



ANEXO I

CUESTIONARIO PRESENCIAL

1. Sexo (No leer)

Hombre	
Mujer	

2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?

Sí	
No	

3. ¿Cómo conoció la oficina de objetos perdidos (aunque haya sido en una ocasión anterior)? Respuesta múltiple

A través de familiares, amigos, compañeros	
A través de Internet	
A través del teléfono 010	
A través de servicios de información de AENA (Aeropuerto), RENFE, METRO, EMT, Taxi o Correos.	
A través de una carta o notificación	
A través de los medios de comunicación	
Porque soy taxista/conductor	
Me informó el taxista/conductor/recepción donde olvidé el objeto	
Otros medios	
No recuerda (No leer)	



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 venido a la Oficina de Objetos Perdidos para...?

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

6. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?

Sí	
No	



7. ¿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"/>



8. 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)
Accesibilidad al local												
Confort de las instalaciones												
Limpieza de las instalaciones												
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												
Solución dada a su consulta												
VALORACIÓN GLOBAL												

9. Aparte de acudiendo a la oficina, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...? Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Llamando por teléfono a la Oficina de Objetos Perdidos		
A través de la página web del Ayuntamiento de Madrid		
A través de un correo electrónico		



10. Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría? **Respuesta única**

Volvería a la Oficina de Objetos Perdidos	
Enviaría un correo electrónico	
A través del formulario disponible en la página web	
Llamaría por teléfono	
No sabe (NO LEER)	

11. ¿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						

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



CUESTIONARIO TELEFÓNICO

Buenos días/tardes, soy ...encuestador/a del Ayuntamiento de Madrid. Queremos saber su opinión sobre la atención telefónica que le han prestado en la oficina de objetos perdidos con el fin de mejorar el servicio. Muchas gracias por su colaboración.

1. Sexo (No leer)

Hombre	
Mujer	

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, amigos, compañeros	
A través de Internet	
A través del teléfono 010	
A través de servicios de información de AENA (Aeropuerto), RENFE, METRO, EMT, Taxi o Correos.	
A través de una carta o notificación	
A través de los medios de comunicación	
Porque soy taxista/conductor	
Me informó el taxista/conductor/recepción donde olvidé el objeto	
Otros medios	
No recuerda (No leer)	



4. Antes de llamar a este teléfono, ¿se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de.....?

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 llamado usted a la Oficina de Objetos Perdidos para...?

Preguntar por un objeto que ha perdido		Ir a pregunta 6
Comunicar que ha encontrado un objeto		Ir a pregunta 7
Recoger un objeto		Ir a pregunta 7
Otro motivo		Ir a pregunta 8
NO CONTESTA		Ir a pregunta 8

6. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?

Sí	
No	



7. ¿De qué tipo es el objeto es por el que llamó a la Oficina de Objetos Perdidos? **Respuesta múltiple**

Cartera, billetero, monedero...	
Documentación	
Ropa y complementos	
Joyas, relojes, bisutería...	
Móvil, tablet, ordenador	
Maleta, mochila, bolso	
Llaves	
Gafas	
Otros	

8. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la atención que le han prestado a través del teléfono en relación a su consulta, 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
Tiempo en atenderlo/a												
Claridad de la información que le han proporcionado												
Solución dada a su consulta												
Horario de atención al público												
Amabilidad y trato de la persona que le ha atendido												
VALORACIÓN GLOBAL												



9. Aparte de por teléfono, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?

Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Acudiendo a la oficina de objetos perdidos		
A través de la página web del Ayuntamiento de Madrid		
A través de un correo electrónico		

10. Y, si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría? (leer opciones, respuesta única)

Volvería a llamara por teléfono	
Enviaría un correo electrónico	
A través del formulario disponible en la página web	
Iría a la Oficina de Objetos Perdidos	
No sabe(NO LEER)	



11. 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						

12. Para terminar, ¿qué aspecto o aspectos mejoraría del servicio? **NO LEER**



CUESTIONARIO AUTOCUMPLIMENTACIÓN ELECTRÓNICO
(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 la 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	

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, amigos, compañeros	
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 de la web/correo electrónico ¿se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de...?

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...?

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

6. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?

Sí	
No	



7. ¿De qué tipo es el objeto por el que ha realizado la consulta a la Oficina de Objetos Perdidos? **Respuesta múltiple**

Cartera, billetero, monedero	
Documentación	
Ropa y complementos	
Joyas, relojes, bisutería...	
Móvil, tablet, ordenador	
Maleta, mochila, bolso	
Llaves	
Gafas	
Otros	

8. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la atención recibida a su consulta a través de (la página web / correo electrónico) y puntúe su satisfacción global, siendo 0 que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No contesta (NO LEER)
Tiempo de respuesta											
Claridad de la información que le han proporcionado											
Solución dada de su consulta											
SATISFACCIÓN GLOBAL											



9. Aparte de por teléfono, ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?

Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Acudiendo a la oficina de objetos perdidos		
Llamando por teléfono a la Oficina de Objetos Perdidos		
A través de un correo electrónico		

10. Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría? (Leer opciones. Respuesta única)

A través del formulario disponible en la página web	
Enviaría un correo electrónico	
Llamando por teléfono	
Iría a la Oficina de Objetos Perdidos	
No sabe (NO LEER)	



11. 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						

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