



**Encuesta de satisfacción de usuarios/usuarias
Departamento de control de plagas.**

Numero Encuestador/ Encuestadora _____

Vector:

Cucaracha negra

Cucaracha americana

Rata

Buenos días/tardes. Le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid me llamo _____ .
¿Podría hablar por favor con _____ ?

Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio Municipal que trata el control de plagas. ¿Le importaría contestar a unas preguntas? Serán sólo 5 minutos (Le recordamos que estos datos están sujetos a la ley de protección de datos (fines estadísticos). Por razones de control de calidad, esta llamada puede ser grabada.

Pregunta 1. En primer lugar ¿Nos podría decir cuál es su sexo?

Hombre

Mujer

Prefiero no contestar

Pregunta 2. ¿Y el distrito en el que vive?

- 1 Centro
- 2 Arganzuela
- 3 Retiro
- 4 Salamanca
- 5 Chamartín
- 6 Tetuán
- 7 Chamberí
- 8 Fuencarral- El Pardo
- 9 Moncloa-Aravaca
- 10 Latina
- 11 Carabanchel
- 12 Usera
- 13 Puente de Vallecas
- 14 Moratalaz
- 15 Ciudad Lineal
- 16 Hortaleza
- 17 Villaverde



- 18 Villa de Vallecas
- 19 Vicálvaro
- 20 San Blas- Canillejas
- 21 Barajas

Pregunta 3. ¿Sabe en qué barrio?

.....

Pregunta 4. ¿Por qué vía ha dado el aviso al Servicio de Control de Plagas del Ayuntamiento?

- Internet/Página Web
- 010
- Teléfono
- Correo electrónico
- Otros

Pregunta 4.1 Si ha contestado otros especifique cual

.....

AHORA VAMOS A PEDIRLE QUE VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE DISTINTOS ASPECTOS DE ESTE SERVICIO CON UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ENTENDIENDO QUE 0 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO.

Pregunta 5. Valore su satisfacción con el canal empleado para realizar el aviso. Valoración de 0 a 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pregunta 6. ¿Contactó con usted el técnico que hizo el tratamiento?

- SI NO No sabe No contesta

Pregunta 7. Valore el trato dispensado por el técnico. Valoración de 0 a 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pregunta 8. ¿Posteriormente ha recibido contestación o informe de nuestro servicio?

- SI NO No sabe No contesta



Pregunta 9. Solo contestar si recibió informe. Valore su satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibir el informe. Valoración de 0 a 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pregunta 10. ¿Se ha solucionado el problema por el que usted dio el aviso?

SI NO No sabe No contesta

Pregunta 11. En caso de contestar que "No se ha solucionado", especificar el motivo (texto libre)

.....

.....

.....

Pregunta 12. Valore el grado de satisfacción global con la atención recibida en su conjunto. Valoración de 0 a 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pregunta 13. Valore en qué medida recomendaría la utilización de este servicio a algún familiar, amigo o conocido Valoración de 0 a 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pregunta 14. Y, por último, ¿quisiera añadir algo para mejorar nuestros servicios?

.....

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias por su colaboración, le deseamos que tenga un buen día.