

CUESTIONARIO SATISFACCION AGENTES DE MOVILIDAD 2008

Dirección General de
Organización y
Desarrollo

ENCUESTA SOBRE LOS AGENTES DE MOVILIDAD

De acuerdo con la LORTAD y el código CCI ESOMAR referidos a la protección y tratamiento de datos, toda la información que nos facilite en este cuestionario será tratada exclusivamente con fines estadísticos no pudiendo ser utilizada de forma nominal ni facilitada a terceros.

CUOTAS

C.1. ¿Me podría decir, por favor, en qué distrito municipal reside? (*Espontáneo*)

Centro	01	Usera	12
Arganzuela	02	Puente de Vallecas	13
Retiro	03	Moratalaz	14
Salamanca	04	Ciudad Lineal	15
Chamartín	05	Hortaleza	16
Tetuán	06	Villaverde	17
Chamberí	07	Villa de Vallecas	18
Fuencarral-El Pardo	08	Vicálvaro	19
Moncloa-Aravaca	09	San Blas	20
Latina	10	Barajas	21
Carabanchel	11	No identifica distrito	22
		Municipios de Madrid Provincia	23
		NS/NC	99

➔ *Fin de la entrevista*

Sólo si códigos 08,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, ó 23

C.2.- ¿Acude habitualmente a la zona que está dentro de la Calle 30 (M30) por motivos de trabajo, estudio, ocio,...?

Si	1	
No	2	➔ <i>Fin de la entrevista</i>
NS/NC	9	➔ <i>Fin de la entrevista</i>

C.3.- **ANOTAR SEXO:**

Hombre	1
Mujer	2

C.4. ¿Me podría decir su edad? (*Entrevistador: si es menor de 18 años o mayor de 79 ➔ Fin de entrevista*)

Anotad ()

Codificada	()
18-29 años	1
30-64 años	2
65-79 años	3

NOTORIEDAD Y CONOCIMIENTO

A.- IDENTIFICACIÓN, FUNCIONES Y DIFERENCIACIÓN

P.0.- ¿Conoce la existencia de los Agentes de Movilidad en Madrid?

Si	1	
No	2	➔ <i>Fin de la entrevista</i>
NS/NC	9	➔ <i>Fin de la entrevista</i>

P.1.- De las siguientes funciones que realizan los Agentes de Movilidad dígame, por favor, cuáles conoce?

	P.1a.- Conoce sugerido
Regular el tráfico	1
Control de vehículos mal estacionados	2
Atención al ciudadano (en la calle)	3
Garantizar la Seguridad Vial (garantizar una conducción segura para vehículos y peatones)	4
Otras	-

P.2.- ¿Sabría diferenciar a un Agente de Movilidad de un Agente de otro Cuerpo de Seguridad y Emergencias?

Si	1
No	2
NS/NC	9

B.- SATISFACCIÓN

B.1.- SATISFACCIÓN GLOBAL

A todos

P.3.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con los Agentes de Movilidad, se encuentra Vd. satisfecho/-a o insatisfecho/-a con el servicio que estos agentes le ofrecen a Vd. como ciudadano/-a, ¿pero “mucho” o “algo”?

Muy satisfecho	1
Algo satisfecho	2
Algo insatisfecho	3
Muy insatisfecho	4
NS/NC (No leer)	9

Sólo si P3= Cód. 3 ó 4 (Algo o Muy Insatisfecho)

P.3a.- ¿Por qué motivo se encuentra insatisfecho?

B.2.- REGULAR EL TRAFICO

Sólo si P1 o =Cód.1

P.4.- Me ha comentado que una de las tareas que realizan los Agentes de Movilidad es la de regular el tráfico. En general, ¿se encuentra Vd. satisfecho/-a o insatisfecho/-a con **la forma con que regulan el tráfico** los Agentes de Movilidad ¿pero “mucho” o “algo”?

Muy satisfecho	1
Algo satisfecho	2
Algo insatisfecho	3
Muy insatisfecho	4
NS/NC (No leer)	9

P.5.- Ahora le voy a preguntar sobre algunos aspectos que tienen que ver con la regulación del tráfico que realizan los Agentes de Movilidad y le voy a pedir que me dé su grado de satisfacción con cada uno de ellos. Siempre utilizaremos la misma escala.

(ROTAR)		Muy satisfecho	Algo satisfecho	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC	
P.5.1	...la regulación, ordenación y control del tráfico ordinario tanto de vehículos como de peatones	1	2	3	4	5	()
P.5.2	... la regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos (grandes eventos deportivos, culturales y religiosos, actos institucionales, manifestaciones, obras catástrofes, etc.)	1	2	3	4	5	()
P.5.3	...su presencia en las principales vías, cruces, etc.	1	2	3	4	5	()
P.5.4	...su intervención en colisiones de vehículos y accidentes de tráfico	1	2	3	4	5	()
P.5.5	...en la retirada de vehículos que dificulten gravemente el tráfico	1	2	3	4	5	()

B.3.- CONTROL DE VEHÍCULOS MAL ESTACIONADOS

Sólo si P15=Cód.2

P.6.- Como decía, una función que realizan estos agentes es la de garantizar la movilidad del tráfico ordenando la retirada de aquellos vehículos que se encuentran mal estacionados y obstaculizan gravemente la circulación o suponen un peligro tanto para vehículos como para peatones. En general, ¿se encuentra Vd. satisfecho/-a o insatisfecho/-a con esta función que desempeñan los Agentes de Movilidad ¿pero “mucho” o “algo”?

