

## ANEXO I

## CUESTIONARIO PRESENCIAL

## 1. Sexo (No leer)

Hombre	
Mujer	
Otro	

## 2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?

Sí	
No	

## 3. ¿Cómo conoció la oficina de objetos perdidos (aunque haya sido en una ocasión anterior)? Respuesta múltiple

A través de familiares, amistades, compañeros/as	
A través de Internet	
A través del teléfono 010	
A través de servicios de información de AENA (Aeropuerto), RENFE, METRO, EMT, Taxi o CORREOS.	
A través de una carta o notificación	
Porque soy taxista o conductor/a	
Me informó el/la taxista/conductor/a /recepción donde olvidé el objeto	
A través de medios de comunicación	
A través de Redes Sociales	
Otros medios	
No recuerda (No leer)	

**4. Antes de venir a la Oficina de Objetos Perdidos, ¿se había dirigido previamente a información/objetos perdidos de...?**

Respuesta múltiple

Taxi		Correos	
AENA (Aeropuerto)		A ningún otro sitio, solo a esta oficina	
RENFE (Red de ferrocarriles)		A la policía/a denunciar	
METRO		Otros	
EMT (Empresa Municipal de Transporte)			

**5. ¿Ha acudido a la Oficina de Objetos Perdidos con Cita Previa?**

Sí	Ir a repuesta 6
No	Ir a repuesta 7

**6. Si tuviera que volver a la Oficina de Objetos Perdidos, ¿utilizaría nuevamente el servicio de cita previa?**

Sí	
No	

**7. ¿Ha venido a la Oficina de Objetos Perdidos para...?**

Depositar un objeto que ha encontrado		Ir a pregunta 9
Recoger un objeto que ha perdido		Ir a pregunta 8
Preguntar por un objeto que ha perdido		Ir a pregunta 9
Otro motivo		Ir a pregunta 10
No contesta		Ir a pregunta 10

**8. ¿Cómo ha sabido que se encontraba aquí su objeto perdido?**

Mediante notificación del Ayuntamiento de Madrid	
A través de llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos	
A través de correo electrónico de la Oficina de Objetos Perdidos	
Mediante comunicación de CORREOS	
Me informaron en AENA	
Me informaron en RENFE	
Me informaron en Metro de Madrid	
Me informaron en EMT	
Por la APP de Taxi	
Por el 010	
A través de mi Centro de Salud	
Me lo comunicó Policía	
Otros (especificar)	

**9 ¿De qué tipo es el objeto por el que ha acudido a la Oficina de Objetos Perdidos?**

Respuesta múltiple

Cartera, billetero, monedero	
Documentación	
Ropa y complementos	
Joyas, relojes, bisutería...	
Móvil, tablet, ordenador	
Maleta, mochila, bolso	
Llaves	
Gafas	
Otros	

**10. ¿Sabía usted que se puede consultar los objetos depositados en esta oficina a través de...?**

Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Llamada al teléfono gratuito 010		
El formulario disponible en la página web del Ayuntamiento de Madrid		
Correo electrónico		
Presencialmente		

**11.-Si tuviera que realizar una consulta, ¿qué medio utilizaría?** Respuesta única



Enviaría un correo electrónico	
A través del formulario disponible en la página web	
Llamaría por teléfono al 010	
Presencialmente	
No sabe (NO LEER)	

**12. ¿Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?**

	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns/Nc
Trato recibido						
Información recibida						
Instalaciones de la oficina						
Tiempo empleado en la gestión						

**13. Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la atención que le han prestado en la Oficina de Objetos Perdidos, donde 0 significa que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No contesta (No leer)
Instalaciones y equipamiento de la Oficina												
Horario de atención al público												
Tiempo de espera en ser atendido/a												
Claridad de la información que le han proporcionado												
Amabilidad y trato de la persona que le ha atendido												
VALORACIÓN GLOBAL												

**14. Para terminar, ¿qué aspecto/s mejoraría del servicio? NO LEER**

---



---



---



---

## CUESTIONARIO AUTOCUMPLIMENTACIÓN ELECTRÓNICO

### (PERSONAS USUARIAS QUE HAN REALIZADO LA CONSULTA A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB)

El Ayuntamiento de Madrid desea conocer su opinión sobre la atención recibida de la Oficina de Objetos Perdidos a su consulta enviada a través del servicio de formulario web. Le agradeceríamos que responda a esta encuesta; sólo le llevará unos minutos. Muchas gracias por su colaboración

