

9. Aproximadamente, ¿cuántas veces ha llamado al 012 en el último mes? (ESPONTÁNEA)

- Solamente una vez 1 Pasa a P11
- 2 o 3 veces 2
- 4 o 5 veces 3
- Más de 5 veces 4
- Ns 98 Pasa a P11
- Nc 99 Pasa a P11

10. ¿Podría decirme si ha llamado por el mismo tema o lo ha hecho por temas diferentes?

- Por el mismo tema 1
- Por un tema diferente 2 Pasa a P11
- Ns 98 Pasa a P11
- Nc 99 Pasa a P11

10.2. ¿Por qué ha tenido que llamar más de una vez por el mismo tema? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

- _____
- Ns 98
 - Nc 99

TIPO DE TRÁMITE Y RESOLUCIÓN

11. Esta última vez que llamó, ¿lo hizo por un trámite o consulta relacionado con la empresa o de carácter personal?

- Relacionado con la empresa 1
- De carácter personal 2
- Ns 98
- Nc 99

12. ¿Le resolvieron su consulta?

- Sí 1 Pasa a P13
- No 2
- Ns 98 Pasa a P13
- Nc 99 Pasa a P13

12.2. Recuerda exactamente qué es lo que solicitó? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

- _____
- Ns 98
 - Nc 99

12.3. Podría decirme el motivo por el cual no resolvieron su consulta? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

- _____
- Ns 98
 - Nc 99

PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

13. En relación con los aspectos técnicos de la llamada, en una escala de 0 a 10, donde 0 significa nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore su grado de satisfacción en relación con... (ROTANDO LOS ASPECTOS)

		Ns	Nc
a) La calidad del sonido durante la conversación.....	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10.....	98	99
b) El ruido ambiental (sonido de fondo, otras conversaciones, etc.)0..	1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10.....	98	99
c) La claridad de los mensajes que se iban escuchando	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10.....	98	99
d) El número de transferencias que realizaron entre operadores			
antes de resolver la consulta	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10.....	98	99
e) El tiempo de espera	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10.....	98	99

14. Después de formular de manera breve el motivo de su llamada, ¿tuvo la sensación de que el informador/a que lo/la atendió inmediatamente después tenía claro el tipo de consulta que usted quería hacer?

- Sí 1
- No 2
- No lo sabe/No lo recuerda..... 98
- Nc 99

15. Hubo alguna incidencia durante su llamada, por ejemplo líneas ocupadas, se cortó la comunicación, etc.?

- Sí 1
- No 2 Pasa a P17

16. ¿Qué tipo de incidencia? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

- _____
- Ns 98
 - Nc 99

17. Durante su llamada, ¿le ofrecieron las siguientes posibilidades? (MÚLTIPLE, INDICAR TODAS LAS RESPUESTAS)

	Sí	No	No lo recuerda	Ns/Nc
Enviarle la información a través de SMS (mensaje al móvil).....	1	2	95	99
Enviarle la información a través de correo-e.....	1	2	95	99
Proporcionarle la información a través de una locución automática ...	1	2	95	99

17.2. ¿Cree que habría sido útil (o le fue útil) para usted recibir la respuesta a su consulta por correo electrónico o SMS (mensaje al móvil)?

- Sí, lo recibí 1
- Sí, pero no lo recibí..... 2
- No 3
- Ns 98
- Nc 99

18. En situaciones puntuales, ¿Le supondría algún inconveniente ser atendido/a a través de una locución automática?

- Sí 1
- No 2
- Ns 98
- Nc 99

18.2. ¿Por qué?

- _____
- Ns 98
 - Nc 99

RECOMENDACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO
19. ¿Cree que volverá a utilizar el 012?

Sí 1
 No 2
 Ns 98
 Nc 99

20. ¿Ha recomendado o recomendaría este servicio a alguna otra persona?

Sí 1
 No 2
 Ns 98
 Nc 99

21. En general, en qué aspectos cree que podría mejorar el servicio 012 de atención ciudadana?

(Anotar *✍*) _____

El servicio del 012 está bien como está..... 95
 Ns/Nc..... 99

BLOQUE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN
22. ¿Conoce las aplicaciones de la Generalitat para móviles?

Sí 1
 No 2 Pasa a P23
 Ns 98 Pasa a P23
 Nc 99 Pasa a P23

22.2. ¿Qué aplicaciones conoce?

(Anotar *✍*) _____

Ns/Nc..... 99

23. ¿Considera que hubiese podido resolver esta misma consulta a través de algún otro canal de información de la Generalitat?

