

CUESTIONARIO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRESENCIAL

En el caso de hacerla por Internet o por el 010 se activaría la opción que aparece mas clara, pero los ítems son los mismos

Cuestionario Nº de llamadas FECHA

Forma de realizar SyR

Vías Madrid Salud

Tipo de Trámite

Motivo

Dependencia

Situación Observaciones

Buenos/as días/tardes. Le llamo del Ayuntamiento de Madrid, mi nombre es _____ ¿podría hablar con _____?. Estamos realizando un seguimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud en relación a la sugerencia o reclamación que presento en, ¿le importaría contestar a unas preguntas?. Serán sólo 5'

Le recordamos que esta información está sujeta a la Ley de Protección de Datos (fines estadísticos)

¿Le proporcionarón el impreso cuando lo solicitó?

¿Recibió ayuda para rellenar el impreso (en caso de necesitarlo)?

AHORA VAMOS A PLANTEARLE UNA SERIE DE PREGUNTAS,
CON UNA ESCALA DE 1 A 10, ENTENDIENDO QUE 1 ES
TOTALMENTE INSATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO

Valore el acceso a Internet/010 para realizar la solicitud y/o reclamación

¿Le ha resultado claro y comprensible?

Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción

Valore la claridad y comprensión de la información recibida en recepción

Valore si el personal que le ha atendido cuenta con suficiente información para atenderle

¿Ha recibido usted respuesta?

Valore el tiempo que ha tardado en recibir la respuesta

Valore si la contestación recibida ha sido personalizada

Valore el grado de satisfacción en su conjunto

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

Si Ud. 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 también cualquier reclamación o instancia dirigida a la Comunidad de Madrid o a la Administración General del Estado.

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