

**CUESTIONARIO**

3347SZ01CU0101

SATISFACCIÓN 010 (ola 9)Fecha :

15/11/05

<u>Técnico:</u> PEDRO NEVADO	<u>Departamento :</u> <u>(recibido/aceptado)</u>
<u>Fdo:</u> PNF	<u>Fdo:</u>

IPSOS-ECO

ESTUDIO N°

3347SZ01

3347SZ01CU0101

Alcalá, 96
28009 MADRID

CUESTIONARIO N°

Balmes, 49
08007 BARCELONA

ENCUESTA SATISFACCIÓN 010

De acuerdo con la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS vigente y el código CCI ESOMAR referidos a la protección y tratamiento de datos, toda la información que nos facilite en este cuestionario será tratada exclusivamente con fines estadísticos no pudiendo ser utilizada de forma nominal ni facilitada a terceros.

ENCUESTA A USUARIOS DEL 010. CUESTIONARIO (Noviembre/Diciembre 2005)

Buenos días/tardes.... Estamos llevando a cabo un estudio, contando con la colaboración de usuarios del teléfono de información 010. ¿Es tan amable de contestarme a unas preguntas?

1 SI

2 NO (Despedida)

1. ¿Con qué frecuencia suele llamar al 010?

- 1 Es la primera vez que llama
- 2 Diariamente
- 3 Dos veces por semana
- 4 Semanalmente
- 5 Un par de veces al mes
- 6 Mensualmente
- 7 Ocasionalmente

2. ¿Desde dónde realizó la llamada?

- 1 Domicilio (teléfono fijo)
- 2 Trabajo (trabajo teléfono fijo)
- 3 Teléfono público
- 4 Teléfono móvil particular
- 5 Teléfono móvil trabajo

3. Me puede decir por favor en qué horario llamó al 010 (RESPUESTA SUGERIDA)

- 1 Mañana (8:00 a 14:59)
- 2 Tarde (15:00 a 20:59)
- 3 Noche (21:00 a 7:59)

4. ¿Cómo ha sabido que existía el teléfono 010?

1. Por conocidos o familiares
2. Por compañeros de trabajo
3. Por otros servicios de información (no TELEFÓNICA)
4. Por indicación de TELEFÓNICA
5. Por anuncios (*pasa a 4a*)
6. Por INTERNET
7. La centralita del Ayuntamiento
8. Campañas municipales
9. Por el recibo de los impuestos
10. Trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid
11. Por otro servicio municipal o Junta de Distrito
12. Otro medio (anotar cuál) _____
13. No sabe, no recuerda

4a) Especifique el tipo de anuncio (respuesta múltiple):

1. Pantallas en la vía pública
2. Anuncios en prensa
3. Anuncios, carteles o folletos del Ayuntamiento
4. Folletos o guías (no municipales)
5. Radio, TV, Prensa
6. Anuncios en metro, autobús, marquesinas, etc.
7. Por los recibos de los Impuestos
8. Por los contenedores y cubos de residuos
9. Por las oficinas de Empadronamiento
10. Otros (*especifique cuáles*) _____
11. No recuerda, no sabe

5. ¿Sobre cuántos temas preguntó en su última llamada al 010?

- 1 Un solo tema
- 2 Dos temas
- 3 Tres temas
- 4 Más de tres temas
- 5 No recuerda, no sabe, no contesta

Estamos interesados en conocer su opinión sobre el funcionamiento del servicio y la atención recibida, en este sentido podría Ud. decirnos...

6. ¿Considera que el tiempo de espera hasta que le han atendido ha sido normal o excesivo?

- 1 Normal
- 2 Excesivo
- 3 No hubo tiempo de espera

7. ¿Cuántas llamadas realizó hasta contactar con el servicio de información?
- 1 Una llamada
 - 2 Dos llamadas
 - 3..... Tres llamadas
 - 4 Cuatro o más llamadas
 - 5 No recuerda, no sabe, no contesta
8. ¿Está Ud. satisfecho con la información que le han facilitado?
- 1 Sí (*pasa a 9*)
 - 2 No (*pasa a 8a*)
- 8a) ¿Por qué no?
- 1.....No realizaron la gestión solicitada
 - 2.....La información era incorrecta
 - 3.....No sabían o no tenían la información
 - 4.....Tardaron mucho en atenderle
 - 5.....Trato o atención incorrecta
 - 6.....No tenían la información, tuve que llamar a otro servicio
 - 7.....Otro motivo (*anotar*)
 - 8No sabe, no recuerda, no contesta
9. Con esta consulta terminó su gestión, ¿o fue derivado a otro centro de información o a otro servicio?
- 1.....Terminó
 - 2 Me derivaron a otro teléfono de información o servicio
 - 3 Me orientaron para buscar una posible solución
 - 4.....No recuerda, no sabe
10. Sobre el trato recibido, diría Ud. que ha sido correcta?
- 1 Sí
 - 2 No
11. La información que le han facilitado, ¿ha sido útil?
- 1 Sí
 - 2 No (*pasa a 11 a*)
- 11 a. ¿Por qué no le ha sido útil?
- 1 Información equivocada, errónea
 - 2 Información incompleta
 - 3 No le solucionaron el problema
 - 4 Muy lento
 - 5 Información escasa
 - 6 Todavía espera la respuesta
 - 7 No tenían la información
 - 8 No llegó a tiempo el recibo
 - 9 Le dieron un número inoperante
 - 10 Otro motivo (*anotar*)
 - 11.No sabe, no recuerda, no contesta

