



REO núm: 957
Data: 27/01/2020

**Avaluació del grau de satisfacció de les
persones usuàries de les oficines d'Atenció
Ciutadana (OAC) de Terres de l'Ebre 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 Terres de l'Ebre?

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 Terres de l'Ebre?

PROGRAMADOR/A: FILTRADO POR LOS QUE HAN RESPONDIDO "2", "3" O "4" EN LA P1a: Han tenido conocimiento del OAC de Terres de l'Ebre 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. Ámbito 1
2. Ámbito 2
3. Asuntos sociales
4. Renta garantizada de Ciudadanía
5. Registro o recogida de documentación
6. OGE

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	Trámites		
Ámbito 1	Consumo	1	SI P2=(1)
	Extranjería / Autorizaciones de Trabajo	2	SI P2=(1)
	Conciliaciones	3	SI P2=(1)
	Registro de parejas estables	4	SI P2=(1)
	Deportes	5	SI P2=(1)
	Solicitud certificados diversos Administración de Justicia	6	SI P2=(1)
	Justicia gratuita	7	SI P2=(1)
	Registro de Asociaciones	8	SI P2=(1)
Ámbito 2	Licencias de caza y pesca	9	SI P2=(2)
	Trámites ganadería (DIBs, guías, explotaciones...)	10	SI P2=(2)
	Expedientes sancionadores DARP	11	SI P2=(2)
	Cédulas de habitabilidad	12	SI P2=(2)
	Certificados digitales: IdCat y cl@ve	13	SI P2=(2)
	Tráfico: sanciones, recursos e identificación conductores	14	SI P2=(2)
Asuntos Sociales	Título familia numerosa o monoparental	15	SI P2=(3)
	Ayudas diversas	16	SI P2=(3)
	Dependencia	17	SI P2=(3)
	Discapacitados	18	SI P2=(3)
	Informes de extranjería	19	SI P2=(3)
Renta Garantizada de Ciudadanía	Consultas y otras gestiones relacionadas con la RGC	20	SI P2=(4)
Registro o recogida de documentación	Registro documentación / recogida en mano	21	SI P2=(5)
OGE	ROMA (agricultura)	22	SI P2=(6)
	Registro de Cooperativas	23	SI P2=(6)
	Registro de máquinas recreativas	24	SI P2=(6)

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" 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

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" EN 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 de la 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 de la 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 Terres de l'Ebre, ¿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 de la 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 de la 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

- 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

- 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

Mujer1
Hombre2

Q2. ¿Me podría decir su edad?

PROGRAMADOR: SI AL CONFIRMAR LA EDAD DE LA PERSONA SELECCIONADA TIENE MENOS DE 16 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 Terres de l'Ebre. (PROGRAMADOR. CODIFICAR MUNICIPIO DE LAS TERRES DE L'EBRE 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, 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