

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN (SALIDA)

-USUARIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE-

Buenos días/tardes, mi nombre es Estamos realizando una encuesta de satisfacción del usuario/a del servicio que presta las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid y nos gustaría contar con su opinión al respecto.

Sus respuestas recibirán un tratamiento meramente estadístico, garantizándose su anonimato y tratadas según la Ley del Secreto Estadístico. Además, sus datos están protegidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

¿Sería tan amable de colaborar con nosotros respondiendo a unas preguntas?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

P.1. Para empezar dígame, por favor, según su opinión ¿qué aspectos debe reunir la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid para ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad? (Respuesta espontánea y múltiple. Marcar máximo 3 respuestas).

1. Buen trato, amabilidad y cortesía
2. Eficacia
3. Rapidez para ser atendido
4. Buena y suficiente información
5. Agilidad en trámites y gestiones
6. Buenas instalaciones (comodidad, limpieza...)
7. Preparación del personal
8. Otros (especificar) _____
9. N.S./N.C.

P.2. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta la Oficina de Atención Integral al Contribuyente. Indíqueme, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos, según el servicio que ha recibido hoy en esta oficina, atendiendo a una escala de 0 a 10, en donde 0 significa que usted ha recibido un servicio muy deficiente y 10 excelente en ese aspecto. (Mostrar tarjeta 1)

| | | Escala 0 a 10 | Ns/Nc |
|----|--|------------------|-------|
| 1 | Accesibilidad a la oficina | | 11 |
| 2 | Orden y limpieza de la oficina | | 11 |
| 3 | Temperatura (frío, calor) | | 11 |
| 4 | Horario de atención al público | | 11 |
| 5 | Utilidad de la información recibida en el mostrador de información (direccionado situado a la entrada de la oficina) | | 11 |
| 6 | Tiempo de espera para ser atendido en la gestión realizada hoy | | 11 |
| 7 | Confort de las instalaciones (cómoda, funcional y garantiza la intimidad) | | 11 |
| 8 | Tiempo empleado para resolver trámites u obtener información | | 11 |
| 9 | Amabilidad y cortesía en el trato recibido | | 11 |
| 10 | Explicaciones claras y sencillas por parte del personal que le atendió | | 11 |
| 11 | Preparación del personal para desempeñar su trabajo | | 11 |
| 12 | Eficacia del personal que le atendió (resolución y/o disponibilidad a facilitar la resolución) | | 11 |

P.2.1. En general, ¿Cómo está de satisfecho con el funcionamiento de esta oficina?

| | Escala 0 a 10 | Ns/Nc |
|--|------------------|-------|
| Satisfacción general con el funcionamiento de esta oficina | | 11 |

(Sólo para quienes no se encuentran satisfechos con el funcionamiento de la oficina. Valoración de 0-3 – ambos inclusive- en P.2.1)

P.2.1.1. ¿Qué ha motivado que no se encuentre satisfecho con su funcionamiento?

(respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)

1. El personal está mal preparado, informa mal
2. No soluciona el problema
3. No funcionan los ordenadores
4. Poca amabilidad y cortesía en el trato
5. Errores de la Administración
6. Mucho tiempo de espera
7. Muchos trámites
8. Otro motivo: (Especificar): _____
9. Ns/Nc

P.2.2. ¿En una escala del 0 al 10, cómo valora la resolución de la gestión que ha venido a hacer hoy?

| | Escala 0 a 10 | Ns/Nc |
|--|---------------|-------|
| Satisfacción con la resolución de la gestión | | 11 |

P.2.2.1. ¿Se va usted con la gestión resuelta? ¿Ha podido solucionar lo que ha venido a hacer?

1. Sí
2. No → (Pasar a P.2.2.2.)
- 9 NS/NC

(Sólo para quien no se va con la gestión resuelta. P. 2.2.1. = 2)

P.2.2.2. ¿Por qué motivo no lo ha podido solucionar?

(respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)

1. Exceso de público/mucha gente (decide volver en otro momento)
2. Le falta documentación/papeles/impresos/fotocopias (al encuestado)
3. La documentación a entregar debe estar firmada o autorizada por un tercero
4. Es una tramitación/gestión larga en el tiempo (seguimiento)
5. La tramitación es en otro organismo
6. No funcionan los ordenadores
8. Otros (especificar) _____
9. N.S./N.C.

P.3. ¿Ha venido Vd. a título individual para solucionar un asunto propio o de parte de una gestoría, asesoría, despacho profesional... a solucionar los tramites de otra persona?

1. A título individual
2. De una gestoría, asesoría o despacho profesional

P.4. ¿Con qué frecuencia visita esta oficina?

1. Es la primera vez
2. Esporádicamente
3. Una vez a la semana
4. Varias veces la semana
5. Una vez al mes
6. Varias veces al mes
7. Una vez al año
8. Varias veces al año.
9. Ns/Nc

P.5. ¿Es la primera vez que ha venido por motivo de esta gestión?

1. Sí
- 2.-No
9. Ns/Nc

P.6. ¿Sabe usted cuál es el horario de atención al público de esta oficina? (RESPUESTA ESPONTÁNEA.

