



**Encuesta de satisfacción de usuarios/usuarios  
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.**

<b>Pregunta 5.</b> 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

<b>Pregunta 7.</b> 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.