

## CUESTIONARIO PERCEPCIÓN (SALIDA)

**-USUARIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE-**

Buenos días/tardes, mi nombre es ..... Estamos realizando una encuesta de satisfacción del usuario/a del servicio que presta las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid y nos gustaría contar con su opinión al respecto.

Sus respuestas recibirán un tratamiento meramente estadístico, garantizándose su anonimato y tratadas según la Ley del Secreto Estadístico. Además, sus datos están protegidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

¿Sería tan amable de colaborar con nosotros respondiendo a unas preguntas?

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**P.1. Para empezar dígame, por favor, según su opinión ¿qué aspectos debe reunir la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid para ofrecer un servicio satisfactorio o de calidad? (Respuesta espontánea y múltiple. Marcar máximo 3 respuestas).**

Buen trato, amabilidad y cortesía

Eficacia

Rapidez para ser atendido

Buena y suficiente información

Agilidad en trámites y gestiones

Buenas instalaciones (comodidad, limpieza...)

Preparación del personal

Otros

(especificar) \_\_\_\_\_

N.S./N.C.

**P.2. Ahora le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio que presta la Oficina de Atención Integral al Contribuyente. Indíqueme, por favor, qué puntuación le otorga a cada uno de ellos, según el servicio que ha recibido hoy en esta oficina, atendiendo a una escala de 0 a 10, en donde 0 significa que usted ha recibido un servicio muy deficiente y 10 excelente en ese aspecto. (Mostrar tarjeta 1)**

|  | <b>Escala<br/>0 a 10</b> | <b>Ns/Nc</b> |
|--|--------------------------|--------------|
| Accesibilidad a la oficina   |                          |              |
| Orden y limpieza de la oficina   |                          |              |
| Temperatura (frío, calor)  |                          |              |
| Señalización de los paneles informativos   |                          |              |
| Identificación del logotipo con la OAIC  |                          |              |
| Paneles decorativos de las paredes (paneles azules con agujeros)                               |                          |              |
| Horario de atención al público   |                          |              |
| Utilidad de la información recibida en el mostrador de información                             |                          |              |
| Tiempo de espera para ser atendido en la gestión realizada hoy                                 |                          |              |
| Confort de las instalaciones (cómoda, funcional y garantiza la intimidad)                      |                          |              |
| Tiempo empleado para resolver trámites u obtener información                                   |                          |              |
| Amabilidad y cortesía en el trato recibido   |                          |              |
| Explicaciones claras y sencillas por parte del personal que le atendió                         |                          |              |
| Preparación del personal para desempeñar su trabajo  |                          |              |
| Eficacia del personal que le atendió (resolución y/o disponibilidad a facilitar la resolución) |                          |              |

**P.2.1. En general, ¿Cómo está de satisfecho con el funcionamiento de esta oficina?**

|  | <b>Escala<br/>0 a 10</b> | <b>Ns/Nc</b> |
|--|--------------------------|--------------|
| Satisfacción general con el funcionamiento de esta oficina |                          |              |

**(Sólo para quienes no se encuentran satisfechos con el funcionamiento de la oficina. Valoración de 0-3 –inclusive- en P.2.1)**

**P.2.1.1. ¿Qué ha motivado que no se encuentre satisfecho con su funcionamiento?**

**(respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)**

1. El personal está mal preparado, informa mal
2. No soluciona el problema
3. No funcionan los ordenadores
4. Poca amabilidad y cortesía en el trato
5. Errores de la Administración
6. Mucho tiempo de espera
7. Muchos trámites
8. Otro motivo: (Especificar): \_\_\_\_\_

99. Ns/Nc

**P.2.2. ¿En una escala del 0 al 10, cómo valora la resolución de la gestión que ha venido a hacer hoy?**

|  | <b>Escala<br/>0 a 10</b> | <b>Ns/Nc</b> |
|--|--------------------------|--------------|
| Satisfacción con la resolución de la gestión |                          |              |

**P.2.2.1. ¿Se va usted con la gestión resuelta? ¿Ha podido solucionar lo que ha venido a hacer?**

1. Sí
  2. No. **(Pasar a P.2.2.2.)**
99. NS/NC

**(Sólo para quien no se va con la gestión resuelta. P. 2.2.1. = 2)**

**P.2.2.2. ¿Por qué motivo no lo ha podido solucionar? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)**

Exceso de público/mucha gente (decide volver en otro momento)  
Le falta documentación/papeles/impresos/fotocopias (al encuestado)

La documentación a entregar debe estar firmada o autorizada por un tercero

Es una tramitación/gestión larga en el tiempo (seguimiento)  
La tramitación es en otro organismo  
No funcionan los ordenadores  
Otros  
(especificar) \_\_\_\_\_  
N.S./N.C.



