

**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<sup>a</sup> -----?

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**