12. ¿Conoce Ud. la posibilidad de hacer una consulta y que le contesten posteriormente?

- 1 Sí (*pasa a 12 a*)
2 No (*pasa a 13*)

12 a. ¿Ha utilizado en alguna ocasión este servicio?

- 1 Sí (*pasa a 12 b*)
2 No (*pasa a 13*)

12 b. ¿Ha sido satisfactoria la respuesta?

- 1 Sí (*pasa a la 13*)
2 No (*pasa a la 12 c*)

12 c. ¿Por qué no está satisfecho?

- 1 No tenían la información
2 No ha recibido la respuesta
3 Otro motivo (anotar)

13. ¿Sabe Ud. que en el 010 se pueden hacer gestiones sobre asuntos de **medio ambiente**?

- 1 Sí (*pasa a 13 a*)
2 No (*pasa a 14*)

13 a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?

- 1 Sí (*pasa a 13b*)
2 No (*pasa a 14*)

13 b. ¿La gestión fue satisfactoria?

- 1 Sí (*pasa a la 14*)
2 No (*pasa la 13 c*)

13 c. ¿Por qué no está satisfecho?

- 1 No le resolvieron el problema, no se realizó la gestión
2 Todavía está esperando la respuesta
3 No tenían la información
4 Le dieron un número inoperante
5 Otro motivo (especificar) _____
6 No recuerda, no sabe, no contesta

14. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de **información al consumidor (OMIC)**?

- 1 Sí (*pasa a 14a*)
2 No (*pasa a 15*)

- 14 a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?
- 1 Sí (*pasa a 14 b*)
2 No (*pasa a 15*)
- 14 b. ¿La gestión fue satisfactoria?
- 1 Sí (*pasar a la 15*)
2 No (*pasar a la 14 c*)
- 14 c) ¿Por qué no está satisfecho?
- 1 Información errónea o incompleta
2 No le resolvieron el problema
3 Otro motivo (*especificar*) _____
4 No recuerda, no sabe, no contesta
15. ¿Sabe Ud. que el 010 es el teléfono de **información tributaria**?
- 1 Sí (*pasa a 15a*)
2 No (*pasa a 16*)
- 15 a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?
- 1 Sí (*pasa a 15 b*)
2 No (*pasa a 16*)
- 15 b. ¿La información fue satisfactoria?
- 1 Sí (*pasa a la 16*)
2 No (*pasa la 15c*)
- 15 c) ¿Por qué no está satisfecho?
- 1 No le resolvieron el problema, no se realizó la gestión
2 Todavía está esperando la respuesta
3 No tenían la información
4 Le dieron un número inoperante
5 Otro motivo (*especificar*) _____
6 No sabe, no recuerda, no contesta

16. ¿Sabe Ud. que a través del Teléfono de Información 010 se pueden realizar **trámites de empadronamiento**?

- 1..... Sí (*pasa a 16 a*)
2..... No (*pasa a 17*)

16 a) ¿Ha realizado alguna vez trámites de empadronamiento a través del Teléfono 010?

- 1..... Sí (pasa a 16 b)
- 2..... No (pasa a 17)

16 b) ¿El resultado fue satisfactorio para Ud.?

- 1..... Sí (pasa a 17)
- 2..... No (pasa a 16 c)

16 c) ¿Por qué no?

- 1 Tardaron demasiado en enviarlo
- 2 Gestión incorrecta
- 3 No lo ha recibido en plazo
- 4 No sabe, no contesta, no recuerda

17. Dígame por favor qué otras gestiones municipales le gustaría poder realizar a través del 010 (RESPUESTA MÚLTIPLE):

- 1..... Formulación de reclamaciones y denuncias
- 2..... Gestiones de tasas y tributos municipales
- 3..... Información y tramitación de multas
- 4..... Cualquier gestión, todas las gestiones municipales
- 5..... Oposiciones y empleo
- 6..... Presentación de sugerencias y peticiones concretas
- 7..... Las relacionadas con el Padrón de Habitantes
- 8..... Información y gestiones sobre educación
- 9..... Reserva y venta de entradas para espectáculos
- 10..... Las relacionadas con la vivienda
- 11..... Solicitud de certificados y permisos
- 12..... Recibir información sobre el 010
- 13..... Gestiones de Medio Ambiente
- 14..... Renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos..)
- 15..... Las actuales pero más completas
- 16..... Trámites sobre actividades deportivas
- 17..... Mejorar el servicio (Ampliar horario, gratuidad, mas personal)
- 18..... Información sobre transportes y tráfico
- 19..... Otras gestiones (anotar) _____
- 20..... No sabe o no contesta
- 21..... Ninguna

18. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene un servicio de información al ciudadano en **INTERNET**?

