

**Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario**  
**Encuesta de Satisfacción de los usuarios/as**

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 Inspección Central. Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios/as sobre los avisos recibidos relacionados con el agua de consumo. ¿Le importaría contestar unas preguntas? no serán más de 4 minutos. La encuesta es anónima y sus datos están protegidos conforme a la regulación establecida en 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

← 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, 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> Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración