



Investigación de Mercados

## CUESTIONARIO EXPECTATIVAS

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Fecha realización \_\_\_\_\_

Nº cuestionario: \_\_\_\_\_

Duración entrevista \_\_\_\_\_

902 11 36 89

Buenos días/tardes, soy . entrevistador/a de Append, empresa de estudios de opinión que está realizando un estudio sobre las **expectativas de los/as usuarios/as en las Oficinas Líneamadrid**. Como ya sabe, de acuerdo con la **LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS** y el código CCI ESOMAR, 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.

### REALIZAR AL COGER EL TICKET, A LA ENTRADA DE LA OFICINA

(No preguntar, anotar por el/la encuestador/a)

P0.A. Nombre de la OAC: \_\_\_\_\_ Código:

P0.B. ¿La oficina se encuentra en obras?

1. Sí
2. No

### DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES

P1. En cuanto a las instalaciones de la OAC, por favor valore cual es su nivel de expectativa (en una escala de 0 (nada importante) a 10 (muy importante)) con respecto a...

1. Orden y limpieza de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Temperatura de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
3. Iluminación de la Oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
4. Confort durante la estancia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
5. Disponibilidad de medios materiales (papeleras, folletos informativos, bolígrafos, etc..)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
6. Sistema de gestión de las colas de espera (aclarar: sistema con números, display para ver cuando llaman a su número, ventanilla a la que dirigirse)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
7. Adecuación general de las instalaciones al servicio que presta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

### DIMENSIÓN 2. PERSONAL

P2. Valore de 0 a 10 en relación con el personal de atención al público, la importancia que para usted tiene...

1. Amabilidad y trato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Capacidad de diálogo y comunicación que posee	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
3. Cualificación y profesionalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

### DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

P3. Ahora, en relación a la capacidad de respuesta del servicio, siguiendo la misma escala ¿En qué medida es importante para usted...?

1. Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc	
2. Tiempo de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc	
3. Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc	
4. ¿Conoce Ud. el horario de la Oficina?				Si									No (Decir nuevo horario: 9:00 a 17:00 y viernes de 9:00 a 14:00)

### DIMENSIÓN 4. FIABILIDAD Y EFICACIA

P4. En cuanto a la eficacia del servicio, por favor valore del 0 al 10, su nivel de expectativas con respecto a...

1. Claridad y eficacia de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

### DIMENSIÓN 5. SEGURIDAD

P5. En cuanto a la seguridad transmitida por el servicio, por favor valore del 0 al 10, su nivel de expectativas con...

1. Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
3. Coherencia de la información proporcionada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
4. Grado de confianza / seguridad transmitida por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

### SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

P6. Indíqueme comentarios y sugerencias que quiera realizar sobre las Oficinas Líneamadrid (ESPONTÁNEA)

97. Ninguna

98. Ns

99. Nc

(NO LEER)

**Datos de clasificación**

**C1. ¿Conoce los otros canales de atención al ciudadano de Lineamadrid?**

	1. conoce	2. No conoce	98. Ns	99. Nc
010 (atención telefónica)	1	2	98	99
Página web	1	2	98	99

**C2. La gestión que ha venido a realizar es de carácter (LEER OPCIONES)**

- 1. Particular
- 2. Profesional
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C3. Gestión a realizar (LEER OPCIONES)**

- 1. Información general
- 2. Información sobre tramitaciones
- 3. Información urbanística
- 4. Impuestos
- 5. Padrón municipal (volante, certificados y renovación población extranjera)
- 6. Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)
- 7. Registro
- 8. Sugerencias, reclamaciones
- 9. Distintivo SER (tarjeta aparcamiento residentes)
- 10. Cita previa
- 11. Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C4. ¿Con qué frecuencia visita las OAC al año? (LEER OPCIONES)**

- 1. Es la primera vez que acude
- 2. De 1 a 3 veces al año
- 3. De 4 a 6 veces al año
- 4. Más de 6 veces al año
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C5. Sexo (Anotar, no preguntar)**

- 1. Hombre
- 2. Mujer

**C6. ¿Podría decirme su edad? Edad: \_\_\_\_\_ años (Posteriormente codificar)**

- 1. Menor de 25 años
- 2. Entre 25 y 44 años
- 3. Entre 45 y 64 años
- 4. 65 o más años
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C7. Usted es de nacionalidad (LEER OPCIONES)**

- 1. Española
- 2. Extranjera de la UE,                      → **C7.1. ¿Podría indicarme el país de origen?** \_\_\_\_\_
- 3. Extranjera fuera de la UE                      → **C7.2. ¿Podría indicarme el país de origen?** \_\_\_\_\_
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C8. ¿Sabe que en las oficinas de Lineamadrid se atiende en varios idiomas y lenguaje de signos?**

- 1. Sí
- 2. No
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C8.B. ¿En qué idiomas / lenguajes cree que le pueden atender? (NO LEER OPCIONES, MÚLTIPLE)**

- 1. Castellano
- 2. Lenguaje de signos
- 3. Inglés
- 4. Francés
- 5. Árabe
- 6. Rumano
- 7. Chino
- 8. Otro idioma, Especificar: \_\_\_\_\_
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C9. Usted ha acudido a esta OAC, porque... (LEER OPCIONES)**

- 1. Pertenece a este distrito, reside en él
- 2. No pertenece a este distrito pero trabaja en él
- 3. Otros motivos; Especificar: \_\_\_\_\_
- 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)

**C10. ¿Podría indicarme cual es su situación laboral actual? (LEER OPCIONES)**

- 1. Ocupado
  - 2. Desempleado
  - 3. Jubilado, pensionista, retirado
  - 4. Realiza trabajo no remunerado
  - 5. Estudiante
  - 98. Ns                      99. Nc                      (NO LEER)
- C10. A. ¿Por cuenta propia o ajena?**                      1. Propia                      2. Ajena
- C10. B.**                      1. Busca primer empleo                      2. Ya ha trabajado antes

**C11. Horario de la visita (anotar desde el ticket)**

- 1. De 9 a 10 horas
- 2. De 10 a 10:59 horas
- 3. De 11 a 11:59 horas
- 4. De 12:00 a 12:59 horas
- 5. De 13: 00 a 13:59 horas
- 6. De 14 a 14:59 horas
- 7. De 15:00 a 17:00 horas

**C12. Día de la semana (Anotar)**

**L                      M                      X                      J                      V**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_ (sólo para controlar la veracidad de la entrevista)  
**CODIGO CODIFICADOR:** \_\_\_\_\_ **CODIGO SUPERVISOR:** \_\_\_\_\_