

## Cuestionario

Fecha

Nº llamadas

FECHA

Forma de realizar SyR

**P1.** Tipo de Trámite:

**P2.** Motivo:

Dependencia:

Situación:

Observaciones:

Buenos 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 presentó en.....¿le importaría contestar a unas preguntas? Serán sólo 5 minutos.

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

**P3.** ¿Le proporcionaron el impreso cuando lo solicitó?

Necesita ayuda para rellenar el impreso:

**Ahora vamos a plantearle una serie de preguntas, con una escala de 0 a 10, entendiendo que 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho**

**P5.** Valore la asistencia recibida para rellenarlo

**P6.** Valore claridad y comprensión de impreso

**P7.** Valore el acceso a internet para realizar la solicitud y/o reclamación

**P8.** Valore la amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción

**P9.** Valore la claridad y comprensión de la información recibida en recepción

**P10.** Valore la claridad y comprensión del formulario en Internet

**P11.** ¿Ha recibido usted respuesta?

**P12.** Valore la contestación recibida

**P13.** Valore el grado de satisfacción en su conjunto con la OAC

**P.14** ¿Recomendaría la utilización de esta Oficina de Atención al Ciudadano o a algún conocido?

**P. 15.** Si Ud. Pudiera ¿en qué mejoraría el funcionamiento de la OAC?

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.**