

CUESTIONARIO EXPECTATIVAS (ENTRADA)

-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 lo que usted espera del servicio que va a recibir en esta oficina, atendiendo a una escala de 0 a 10, en donde 0 significa que usted espera recibir un servicio muy deficiente y 10 excelente en ese aspecto.

		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 (direccional 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.3 ¿Ha venido Vd. a título individual para solucionar un asunto propio o de parte de una gestoría, asesoría, despacho profesional... a solucionar los trámites 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 | } | → | (Pasar a datos de clasificación) |
| 2. Domiciliaciones | | | |
| 3. Registro | | | |
| 4. Punto de Información Catastral (PIC) | | | |
| 5. Impuesto de Actividades Económicas (IAE) | } | → | (Pasar a 12) |
| 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 | } | → | (Pasar P.17) |
| 98. Otros (especificar): _____ | | | |
| 99. Ns/Nc | | | |

(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
 9. Ns/Nc → **(Pasar a datos de clasificación)**

(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
 9. Ns/Nc → **(Pasar a datos de clasificación)**

(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

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