**P.3. ¿Ha venido Vd. a título individual para solucionar un asunto propio o de parte de una gestoría, asesoría, despacho profesional... a solucionar los tramites de otra persona?**

1. A título individual
2. De una gestoría, asesoría o despacho profesional

**P.4. ¿Con qué frecuencia visita esta oficina?**

1. Es la primera vez
2. Esporádicamente
3. Una vez a la semana
4. Varias veces la semana
5. Una vez al mes
6. Varias veces al mes
7. Una vez al año
8. Varias veces al año.

9. Ns/Nc

**P.5. ¿Es la primera vez que ha venido por motivo de esta gestión?**

1. Sí
2. No

99. Ns/Nc

**P.6. ¿Sabe usted cuál es el horario de atención al público de esta oficina? (RESPUESTA ESPONTÁNEA. Horario de L a J de 9 a 17 y V de 9 a 14)**

1. Cita sólo horario de mañana
2. Cita horario de mañana y de tarde en horario continuo
3. Cita horario de mañana y de tarde en horario discontinuo (partido)
4. Otros (especificar): \_\_\_\_\_

99. Ns/Nc

**P.7. ¿A través de qué medios se ha informado del horario de atención al público? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)**

- No se ha informado
- Es el horario de la Administración
- En la propia Agencia Tributaria Madrid
- En el teléfono 010

En la página web del Ayuntamiento/ Internet  
Notarías, gestorías, despachos profesionales  
Por terceras personas  
Otros (especificar) \_\_\_\_\_  
Ns/Nc

**P.8. ¿Y en este mismo sentido, ¿cómo se ha informado de la ubicación de esta oficina? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)**

No se ha informado  
En el Ayuntamiento de Madrid  
A través de otras Administraciones  
En el teléfono 010  
En la página web del Ayuntamiento/ Internet  
Notarías, gestorías, despachos profesionales  
Por terceras personas  
Otros (especificar) \_\_\_\_\_  
Ns/Nc

**P.9. Si hubiera podido realizar la gestión por teléfono, por correo o por Internet ¿cómo la habría llevado a cabo?**

1. Por teléfono, por correo o por Internet
2. En cualquier caso hubiera venido a la oficina

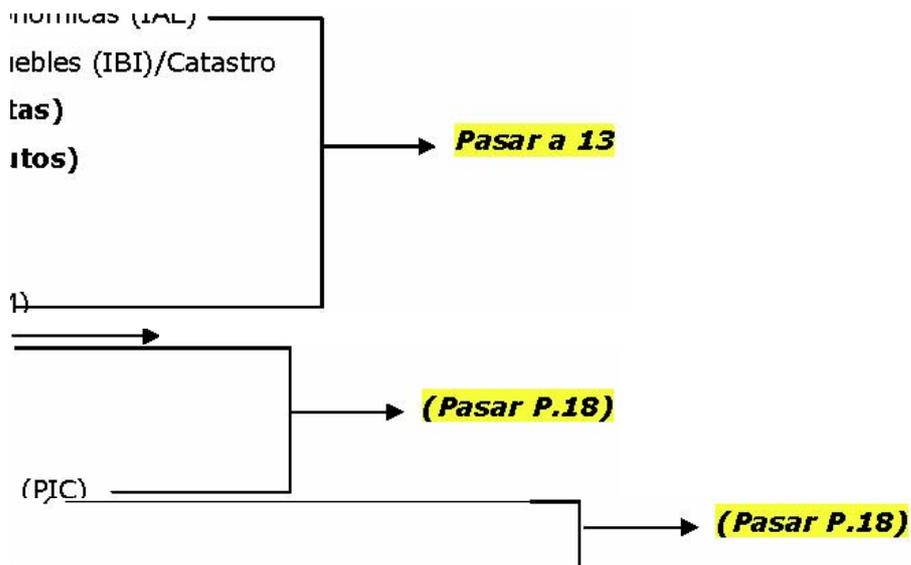
99. Ns/Nc

**P.10. ¿Sabe usted si la gestión que ha venido a realizar se podía haber hecho por teléfono, correo o Internet?**

1. Sí
2. No
3. No sé si se puede hacer esta gestión por teléfono, correo o Internet

**P.11. ¿Puede indicarme, por favor, qué tipo de gestión ha venido a realizar hoy a esta oficina? (Respuesta múltiple en caso de venir por más de un motivo)**

