

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS DEL SERVICIO.
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES**

CÓDIGO/REFERENCIA DEL ENCUESTADO: _____

CÓDIGO ENCUESTADOR: _____

Buenos días/tardes. Le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid. Me llamo -----
-----¿Podría hablar por favor con D/D^a -----?

Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio municipal que trata los avisos de control de plagas (ratas/cucarachas) en vía pública. ¿Le importaría contestar a unas preguntas?, serán solo 5 minutos.

Le recordamos que estos datos están sujetos a la Ley de Protección de Datos y que por fines estadísticos y de control de calidad, esta conversación puede ser grabada.

Usted dio un aviso por plagas en este año, vamos a pedirle que por favor valore el grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio que le rogamos valore en una escala del 0 al 10, correspondiendo el 0 a “totalmente insatisfecho” y el 10 a “totalmente satisfecho”.

PREGUNTA 1:

Valore su satisfacción con el canal o medio empleado para realizar el aviso. Valoración de 0-10:

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

PREGUNTA 2:

El aviso fue atendido por un técnico, ¿Contactó con Vd. el técnico?

| | | | | | | | |
|----|--------------------------|----|--------------------------|---------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| sí | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | NO SABE | <input type="checkbox"/> | NO CONTESTA | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|---------|--------------------------|-------------|--------------------------|

PREGUNTA 3:

Valore el trato dispensado por el técnico (0-10)

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

PREGUNTA 4:

¿Posteriormente ha recibido contestación o informe de nuestro servicio?

| | | | | | | | |
|----|--------------------------|----|--------------------------|---------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| sí | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | NO SABE | <input type="checkbox"/> | NO CONTESTA | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|---------|--------------------------|-------------|--------------------------|

PREGUNTA 5:

(Solo preguntar si ha recibido el informe) Valore su satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibir el informe (0-10)

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

PREGUNTA 6:

¿Se ha solucionado el problema por el cuál Vd. dio el aviso?

| | | | | | | | |
|----|--------------------------|----|--------------------------|---------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| sí | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> | NO SABE | <input type="checkbox"/> | NO CONTESTA | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|---------|--------------------------|-------------|--------------------------|

PREGUNTA 7:

[En caso de haber contestado "NO SE HA SOLUCIONADO"] ¿Puede especificar el motivo de que no se haya solucionado? [TEXTO LIBRE]

PREGUNTA 8:

Valore el grado de satisfacción GLOBAL con la atención recibida en su conjunto (0-10)

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

PREGUNTA 8.1:

(En caso de que la valoración sea menor o igual a tres)

¿Puede especificar la causa? [TEXTO LIBRE]

PREGUNTA 9:

Valore en qué medida recomendaría la utilización de este servicio a algún familiar, amigo o conocido (0-10)

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

PREGUNTA 10:

De los aspectos valorados, ¿Cuál de ellos es el que más le interesa?

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Vía para dar el aviso |
| <input type="checkbox"/> | El trato recibido por el técnico |
| <input type="checkbox"/> | El tiempo de respuesta (informe) |
| <input type="checkbox"/> | La claridad de los informes |
| <input type="checkbox"/> | La información expuesta en la página web |

PREGUNTA 11:

Para finalizar, ¿Quisiera añadir algo más para mejorar nuestro servicio? [TEXTO LIBRE]

Muchas gracias por su colaboración