

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL

Nº ENCUESTADOR/A: TURNO M 1 T 2 FECHA:.....

Buenos días, mi nombre es.....le llamo del Ayuntamiento de Madrid, de la Unidad Técnica de Calidad de Madrid Salud.

¿Puedo hablar con.....

Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (antigua perrera), ¿Le importaría contestar unas preguntas?, no serán más de 3 minutos.

El Departamento de Evaluación y Calidad le garantiza que las respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA y CONFIDENCIAL, conforme a la Ley Orgánica 5/192, de 29 de octubre de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos [LORTAD]. Los datos son ANÓNIMOS. Se quieren detectar ÁREAS DE MEJORA. Empezamos.

¿Qué vía utilizó para informarse antes de ir al Centro de Protección Animal

Por favor valore de 0 (Totalmente insatisfecho/a) a 10 (Totalmente satisfecho/a

El canal empleado y la información recibida?

VALORE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₁ . Telf. 010.	<input type="checkbox"/>										
P ₂ . Internet (web)	<input type="checkbox"/>										
P ₃ . Telf. CPA	<input type="checkbox"/>										

P₄. Otros:

- Por otras personas 1
- Por la Policía 2
- Ya lo conocía 3
- Por cercanía 4
- Por un veterinario/a 5

Por favor, a continuación le vamos a pedir que nos diga su grado de satisfacción sobre distintos aspectos del Servicio que presta el Centro de Protección Animal. **Vamos a utilizar una escala del 0 al 10.**

(0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho)

VALORE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₅ . El horario de atención.	<input type="checkbox"/>										
P ₆ . El trato recibido por los trabajadores.	<input type="checkbox"/>										
P ₇ . La Limpieza y conservación de las instalaciones.	<input type="checkbox"/>										
P* ₈ . La atención recibida durante el proceso de adopción.	<input type="checkbox"/>										
P* ₉ . La información recibida relativa a pautas que habrá que seguir en relación con el animal adoptado.	<input type="checkbox"/>										
P* ₁₀ . Valore el cuestionario previo a la adopción.	<input type="checkbox"/>										
P ₁₁ . Valore el cumplimiento de sus expectativas durante el proceso.	<input type="checkbox"/>										
P ₁₂ . Valore la satisfacción global con el servicio.	<input type="checkbox"/>										

*Se le preguntará solo a las personas que van a adoptar un animal

P₁₃. ¿Recomendaría a un familiar o conocido adoptar en el Centro de Protección Animal?

SI 1

NO 2

P₁₄. Si ha respondido NO ¿Podría decir el motivo?

.....

P₁₅. ¿Quiere hacer alguna sugerencia para mejorar el servicio que ha recibido?

.....

Muchas Gracias por su colaboración