

Encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio de peticiones de servicio de los Agentes de Movilidad (“Códigos azules”).

Cuestionario

Número: 01/2013/V4

Presentación del entrevistador/a

Buenos días/buenas tardes, le llamo del Ayuntamiento de Madrid, del servicio de agentes de movilidad, en relación a una petición que usted realizó ayer (o la referencia temporal adecuada; leer el texto del requerimiento y todo lo que pueda poner al encuestado en antecedentes)...Le agradecería que me respondiera a unas breves preguntas sobre el servicio que le han prestado. Su opinión es muy importante para mejorar el servicio, sólo le va a llevar 1 minuto. Toda la información que nos facilite está sujeta a la Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y será tratada con fines estadísticos de manera global.

Pregunta 0: ¿Desea usted colaborar?

SI → Pasar a la pregunta 1

NO → Pasar a la siguiente persona de la lista de la muestra.

Pregunta 1: Por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción con el tiempo que ha tardado el agente de movilidad en llegar al lugar de la incidencia, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Satisfacción con el tiempo en llegar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Pregunta 2: A continuación le voy a preguntar sobre la incidencia por la que usted avisó.

Dígame si... Respuesta única

Se resolvió antes de que el agente de movilidad llegara	1
La resolvió el agente	2
No se resolvió	3
No sabe/No contesta (no leer, anotar sólo en el caso de que el informante lo diga)	9

Pregunta 3: ¿Tuvo usted algún trato (personal, telefónico...) con el agente de movilidad?

Respuesta única

Sí	1	
No	2	Pasar a la pregunta 5

(Sólo a los que han respondido SI en la pregunta 3)

Pregunta 4. Valore, también de 0 a 10, el trato del agente que le ha atendido en el lugar de la incidencia, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Trato del agente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

(A todos)

Pregunta 5. Finalmente, valore su satisfacción en conjunto con el servicio prestado, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

El teléfono desde el que le estamos llamando está habilitado sólo para realizar la encuesta. Por favor, si necesita comunicar una incidencia o dar un nuevo aviso, deberá llamar al teléfono 092.

Muchas gracias por su colaboración, ya hemos terminado.