Sí 1
 No 2 Pasa a P24
 Ns 98 Pasa a P24
 Nc 99 Pasa a P24

23.2. ¿A través de qué canal o canales? (MÚLTIPLE, MÁXIMO DOS RESPUESTAS)

El portal gencat.cat..... 1
 Aplicaciones de la Generalitat para móviles (equipamientos, cercanías, tráfico, etc.)..... 2
 La Oficina Virtual de Trámites (OVT) 3
 Redes sociales 4
 Otros (Anotar *✍*)..... 5
 Ns 98
 Nc 99

24. Quisiéramos comentarle que desde el mes de agosto del 2012 el horario del servicio 012 ha pasado de ser de 24 horas al día 7 días a la semana (24x7) a ser de 8h a 20h, excepto domingos y festivos. ¿Hasta qué punto está de acuerdo con este cambio de horario?

Totalmente de acuerdo..... 1
 Más bien de acuerdo 2
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (no llegar) 3
 Más bien en desacuerdo 4
 Totalmente en desacuerdo..... 5
 Ns 98
 Nc 99

24.2. ¿Considera que este cambio de horario en el servicio 012 le afectará a nivel personal?

Sí 1
 No 2
 Ns 98
 Nc 99

25. ¿Finalmente, podría decirnos si recuerda haber escuchado una locución automática indicando cuál sería el coste de la llamada?

Sí 1
 No 2
 Ns 98
 Nc 99

DATOS DE IDENTIFICACIÓN
26. Me podría decir si es... (SÓLO PREGUNTAR EN CASO DE NO PODER DISTINGUIRLO)

Hombre 1
 Mujer 2

27. ¿Me podría decir su edad?

Edad _____

28. ¿Y dónde nació? (NO LEER, CODIFICAR SEGÚN RESPUESTA)

Cataluña 1
 Otras comunidades autónomas..... 2
 Unión Europea..... 3
 Resto del mundo (anotar *✍* _____) 4
 Ns 98
 Nc 99

29. ¿Me podría decir en qué lengua habla habitualmente?

Catalán..... 1
 Castellano..... 2
 Las dos por igual 3
 Otras (anotar *✍* _____) 4
 Ns..... 98
 Nc..... 99

30. ¿Qué nivel máximo de formación ha adquirido?

No sabe leer ni escribir 1
 Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela 2
 Fue a la escuela 5 o más años pero sin completar ESO, EGB o Bachillerato elemental..... 3
 ESO completa (Graduado escolar), EGB, Bachiller Elemental 4
 Bachillerato, BUP, COU, Bachillerato superior, PREU 5

Ciclo formativo de grado medio, FP1, Oficialía industrial o equivalente	6
Ciclo formativo de grado superior, FP2, Maestría industrial o equivalente	7
Diplomatura, 3 cursos aprobados de Licenciatura, Ingeniería /arquitectura técnica	8
Licenciatura, Grau o equivalente (4 años o más)	9

Curso de especialización profesional, Postgrado, Master (MIR, FIR...)	10
Doctorado	11
Otros (anotar)	12
Ns.....	98
Nc.....	99


31. En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted actualmente?
Trabaja por cuenta propia

Empresario o profesional con asalariados	1
Professional o trabajador autónomo (sin asalariados)	2
Miembro de una 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 Pasa a P32
Parado y ha trabajado antes.....	8 Pasa a P32
Pensionista (antes no ha trabajado)	9 Pasa a P32
Parado buscando el primer empleo.....	10 Pasa a P32
Estudiante	11 Pasa a P32
Se dedica a las tareas del hogar	12 Pasa a P32
Otras (anotar 	
Ns.....	98 Pasa a P32
Nc.....	99 Pasa a P32

31.2. (Sólo para los que trabajan) ¿En qué sector trabaja?

Sector público (administración o empresa pública)	1
Sector privado	2
Organización privada sin ánimo de lucre (ONG)	3
Ns.....	98
Nc.....	99

32. Lugar de residencia (ANOTAR MUNICIPIO Y CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR Y SOLICITAR DISTRITO EN BCN)

1. Alt Camp
2. Alt Empordà
3. Alt Penedès
4. Alt Urgell
5. Alta Ribagorça
6. Anoia
7. Baix Camp
8. Baix Ebre
9. Baix Empordà
10. Baix Llobregat
11. Baix Penedès
12. Barcelonès
13. Barcelona ciutat -----A quin districte ?
 - Ciutat Vella
 - Eixample
 - Sants-Montjuïc
 - Les Corts
 - Sarrià – Sant Gervasi
 - Gràcia
 - Horta-Guinardó
 - Nou Barris
 - Sant Andreu
 - Sant Martí

31.3. Y ¿En qué rama de actividad?

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

14. Berguedà
15. Cerdanya
16. Conca de Barberà
17. Garraf
18. Garrigues
19. Garrotxa
20. Gironès
21. Maresme
22. Montsià
23. Noguera
24. Osona
25. Pallars Jussà
26. Pallars Sobirà
27. Pla de l'Estany
28. Pla d'Urgell
29. Priorat
30. Ribera d'Ebre
31. Ripollès
32. Segarra
33. Segrià
34. Selva
35. Solsonès
36. Tarragonès
37. Terra Alta
38. Urgell
39. Vall d'Aran
40. Vallès Occidental
41. Vallès
42. Oriental