- 1 Sí (pasa a 18a)
- 2 No (pasa a la 19)

- 18 a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?
1 Sí (*pasa a 18b*)
2 No (*pasa a la 19*)
- 18 b. ¿La consulta fue satisfactoria?
1 Sí (*pasa a 19*)
2 No (*pasa a 18c*)
- 18 c. ¿Por qué no?
1 Muy lento
2 Información escasa
3 Ampliar y mejorar las gestiones
4 No se encuentra la información
5 Otra respuesta (*especificar*) _____
6 No recuerda, no sabe, no contesta

19. ¿Sabe Ud. que el Ayuntamiento de Madrid tiene unas Oficinas de Atención al Ciudadano en la Juntas Municipales de Distrito?

- 1 Sí (*pasa a P.19 a*)
2 No (*pasa a la P.20*)

19 a. ¿Ha utilizado alguna vez este servicio?

- 1 Sí (*pasa a P.19 b*)
2 No (*pasa a P.20*)

19 b. ¿Cuántas veces en este año ha utilizado este servicio?

- 1 Una vez
2 Dos veces
3 Tres veces
4 Cuatro o más veces
5 No recuerda, no sabe, no contesta

19 c. ¿La atención fue satisfactoria?

- 1 Sí (*Pasa a P. 20*)
2 No (*Pasa P.19 d*)

19 d. ¿Por qué no?

- 1 Mala atención del personal
2 Información incompleta
3 No le solucionaron el problema
4 Mucho tiempo de espera
5 Información escasa
6 Todavía espera la respuesta
7 No tenían la información
8 Otro motivo (anotar)
9 No sabe, no recuerda, no contesta

20 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio telefónico del 010 ¿cuál es su grado de satisfacción? dígame si está vd. muy insatisfecho, algo insatisfecho, algo satisfecho o muy satisfecho con el servicio que le presta el servicio telefónico del 010

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Algo insatisfecho
- 3 Algo satisfecho
- 4 Muy satisfecho
- 5 Ns/Nc

Sólo si respondieron cods. 1 ó 2 en p.20

21 ¿por qué razón se encuentra insatisfecho con el servicio telefónico del 010?
(Espontánea)

22. ¿Recomendaría vd. el servicio telefónico 010 a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre teléfonos de información al ciudadano? **(Leer escala)**

- 1 Seguramente lo recomendaría
- 2 Probablemente lo recomendaría
- 3 Probablemente no lo recomendaría
- 4 Seguramente no lo recomendaría
- 5 Ns/Nc

23. Si tuviera que realizar alguna consulta similar a la/s que ha realizado ¿volvería a utilizar el servicio telefónico del 010? **(Leer escala)**

- 1 Seguramente continuaré llamando al 010
- 2 Probablemente continuaré llamando al 010
- 3 Probablemente no continuaré llamando al 010
- 4 Seguramente no continuaré llamando al 010
- 5 Ns/Nc

Sólo si respondieron cods. 3 ó 4 en p.23

24 ¿Por qué no volvería a utilizar este servicio telefónico para realizar una consulta?
(Espontánea)

25 a) Anotar Sexo: 1 Mujer
 2 Hombre

25 b) ¿Podría decirme su edad?: _____ años

Tramos edad:

- 1 Hasta 18 años
- 2 De 18 a 24 años
- 3 De 25 a 29 años
- 4 De 30 a 34 años
- 5 De 35 a 39 años
- 6 De 40 a 49 años
- 7 De 50 a 59 años
- 8 De 60 o más años

25 c) ¿Trabaja fuera de casa de forma remunerada?

- 1 Sí
- 2 No

25 d) ¿Desde qué distrito ha realizado la ultima llamada?

- 1. Centro
- 2. Arganzuela
- 3. Retiro
- 4. Salamanca
- 5. Chamartín
- 6. Tetuán
- 7. Chamberí
- 8. Fuencarral-El Pardo
- 9. Moncloa
- 10. Latina
- 11. Carabanchel
- 12. Usera
- 13. Puente Vallecas
- 14. Moratalaz
- 15. Ciudad Lineal
- 16. Hortaleza
- 17. Villaverde
- 18. Villa de Vallecas
- 19. Vicálvaro
- 20. San Blas
- 21. Barajas
- 22. Fuera de Madrid
- 23. No contesta

Hemos terminado la entrevista, muchas gracias por su colaboración.