Mujer	
Otro	

2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?

Sí	
No	

3. ¿Cómo conoció el servicio de objetos perdidos del Ayuntamiento (aunque haya sido en una ocasión anterior)?

Respuesta múltiple

A través de familiares, amigos, compañeros	
A través de internet	
A través del teléfono 010	
A través de servicios de información de AENA (Aeropuerto), RENFE (Red de ferrocarriles) , Metro, EMT (Empresa municipal de transportes), Taxi, Correos,...	
A través de una carta o notificación	
A través de los medios de comunicación	
Otros medios	
No recuerda (NO LEER)	

4. Antes de realizar su consulta a través de la web/correo electrónico ¿se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de...?

Taxi		Correos	
AENA (Aeropuerto)		A ningún otro sitio, sólo a esta oficina	
RENFE (Red de ferrocarriles)		A la policía/a denunciar	
METRO		Otros	
EMT (Empresa Municipal de Transporte)			

5. ¿Ha realizado una consulta a la Oficina de Objetos Perdidos para...?

u. Preguntar por un objeto que ha perdido	v.	w. Ir a pregunta 6
Entregar un objeto que ha encontrado		Ir a pregunta 7
Recoger un objeto		Ir a pregunta 7
Otro motivo		Ir a pregunta 8
NO CONTESTA		Ir a pregunta 8

6. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?

Sí	
No	

7. ¿De qué tipo es el objeto por el que ha realizado la consulta a la Oficina de Objetos Perdidos? Respuesta múltiple

Cartera, billetero, monedero	x.
Documentación	
Ropa y complementos	
Jo Joyas, relojes, bisutería...	
M Móvil, tablet, ordenador	
M Maleta, mochila, bolso	
Llaves	
Gafas	
Otros	

8. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la atención recibida a su consulta a través de (la página web / correo electrónico) y puntúe su satisfacción global, siendo 0 que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No contesta (NO LEER)
Tiempo de respuesta											
Claridad de la información que le han proporcionado											
Solución dada de su consulta											
SATISFACCIÓN GLOBAL											

9. Aparte de por correo electrónico ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?

Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Acudiendo a la oficina de objetos perdidos		
Llamando por teléfono al 010		

10. Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría? (Leer opciones.)

Respuesta única)

A través del formulario disponible en la página web	a.
Enviaría un correo electrónico	b.
Llamando por teléfono al 010	c.
Iría a la Oficina de Objetos Perdidos	d.
No sabe (NO LEER)	e.

11. 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 (No leer)
Trato recibido						
Información recibida						
Tiempo empleado en la gestión						

12. Para terminar, ¿Qué aspecto o aspectos mejoraría del servicio? NO LEER
