



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 SALIDAD 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

PROCESO. E.02. DISEÑO DE SERVICIOS E INSTALACIONES

P1. En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cual es su nivel de satisfacción (en una escala de 0 a 10) con respecto a...

1. Horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Cantidad de personal que está atendiendo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
3. Tiempo de espera en ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
4. Señalización de los paneles informativos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
5. Facilidad de entendimiento de los carteles informativos (Displays), (mostrar uno, señalar)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
6. Disponibilidad de medios materiales (papeles, bolígrafos, papeleras, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
7. Orden y limpieza de la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
8. Confort durante la estancia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

PROCESO. F.03. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO

P2. Ahora, en relación al diseño del punto de recepción e información, siguiendo la misma escala ¿cómo está usted de satisfecho respecto a...?

1. Cantidad de información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Entendimiento de la información facilitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
3. Agilidad a la hora de facilitar la información solicitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

P2.B. ¿Le direccionaron correctamente para efectuar la tramitación a realizar?... (LEER OPCIONES)

1. Sí, me direccionaron correctamente
 2. No, me direccionaron de manera incorrecta
 3. No hizo falta acudir a otra estancia, me solventaron allí la consulta
98. Ns 99. Nc (NO LEER)

PROCESO. F.04. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES

P3. En cuanto al proceso para la realización de la gestión, por favor valore del 0 al 10, su nivel de satisfacción con...

1. Sencillez de la tramitación realizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
2. Tiempo total empleado para realizar la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
3. Coherencia de la información solicitada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc
4. Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99. Ns/Nc

P4. 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)

P5. Valore de 0 a 10 su nivel de satisfacción con la persona que le ha atendido, respecto a...

P5.A. RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO												
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
SÓLO SI P2.B. =1 O 2 P5.B. REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES (ESTANCIA A LA QUE LE HAN DIRECCIONADO)												
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

PROCESO. F.06. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

P6. 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
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

P7. ¿Ha puesto usted alguna reclamación en esta oficina?

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

P8. Indíqueme comentarios y sugerencias que quiera realizar sobre las Oficinas Lineamadrid (ESPONTÁNEA)

97. Ninguna
98. Ns 99. Nc (NO LEER)

Datos de clasificación

C1. La gestión que ha venido a realizar es de carácter (LEER OPCIONES)

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

C2. Gestión a realizar (LEER OPCIONES)

- 1. Información general
- 2. Información sobre tramitaciones
- 3. Información urbanística
- 4. Impuestos
- 5. Padrón municipal (volantes y/o certificados)
- 6. Padrón municipal (altas, bajas y modificaciones)
- 7. Registro
- 8. Sugerencias, reclamaciones
- 98. Ns 99. Nc (NO LEER)

C3. ¿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)

C4. Sexo (Anotar, no preguntar)

- 1. Hombre
- 2. Mujer

C5. ¿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)

C6. Usted es de nacionalidad (LEER OPCIONES)

- 1. Española
- 2. Extranjera de la UE, _____ → **C6.1. ¿Podría indicarme el país de origen?** _____
- 3. Extranjera fuera de la UE → **C6.2. ¿Podría indicarme el país de origen?** _____
- 98. Ns 99. Nc (NO LEER)

(Sólo si C6 = 2 0 3 O se detecta que es una persona que utiliza el lenguaje de signos para comunicarse)

C7. ¿En qué idioma le han atendido? (NO LEER OPCIONES)

- 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)

C8. 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. Ns (NO LEER)

C9. ¿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)
- C9. A. ¿Por cuenta propia o ajena? 1. Propia 2. Ajena**
C9. B. 1. Busca primer empleo 2. Ya ha trabajado antes

C10. 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

C11. Día de la semana (Anotar)

L M X J V

Nombre: _____ **Teléfono:** _____ (sólo para controlar la veracidad de la entrevista)

CODIGO CODIFICADOR: _____ **CODIGO SUPERVISOR:** _____