



TÍTULO DEL ESTUDIO
Avaluación de la satisfacción de las personas usuarias de la OAC de Girona

Referencia

Nombre cuestionario:

ARGUMENTARI

REO núm. 653

Hola, buenos días/buenas tardes. Soy entrevistadora de DEP Institut. Actualmente estamos llevando a cabo un estudio sobre la Oficina de Atención Ciudadana de Girona. ¿Podría responderme a unas preguntas? Será cuestión de 5 minutos. Los datos que nos facilite serán confidenciales y anónimos y sus respuestas siempre serán tratadas de forma agregada, sólo a nivel estadístico y con la más estricta confidencialidad.

DATOS DEL ENTREVISTADOR/A

Nombre: Fecha: Hora de inicio: Hora final:

BLOQUE TIPO DE TRÁMITE

1. a. Para empezar, podría decirme a qué mesa le han dirigido en un primer momento? (LEER)

- A una de las mesas de atención generalista, ubicadas a la sala de entrada..... 1 > Pasa a P2
A una de las mesas de atención especializada, ubicadas a la zona de mesas temáticas .... 2 > Pasa a P1.B
Tenía visita con el técnico/a de Servicios Territoriales ..... 3 > FIN de la entrevista
No lo sabe/No contesta ..... 99 > FIN de la entrevista

1. b. Concretamente, de qué especialidad (o temática)? (LEER)

- Agricultura ..... 1 Salud ..... 7
Bienestar Social y Familia ..... 2 Transportes ..... 8
Enseñamiento ..... 3 Trabajo ..... 9
Extranjería ..... 4 Urbanismo / Carreteras ..... 10
Vivienda ..... 5 Otros .....
Oficina de Gestión Empresarial (OGE) ..... 6 No lo sabe/No contesta ..... 99

2. En esta mesa, le han resuelto el trámite o consulta o le han redireccionado a otra mesa? (LEER)

- (Sí) Le han resuelto el trámite o consulta directamente en esta mesa ..... 1
(No) Le han redireccionado a una mesa de atención generalista (ubicadas a la sala de entrada) . 2 > No leer en caso que P1=1
(No) Le han redireccionado a una mesa de atención especializada ..... 3
(No) Le han concertado una visita con el técnico/a de Servicios Territoriales ..... 4
(No) Le han redireccionado a otro organismo fuera del edificio de la OAC de Girona ..... 5
Otros .....
No lo sabe/No contesta ..... 99

3. Podría decirme cuál es el trámite o consulta que ha venido a realizar a la OAC de Girona?

- (Anota y clasifica)
Información general ..... 1
Realizar un trámite ..... 2
Registro de documentación ..... 3
Solicitud de una ayuda/subvención ..... 4
Solicitar cita previa ..... 5
Sugerencias, reclamaciones ..... 6
Recogida de impresos, documentos ..... 7
Obtención de signatura electrónica ..... 8
Otros ..... 9
No lo sabe/No contesta ..... 99

4. Se trata de un trámite o consulta relacionado con la empresa o con servicios a la ciudadanía?

- Relacionado con la empresa ..... 1
Relacionado con servicios a la ciudadanía ..... 2
No contesta ..... 99

5. En este caso, usted ha venido a realizar la gestión en condición de...? (LEER)

- Particular ..... 1
Profesional (gestor, etc.) ..... 2
Administración Pública ..... 3
Otros .....
No contesta ..... 99

6. Le han resuelto el trámite o consulta?

- Sí ..... 1
No ..... 2 > Pasa a P7

7. Por qué motivo no le han resuelto el trámite o consulta? (NO LEER)

- Tengo que ir a otro organismo ..... 1
A cuál?
Le falta algún documento ..... 2
El trámite está fuera de término ..... 3
Debo esperar respuesta ..... 4
No saben cómo pueden resolverlo ..... 5
Otros (especificar) .....
No lo sabe/No contesta ..... 99

