

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS DEL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL

TURNO M 1 T 2

FECHA:.....

**Sexo: Hombre 1 Mujer 2**

Buenos días, mi nombre es.....le llamo del Ayuntamiento de Madrid, de la Unidad Técnica de Calidad de Madrid Salud.

¿Puedo hablar con.....?

Estamos realizando una encuesta de satisfacción a las personas que han utilizado los servicios del Centro de Protección Animal (antigua perrera), ¿Le importaría contestar unas preguntas?, no serán más de 3 minutos.

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]. Los datos son ANÓNIMOS. Se quieren detectar ÁREAS DE MEJORA. Empezamos.

**P1 ¿Tenía dudas antes de acudir al Centro de Protección Animal?**

SI 1

NO 2

**¿ME PODRÍA DECIR CUAL FUE EL MEDIO EMPLEADO PARA RESOLVER SUS DUDAS?**

**POR FAVOR VALORE LA INFORMACIÓN RECIBIDA UTILIZANDO UNA ESCALA de 0 (totalmente insatisfecho/a) a 10 (totalmente satisfecho/a)**

VALORE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>2</sub> .Telf. 010.	<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>3</sub> . Internet (web)	<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> .Telf. CPA	<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> Policía.	<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>. Otros:

- Por otras personas 1
- Ya lo conocía 2
- Por cercanía 3
- Por un veterinario/a 4

± Ahora le vamos a pedir que nos diga su grado de satisfacción sobre distintos aspectos del Servicio que presta el Centro de Protección Animal. **Vamos a utilizar la misma escala de 0 al 10.**

(0 es totalmente insatisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a)

VALORE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>7</sub> . El horario de atención	<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> . El trato recibido por los trabajadores	<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> . La Limpieza y conservación de las instalaciones	<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>10</sub> . La atención recibida durante el proceso de adopción	<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 información recibida relativa a pautas que habrá que seguir en relación con el animal adoptado	<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>12</sub> . Valore el cuestionario previo a la adopción	<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>13</sub> . Valore el cumplimiento de sus expectativas durante el proceso	<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>14</sub> . Valore la satisfacción global con el servicio	<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"/>

*\*Se le preguntará solo a las personas que van a adoptar un animal*

P\*<sub>15</sub>. Antes de la adopción ¿en qué mejoraría el asesoramiento?

P<sub>16</sub>. ¿En qué medida recomendaría a personas conocidas acudir al Centro de Protección Animal?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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>17</sub>. ¿Quiere hacer alguna sugerencia para mejorar el servicio que ha recibido?

**Muchas Gracias por su colaboración**



± **PARA TODAS AQUELLAS PREGUNTAS VALORADAS CON PUNTUACIONES MENORES DE 5, ANOTAR EL MOTIVO:**

P <sub>6</sub> . El horario de atención.	
P <sub>7</sub> . El trato recibido por los trabajadores.	
P <sub>8</sub> . La Limpieza y conservación de las instalaciones.	
P <sub>9</sub> . La atención recibida durante el proceso de adopción.	
P <sub>10</sub> . La información recibida relativa a pautas que habrá que seguir en relación con el animal adoptado.	
P <sub>11</sub> . Valore el cuestionario previo a la adopción.	
P <sub>12</sub> . Valore el cumplimiento de sus expectativas durante el proceso.	
P <sub>13</sub> . Valore la satisfacción global con el servicio.	