

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

Nº de cuestionario nº de llamadas (a la cuarta el cuestionario pasa a ser ilocalizable) que aparezca el número de llamada realizada.

Observaciones (campo abierto, texto libre).

Fecha (la fecha cuando se realice la encuesta)

Forma de realizar SyR: PRESENCIAL <input checked="" type="checkbox"/>	X
NO PRESENCIAL Internet <input type="checkbox"/>	1
010 <input type="checkbox"/>	2

P₁ SUGERENCIA 1 RECLAMACIÓN 2 PET. INFORMACIÓN 3

P₂ MOTIVO.....

Buenos días/tardes. Le llamo del Ayuntamiento de Madrid, mi nombre es _____ ¿podría hablar por favor con _____?
 Estamos realizando un seguimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud en relación a la Sugerencia ó Reclamación que presentó en....., ¿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).

P₃ ¿Le proporcionaron el impreso cuando lo solicitó? SI 1 NO 2 NS/NC 99

P₄ ¿Necesitó ayuda para rellenar el impreso y la recibió? SI 1 NO 2 NS/NC 99

AHORA VAMOS A PLANTEARLE UNA SERIE DE PREGUNTAS,

CON UNA ESCALA DEL 1 AL 10, ENTENDIENDO QUE
1 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₅ Valore el acceso a Internet o 010 para realizar la solicitud y/o reclamación	<input type="checkbox"/>									

P₆ ¿Le ha resultado claro y comprensible? SI 1 NO 2 NS/NC 99

P ₇ Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción	<input type="checkbox"/>									
P ₈ La claridad y comprensión de la información recibida en recepción	<input type="checkbox"/>									
P ₉ Valore si el personal que le ha atendido cuenta con la suficiente información para atenderle	<input type="checkbox"/>									

P₁₀ ¿ Ha recibido Vd. respuesta? SI 1 NO 2 (Pasa a la P13) NS/NC 99

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₁₁ Valore el tiempo que ha tardado en recibir la respuesta	<input type="checkbox"/>									
P ₁₂ Valore si la contestación recibida ha sido personalizada	<input type="checkbox"/>									
P ₁₃ . Valore el grado de satisfacción en su conjunto	<input type="checkbox"/>									

P₁₄ ¿ Recomendaría la utilización de esta Oficina de Atención al Ciudadano a algún familiar o conocido?

Si 1

No 2

NS/NC 99

P₁₅ SI VD. PUDIERA, ¿EN QUÉ MEJORARÍA NUESTRO FUNCIONAMIENTO?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Para finalizar le recordamos que la Oficina de Atención al ciudadano de Madrid Salud se encuentra en la calle Juan Esplandiú 11- Bajo y que funciona como Ventanilla Única pudiendo tramitar cualquier reclamación o instancia dirigida a la Comunidad de Madrid o Administración General del Estado

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