Horario de L a J de 9 a 17 y V de 9 a 14)

1. Cita sólo horario de mañana
2. Cita horario de mañana y de tarde en horario continuo
3. Cita horario de mañana y de tarde en horario discontinuo (partido)
4. Otros (especificar): _____
9. Ns/Nc

P.7. ¿A través de qué medios se ha informado del horario de atención al público? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)

1. No se ha informado
2. Es el horario de la Administración
3. En la propia Agencia Tributaria Madrid
4. En el teléfono 010
5. En la página web del Ayuntamiento/ Internet
6. Notarías, gestorías, despachos profesionales
7. Por terceras personas
8. Otros (especificar) _____
9. Ns/Nc

P.8. ¿Y en este mismo sentido, ¿cómo se ha informado de la ubicación de esta oficina? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)

1. No se ha informado
2. En el Ayuntamiento de Madrid
3. A través de otras Administraciones
4. En el teléfono 010
5. En la página web del Ayuntamiento/ Internet
6. Notarías, gestorías, despachos profesionales
7. Por terceras personas
8. Otros (especificar) _____
9. Ns/Nc

P.9. Si hubiera podido realizar la gestión por teléfono, por correo o por Internet ¿cómo la habría llevado a cabo? (RESPUESTA ÚNICA)

1. Por teléfono
2. Por correo
3. Por Internet
4. En cualquier caso hubiera venido a la oficina
9. Ns/Nc

P.10. ¿Sabe usted si la gestión que ha venido a realizar se podía haber hecho por ...? LEER RESPUESTAS

| | SÍ | NO |
|-------------|----|----|
| 1. Teléfono | 1 | 2 |
| 2. Correo | 1 | 2 |
| 3. Internet | 1 | 2 |

P.11. ¿Puede indicarme, por favor, qué tipo de gestión ha venido a realizar hoy a esta oficina? (Respuesta múltiple en caso de venir por más de un motivo)

1. Información tributaria general
 2. Domiciliaciones
 3. Registro
 4. Punto de Información Catastral (PIC)
 5. Impuesto de Actividades Económicas (IAE)
 6. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)/Catastro
 7. Recaudación ejecutiva (**multas**)
 8. Recaudación ejecutiva (**tributos**)
 9. Plusvalía compra-venta
 10. Plusvalía herencias
 11. Impuesto de vehículos (IVTM)
 12. Tasa de residuos
 98. Otros (especificar): _____
 99. Ns/Nc
- Diagram showing flow: Items 1-4 point to (Pasar P.17). Items 5-12 point to (Pasar a 12). Items 98-99 point to (Pasar P.17).

(Sólo para los que en P.11 = códigos 5 a 12)

P.12. Para determinadas gestiones, la Agencia Tributaria Madrid, ofrece el servicio de cita previa. ¿Conocía este servicio?

1. Sí → (Pasar a P.13)
2. No → (Pasar P.17)
9. Ns/Nc → (Pasar P.17)

(Sólo para los que conocen el servicio de cita previa P. 12=1)

P.13. ¿Puede decirme, por favor, a través de qué medios ha conocido este servicio? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)

1. Teléfono 010
2. En la página web del Ayuntamiento/ Internet
3. En el Ayuntamiento de Madrid
4. Otras Administraciones
5. Línea directa del Catastro (902 37 36 35)
6. Notarías, gestorías, despachos profesionales
7. En la propia oficina
8. Por terceras personas
9. Comunicaciones o escritos del Ayuntamiento
98. Otros (especificar) _____
99. Ns/Nc

P.14. ¿Ha utilizado alguna vez el servicio de cita previa?

1. Sí → (Pasar a P.15)
2. No → (Pasar P.17)
9. Ns/Nc → (Pasar P.17)

(Sólo para los que han utilizado alguna vez el servicio de cita previa P. 14=1)

P.15. ¿Cómo ha concertado usted la/ cita/s? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)

1. A través del teléfono 010
2. A través del teléfono Línea directa del Catastro (902 37 36 35)
3. A través de Internet
4. En persona, en alguna oficina de atención municipal
9. Ns/Nc

P.16. ¿Y qué valoración le merece este servicio en la misma escala de 0 a 10? En donde 0 significa que es un servicio muy deficiente y 10 excelente?

| | Escala 0 a 10 | Ns/Nc |
|---|------------------|-------|
| Satisfacción general con el servicio de cita previa | | 11 |

A TODOS

P.17. ¿En qué medida recomendaría usted los servicios que ofrece la Oficina de Atención Integral al Contribuyente?

1. Lo recomendaría con toda seguridad
2. No tendría problema en recomendarlo
3. No lo recomendaría especialmente
4. Desaconsejaría utilizar su servicio
9. Ns/Nc

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Sexo

1. Hombre
2. Mujer

Edad

1. 18-29 años
2. 30-44 años
3. 45-64 años
4. 65 y más años
5. Ns/Nc

Es Vd:

1. Español
2. Otra nacionalidad (especificar)-----

Su nivel de estudios terminados es:

1. Sin estudios y primarios
2. EGB, Bachiller Elemental, ESO y F.P.1
3. BUP, Bachiller Superior , Bachillerato y F.P.2
4. Estudios Superiores (diplomados, licenciados)
9. Ns/Nc

Por último, podría decirme en qué situación se encuentra actualmente

1. Trabajando
2. Parado
3. Estudiante
4. Ama de casa
5. Jubilado
6. Otra situación
9. Ns/Nc

Oficina

1. Alcalá
2. Sanchinarro
3. Sacramento
4. Hierro

| DÍA | |
|-----|---|
| 1 | L |
| 2 | M |
| 3 | X |
| 4 | J |
| 5 | V |

| HORA | |
|------|---------|
| 1 | 9 a 11 |
| 2 | 11 a 13 |
| 3 | 13 a 15 |
| 4 | 15 a 17 |

NOMBRE DEL ENTREVISTADO _____

TELÉFONO _____

MUNICIPIO _____

NOMBRE ENTREVISTADOR _____

ESTO HA SIDO TODO, GRACIAS POR SU COLABORACIÓN