Información tributaria general  
Domiciliaciones  
Registro  
Punto de Información Catastral (PIC)  
Impuesto de Actividades Económicas (IAE)  
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)/Catastro  
Recaudación ejecutiva **(multas)**  
Recaudación ejecutiva **(tributos)**  
Plusvalía compra-venta  
Plusvalía herencias  
Impuesto de vehículos (IVTM)  
Tasa de residuos **(Pasar a P.12)**  
Otros (especificar): \_\_\_\_\_  
Ns/Nc



(Sólo para los que en P. 11 acuden por: TASA DE RESIDUOS)

**P.12. ¿Ha recibido Vd. en su domicilio una carta informativa en relación a la nueva tasa de gestión de residuos?**

1. Sí
2. No

(Pasar a P.13)

99. Ns/Nc

**P. 12.1. En relación al contenido de la carta recibida**

1. Cree que se entiende bien
2. Cree que hay que mejorarlo/cambiarlo

(Pasar a P.13)

99. Ns/Nc

**P. 12.2. ¿Qué aspecto del contenido habría que mejorar/cambiar?**

-----  
-----

(Pasar a P.13)

(Sólo para los que en P. 11 acuden por: IAE, IBI/CATASTRO;  
RECAUDACIÓN EJECUTIVA, PLUSVALÍAS, IMPUESTO DE VEHÍCULOS Y  
TASA DE RESIDUOS)

**P.13. Para determinadas gestiones, la Agencia Tributaria Madrid, ofrece el servicio de cita previa. ¿Conocía este servicio?**

1. Sí
2. No
99. Ns/Nc

(Pasar a P.14)

(Sólo para los que conocen el servicio de cita previa P. 13=1)

**P.14. ¿Puede decirme, por favor, a través de qué medios ha conocido este servicio? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)**

- Teléfono 010
- En la página web del Ayuntamiento/ Internet
- En el Ayuntamiento de Madrid
- Otras Administraciones
- Línea directa del Catastro (902 37 36 35)
- Notarías, gestorías, despachos profesionales
- En la propia oficina
- Por terceras personas
- Comunicaciones o escritos del Ayuntamiento
- Otros (especificar) \_\_\_\_\_
- Ns/Nc

→

→

→

→

**(Pasar P.18)**

**P.15. ¿Ha utilizado alguna vez el servicio de cita previa?**

- 1. Sí **(Pasar a P.16)**
- 2. No
- 99. Ns/Nc

**(Sólo para los que han utilizado alguna vez el servicio de cita previa P. 15=1)**

**P.16. ¿Cómo ha concertado usted la/ cita/s? (respuesta múltiple y espontánea, si no sugerir con rotación en la lectura. Marcar máximo 3 respuestas)**

- A través del teléfono 010
- A través del teléfono Línea directa del Catastro (902 37 36 35)
- A través de Internet
- En persona, en alguna oficina de atención municipal
- Ns/Nc

**P.17. ¿Y qué valoración le merece este servicio en la misma escala de 0 a 10? En donde 0 significa que es un servicio muy deficiente y 10 excelente?**

|   | <b>Escala<br/>0 a 10</b> | <b>Ns/Nc</b> |
|---|--------------------------|--------------|
| Satisfacción general con el servicio de cita previa |                          |              |

**A TODOS**

**P.18. ¿En que medida recomendaría usted los servicios que ofrece la Oficina de Atención Integral al Contribuyente?**

- 1. Lo recomendaría con toda seguridad
- 2. No tendría problema en recomendarlo
- 3. No lo recomendaría especialmente
- 4. Desaconsejaría utilizar su servicio

99. Ns/Nc

**Sexo**

1. Hombre
2. Mujer

**DATOS DE CLASIFICACIÓN****Edad**

1. 18-29 años
2. 30-44 años
3. 45-64 años
4. 65 y más años
5. Ns/Nc

**Es Vd:**

1. Español
2. Otra nacionalidad (especificar)-----

**Su nivel de estudios terminados es:**

1. Sin estudios y primarios
2. EGB, Bachiller Elemental, ESO y F.P.1
3. BUP, Bachiller Superior , Bachillerato y F.P.2
4. Estudios Superiores (diplomados, licenciados)
9. Ns/Nc

**Por último, podría decirme en qué situación se encuentra actualmente**

1. Trabajando
2. Parado
3. Estudiante
4. Ama de casa
5. Jubilado
6. Otra situación

99. Ns/Nc

**Oficina**

1. Alcalá
2. Sanchinarro

3. Sacramento

**ESTO HA SIDO TODO, GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Día de la entrevista** \_\_\_\_\_

**Hora** \_\_\_\_\_