append
Investigación de Mercados

902 11 36 89

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

Entrevistador: _____
Fecha realización_____
Nº cuestionario:_____
Duración entrevista _____

Buenos días/tardes, soy . entrevistador/a de Append, empresa de estudios de opinión que está realizando un estudio sobre la ***satisfacción de los/as usuarios/as de 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 A LA SALIDA 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

P0.C. ¿Ha utilizado Ud. el punto central de recepción y direccionamiento?

1. Sí → ***(ir a P0.D)***
2. No (ir a P1)
98. Ns (ir a P1)
99. Nc (ir a P1)

P0.D. En relación al punto de recepción y direccionamiento, en una escala de 0 a 10, ¿cómo está Ud. de satisfecho respecto a… ?… *(LEER OPCIONES)*

1. Cantidad de información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Entendimiento de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
3. Agilidad en facilitar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
4. Amabilidad y trato de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
5. Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES

P1. En cuanto a las instalaciones de la OAC, por favor valore cual es su nivel de satisfacción (en una escala de 0 a 10) 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 su nivel de satisfacción con la persona que le ha atendido, respecto a…

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 con la capacidad de respuesta por parte del servicio, siguiendo la misma escala ¿cómo está usted de satisfecho respecto a…?

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?	Sí				No *(decir el nuevo horario: De 9:00 a 17:00 y Viernes de 9:00 a 14:00)*							
5. ¿Cómo está Ud. de satisfecho con respecto al horario de atención al público?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

DIMENSIÓN 4. FIABILIDAD Y EFICACIA

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

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 satisfacción 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

P6. El resultado de la tramitación efectuada ha sido… *(LEER OPCIONES)*

1. Resolución total de la tramitación o consulta
2. Resolución parcial de la tramitación o consulta
3. No han resuelto ni parcial ni totalmente la tramitación o consulta

98. Ns 99. Nc *(NO LEER)*

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

P7. En general, valorando de 0 a 10, ¿cuál es su grado de satisfacción general con el funcionamiento de esta OAC de Línea Madrid?

1. Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

P8. ¿Ha puesto Ud. alguna reclamación sobre esta Oficina?

1. Sí
2. No

98. Ns 99. Nc *(NO LEER)*

P9. Indíqueme comentarios y sugerencias que quiera realizar sobre las Oficinas Lineamadrid *(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 teleónica)	1	2	98	99
Págifna 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)*

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:**_____