

Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario
Encuesta de Satisfacción de los usuarios/asSexo H 1 M 2P₁ Tipo de aviso: con tasa 1 sin tasa 2P₂ 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.

P₃. ¿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_{3.1} Especificar...P₄. ¿Cuántas veces ha utilizado este Servicio Municipal?Es la primera vez 1 Número de veces 2P₅. ¿Cómo considera los servicios prestados por este departamento en relación con años anteriores?Mejor 1 Igual 2 Peor 3 No sabe 4 No contesta 5P₆. ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este departamento para subsanar el problema?SI 1 NO 2 No sabe 3 No contesta 4Especificar ¿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 ₇ . Valore el trato telefónico recibido a lo largo del proceso											
P ₈ Valore el tiempo de espera entre el aviso y la inspección											
P ₉ . Valore el tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe											
P ₁₀ . Valore el contenido del informe emitido al terminar el proceso											
P ₁₁ . Valore el trato de los inspectores/as en el momento de su actuación											
P ₁₂ .* Valore el precio de la tasa											
P ₁₃ . Valore, en qué medida, se ha cumplido lo que esperaba de este servicio											
P ₁₄ . Valore la actuación global del Departamento											

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

P₁₅ 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"/>										

P₁₆. Por favor, ¿Díganos a que Organismo Público pertenece este Servicio?

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

Especificar -----

P₁₇ Observaciones _____

Muchas gracias por su colaboración