



REO núm: 1009
Data: 18/01/2022

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2021

Cuestionario



Generalitat de Catalunya
**Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda**

Hola, buenos días/buenas tardes. Soy _____, entrevistador/a de Actualmente estamos llevando a cabo un estudio para conocer el grado de satisfacción personas usuarias con el servicio que ofrece la Oficina de Atención Ciudadana de Girona. ¿Podría contestarme unas preguntas? Será cuestión de 5 minutos.

ENCUESTADOR/A: sin la grabación activada

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La administración o el personal de la administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarle el anonimato y el secreto estadístico y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal.

Tiene derecho a no responder todas las preguntas.

La mejor manera de supervisar y garantizar que mi trabajo se está realizando de acuerdo con las instrucciones recibidas es grabando esta entrevista y siendo validada por una persona supervisora. Una vez hechos estos controles de calidad las grabaciones siempre se borran. De todas maneras usted tiene derecho de decidir si quiere o no quiere ser grabado/da.

¿Me confirma que quiere realizar la entrevista?

- Sí, quiero hacer la encuesta
- No quiero hacer la encuesta

¿Me da el consentimiento expreso para grabar el audio de la entrevista?

- Sí, doy el consentimiento para la grabación
- No doy el consentimiento para la grabación

ENCUESTADOR/A. Entrar en el cuestionario

P0. ¿Me confirma que ha recibido la información y que acepta hacer la encuesta con la grabación activada?

ENCUESTADOR/A. No leer pregunta, ya os lo tiene que haber respondido

1. Sí, quiero hacer la encuesta y autorizo la grabación
2. Sí, quiero hacer la encuesta y no autorizo la grabación
3. No quiero hacer la encuesta

SI P0 = (1) Sí, quiero hacer la encuesta y autorizo la grabación

ENCUESTADOR/A: con la grabación activada

P0a. ¿Me confirma verbalmente que acepta ser grabado/da, garantizando su anonimato, en el transcurso de la realización de esta encuesta?

1. Acepto ser grabado/a

ENCUESTADOR/A: continúa la encuesta con la grabación activada

SI P0 = (2) Sí, quiero hacer la encuesta y no autorizo su grabación

ENCUESTADOR/A: con la grabación activada

P0b. Como criterio de calidad de mi trabajo y antes de parar la grabación de audio le pido por favor su confirmación verbal a no ser grabado/a

1. No quiero ser grabado/a

ENCUESTADOR/A: asegúrate de parar la grabación antes de continuar la encuesta

Os damos las gracias para responder este cuestionario.

¿Prefiere que le haga las preguntas en catalán o en castellano?

- | | | |
|------------------------|---|-----------------------------|
| Catalán..... | 1 | PASAR A CUEST.CATALÁN-P1 |
| Castellano..... | 2 | PASAR A CUEST.CASTELLANO-P1 |
| Le es indiferente..... | 3 | PASAR A CUEST.CATALÁN-P1 |

I. USO DEL SERVICIO

1. ¿Es la primera vez que viene a esta Oficina de Atención Ciudadana?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

1. Sí, es la primera vez
2. No, vengo más de una vez al año
3. No, vengo más de una vez al trimestre
4. No, vengo más de una vez al mes
5. No, vengo más de una vez a la semana

98. No lo sabe
99. No contesta

P1a. ¿Me podría decir como conoció la OAC de Girona?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

1. A través una persona conocida
2. A través de una oficina de atención *(pasar a P1aa)*
3. A través de una entidad (sindicatos, asociaciones, ...) *(pasar a P1aa)*
4. A través de otro organismo *(pasar a P1aa)*
5. A través de los trámites Gencat
6. A través del 012
7. A través de redes sociales
80. Otros: _____ (especifique como la conoció)

98. No lo sabe
99. No contesta

P1aa. En este caso, ¿me podría indicar a través de qué [INCLUIR OFICINA/ENTIDAD/ORGANISMO dependiendo de la respuesta en P1a] ha tenido conocimiento del OAC de Girona?

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2", "3" O "4" EN LA P1a: Han tenido conocimiento del OAC de Girona a través de alguna otra oficina, entidad u organismo

Espontanea. SOLO UNA RESPUESTA

Nombre de la oficina / entidad / organismo _____

98. No lo sabe
99. No contesta

P2. ¿Me podría indicar en qué mesa o punto de atención le han atendido/a?

Espontanea. Precodificación en pantalla. MULTIRESPUESTA

1. Agencia Catalana del Agua
2. Agricultura
3. Bienestar social
4. Renta garantizada
5. Consumo
6. Enseñanza
7. Deportes
8. Extranjería
9. General
10. Vivienda

11. Justicia
12. OGE
13. Registro
14. Salud
15. Sanciones
16. Seguridad viaria
17. Transportes
18. Urbanismo
19. Autoservicio
20. Otros (Registro TES, certificados digitales, Recogida)

98. No lo sabe
99. No contesta

P3. ¿Podría decirme cuál es el trámite o consulta que ha venido a hacer a la OAC?

Espontanea. MULTIRESPUESTA: Según la respuesta en P2 mostrar opciones de respuesta en P3

Punto de atención	Trámite		
ACA	Canon	1	SI P2= (1)
Agricultura	Licencia de pesca	2	SI P2= (2)
	Licencia de caza	3	SI P2= (2)
	Náutica y buceo	4	SI P2= (2)
	Aprovechamiento maderas, leña, corcho	5	SI P2= (2)
Bienestar Social	Título familia monoparental	7	SI P2= (3)
	Ayudas niños	8	SI P2= (3)
	Dependencia	9	SI P2= (3)
	Discapacitados	10	SI P2= (3)
	Título familia numerosa	11	SI P2= (3)
	Prestaciones Sociales o Pensión no Contributiva	12	SI P2= (3)
Renta garantizada	Renta garantizada ciudadanía	13	SI P2= (4)
Consumo	Consultas y reclamaciones	14	SI P2= (5)
Enseñanza	Homologación de títulos no universitarios extranjeros	15	SI P2= (6)
	Becas (alumnas)	16	SI P2= (6)
	Bolsa de trabajo personal docente	17	SI P2= (6)
	Inspección de Enseñanza	18	SI P2= (6)
	Oposiciones y concursos Enseñanza	19	SI P2= (6)
Deportes	Registro de entidades deportivas	20	SI P2= (7)
Extranjería	Autorizaciones iniciales de trabajo	21	SI P2= (8)
	Modificaciones autorizaciones de trabajo	22	SI P2= (8)
	Informes de extranjería	23	SI P2= (8)
General	Conciliaciones	24	SI P2= (9)
	Habilitación libro de subcontratación	25	SI P2= (9)
	Máquinas recreativas	26	SI P2= (9)
Vivienda	Cédulas de habitabilidad	27	SI P2= (10)
	Protección Oficial	28	SI P2= (10)
	Ayudas y subvenciones Vivienda	29	SI P2= (10)
	Rehabilitación	30	SI P2= (10)
	Alquiler	31	SI P2= (10)

	Fianzas alquiler INCASÒL	32	SI P2= (10)
Justicia	Entidades jurídicas	33	SI P2= (11)
	Registro de parejas estables	34	SI P2= (11)
OGE	Oficina de Gestión Empresarial	35	SI P2= (12)
Registro	Registro otras administraciones	37	SI P2= (13)
	Venta y recargas títulos ATM	38	SI P2= (13)
Salud	Salud y asistencia sanitaria	39	SI P2= (14)
Sanciones	Pago sanciones	40	SI P2= (15)
	Identificaciones conductor	41	SI P2= (15)
	Recursos sanciones	42	SI P2= (15)
	Información expedientes sancionadores	43	SI P2= (15)
Seguridad Vial	Autoescuelas	44	SI P2= (16)
Transportes	Tarjeta/certificado CAP	45	SI P2= (17)
	Tacógrafo	46	SI P2= (17)
	Expedientes sancionadores transportes	47	SI P2= (17)
Urbanismo	Urbanismo	48	SI P2= (18)
Autoservicio	Especificar el trámite _____	49	SI P2= (19)
	80. Otros _____		
	98. No lo sabe		
	99. No contesta		

P4. Antes de venir a hacer el trámite/gestión, ¿se ha informado?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

1. Sí
2. No

(pasar a P4a)

P4 a. En caso de que se haya informado, ¿por qué medio?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

1. En la propia OAC de manera presencial
2. Por teléfono con personal de la OAC que le ha llamado
3. A través de los trámites Gencat
4. A través del 012
5. A través de redes sociales
6. A través de un familiar o amigo
80. Otros: _____ (Anotar qué otro medio)
98. No lo sabe
99. No contesta

