

Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario

Encuesta de Satisfacción de los usuarios particulares

Datos del solicitante de la toma de muestras (CON TASA)

Apellidos: _____

Nombre: _____

Lugar de la toma de muestras: Vivienda Organismo Público Establecimiento

Dirección: _____

Teléfonos: _____

Código postal: _____

Fecha solicitud toma de muestras: _____

Fecha de solicitud de muestras en el domicilio: _____

Fecha de la carta de contestación de resultados: _____

Datos para el Departamento

Nº de expediente _____

Los resultados fueron conformes SI 1 NO 2 Parámetros afectados _____

P1. Motivo o motivos de su llamada _____

1ª Llamada. Día
2ª Llamada. Día
3ª Llamada. Día
4ª Llamada. Día

Buenos días, mi nombre es. ¿Podría hablar con? le llamo del Ayuntamiento de Madrid, del Departamento de Evaluación y Calidad. Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Departamento de Inspección Central ¿Le importaría contestar unas preguntas? no serán más de 4 minutos. La encuesta es anónima y confidencial y sus datos están protegidos conforme a la regulación establecida en la Ley de Protección de Datos. Nuestro objetivo es mejorar. Empezamos.

P2. ¿Cómo ha conocido la existencia de este Servicio Municipal? (Posibilidad de respuesta múltiple)

- Carteles y folletos informativos 1
- Juntas Municipales de Distrito 2
- Internet (página web) 3
- Administrador de fincas 4
- Canal de Isabel II 5
- Por el 010/012 6
- Otras personas 7
- No sabe 8
- No contesta 9
- Otros 10 Especificar.....

P3. ¿Cuántas veces ha utilizado este Servicio Municipal?

Es la primera vez Número de veces

(La siguiente pregunta, sólo se hará a aquellas personas que han utilizado el servicio más de una vez)

P4. ¿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

P5. ¿El servicio prestado por este Departamento se corresponde con lo que esperaba?

SI 1 NO 2 No sabe 3 No contesta 4

Especificar ¿Por qué?

P6. ¿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

Especificar ¿Por qué?

P7. ¿Recomendaría los servicios que presta el Departamento a otras personas o conocidos?

SI 1 NO 2 No sabe 3 No contesta 4

Especificar ¿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, donde el 0 es totalmente insatisfecho y el 10 totalmente satisfecho.

Valore	Totalmente Insatisfecho					Totalmente Satisfecho					
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P8. La información recibida por teléfono.											
P9. El trato telefónico recibido a lo largo del proceso.											
P10. El tiempo de espera entre la petición de control de agua y la inspección.											
P11. El tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe.											
P12. La utilidad del contenido de la información recibida.											
P13. La claridad y comprensión de la carta emitida por el Departamento al terminar el proceso.											
P14. El trato de los inspectores en el momento de su actuación.											
P15. La competencia/ profesionalidad de los técnicos demostrada en el proceso.											
P16. El precio de la tasa respecto al servicio recibido											
P17. La valoración global de la actuación del Departamento											

Y para finalizar

P18. Por favor, ¿Díganos a que Organismo Público pertenece este Servicio?

Comunidad de Madrid 1
 Ayuntamiento de Madrid 2
 Otros 3 Especificar -----

P19. Observaciones _____

Muchas gracias por su colaboración