Muy satisfecho	1
Algo satisfecho	2
Algo insatisfecho	3
Muy insatisfecho	4
NS/NC (No leer)	9

P7.- Podría decirme, ¿cuál es su grado de satisfacción

(ROTAR)		Muy satisfecho	Algo satisfecho	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC	
P.7.1	... la vigilancia y denuncia de infracciones que limitan la movilidad de vehículos (vehículos mal estacionados: doble fila, coches aparcados sobre la acera, en pasos de peatones, en plazas de minúválidos, salidas de garaje, paradas de taxi, etc.	1	2	3	4	5	()

P.7.2	... Vigilancia y denuncia a los vehículos estacionados en paradas y carriles de circulación de uso reservado al transporte público (bus taxi, etc.) y zonas de carga y descarga	1	2	3	4	5	()
P.7.3	... la retirada de vehículos con grúa por estar mal estacionados o que dificultan gravemente la circulación ...	1	2	3	4	5	()
P.7.4	... el apoyo al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y al Control de Carriles Bus (SACE).....	1	2	3	4	5	()

B.4.- ATENCIÓN AL CIUDADANO

A todos

P.8.- En alguna ocasión ¿ha requerido la ayuda de un Agente de Movilidad?

Si	1
No	2
NS/NC	9

P.9.- ¿Cómo contactó con ellos?

A través del teléfono	1	
Preguntándole en la calle	2	→Pasad a P10
Unidad de movilidad	3	→Pasad a P10
Junta Municipal de Distrito	4	→Pasad a P10
Otros (Anotar)		→Pasad a P10
NS/NC/NR	9	→Pasad a P10

Sólo si P1 =Cód.3 ó P9= Cód. 2

P.10.- En general, ¿se encuentra Ud. satisfecho/-a o insatisfecho/-a con la **atención personal** prestada por los Agentes de Movilidad ¿pero “mucho” o “algo”?

Muy satisfecho	1
Algo satisfecho	2
Algo insatisfecho	3
Muy insatisfecho	4
NS/NC	9

P.11.- Y ¿cuál es su grado satisfacción con ...?: (**Leer escala si es necesario**)

(ROTAR)

	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC	
P.11.1 ... su profesionalidad	1	2	3	4	5	()
P.11.2 ... el trato recibido	1	2	3	4	5	()
P.11.3 ... la correcta uniformidad y aseo	1	2	3	4	5	()
P.11.4 ... la facilidad para contactar con ellos	1	2	3	4	5	()

P.11.5 ... La calidad de la información y ayuda proporcionada a conductores y peatones.....	1	2	3	4	5	()
P.11.6 ... La eficacia en la resolución de incidencias	1	2	3	4	5	()
P.11.7 ... el tiempo que tardaron en resolver la incidencia	1	2	3	4	5	()

B.5.- SEGURIDAD VIAL

Sólo si P1 =Cód.4

P.12.- Me comentaba que una de las tareas que desempeñan los Agentes de Movilidad es la de **garantizar una conducción segura tanto para los peatones como para los conductores**. En general, ¿se encuentra Vd. satisfecho/-a o insatisfecho/-a con esta tarea que realizan? ¿pero “mucho” o “algo”?

Muy satisfecho	1
Algo satisfecho	2
Algo insatisfecho	3
Muy insatisfecho	4
NS/NC	9

P13.- Y en concreto, podría decirme ¿cuál es su grado de satisfacción

	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Algo insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC	()
P.13.1 ... la vigilancia y denuncia de infracciones que atentan gravemente contra la seguridad vial como son el exceso de velocidad, saltarse semáforos, hacer maniobras peligrosas, no llevar el cinturón o casco, etc.	1	2	3	4	5	()
P.13.2 ... que se controle que todos los conductores y vehículos tengan la documentación en regla (ITV, seguro, etc.)	1	2	3	4	5	()
P.13.3 ... el control y vigilancia de que se cumplen las normas en el transporte de personas y mercancías (cinturones en asientos traseros, carga estable, contenedores cubiertos para evitar vertidos, etc.).....	1	2	3	4	5	()
P.13.4 ... la vigilancia e identificación de vehículos con indicios de posible exceso de humos y ruidos	1	2	3	4	5	()
P.13.5 ... la inmovilización de vehículos.....	1	2	3	4	5	()

Sólo si P1 =Códs.1,2,3 ó 4

P.14.- Aparte de las funciones que hemos visto, ¿se le ocurre alguna otra actividad que podrían desempeñar los Agentes de Movilidad?

Si	1	→ Hacer P14A
No	2	→ Pasar a P15
NS/NC (No leer)	9	→ Pasar a P15

Sólo si P14=cód.1

P.14a.- ¿Cuál?

(Anotar)
NS/NC

99

A todos

P.15.- ¿Considera que los Agentes de Movilidad son muy necesarios, algo necesarios, poco necesarios o nada necesarios para la ciudad de Madrid?

Son muy necesarios
Algo necesarios
Poco necesarios
Nada necesarios
NS/NC

1
2
3
4
9

SUGERENCIAS DE MEJORA

P.16.- Y para terminar, ¿hay algún aspecto o aspectos que considera que los Agentes de Movilidad deberían mejorar para ofrecer un mejor servicio?

DATOS DE CLASIFICACIÓN

D.1. Por último, ¿Tiene carnet de conducir?

D.2. ¿Y coche?

D.3. ¿Y garaje?

	D1	D2	D3
	()	()	()
SI	1	1	1
NO	2	2	2

D.4. ¿Conduce habitualmente?

	()
SI	1
NO	2

D.5. ¿Con qué frecuencia conduce?

	()
Todos los días	1
Varias veces a la semana	2
Con menos frecuencia (1 vez a la semana o menos)	3
NS/NC	9

D.6. ¿Ha sido sancionado por los agentes de movilidad en los dos últimos años?

	()
SI	1
NO	2