



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

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

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

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

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

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

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

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.

- Sí1
- 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 asalariados1
 Profesional o trabajador autónomo (s/asalariados)2
 Miembro de cooperativa3
Trabaja por cuenta ajena
 Asalariado indefinido.....4
 Asalariado eventual o interino5
 Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en empresa o negocio familiar)6
No trabaja
 Jubilado o pensionista (antes ha trabajado)7
 Parado y ha trabajado antes8
 Pensionista (antes no ha trabajado).....9
 Parado y busca primer trabajo10
 Estudiante 11
 Trabajo doméstico no remunerado 12
 Otros _____
 Ns98
 Nc99

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
 Ns98
 Nc99

20. b. Y en qué rama?

- Agraria1
 Industria2
 Servicios3
 Construcción4
 Ns98
 Nc99

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 elemental3
 Bachillerato, BUP, FP-2, COU, Módulo profesional 2 y 3, Bachiller superior antiguo4
 Universitario grado medio o primer ciclo5
 Universitario grado superior o segundo o tercer ciclo6
 Ns98
 Nc99

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
 Mujer2

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

Edad _____
 No contesta.....99

- Hasta 24 años1
 De 25 a 34 años2
 De 35 a 49 años3
 De 50 a 64 años4
 Mayor de 64 años5

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!!!