



A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN:

Número de cuestionario: __ / _____

Fecha de la encuesta (año, mes, día): ____:____:____

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DE LA CARTA DE SERVICIOS 2010

Buenos días/tardes. El Ayuntamiento de Madrid está realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios de la OMIC, con objeto de evaluar los indicadores de su Carta de Servicios y promover así su mejora continua, para lo cual el conocimiento de su opinión es esencial. Por este motivo, solicitamos su colaboración respondiendo a las preguntas de un pequeño cuestionario que tardará menos de CINCO MINUTOS en cumplimentar. Los datos que le solicitamos se tratarán informáticamente para realizar análisis estadísticos de una forma totalmente ANÓNIMA, sin grabar ningún tipo de dato personal.

LE ROGAMOS RESPONDA PREVIAMENTE A LAS SIGUIENTES CUESTIONES (*Marque con una X la opción seleccionada*):

¿Es la primera vez que acude a la OMIC?

Sí	No
----	----

¿Qué tipo de asunto ha motivado su visita a la OMIC?

Solicitud de información	
Reclamación	
Denuncia	

CUESTIONARIO

1. ¿Está usted satisfecho con la información que ha recibido en esta OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)? (*Marque con una X la casilla que considere*).

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	No sabe/No contesta	<input checked="" type="checkbox"/>	9
--------------------------	----	-------------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------------------	---	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	---

2. A continuación le agradeceríamos que nos indicara cuál ha sido su grado de satisfacción ante las siguientes cuestiones, otorgándoles un valor de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta. (*Marque con una X la puntuación que considere*).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 No sabe No contesta
La preparación técnica del personal que lo/a ha atendido												
El trato recibido, la amabilidad y cortesía del personal que lo/a ha atendido.												
La claridad y la facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal.												

3. En términos generales, diría que está usted satisfecho/a con el trato recibido y la actuación del personal que lo/a ha atendido en esta oficina

<input type="checkbox"/>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	No sabe/No contesta	<input checked="" type="checkbox"/>	9
--------------------------	----	-------------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------------------	---	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	---

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN