



REO núm: 1095  
Data: 06/05/2024

## Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023

### Qüestionari OAC Girona



Generalitat de Catalunya  
**Departament de la Presidència**

**Hola, buenos días/buenas tardes. Soy \_\_\_\_\_, entrevistador/a de ..... Actualmente estamos llevando a cabo un estudio para conocer el grado de satisfacción de las 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: La lengua de inicio de la interacción es el catalán. No hace falta preguntar al entrevistado qué lengua prefiere, pero cambiad en caso de que veáis que la persona no sigue la conversación o lo pida expresamente.*

*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*

Le damos las gracias para responder este cuestionario.

*ENCUESTADOR/A: Anotad la lengua en la que se está haciendo la entrevista. Preferentemente es en catalán, pero cambiad en caso de que veáis que la persona no sigue la conversación o lo pida expresamente*

Catalán.....1 PASAR A CUEST.CATALÁN-P1  
Castellano.....2 PASAR A CUEST.CASTELLANO-P1

**Q1. Sexo de la persona entrevistada**

*ENCUESTADOR/A: NO PREGUNTAR, ANOTÁD EL SEXO*

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

**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

*PROGRAMACIÓN. CONTROL DE CUOTAS*

## I. USO DEL SERVICIO

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

Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA

- a. Sí, es la primera vez
  - b. No, vengo más de una vez al año
  - c. No, vengo más de una vez al trimestre
  - d. No, vengo más de una vez al mes
  - e. 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 *(pasar a P2)*
  - 2. A través de una oficina de atención
  - 3. A través de una entidad (sindicatos, asociaciones, ...)
  - 4. A través de otro organismo
  - 5. A través de los trámites Gencat *(pasar a P2)*
  - 6. A través del 012 *(pasar a P2)*
  - 7. A través de redes sociales *(pasar a P2)*
  - 80. Otros: \_\_\_\_\_ (especifique como la conoció) *(pasar a P2)*
98. No lo sabe *(pasar a P2)*
99. No contesta *(pasar a P2)*

**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**

Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA

- 1. Ayuntamiento
  - 2. Asistentes sociales / Servicios sociales
  - 3. Asociaciones / Fundaciones
  - 4. Escuela / Instituto / Universidad
  - 5. Otras oficinas / entidades / organismos \_\_\_\_\_
98. No lo sabe
99. No contesta

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

Esponánea. Precodificación en pantalla. MULTIRESPUESTA

- 1. Agencia Catalana del Agua
- 2. Agricultura
- 3. Autoservicio
- 4. Bienestar social
- 5. Renta garantizada

6. Consumo
  7. Enseñanza
  8. Deportes
  9. Extranjería
  10. General
  11. Vivienda
  12. Justicia
  13. OGE
  14. Recarga ATM
  15. Registro
  16. Salud
  17. Sanciones
  18. Seguridad viaria
  19. Transportes
  20. Urbanismo
  21. Otros (Especificad \_\_\_\_\_)
98. No lo sabe
  99. No contesta

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

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

Punto de atención	Trámite		
<b>ACA</b>	Canon	1	SI P2=(1)
<b>Autoservicio</b>	ICAEN (Instituto catalán de la energía)	50	SI P2=(2)
	IMV (Ingreso mínimo vital)	51	SI P2=(2)
	Apoyo a la formalización de trámites de la Generalitat	52	SI P2=(2)
	Apoyo a la formalización de trámites de otras administraciones	53	SI P2=(2)
<b>Agricultura</b>	Licencia de pesca	2	SI P2=(3)
	Licencia de caza	3	SI P2=(3)
	Náutica y buceo	4	SI P2=(3)
	Aprovechamiento maderas, leña, corcho	5	SI P2=(3)
<b>Bienestar Social</b>	Título familia monoparental	7	SI P2=(4)
	Ayudas niños	8	SI P2=(4)
	Dependencia	9	SI P2=(4)
	Discapacitados	10	SI P2=(4)
	Título familia numerosa	11	SI P2=(4)
	Prestaciones Sociales o Pensión no Contributiva	12	SI P2=(4)
<b>Renta garantizada</b>	Renta garantizada ciudadanía	13	SI P2=(5)
<b>Consumo</b>	Consultas y reclamaciones	14	SI P2=(6)
<b>Enseñanza</b>	Homologación de títulos no universitarios extranjeros	15	SI P2=(7)
	Becas (alumnas)	16	SI P2=(7)
	Bolsa de trabajo personal docente	17	SI P2=(7)
	Inspección de Enseñanza	18	SI P2=(7)
	Oposiciones y concursos Enseñanza	19	SI P2=(7)
<b>Deportes</b>	Registro de entidades deportivas	20	SI P2=(8)
<b>Extranjería</b>	Autorizaciones iniciales de trabajo	21	SI P2=(9)
	Modificaciones autorizaciones de trabajo	22	SI P2=(9)
	Informes de extranjería	23	SI P2=(9)

