



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, amistades, compañeros/as	<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 o conductor/a	<input type="checkbox"/>
Me informó el/la taxista/conductor/a /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

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 acudido a la Oficina de Objetos Perdidos con Cita Previa?

Sí	Ir a repuesta 6
No	Ir a repuesta 7

6. Si tuviera que volver a la Oficina de Objetos Perdidos, ¿utilizaría nuevamente el servicio de cita previa?

Sí	
No	

7. ¿Ha venido a la Oficina de Objetos Perdidos para...?

Entregar un objeto que ha encontrado	Ir a pregunta 9
Recoger un objeto que ha perdido	Ir a pregunta 8
Consultar por un objeto que ha perdido	Ir a pregunta 9
Otro motivo	Ir a pregunta 10
No contesta	Ir a pregunta 10

8. ¿Cómo ha sabido que se encontraba aquí su objeto perdido?

Mediante notificación del Ayuntamiento de Madrid	<input type="checkbox"/>
Mediante notificación de Correos	<input type="checkbox"/>
A través de llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos	<input type="checkbox"/>
Me informaron en AENA	<input type="checkbox"/>
Me informaron en RENFE	<input type="checkbox"/>
Me informaron en Metro de Madrid	<input type="checkbox"/>
Me informaron en EMT	<input type="checkbox"/>
Por la APP de Taxi	<input type="checkbox"/>
Por el 010	<input type="checkbox"/>
A través de mi Centro de Salud	<input type="checkbox"/>
Me lo comunicó Policía	<input type="checkbox"/>
Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>

9 ¿De qué tipo es el objeto por el que ha acudido a la Oficina de Objetos Perdidos? Respuesta múltiple

Cartera, billetero, monedero	<input type="checkbox"/>
Documentación	<input type="checkbox"/>
Ropa y complementos	<input type="checkbox"/>
Joyas, relojes, bisutería...	<input type="checkbox"/>
Móvil, tablet, ordenador	<input type="checkbox"/>
Maleta, mochila, bolso	<input type="checkbox"/>
Llaves	<input type="checkbox"/>
Gafas	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>



10. ¿Sabía usted que se puede consultar 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		

11.-Si tuviera que realizar una consulta, ¿qué medio utilizaría? Respuesta única

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

12. ¿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						



13. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la atención que le han prestado en la Oficina de Objetos Perdidos, donde 0 significa que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No contesta (No leer)
Instalaciones y equipamiento de la Oficina												
Horario de atención al público												
Tiempo de espera en ser atendido/a												
Claridad de la información que le han proporcionado												
Amabilidad y trato de la persona que le ha atendido												
VALORACIÓN GLOBAL												

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



Cuestionario auto cumplimentación electrónica (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 formulario web/correo electrónico. Le agradeceríamos que responda a esta encuesta; sólo le llevará unos minutos. Muchas gracias por su colaboración.

1. Sexo (NO LEER)

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, amistades, compañeros/as	
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 del formulario web/correo electrónico/llamando 010 ¿se había dirigido previamente a ...?

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...?

a. Preguntar por un objeto que ha perdido	b.	Ir a pregunta 7
Entregar un objeto que ha encontrado		Ir a pregunta 8
Recoger un objeto		Ir a pregunta 6
Otro motivo		Ir a pregunta 9
NO CONTESTA		Ir a pregunta 9

6. ¿Cómo ha sabido que se encontraba aquí su objeto perdido? Pasar a pregunta 8

Mediante notificación del Ayuntamiento de Madrid	
Mediante notificación de Correos	
A través de llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos	
Me informaron en AENA	
Me informaron en RENFE	
Me informaron en Metro de Madrid	
Me informaron en EMT	

10. Aparte de por correo electrónico / formulario web ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...? Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Llamando por teléfono al 010		
Acudiendo presencialmente a la Oficina de Objetos Perdidos		

11. 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.
Acudiendo presencialmente a la Oficina de Objetos Perdidos	d.
No sabe (NO LEER)	e.

12. 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						

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