ANEXO – CUESTIONARIO

El **Instituto Municipal Consumo del Ayuntamiento de Madrid** está realizando un estudio para conocer su opinión sobre el proceso de inspección de consumo, con el objetivo de ofrecerles un servicio de mejor calidad.

Le entregamos este cuestionario para que conteste a una serie de preguntas con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con las cuestiones que se presentan.

La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable. En caso de no saber qué valor otorgar a una pregunta puede utilizar la respuesta *"No sabe/ no contesta"*

DISTRITO MUNICIPAL							
01	Centro	07	Chamberí	13	Puente de Vallecas	19	Vicálvaro
02	Arganzuela	08	Fuencarral-El Pardo	14	Moratalaz	20	San Blas
03	Retiro	09	Moncloa	15	Ciudad Lineal	21	Barajas
04	Salamanca	10	Latina	16	Hortaleza		
05	Chamartín	11	Carabanchel	17	Villaverde		
06	Tetuán	12	Usera	18	Villa de Vallecas		

	Propietario		Encargado

Actividad que realiza: _____

ENCUESTA 1.- INSPECCIÓN DE CONSUMO

1. ¿Cómo valora el trato del inspector en la última Inspección de Consumo?	Muy bueno	**5**
	Bueno	**4**
	Regular	**3**
	Malo	**2**
	Muy malo	**1**
	NS/NC	

2. ¿Cómo valora la información proporcionada sobre el motivo de la inspección?	Muy satisfactoria	**5**
	Satisfactoria	**4**
	Algo satisfactoria	**3**
	Insatisfactoria	**2**
	Muy insatisfactoria	**1**
	NS/NC	

3. ¿Cómo valora la duración de la última inspección de consumo? (tiempo transcurrido desde que comenzó hasta que finalizó a la inspección)	Muy corto	**5**
	Corto	**4**
	Normal	**3**
	Largo	**2**
	Muy largo	**1**
	NS/NC	

4. ¿Cómo valora el tiempo transcurrido entre las inspecciones de consumo que ha recibido? (tiempo transcurrido entre la penúltima y la última inspección recibida)	Muy corto	**5**
	Corto	**4**
	Normal	**3**
	Largo	**2**
	Muy largo	**1**
	NS/NC	

5.- En caso de que haya tenido que aplicar nuevas disposiciones ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	**5**
	Satisfactoria	**4**
	Algo satisfactoria	**3**
	Insatisfactoria	**2**
	Muy insatisfactoria	**1**
	NS/NC	

6.- En caso de que haya tenido que corregir alguna deficiencia ¿cómo valora la información proporcionada por el inspector?	Muy satisfactoria	**5**
	Satisfactoria	**4**
	Algo satisfactoria	**3**
	Insatisfactoria	**2**
	Muy insatisfactoria	**1**
	NS/NC	

7.- ¿Cómo valora la claridad de exposición del Acta de Inspección?	Muy clara	**5**
	Clara	**4**
	Algo clara	**3**
	Poca clara	**2**
	Muy poco clara	**1**
	NS/NC	

8.- ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?

¿Ha sido usted sancionado en alguna ocasión?

	Si		No	En caso afirmativo continúe contestando la encuesta

ENCUESTA 2.- PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

9.- En el expediente sancionador que ha recibido del Ayuntamiento de Madrid los motivos de la sanción se exponen con:	Mucha claridad	**5**
	Claridad	**4**
	Algo de claridad	**3**
	Poca claridad	**2**
	Muy poca claridad	**1**
	NS/NC	

10.- ¿Le quedan claros todos los puntos del expediente sancionador?	**Si**
	No
	Ns

11.- ¿Ha solicitado alguna aclaración?	**Si**
	No
	Ns

12.- Las aclaraciones que ha recibido eran:	Muy claras	**5**
	Claras	**4**
	Mas o menos claras	**3**
	Poco claras	**2**
	Muy poco claras	**1**
	NS/NC	

13.- ¿Por qué no ha solicitado ninguna aclaración?	Ha obtenido información por otros medios	**a**
	Cree que no sirve para nada	**b**
	Otros motivos. Indique cuáles	**c**
	NS/NC	**d**

14.- Cuando usted se ha interesado por subsanar las deficiencias detectadas en su establecimiento ¿cómo cree que ha sido la información que le han facilitado para ello?	Muy satisfactoria	**5**
	Satisfactoria	**4**
	Algo satisfactoria	**3**
	Insatisfactoria	**2**
	Muy insatisfactoria	**1**
	NS/NC	

15.- ¿Qué valoración hace de la atención telefónica o presencial prestada por el Ayuntamiento sobre el procedimiento sancionador iniciado en su establecimiento?	Muy satisfactoria	**5**
	Satisfactoria	**4**
	Algo satisfactoria	**3**
	Insatisfactoria	**2**
	Muy insatisfactoria	**1**
	NS/NC	

16.- ¿Tiene alguna sugerencia que aportar o desea añadir algo?