#### 1. Sexo (NO LEER)

Hombre	
Mujer	
Otro	

#### 2. ¿Reside usted en la ciudad de Madrid?

Sí	
No	

#### 3. ¿Cómo conoció el servicio de objetos perdidos del Ayuntamiento (aunque haya sido en una ocasión anterior)?

Respuesta múltiple

A través de familiares, amistades, compañeros/as	
A través de Internet	
A través del teléfono 010	
A través de servicios de información de AENA (Aeropuerto), RENFE, Metro, EMT, Taxi o CORREOS.	
A través de una carta o notificación	
Porque soy taxista o conductor/a	
Me informó el/la taxista/conductor/a /recepción donde olvidé el objeto	
A través de los medios de comunicación	
A través de redes sociales	
Otros medios	
No recuerda (NO LEER)	

#### 4. Antes de realizar su consulta a través del formulario web, ¿se había dirigido previamente a ...?

A Taxi		CORREOSCORREOS	
A AENA (Aeropuerto)		A ningún otro sitio, sólo a esta oficina	

A RENFE (Red de ferrocarriles)		A la policía/a denunciar	
A METRO de Madrid		Otros	
EMT (Empresa Municipal de Transporte)			

**5. ¿Ha realizado una consulta a la Oficina de Objetos Perdidos para...?**

Preguntar por un objeto que ha perdido		Ir a pregunta 7
Preguntar cómo depositar un objeto que ha encontrado		Ir a pregunta 8
Recoger un objeto que perdió		Ir a pregunta 6
Otro motivo		Ir a pregunta 9
NO CONTESTA		Ir a pregunta 9

**6. ¿Cómo ha sabido que se encontraba aquí su objeto perdido? Pasar a pregunta 8**

Mediante notificación del Ayuntamiento de Madrid	
A través de llamada telefónica de la Oficina de Objetos Perdidos	
Mediante comunicación de CORREOS	
Me informaron en AENA	
Me informaron en RENFE	
Me informaron en Metro de Madrid	
Me informaron en EMT	
Por la APP de Taxi	
Por el 010	
A través de mi Centro de Salud	
Me lo comunicó la policía	
Otros (especificar)	

**7. En ese caso, ¿estaba el objeto en la oficina?**

Sí	
No	

**8. ¿De qué tipo es el objeto por el que ha realizado la consulta a la Oficina de Objetos Perdidos? Respuesta múltiple**

Cartera, billetero, monedero	
Documentación	

Ropa y complementos	
Joyas, relojes, bisutería...	
Móvil, tablet, ordenador	
Maleta, mochila, bolso	
Llaves	
Gafas	
Otros	

- 9** Valore de 0 a 10 los siguientes aspectos de la atención recibida a su consulta a través de (formulario web / correo electrónico) y puntúe su satisfacción global, siendo 0 que está totalmente insatisfecho/a y 10 que está totalmente satisfecho/a.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No contesta (NO LEER)
Tiempo de respuesta											
Claridad de la información que le han proporcionado											
SATISFACCIÓN GLOBAL											

- 10.** Aparte de por formulario web ¿sabía usted que podía haber realizado su consulta también a través de...?

Leer opciones y marcar sí o no

	Sí	No
Llamando por teléfono al 010		
Acudiendo presencialmente a la Oficina de Objetos Perdidos		
Correo electrónico		

- 11.** Si tuviera que realizar otra consulta similar, ¿qué medio utilizaría? (Leer opciones. Respuesta única)

Enviaría un correo electrónico	
A través del formulario disponible en la página web	
Llamaría por teléfono al 010	
Presencialmente	
No sabe (NO LEER)	

**12. Podría decirme si los siguientes aspectos de la atención recibida han sido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor de lo que esperaba?**

	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns/Nc No leer
Trato recibido						
Información recibida						
Tiempo empleado en la gestión						

**13. Para terminar, ¿Qué aspecto o aspectos mejoraría del servicio? NO LEER**

---

---

---

---

---