<b>General</b>	Conciliaciones	24	SI P2=(10)
	Certificado digital	54	SI P2=(10)
<b>Vivienda</b>	Cédulas de habitabilidad	27	SI P2=(11)
	Protección Oficial	28	SI P2=(11)
	Ayudas y subvenciones Vivienda	29	SI P2=(11)
	Rehabilitación	30	SI P2=(11)
	Alquiler	31	SI P2=(11)
	Fianzas alquiler INCASÒL	32	SI P2=(11)
<b>Justicia</b>	Entidades jurídicas	33	SI P2=(12)
	Registro de parejas estables	34	SI P2=(12)
<b>OGE</b>	Oficina de Gestión Empresarial	35	SI P2=(13)
<b>Recarga ATM</b>	Venta y recargas títulos ATM	38	SI P2=(14)
<b>Registro</b>	Registro otras administraciones	37	SI P2=(15)
<b>Salud</b>	Salud y asistencia sanitaria	39	SI P2=(16)
<b>Sanciones</b>	Pago sanciones	40	SI P2=(17)
	Identificaciones conductor	41	SI P2=(17)
	Recursos sanciones	42	SI P2=(17)
	Información expedientes sancionadores	43	SI P2=(17)
<b>Seguridad Viaria</b>	Autoescuelas	44	SI P2=(18)
<b>Transportes</b>	Tarjeta/certificado CAP	45	SI P2=(19)
	Tacógrafo	46	SI P2=(19)
	Expedientes sancionadores transportes	47	SI P2=(19)
<b>Urbanismo</b>	Urbanismo	48	SI P2=(20)

80. Otros \_\_\_\_\_  
98. No lo sabe  
99. No contesta

*ENCUESTADOR/A: SI HA HECHO MÁS DE UN TRÁMITE, EN ADELANTE QUE VALORE AQUEL QUE HA DICHO EN PRIMER LUGAR*

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

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Sí  
2. No (pasar a P5)

#### **P4a. En caso de que se haya informado, ¿por qué medio?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

1. En la misma 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

## 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 el punto de atención para ser atendido/a?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

- 6. Menos de 5 minutos
- 7. Entre 5 y 10 minutos
- 8. Entre 10 minutos y un cuarto de hora
- 9. 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 *(pasar a P8)*
- 2. No
- 98. No lo sabe *(pasar a P8)*
- 99. No contesta *(pasar a P8)*

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

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

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

- 1. Tiene que ir a otro sitio
- 2. Falta algún documento *(pasar a P8)*
- 3. El trámite está fuera de plazo *(pasar a P8)*
- 4. Tiene que esperar respuesta *(pasar a P8)*
- 5. No saben cómo lo pueden resolver *(pasar a P8)*
- 6. Tiene que hacer el trámite forzosamente de forma telemática *(pasar a P8)*
- 80. Otros (Especificar) *(pasar a P8)*
  
- 98. No lo sabe *(pasar a P8)*
- 99. No contesta *(pasar a P8)*

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

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

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?**

*ENCUESTADOR/A: 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
- 2. No, no se podía hacer telemáticamente *(pasar a P9)*
- 98. No lo sabe *(pasar a P9a)*
- 99. No contesta *(pasar a P9a)*

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

*PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P8: Sí, el trámite se podía hacer telemáticamente*

Esponanea. SOLO UNA RESPUESTA

Motivo \_\_\_\_\_

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P9. En esta oficina es recomendable venir con cita. ¿Sabe por qué medios se puede solicitar la cita?**

*Esponánea. MULTIRESPUESTA*

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

**P10. ¿Usted tenía cita?**

*Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Sí
  2. No *(pasar a P 11)*
98. No lo sabe *(pasar a P 11)*  
99. No contesta *(pasar a P 11)*

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P10 (SI)**

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

*Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Por internet *(pasar a P 10aa)*
  2. Por teléfono *(pasar a P10ab01)*
  3. Presencial *(pasar a P10ac)*
98. No lo sabe  
99. No contesta

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P10a (Internet)**

**P10aa. Por lo que respecta al servicio de cita, ¿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 el servicio de cita por internet?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

Valoración \_\_\_\_\_

98. No lo sabe  
99. No contesta

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2" EN LA P10a (Telèfon)**

**P10ab01. ¿A través de qué teléfono ha solicitado la cita?**

*Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA*

1. Teléfono del 012
  2. Teléfono cita 872975124
98. No lo sabe  
99. No contesta

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2" EN LA P10a (Telèfon)**

**P10ab02. Por lo que respecta al servicio de cita, ¿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 el servicio de cita por teléfono?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

Valoración \_\_\_\_\_

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "3" EN LA P10a (Presencial)**

**P10ac. Por lo que respecta al servicio de cita, ¿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 el servicio de cita 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

**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

**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) *ENCUESTADOR/A. Dejar claro que es a partir del mostrador y no el servicio de seguridad*

**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) *ENCUESTADOR/A. Dejar claro que es a partir del mostrador y no el servicio de seguridad*

**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

**P13. En cuanto al horario de esta oficina, ¿cuál considera que sería más adecuado?**

*Leer categorías. SOLO UNA RESPUESTA*

1. De 9 a 17 h, de lunes a viernes
2. De 9 a 15 h, de lunes a viernes, y dos tardes semanales
3. De 8 a 15 h, de lunes a viernes, y dos tardes semanales
4. De 8 a 15 h, de lunes a viernes

98. No lo sabe

99. No contesta

**Comentarios o sugerencias**

---

.....

.....

.....

.....

---

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

---

### 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?

Espontanea. 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?

Espontanea. Precodificación en pantalla. SOLO UNA RESPUESTA. ENSEÑAR TABLA

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