

**UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE VECTORES Y PLAGAS EN LA CIUDAD DE MADRID  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

N.º cuestionario:.....

Fecha realización de la encuesta. \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_

N.º ENCUESTADOR/A:  TURNO: Mañana 1 Tarde 2

Vector: Cucaracha negra  cucaracha americana  Rata

Buenos días/tardes. Le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid, me llamo \_\_\_\_\_. ¿Podría hablar por favor con \_\_\_\_\_?

Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio Municipal que trata el control de plagas. ¿Le importaría contestar a unas preguntas? Serán sólo 5'. [Le recordamos que estos datos están sujetos a la ley de protección de datos (fines estadísticos)].

**P1. ¿Dónde ha visto rata/cucaracha?**

Dentro de su propiedad, incluido su jardín 1

En la vía pública 2

**P1.2** Contenedor basuras 1 Alcantarillado 2 Parque 3 Solar 4. Otros 5 Especificar

.....

**P2. ¿Cómo ha conocido la existencia del Servicio de Control de Plagas del Ayuntamiento?**

- Internet/Página Web  1
- 010  2
- Por otras personas  3
- Teléfono UTC  4
- Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)  5

*AHORA VAMOS A PEDIRLE QUE VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE DISTINTOS ASPECTOS DE ESTE SERVICIO CON UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ENTENDIENDO QUE 0 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO.*

<b>Satisfacción sobre el proceso de poner el aviso</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>P3.</b> Valore su satisfacción con el canal empleado para realizar el aviso.	<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"/>
<b>P4.</b> Valore el trato recibido cuando realizó el aviso.	<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"/>
<b>P5.</b> Valore la claridad y comprensión de la información recibida al realizar el aviso.	<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"/>
<b>P6.</b> ¿Vio Vd. a la persona que hizo el tratamiento?	SI 1		NO 2			NS 3			NC 4		
<b>Satisfacción sobre la atención recibida en la actuación de la UTCV (solo preguntar a los que han contactado con el técnico)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>P7.</b> Valore el trato dispensado por el técnico.	<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"/>
<b>P8.</b> Valore la claridad y comprensión de la información proporcionada por el técnico.	<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"/>
<b>P9.</b> ¿Posteriormente al aviso ha recibido Vd. contestación /informe de nuestro servicio?	SI <input type="checkbox"/> 1		NO <input type="checkbox"/> 2			NS <input type="checkbox"/> 3			NC <input type="checkbox"/> 4		



**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN,  
LE DESEAMOS QUE TENGA UN BUEN DÍA**