



REO núm: 956  
Data: 27/01/2020

**Avaluació del grau de satisfacció de les  
persones usuàries de les oficines d'Atenció  
Ciutadana (OAC) de Girona del  
Departament de la Vicepresidència i  
d'Economia i d'Hisenda. Any 2019**

**Qüestionari castellà**



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/a [INCLUIR OFICINA/ENTIDAD/ORGANISMO dependiente de la respuesta a 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. Autoservicio
4. Bienestar social
5. Renta garantizada
6. Consumo
7. Enseñanza
8. Deportes
9. Extranjería
10. General
11. Vivienda

12. Justicia
13. OGE
14. Recogida
15. Registro
16. Salud
17. Sanciones
18. Seguridad viaria
19. Transportes
20. Urbanismo
21. Puertos

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>Agricultura</b>       | Licencia de pesca                                     | 2  | SI P2= (2)  |
|                          | Licencia de caza                                      | 3  | SI P2= (2)  |
|                          | Náutica y busier                                      | 4  | SI P2= (2)  |
|                          | Aprovechamiento maderas, leña, corcho                 | 5  | SI P2= (2)  |
|                          | SIR (Sistema Información Ganadera)                    | 6  | SI P2= (2)  |
|                          | Registro maquinaria agrícola                          | 7  | SI P2= (2)  |
| <b>Bienestar Social</b>  | Título familia monoparental                           | 8  | SI P2= (4)  |
|                          | Ayudas niños  | 9  | SI P2= (4)  |
|                          | Dependencia   | 10 | SI P2= (4)  |
|                          | Discapacitados  | 11 | SI P2= (4)  |
|                          | Título familia numerosa                               | 12 | SI P2= (4)  |
|                          | Prestaciones Sociales o Pensión no Contributiva       | 13 | SI P2= (4)  |
| <b>Renta garantizada</b> | Renta garantizada ciudadanía                          | 14 | SI P2= (5)  |
| <b>Consumo</b>           | Consultas y reclamaciones                             | 15 | SI P2= (6)  |
| <b>Enseñanza</b>         | Homologación de títulos no universitarios extranjeros | 16 | SI P2= (7)  |
|                          | Becas (alumnas)                                       | 17 | SI P2= (7)  |
|                          | Bolsa de trabajo personal docente                     | 18 | SI P2= (7)  |
|                          | Inspección de Enseñanza                               | 19 | SI P2= (7)  |
|                          | Oposiciones y concursos Enseñanza                     | 20 | SI P2= (7)  |
| <b>Deportes</b>          | Registro de entidades deportivas                      | 21 | SI P2= (8)  |
| <b>Extranjería</b>       | Autorizaciones iniciales de trabajo                   | 22 | SI P2= (9)  |
|                          | Modificaciones autorizaciones de trabajo              | 23 | SI P2= (9)  |
|                          | Informes de extranjería                               | 24 | SI P2= (9)  |
| <b>General</b>           | Conciliaciones  | 25 | SI P2= (10) |
|                          | Habilitación libro de subcontratación                 | 26 | 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>Recogida</b>         | Máquinas recreativas                  | 36 | SI P2= (14) |
|                         | Habilitación libro de subcontratación | 38 | SI P2= (14) |
|                         | Venta y recargos títulos ATM          | 39 | SI P2= (14) |
| <b>Registro</b>         | Registre otras administraciones       | 40 | SI P2= (15) |
| <b>Salud</b>            | Salud y asistencia sanitaria          | 41 | SI P2= (16) |
| <b>Sanciones</b>        | Pago sanciones                        | 42 | SI P2= (17) |
|                         | Identificaciones conductor            | 43 | SI P2= (17) |
|                         | Recursos sanciones                    | 44 | SI P2= (17) |
|                         | Información expedientes sancionadores | 45 | SI P2= (17) |
| <b>Seguridad Viaria</b> | Autoescuelas                          | 46 | SI P2= (18) |
| <b>Transportes</b>      | Tarjeta/certificado CAP               | 47 | SI P2= (19) |
|                         | Tacógrafo                             | 48 | SI P2= (19) |
|                         | Expedientes sancionadores transportes | 49 | SI P2= (19) |
| <b>Urbanismo</b>        | Urbanismo                             | 50 | SI P2= (20) |
| <b>Puertos</b>          | Puertos                               | 51 | SI P2= (21) |

