



**Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario**  
**Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias**

Sexo H 1                      M 2

P<sub>1</sub> Tipo de aviso:    con tasa 1                      sin tasa 2

P<sub>2</sub> Lugar de la toma de muestras:

Vivienda 1                      Organismo Público 2                      Establecimiento 3

Buenos días, mi nombre es...    ¿Podría hablar con.....?

le llamo del Ayuntamiento de Madrid, del Departamento de Toma de muestras de aguas de grifo. Estamos realizando una encuesta de satisfacción sobre la calidad de los avisos recibidos. ¿Le importaría contestar unas preguntas? no serán más de 4 minutos. La encuesta es anónima y sus datos están protegidos por la Ley de Protección de Datos. Nuestro objetivo es mejorar. Empezamos.

P<sub>3</sub>. ¿Cómo ha conocido el servicio?

- Organismo municipal visita programada 1
- Juntas Municipales de Distrito 2
- Internet (página web) 3
- Administrador de fincas 4
- Por el 010/012 5
- Otras personas 6
- No sabe 7
- No contesta 8
- Otros 9

P<sub>3.1</sub> Especificar... \_\_\_\_\_

P<sub>4</sub>. ¿Cuántas veces ha utilizado este Servicio Municipal?

Es la primera vez 1    Número de veces 2

P<sub>5</sub>. ¿Cómo considera los servicios prestados por este departamento en relación con años anteriores?

Mejor 1    Igual 2    Peor 3    No sabe 4    No contesta 5

P<sub>6</sub>. ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este departamento para subsanar el problema?

SI 1    NO 2                      No sabe 3                      No contesta 4

¿Me podría decir por qué? \_\_\_\_\_



Ahora le vamos a pedir que valore su grado de satisfacción sobre distintos aspectos del servicio prestado por este departamento.

Utilizaremos una escala de 0 al 10, el 0 es totalmente insatisfecho/a y el 10 totalmente satisfecho/a.

Totalmente  
Insatisfecho/a

Totalmente  
Satisfecho/a

Valore	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>7</sub> . Valore el trato telefónico recibido a lo largo del proceso											
P <sub>8</sub> . Valore el tiempo de espera entre el aviso y la inspección											
P <sub>9</sub> . Valore el tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe											
P <sub>10</sub> . Valore el contenido del informe emitido al terminar el proceso											
P <sub>11</sub> . Valore el trato de los inspectores/as en el momento de su actuación											
P <sub>12</sub> .* Valore el precio de la tasa											
P <sub>13</sub> . Valore, en qué medida, se ha cumplido lo que esperaba de este servicio											
P <sub>14</sub> . Valore la actuación global del Departamento											

\* Se preguntará en los casos que corresponda pagar la tasa

P<sub>15</sub> Desde su experiencia, ¿en qué grado recomendaría este servicio a personas conocidas?  
puntúe del 0 al 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P<sub>16</sub>. Por favor, ¿Díganos a que Organismo Público pertenece este Servicio?

- Comunidad de Madrid 1
- Ayuntamiento de Madrid 2
- No sabe 3
- Otros 4
- Especificar -----

P<sub>17</sub> Quiere aportar alguna idea para mejorar el servicio \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración**



Madrid Salud  
Organización acreditada  
con el nivel de excelencia  
en gestión CAF +500 puntos