8. a. Cuál ha sido el tiempo de espera en la cola para ser atendido/a? (LEER)

- Menos de 5 minutos ..... 1
Entre 5 y 10 minutos ..... 2
Entre 10 minutos y un cuarto de hora ..... 3
Más de un cuarto de hora ..... 4
No lo recuerda ..... 95
No lo sabe/No contesta ..... 99

8. b. En la mesa donde le han atendido, cuánto tiempo han tardado a resolver (o a decirle que no podían resolver) el trámite o consulta? (LEER)

- Menos de 5 minutos ..... 1
Entre 5 y 10 minutos ..... 2
Más de 10 minutos ..... 3
No lo recuerda ..... 95
No lo sabe/No contesta ..... 99

9. Podría decirme cuántas veces ha venido a la OAC durante los últimos tres meses? (NO LEER)

- Es la 1a vez que viene en tres meses ..... 1
Es la 2a vez que viene en tres meses ..... 2
Es la 3a vez que viene en tres meses ..... 3
Ha venido más de tres veces en tres meses ..... 4
No lo sabe/No contesta ..... 99

10. Si fuese posible, de qué manera cree que le sería más práctico realizar este tipo de trámite o consulta? (LEER)

- Presencialmente ..... 1
Por teléfono ..... 2
Por Internet ..... 3
Otros (especificar) .....
No lo sabe/No contesta ..... 99

**11. Sería tan amable de decirme cómo conoció la OAC de Girona (LEER)?**

- A través de un conocido/familiar..... 1
- A través de los medios de comunicación (TV, prensa, etc.) ..... 2
- A través del portal Gencat.cat ..... 3
- A través del Ayuntamiento de Girona ..... 4
- A través de otras instituciones (consejo comarcal, diputación, etc.) ..... 5
- Otros (especifica) \_\_\_\_\_
- No lo sabe/No contesta.....99

**12. El horario de la OAC de Girona es de lunes a Viernes, de 9 a 18 h y Sábado, de 9 a 14 h (excepto julio y agosto). Conocía este horario de atención ininterrumpida hasta las 18 h? No responde si la encuesta es por la tarde y P1=2.**

- Sí .....1
- No.....2
- No lo sabe/No contesta..... 99

**Anotar posibles comentarios:**

( ) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**BLOQUE INSTALACIONES**

**13. En relación con las instalaciones de la OAC de Girona, podría valorar en una escala de 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (LEER Y ROTAR)?**

	Nada satisfecho/a	Totalmente satisfecho/a
a) El orden y la limpieza de la OAC.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
b) El confort de la Oficina (espacio para sentarse, temperatura, etc.).....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
c) El sistema de gestión de las colas de espera .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
d) La señalización interna de la Oficina .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
e) La ubicación de la Oficina .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
f) La accesibilidad de la Oficina .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 5.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99

**BLOQUE PERSONAL**

**14. En referencia a la atención personal, podría valorar en una escala de 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (LEER Y ROTAR)?**

	Nada satisfecho/a	Totalmente satisfecho/a
a) La amabilidad de la persona que le ha atendido .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
b) Los conocimientos sobre el tipo de consulta.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
c) La confianza/seguridad que le ha transmitido.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
d) La capacidad de escuchar y explicar .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
e) La agilidad durante el trámite o consulta .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
f) La voluntad resolutoria .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
g) La ayuda facilitada para rellenar la documentación (sólo en caso de haberle ayudado) .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99

**BLOQUE SERVICIO**

**15. En relación con el servicio prestado, podría valorar en una escala de 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (LEER Y ROTAR)?**

	Nada satisfecho/a	Totalmente satisfecho/a
a) La primera acogida/recepción .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
b) La claridad de la información disponible en los carteles, hojas y pantallas informativas.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
c) El tiempo de espera .....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99
d) El horario de atención al público.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99