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  
2. 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
- 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" A 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



**P9. ¿Sabe si el trámite que ha venido a hacer se podía realizar a través de medios telemáticos?**

Esponánea. 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

**P9a. ¿Y cómo es que lo ha venido a hacer presencialmente?**

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

Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA

Motivo \_\_\_\_\_

98. No lo sabe
99. No contesta

**P10. ¿Conoce el horario del OAC?**

Esponánea. 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 del OAC*

Esponánea. Precodificación en pantalla. SOLO UNA RESPUESTA

1. De lunes a viernes de 9 a 15 h
2. De lunes a viernes de 9 a 17 h
3. De lunes a viernes de 9 a 17h (julio y agosto de 9 a 15h.), de 9 h a 14, excepto los del mes de agosto que la Oficina permanece cerrada. Para registro de documentación; para servicios y trámites hay que pedir cita previa
4. De lunes a viernes de 9 a 15h, sábado registro de 9 a 14 para servicios y trámites hay que pedir cita previa
98. No lo sabe
99. No contesta

**P11. ¿Sabe que esta Oficina dispone de un servicio de cita previa?**

Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA

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

**P11a. ¿Y sabe cómo o dónde se puede pedir servicio de cita previa?**

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P11: Saben que esta Oficina dispone de un servicio de cita previa

Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA

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

**P11b. En este caso, ¿cómo la solicitaría?**

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "1" EN LA P11: Saben cómo o dónde se puede pedir el servicio de cita previa

Esponánea. SOLO UNA RESPUESTA

- Procedimiento \_\_\_\_\_
- 98. No lo sabe
  - 99. No contesta

**P12. 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

- P12a.** El confort del OAC (espacio para sentarse, temperatura,)
- P12b.** La orden y la limpieza de la OAC
- P12c.** La señalización interna de la OAC
- P12d.** La ubicación de la OAC
- P12e.** La accesibilidad o facilidad para acceder a la OAC desde la calle
- P12f.** El sistema de gestión de colas de espera

SOLO UNA RESPUESTA

- Valoración \_\_\_\_\_
- 98. No lo sabe
  - 99. No contesta

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

Aleatorio

- P12a.** El confort del OAC (espacio para sentarse, temperatura, ...)
- P12b.** La orden y la limpieza de la OAC
- P12c.** La señalización interna de la OAC
- P12d.** La ubicación de la OAC
- P12e.** La accesibilidad o facilidad para acceder a la OAC desde la calle
- P12f.** El sistema de gestión de colas de espera

**P13. 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*

- P13a.** La primera acogida- recepción (mostrador de entrada)
- P13b.** El horario de atención
- P13c.** El tiempo de espera
- P13d.** La amabilidad de la persona que lo ha atendido
- P13e.** La agilidad en la resolución del trámite o consulta
- P13f.** La voluntad resolutive
- P13g.** La confianza/ seguridad que le ha transmitido

**SOLO UNA RESPUESTA**

Valoración \_\_\_\_\_

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P13a. ¿Y a continuación, me podría ordenar estos siete ítems según el orden de importancia que tienen por usted?**

*Aleatorio*

- P13a.** La primera acogida- recepción (mostrador de entrada)
- P13b.** El horario de atención
- P13c.** El tiempo de espera
- P13d.** La amabilidad de la persona que lo ha atendido
- P13e.** La agilidad en la resolución del trámite o consulta
- P13f.** La voluntad resolutive
- P13g.** 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

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

### 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 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, PRECIO
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