

**UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE VECTORES Y PLAGAS EN LA CIUDAD DE MADRID  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

Nº cuestionario.....

Nº de REFERENCIA UTCV..... Fecha realización de la encuesta.....

Nº ENCUESTADOR/A:  TURNO Mañana 1 Tarde 2

Observaciones del encuestador.....

Distrito.....

**Forma de realizar/recibir el aviso:**

Internet 1                      010 2                      Teléfono UTCV 3  
Otros 4 Especificar.....

Motivo del aviso.....

Buenos días/tardes. Le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid, me llamo \_\_\_\_\_ ¿Podría hablar por favor con \_\_\_\_\_?

Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio Municipal que trata el control de plagas. ¿Le importaría contestar a unas preguntas? Serán sólo 5'. *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] sus modificaciones posteriores. El objetivo de esta encuesta es detectar ÁREAS DE MEJORA .Empezamos.*

**P<sub>1</sub>. ¿Cómo ha conocido la existencia del Servicio de Control de Plagas del Ayuntamiento?**

Página Web 1  
010 2  
Por otras personas 3  
Otros 4 P1.4 Especificar \_\_\_\_\_

**P<sub>2</sub> ¿Dónde ha visto rata/cucaracha?**

Dentro de su propiedad, incluido su jardín? 1                      En ambos lugares 3

¿En la vía pública?: 2:

Contenedor basuras 1                      Alcantarillado 2                      Parque 3                      Solar 4

Otros 5 Especificar .....

AHORA VAMOS A PEDIRLE QUE VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE DISTINTOS ASPECTOS DE ESTE SERVICIO CON UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ENTENDIENDO QUE

0 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO.

Satisfacción sobre el proceso de poner el aviso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>3</sub> . Valore su satisfacción con el canal empleado para realizar el aviso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P <sub>4</sub> . Valore el trato recibido cuando realizó el aviso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P <sub>5</sub> . Valore la claridad y comprensión de la información recibida al realizar el aviso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**P<sub>6</sub>. ¿Vio Vd. a la persona que hizo el tratamiento? Si 1      No 2      NS 3      NC 4**

Satisfacción sobre la atención recibida en la actuación de la UTCV (solo preguntar a los que han contactado con el técnico)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>7</sub> . Valore el trato dispensado por el técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P <sub>8</sub> . Valore la claridad y comprensión de la información proporcionada por el técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P<sub>9</sub>. ¿Posteriormente al aviso ha recibido Vd. contestación /informe de nuestro servicio?

SI 1                      NO 2                      NS 3                      NC 4

Satisfacción con el informe de la UTC (Solo preguntar a los que han recibido informe)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>10</sub> . Valore su satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibir el informe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P<sub>11</sub>. ¿La contestación recibida ha sido personalizada?

SI 1                      NO 2                      NS 3                      NC 4

P<sub>12</sub>. ¿El servicio prestado ha cumplido con lo que Vd. esperaba cuando dio el aviso?

SI 1                      NO 2                      NS 3                      NC 4

Especificar.....

P<sub>13</sub>. ¿Se ha solucionado el problema por el que Vd. dio el aviso?

SI 1                      NO 2                      NS 3                      NC 4

Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>14</sub> . Valore el grado de satisfacción global con la atención recibida en su conjunto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P<sub>15</sub>. ¿Recomendaría la utilización de este Servicio a algún familiar, amigo o conocido?

SI 1                      NO 2                      NS 3                      NC 4

P<sub>16</sub>. Y por último, ¿quisiera añadir algo para mejorar nuestros servicios?

.....

Perfil del entrevistado/encuestado (anotar sin preguntar)

P<sub>17</sub>. Género      Hombre 1                      Mujer 2

P<sub>18</sub>. Por favor, ¿podría decirme su edad?: \_\_\_\_\_

P<sub>19</sub>. Nivel de estudios

- Estudios primarios o equivalentes                      1
- Enseñanza general secundaria, 1er ciclo                      2
- Enseñanza Profesional de 2º grado, 2º ciclo                      3
- Enseñanza general secundaria, 2º ciclo                      4
- Enseñanzas profesionales superiores                      5
- Estudios universitarios o equivalentes                      6
- Otros                      7

Especificar \_\_\_\_\_

P<sub>20</sub>. Ocupación

- Trabaja                      1      Paro                      2
- Estudia                      3      Jubilado                      4
- Trabaja en casa                      5      Otros                      5

Especificar \_\_\_\_\_

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