

**Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario**

**Encuesta de Satisfacción de los usuarios particulares**

**Datos del solicitante de la toma de muestras (CON TASA)**

Apellidos: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Lugar de la toma de muestras: Vivienda  Organismo Público  Establecimiento

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_

Código postal: \_\_\_\_\_

Fecha solicitud toma de muestras: \_\_\_\_\_

Fecha de solicitud de muestras en el domicilio: \_\_\_\_\_

Fecha de la carta de contestación de resultados: \_\_\_\_\_

**Datos para el Departamento**

Nº de expediente \_\_\_\_\_

Los resultados fueron conformes SI 1 NO 2 Parámetros afectados \_\_\_\_\_

P<sub>1</sub>. Motivo o motivos de su llamada \_\_\_\_\_

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 Evaluación y Calidad. Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Departamento de Inspección Central ¿Le importaría contestar unas preguntas? no serán más de 4 minutos. La encuesta es anónima y confidencial y sus datos están protegidos conforme a la regulación establecida en la Ley de Protección de Datos. Nuestro objetivo es mejorar. Empezamos.

P<sub>2</sub>. ¿Cómo ha conocido la existencia de este Servicio Municipal? (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.....

P<sub>3</sub>. ¿Cuántas veces ha utilizado este Servicio Municipal?

Es la primera vez  Número de veces

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

P<sub>4</sub>. ¿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

P<sub>5</sub>. ¿El servicio prestado por este Departamento se corresponde con lo que esperaba?

SI 1 NO 2 No sabe 3 No contesta 4

Especificar ¿Por qué? .....

P<sub>6</sub>. ¿Ha puesto en marcha las medidas que le propuso este Departamento para subsanar el problema?

SI 1 NO 2 No sabe 3 No contesta 4

Especificar ¿Por qué? .....

P<sub>7</sub>. ¿Recomendaría los servicios que presta el Departamento a otras personas o conocidos?

SI 1 NO 2 No sabe 3 No contesta 4

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, donde 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 <sub>8</sub> . La información recibida por teléfono.											
P <sub>9</sub> . El trato telefónico recibido a lo largo del proceso.											
P <sub>10</sub> . El tiempo de espera entre la petición de control de agua y la inspección.											
P <sub>11</sub> . El tiempo de espera entre la inspección y la entrega del informe.											
P <sub>12</sub> . La utilidad del contenido de la información recibida.											
P <sub>13</sub> . La claridad y comprensión de la carta emitida por el Departamento al terminar el proceso.											
P <sub>14</sub> . El trato de los inspectores en el momento de su actuación.											
P <sub>15</sub> . La competencia/ profesionalidad de los técnicos demostrada en el proceso.											
P <sub>16</sub> . El precio de la tasa respecto al servicio recibido											
P <sub>17</sub> . La valoración global de la actuación del Departamento											

Y para finalizar

P<sub>18</sub>. Por favor, ¿Díganos a que Organismo Público pertenece este Servicio?

Comunidad de Madrid 1  
 Ayuntamiento de Madrid 2  
 Otros 3 Especificar .....

P<sub>19</sub>. Observaciones \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración**