

Nº CUESTIONARIO:

±

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CPATURNO M 1 T 2

FECHA:

NO PREGUNTAR, PONER EL MOTIVO DE VISITA QUE APARECE JUNTO AL NOMBRE DEL USUARIO

P₁ ¿Cuál ha sido el motivo de su visita? (Posibilidad de respuesta múltiple)

Entregar un animal	Propietario <input type="checkbox"/> 1.1	Encontrado en la vía pública <input type="checkbox"/> 1.2
Adoptar un animal	<input type="checkbox"/> 2	
Recoger su animal ingresado en el CPA	<input type="checkbox"/> 3	
Búsqueda de animal extraviado	<input type="checkbox"/> 4	
Vacunar a su perro de rabia	<input type="checkbox"/> 5	
Control antirrábico de un animal que ha mordido	<input type="checkbox"/> 6	
Otros	<input type="checkbox"/> 7	
Especificar.....		

Buenos días, mi nombre es _____ le llamo del Ayuntamiento de Madrid, de la Unidad 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 3 minutos. El Departamento de Evaluación y Calidad le garantiza que las respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA y CONFIDENCIAL conforme a la regulación establecida en la Ley de Protección de Datos. Nuestro objetivo es mejorar. Empezamos.

P₂ Antes de acudir al Centro, ¿necesitó llamar por teléfono para pedir información sobre el Centro de Protección Animal? (que quede claro que preguntamos sobre la información que le han dado en el CPA)

SÍ 1 Me puede decir sobre que tema

NO 2 ¿Cómo la consiguió? Internet 2.1 otros 2.2

VALORE DEL 0 (TOTALMENTE INSATISFECHO AL 10 (TOTALMENTE SATISFECHO)

VALORE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₃ La información previa recibida desde el Centro de protección animal antes de acudir al mismo	<input type="checkbox"/>										

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 SEGUIR VALORANDO DEL 0 AL 10.

(0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho)

±

VALORE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₄ El horario de atención.	<input type="checkbox"/>										
P ₅ El trato recibido	<input type="checkbox"/>										
P ₆ La atención de los veterinarios.	<input type="checkbox"/>										
P ₇ La competencia profesional percibida en la atención dispensada por los profesionales	<input type="checkbox"/>										
P ₈ Limpieza del Centro.	<input type="checkbox"/>										
P ₉ La comodidad de las instalaciones	<input type="checkbox"/>										
P ₁₀ En conjunto, la idoneidad global de las instalaciones	<input type="checkbox"/>										
P ₁₁ La atención global recibida en su conjunto.	<input type="checkbox"/>										

Sólo se pregunta a los que van a adoptar

P ₁₂ Las instalaciones de alojamiento de los animales.	<input type="checkbox"/>										
P ₁₃ La atención recibida durante el proceso de adopción.	<input type="checkbox"/>										
P ₁₄ La información recibida relativa a pautas que habrá que seguir en relación con el animal adoptado.	<input type="checkbox"/>										

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN