

**UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL DE VECTORES Y PLAGAS EN LA CIUDAD DE MADRID**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

N.º cuestionario:.....

Fecha realización de la encuesta. \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_

N.º ENCUESTADOR/A:

TURNO: Mañana  1 Tarde  2

Vector: Cucaracha negra  cucaracha americana  Rata

Buenos días/tardes. Le llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid, me llamo \_\_\_\_\_. ¿Podría hablar por favor con \_\_\_\_\_?

Estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio Municipal que trata el control de plagas. ¿Le importaría contestar a unas preguntas? Serán sólo 5'. [Le recordamos que estos datos están sujetos a la ley de protección de datos (fines estadísticos)].

**P1. ¿Dónde ha visto rata/cucaracha?**

Dentro de su propiedad, incluido su jardín  1

En la vía pública  2

**P1.2** Contenedor basuras  1 Alcantarillado  2 Parque  3 Solar  4. Otros  5 Especificar  
.....

**P2. ¿Cómo ha conocido la existencia del Servicio de Control de Plagas del Ayuntamiento?**

Internet/Página Web  1

010  2

Por otras personas  3

Teléfono UTC  4

Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)  5

**AHORA VAMOS A PEDIRLE QUE VALORE EL GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE DISTINTOS ASPECTOS DE ESTE SERVICIO CON UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ENTENDIENDO QUE 0 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO.**

Satisfacción sobre el proceso de poner el aviso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>P3.</b> Valore su satisfacción con el canal empleado para realizar el aviso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P4.</b> Valore el trato recibido cuando realizó el aviso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P5.</b> Valore la claridad y comprensión de la información recibida al realizar el aviso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P6.</b> ¿Vio Vd. a la persona que hizo el tratamiento?	SI <input type="checkbox"/> 1			NO <input type="checkbox"/> 2			NS <input type="checkbox"/> 3			NC <input type="checkbox"/> 4	
Satisfacción sobre la atención recibida en la actuación de la UTCV ( <b>solo preguntar a los que han contactado con el técnico</b> )	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>P7.</b> Valore el trato dispensado por el técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P8.</b> Valore la claridad y comprensión de la información proporcionada por el técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P9.</b> ¿Posteriormente al aviso ha recibido Vd. contestación /informe de nuestro servicio?	SI <input type="checkbox"/> 1			NO <input type="checkbox"/> 2			NS <input type="checkbox"/> 3			NC <input type="checkbox"/> 4	

Satisfacción con el informe de la UTC (Solo preguntar a los que han recibido informe)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>P10.</b> Valore su satisfacción con el tiempo que ha tardado en recibir el informe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P11.</b> ¿La contestación recibida ha sido personalizada?	SI <input type="checkbox"/> 1			NO <input type="checkbox"/> 2			NS <input type="checkbox"/> 3			NC <input type="checkbox"/> 4	
<b>P12.</b> ¿El servicio prestado ha cumplido con lo que Vd. esperaba cuando dio el aviso?	SI <input type="checkbox"/> 1			NO <input type="checkbox"/> 2			NS <input type="checkbox"/> 3			NC <input type="checkbox"/> 4	
<b>P12.2.</b> Especificar: _____											
<b>P13.</b> ¿Se ha solucionado el problema por el que Vd. dio el aviso?	SI <input type="checkbox"/> 1			NO <input type="checkbox"/> 2			NS <input type="checkbox"/> 3			NC <input type="checkbox"/> 4	
<b>P13.1.</b> En caso de contestar que "No se ha solucionado", especificar el motivo (texto libre)	<hr/> <hr/> <hr/>										
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>P14.</b> Valore el grado de satisfacción global con la atención recibida en su conjunto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P15.</b> Valore en qué medida recomendaría la utilización de este servicio a algún familiar, amigo o conocido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P16.</b> Y por último, ¿quisiera añadir algo para mejorar nuestros servicios?	<hr/> <hr/> <hr/>										

#### Perfil del entrevistado/encuestado

**P17. Sexo**

**Hombre** 1

**Mujer** 2

(anotar sin preguntar)

**P18.** Por favor, ¿podría decirme su edad?:\_\_\_\_\_

**P19.** Nivel de estudios

- Primarios o menos 1
- Secundarios 2
- Universitarios 3

**P20.** Ocupación

- Trabaja 1 Paro 4
- Estudia 2 Jubilado 5
- Trabaja en casa 3 Otros 6

P20.6 Especificar \_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN,  
LE DESEAMOS QUE TENGA UN BUEN DÍA**