PROGRAMADOR/A: SI HA HECHO MÁS DE UNO, QUE VALORE AQUEL QUE HA DICHO EN PRIMER LUGAR

II. VALORACIÓN

P5. ¿Me podría indicar en una escala del 0 al 10, en que el 0 significa nada satisfecho/a y el 10 muy satisfecho/a, su valoración global con el servicio recibido en la OAC?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

Valoración _____

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P6. ¿Cuál ha sido el tiempo de espera en la cola para ser atendido/a?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. Menos de 5 minutos
- 2. Entre 5 y 10 minutos
- 3. Entre 10 minutos y un cuarto de hora
- 4. Más de un cuarto de hora

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P7. ¿Le han resuelto el trámite o consulta?

Espontanea. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. Sí
- 2. No *(pasar a P7a)*

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P7a. ¿Por qué motivo no le han resuelto el trámite o consulta?

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2" EN LA P7: No le han resuelto el trámite o consulta

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. Tiene que ir a otro sitio *(pasar a P7a1)*
- 2. Falta algún documento
- 3. El trámite está fuera de plazo
- 4. Tiene que esperar respuesta
- 5. No saben cómo lo pueden resolver
- 6. Tiene que hacer el trámite forzosamente de forma telemática
- 80. Otros (Especificar)
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P7a1. En el supuesto de que lo hayan dirigido a otro sitio, ¿me podría indicar donde le han dicho de ir?

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P7a: Tiene que ir a otro lugar

Esponanea. SOLO UNA RESPUESTA

Nombre de la oficina / entidad / organismo _____

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P8. ¿Sabe si el trámite que ha venido a hacer se podía realizar a través de medios telemáticos?

Aquí se tiene que entender la pregunta como que el trámite se puede hacer de manera telemática en tramits.gencat o en la OAC telemática.

Esponanea. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. Sí, se podía hacer telemáticamente *(pasar a P9a)*
- 2. No, no se podía hacer telemáticamente
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P8a. ¿Y cómo es que lo ha venido a hacer presencialmente?

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P9: Sí, el trámite se podía hacer telemáticamente

Esponanea. SOLO UNA RESPUESTA

Motivo _____

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P9. ¿Conoce el horario de la OAC?

Esponanea. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. Sí *(pasar a P 10a)*
- 2. No
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P10a. ¿Me podría indicar cuál es?

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P10: Conocen el horario de la OAC

Esponanea. Precodificación en pantalla. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. De lunes a viernes de 8 a 15 h
- 2. De lunes a viernes de 8 a 17 h
- 3. De lunes a viernes de 8 a 17 h (juliol i agost de 8 a 15h)
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P10. En esta oficina es imprescindible venir con cita previa, ¿sabe por qué medios puede solicitar la cita previa?

Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA

1. Por internet
 2. Por teléfono
 3. Por internet y por teléfono
98. No lo sabe
99. No contesta

P10a. ¿Por qué medio ha solicitado la cita previa?

Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA

1. Por internet (*pasar a P 10aa*)
 2. Por teléfono (*pasar a P10ab*)
 3. Presencial (*pasar a P10ac*)
98. No lo sabe
99. No contesta

P10aa. Por lo que respecta al servicio de cita previa, ¿Podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a i el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con el servicio de cita previa por internet de la OAC de Girona?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

Valoración _____

98. No lo sabe
99. No contesta

P10ab. Por lo que respecta al servicio de cita previa, ¿Podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a i el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con el servicio de cita previa por teléfono de la OAC de Girona?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

Valoración _____

98. No lo sabe
99. No contesta

P10ac. Por lo que respecta al servicio de cita previa, ¿Podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a i el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con el servicio de cita previa presencial de la OAC de Girona?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

Valoración _____

98. No lo sabe
99. No contesta

P11. En cuanto a las instalaciones de la OAC de Girona, ¿podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a y el 10 totalmente satisfecho/a, su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?

Aleatorio

- P11a.** El confort de la OAC (espacio para sentarse, temperatura, ...)
- P11b.** La orden y la limpieza de la OAC
- P11c.** La señalización interna de la OAC
- P11d.** La ubicación de la OAC
- P11e.** La accesibilidad o facilidad para acceder a la OAC desde la calle
- P11f.** El sistema de gestión de colas de espera
- P11g.** Las medidas sanitarias anti-COVID

P11a. Y a continuación, ¿me podría ordenar estos seis ítems según el orden de importancia que tienen por usted?

Aleatorio

- P11a.** El confort de la OAC (espacio para sentarse, temperatura, ...)
- P11b.** La orden y la limpieza de la OAC
- P11c.** La señalización interna de la OAC
- P11d.** La ubicación de la OAC
- P11e.** La accesibilidad o facilidad para acceder a la OAC desde la calle
- P11f.** El sistema de gestión de colas de espera
- P11g.** Las medidas sanitarias anti-COVID

P12. A continuación le pedimos su opinión con los servicios y atención recibida. Me podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho/a y el 10 muy satisfecho/a los siguientes aspectos?

Aleatorio

- P12a.** La primera acogida- recepción (mostrador de entrada)
- P12b.** El horario de atención
- P12c.** El tiempo de espera
- P12d.** La amabilidad de la persona que lo ha atendido
- P12e.** La agilidad en la resolución del trámite o consulta
- P12f.** La voluntad resolutive
- P12g.** La confianza/ seguridad que le ha transmitido

SOLO UNA RESPUESTA

Valoración _____

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

P12a. ¿Y a continuación, me podría ordenar estos siete ítems según el orden de importancia que tienen por usted?

Aleatorio

- P12a.** La primera acogida- recepción (mostrador de entrada)
- P12b.** El horario de atención
- P12c.** El tiempo de espera
- P12d.** La amabilidad de la persona que lo ha atendido
- P12e.** La agilidad en la resolución del trámite o consulta
- P12f.** La voluntad resolutive
- P12g.** La confianza/ seguridad que le ha transmitido

Comentarios o sugerencias

.....

.....

.....

.....

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Q1. Sexo de la persona entrevistada

ENCUESTADOR/A: NO PREGUNTAR, ANOTÁIS EL SEXO

Mujer1
Hombre2

Q2. ¿Me podría decir su edad?

PROGRAMADOR: SI AL CONFIRMAR LA EDAD DE LA PERSONA SELECCIONADA TIENE MENOS DE 18 AÑOS, LA ENCUESTA NO ES VÁLIDA.

--	--

PROGRAMADOR: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

1. Entre 16-25 años
2. Entre 26-34 años
3. Entre 35-49 años
4. Entre 50 y 64 años
5. De 65 años o más

Q3. ¿Me podría indicar cuál es su nacionalidad?

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

1. Española
2. Extranjera comunitaria
3. Extranjera no comunitaria
98. No lo sabe
99. No contesta

Q4. ¿Cuál es su municipio de residencia?

Esponanea. Precodificación en pantalla. SOLO UNA RESPUESTA

1. Girona ciudad
2. Otros municipios de las comarcas gironines. (PROGRAMADOR. CODIFICAR MUNICIPIO DE LAS COMARCAS DE GIRONA CON LISTA DESPLEGABLE)
3. Otras poblaciones _____ (PROGRAMADOR: REGISTRAR LITERAL)
98. No lo sabe
99. No contesta

Q5. ¿Cuál es el nivel máximo de formación que ha logrado?

Esponánea. Precodificación en pantalla. SOLO UNA RESPUESTA. ENSEÑAR TABLE

1. No sabe leer y escribir
2. Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela
3. Fue a la escuela 5 o más años pero sin completar ESO, EGB o Bachillerato elemental
4. ESO completa (Graduado escolar), EGB, Bachiller elemental o Certificado de Escolaridad o de Estudios Primarios
5. Bachillerato, BUP, COU, Bachillerato superior, PREU
6. Ciclo formativo de grado mediano, FP1, Oficialía industrial o equivalente
7. Ciclo formativo de grado superior, FP2, Maestría industrial o equivalente
8. Diplomatura, Ingeniería/arquitectura técnica o equivalente
9. Licenciatura, Arquitectura, Ingeniería, Grado o equivalente (4 años o más)
10. Cursos de especialización profesional, Posgrado, Máster (MIR, FIR...)
11. Doctorado
80. Otros _____ (*PROGRAMADOR/A: REGISTRAR LITERAL*)
98. No lo sabe
99. No contesta