

Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario

Encuesta de Satisfacción de los usuarios

P1 Tipo de aviso: con tasa 1 sin tasa 2

P2 Lugar de la toma de muestras: Vivienda1 Organismo Público2 Establecimiento3

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 Inspección Central. Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios 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 ¿(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.....

P4. ¿Cuántas veces ha utilizado este Servicio Municipal?

Es la primera vez 1 Número de veces

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

P5. ¿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

P6. ¿El servicio prestado por este Departamento se corresponde con lo que esperaba?

SI 1 NO 2 No sabe 4 No contesta 5

Especificar ¿Por qué?

P7. ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este departamento para subsanar el problema?

SI 1 NO 2 No sabe 4 No contesta 5

Especificar ¿Por qué?

P8. ¿Recomendaría los servicios que presta el Departamento a otras personas o conocidos?

SI 1 NO 2 No sabe 4 No contesta 5

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 y el 10 totalmente satisfecho.

Valore	Totalmente Insatisfecho					Totalmente Satisfecho					
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₉ . Valore el trato telefónico recibido a lo largo del proceso											
P ₁₀ . Valore el tiempo de espera entre la petición de control de agua y la inspección											
P ₁₁ . Valore el tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe											
P ₁₂ . Valore la utilidad del contenido de la información recibida											
P ₁₃ . Valore la claridad y comprensión de la carta emitida por el Departamento al terminar el proceso											
P ₁₄ . Valore el trato de los inspectores en el momento de su actuación											
P ₁₅ . Valore la competencia/profesionalidad de los técnicos demostrada en el proceso											
P ₁₆ . * Valore el precio de la tasa											
P ₁₇ . Valore la actuación global del Departamento											

* Se preguntará en los casos que corresponda pagar la tasa

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