**BLOQUE SATISFACCIÓN GLOBAL**

**16. Podría indicarme en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, su grado de satisfacción global con el funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana de Girona?**

	Nada satisfecho/a	Totalmente satisfecho/a
a) Satisfacción global.....	0 ..1 ..2...3...4.. 5.. 6.. 7.. 8..9 .. 10 .....	98..... 99

**17. En general, en qué aspectos cree que podría mejorar la Oficina de Atención Ciudadana de Girona?**

(Anotar ) \_\_\_\_\_

- Creo que la OAC está bien actualmente..... 1
- No lo sabe/No contesta ..... 99

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

**18. Podría decirme su lugar de nacimiento? (NO LEER, CODIFICAR SEGÚN RESPUESTA)**

- (Anotar y clasificar *✍*) \_\_\_\_\_
- Catalunya ..... 1
  - Otras comunidades autónomas ..... 2
  - Unión Europea ..... 3
  - Resto del mundo ..... 4
  - Ns ..... 98
  - Nc ..... 99

**19. En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted actualmente?**

- Trabaja por cuenta propia**
- Empresario o profesional con asalariados .....1
  - Profesional o trabajador autónomo (s/asalariados) .....2
  - Miembro de cooperativa .....3
- Trabaja por cuenta ajena**
- Asalariado indefinido .....4
  - Asalariado eventual o interino .....5
  - Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en empresa o negocio familiar) .....6
- No trabaja**
- Jubilado o pensionista (antes ha trabajado) .....7
  - Parado y ha trabajado antes .....8
  - Pensionista (antes no ha trabajado) .....9
  - Parado y busca primer trabajo .....10
  - Estudiante ..... 11
  - Trabajo doméstico no remunerado ..... 12
  - Otros \_\_\_\_\_
  - Ns .....98
  - Nc .....99

Passa a P21

**20. a. (Solamente para los que trabajan) En qué sector trabaja usted?**

- Público (administración o empresa pública) ..... 1
- Privado ..... 2
- Organización privada sin afán de lucro (ONG) ..... 3
- Ns .....98
- Nc .....99

**20. b. Y en qué rama?**

- Agraria .....1
- Industria .....2
- Servicios .....3
- Construcción .....4
- Ns .....98
- Nc .....99

**21.Cuál es el nivel máximo de formación que ha logrado?**

- Sin estudios .....1
- Estudios primarios no terminados, Programa de Garantía Social (PGS) .....2
- Estudios primarios terminados: ESO, EGB, FP-1, Bachiller elemental .....3
- Bachillerato, BUP, FP-2, COU, Módulo profesional 2 y 3, Bachiller superior antiguo .....4
- Universitario grado medio o primer ciclo .....5
- Universitario grado superior o segundo o tercer ciclo .....6
- Ns .....98
- Nc .....99

**22. Lugar de residencia (anotar municipio y codificar comarca).**

(Anotar y clasificar *✍*) \_\_\_\_\_

**Comarcas de Girona:**

- Alt Empordà ..... 1
- Baix Empordà ..... 2
- Garrotxa ..... 3
- Gironès ..... 4
- Pla de l'Estany ..... 5
- Ripollès ..... 6
- Selva ..... 7

**Otras comarcas** ..... 8

**23. Sexo del entrevistado/da? (no preguntar)**

- Hombre .....1
- Mujer .....2

**24. Podría decirme su edad? (Insistir y anotar edad abierta y marcar tramo de edad cerrado)**

Edad \_\_\_\_\_  
No contesta .....99

- Hasta 24 años .....1
- De 25 a 34 años .....2
- De 35 a 49 años .....3
- De 50 a 64 años .....4
- Mayor de 64 años .....5

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Para finalizar, sólo con el objetivo de realizar el control de calidad de la recogida de datos, podría facilitarnos su nombre (de pila) y un número de teléfono o correo electrónico de contacto?

Nombre:

Teléfono o correo electrónico:

**Muchas gracias por su colaboración!!!**