

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS



Información del ciudadano

NOMBRE DE LA OAC: \_\_\_\_\_

CÓDIGO

--	--

1. Motivo de la visita  Personal  Profesional
2. Gestión a realizar  Información  Padrón Municipal  Registro  Sugerencias / reclamaciones
- Impuestos  Firma electrónica  Información urbanística
3. ¿Con qué frecuencia visita las OAC al año?  1ª vez  1-3 veces/año  4-6 veces/año  > 6 veces/año
- 
4. Sexo  Hombre  Mujer
5. Edad  < 25  25-44  45-64  > 65
6. Nacionalidad  Española  U.E.  Extranjera (No U.E.)
7. ¿Pertenece usted a este distrito?  SI  NO
8. Profesión  Autónomo  Asalariado  Ama casa  Estudiante  Otros

## Proceso E.02: DISEÑO DE SERVICIOS E INSTALACIONES

En cuanto al diseño de servicios e instalaciones de la OAC, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto a...

- |  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/Nc |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 9. Horario de atención al público            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 10. Orden y limpieza de la oficina           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 11. Señalización de los paneles informativos |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

## Proceso F.03: RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO

En cuanto al punto de información, ¿cómo está usted de satisfecho respecto a...?

- |  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/Nc |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 12. La eficacia del punto de información |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

## Proceso F.04: REALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE GESTIONES

En cuanto al proceso de realización de gestión, por favor valore cuál es su nivel de satisfacción con respecto a...

- |   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/Nc |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 13. Tiempo de espera para realizar la gestión                             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 14. Confort durante el tiempo de espera                                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 15. Sencillez del trámite de la gestión                                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 16. Tiempo total empleado para realizar la gestión                        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 17. Resultado de la gestión respecto a los trámites realizados por la OAC |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

¿Cómo está usted de satisfecho con la persona que realiza su gestión con respecto a...?

- |  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/Nc |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 18. La amabilidad y trato que le otorga              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 19. La capacidad de diálogo y comunicación que posee |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 20. Su cualificación y profesionalidad               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
| 21. La unificación de información proporcionada      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

## Proceso F.06: SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS

22. En general, ¿cómo está usted de satisfecho con el funcionamiento de esta OAC de Línea Madrid?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

23. Comentarios (en caso de no estar satisfecho citar los motivos):

--	--

DESPEDIDA: Muchas gracias por su colaboración y por el tiempo dedicado.