

**CUESTIONARIO**

5259SZ01CU0101

SATISFACCIÓN 010 (ola 11)Fecha :

22/11/06

Técnico: SANDRA CABRERIZODepartamento :
(recibido/aceptado)Fdo: SCPFdo:

IPSOS

ESTUDIO N°

5259SZ01

5259SZ01CU0101

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 (Diciembre 2006)

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*)
- 8 No 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

P.10 a ¿Considera UD. que el tiempo empleado por el operador en atender su solicitud fue adecuado/suficiente?

- 1 Sí, fue adecuado/suficiente
- 2 No, fue Poco / insuficiente
- 3 No, fue Mucho demasiado

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
- 10Otro 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 Otro motivo (*especificar*) _____
- 5 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 Ninguna
- 6 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
- 8Otro 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. Fuera de la Comunidad de Madrid
24. No contesta

Hemos terminado la entrevista, muchas gracias por su colaboración.