

Nº CUESTIONARIO: «Número»

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL

Nº ENCUESTADOR/A: TURNO M 1 T 2 FECHA:

±

Buenos días, mi nombre es. le llamo del Ayuntamiento de Madrid, de la Unidad Técnica de Calidad de Madrid Salud, estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal, podría hablar con, le importaría contestar unas preguntas, no serán más de 4 minutos, la encuesta es anónima y sus datos están protegidos por la ley de protección de datos. Nuestro objetivo es mejorar. Empezamos.

±

P₁ ANTES DE ACUDIR A ESTE CENTRO NECESITÓ ALGUNA INFORMACIÓN PREVIA:

SÍ 1 P_{1,1} Especificar.....
NO 2

P₂ ¿CÓMO HA CONOCIÓ USTED LA EXISTENCIA DEL CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL? (Posibilidad de respuesta múltiple). Por:

Carteles y folletos informativos.....1
Otras personas.....2
Servicios Veterinarios Comunidad de Madrid.....3
Servicios Veterinarios privados.....4
Juntas Municipales de Distrito.....5
Medios de comunicación.....6
Internet (página web).....7
Por el 010/012.....8
Otros.....9
P_{2,1} Especificar.....
NS/NC.....99

P₃ ¿CUÁL HA SIDO EL MOTIVO DE SU VISITA? (Posibilidad de respuesta múltiple)

Entregar un animal Suyo 3.1 Encontrado 3.2
Adoptar un animal.....4
Recoger su animal ingresado en el CPA.....5
Búsqueda de animal extraviado.....6
Vacunar a su perro de rabia.....7
Control antirrábico de un animal que ha mordido.....8
Otros 9
P_{9,1} Especificar.....

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 una escala del 0 al 10.

(0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho)

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| P ₄ La información recibida antes de llegar al Centro. | <input type="checkbox"/> |
| P ₅ El horario de atención. | <input type="checkbox"/> |
| P ₆ Tiempo desde que llamó hasta el día de la cita. | <input type="checkbox"/> |
| P ₇ El tiempo que ha esperado entre la llegada al Centro y la atención recibida. | <input type="checkbox"/> |
| P ₈ El trato recibido en recepción. | <input type="checkbox"/> |
| P ₉ La claridad de la información recibida en recepción. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₀ La atención de los veterinarios. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₁ La situación de los animales alojados en el centro. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₂ La atención recibida durante el proceso de adopción. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₃ Los consejos recibidos para cuidar del animal adoptado. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₄ Limpieza del Centro. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₅ La comodidad de las instalaciones. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₆ Impresión general de las instalaciones. | <input type="checkbox"/> |
| P ₁₇ La atención global recibida en su conjunto. | <input type="checkbox"/> |

S
ó
l
o
a
l
o
s
a
d
o
p
t
a
n
t
e
s

P₁₈ ¿Le recomendaría el Centro a un familiar, amigo o conocido?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 99

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

P₁₉ CÓDIGO POSTAL:

P₂₀ EDAD:

P₂₁ SEXO: H 1 M 2

P₂₂ Nivel de estudios: Primarios 1
 Secundarios (Bachilleres y FP1, módulos) 2
 Superiores (Universitarios, FP2, módulos superiores) 3

P₂₃ ¿Cuál es su situación laboral?

- 1. En Activo
- 2. Ama de casa
- 3. Parado
- 4. Estudiante
- 5. Jubilado
- 6. Otros 6.1 Especificar.....

P₂₄ ¿Desearía añadir algo para mejorar los servicios que presta el Centro de Protección Animal?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

P₂₅. Observaciones de los encuestadores.....

.....
.....

..