



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID

Se realiza esta encuesta con el fin de valorar el grado de satisfacción de la ciudadanía, tanto en la atención prestada por el personal de la EMVS, como en la calidad y claridad de la información recibida, en cumplimiento de la Carta de Servicios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS), aprobada el pasado 20 de julio de 2017.

### GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NO CONTIENE PREGUNTAS DE CARÁCTER PERSONAL PARA GARANTIZAR EL ANONIMATO DE LOS/LAS ENCUESTADOS/AS

#### 1. Edad

menos de 25  25-35  36-45  46-55  56-65  más de 65

#### Sexo

Mujer  Hombre  Otro

#### 2. ¿ Es la primera vez que acude a las oficinas de la EMVS ?

Si  No

#### 3. Tipo de información:

General  Técnica

#### 4. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

- a/ Solicitud de vivienda
- b/ Gestión contrato de alquiler: Vivienda  Plaza garaje  Local
- c/ Tramitación de ayudas a la rehabilitación  d/ Información sobre rehabilitación energética
- f/ Otro .....
- .....
- .....

continúa al dorso →



**5. Por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos del personal que le ha atendido, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima**

---

Preparación técnica del personal

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Trato recibido amabilidad y cortesía

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

---

**6. Por favor, puntúe de 0 a 10 el servicio que ha recibido en nuestras oficinas, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima**

---

Satisfacción global con el servicio

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

---

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID

Se realiza esta encuesta con el fin de valorar el grado de satisfacción de la ciudadanía, tanto en la atención prestada por el personal de la EMVS, como en la calidad y claridad de la información recibida, en cumplimiento de la Carta de Servicios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS), aprobada el pasado 20 de julio de 2017.

### GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NO CONTIENE PREGUNTAS DE CARÁCTER PERSONAL PARA GARANTIZAR EL ANONIMATO DE LOS/LAS ENCUESTADOS/AS

#### 1. Edad

menos de 25  25-35  36-45  46-55  56-65  más de 65

#### Sexo

Mujer  Hombre  Otro

#### 2. ¿ Es la primera vez que llama a las oficinas de la EMVS ?

Si  No

#### 3. Tipo de información:

General  Técnica

#### 4. ¿Cuál es el motivo principal de su llamada?

- a/ Solicitud de vivienda
- b/ Gestión contrato de alquiler: Vivienda  Plaza garaje  Local
- c/ Tramitación de ayudas a la rehabilitación  d/ Información sobre rehabilitación energética
- f/ Otro .....
- .....
- .....

continúa al dorso →



**5. Por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción con los siguientes aspectos del personal que le ha atendido, siendo 0 la mínima puntuación y 10 la máxima**

---

Preparación técnica del personal

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Trato recibido amabilidad y cortesía

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

---