

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO

Buenas días/tardes. Preguntaba por.....

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios del servicio de COMIDAS A DOMICILIO, ¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

Sí.....1 → (continuar con la entrevista). Gracias, muy amable, comenzamos.

No.....2 → rebatir objeciones y aclaraciones

Objeciones y Aclaraciones:

No tengo tiempo/Estoy ocupado:

- Sr. X le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.
- ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

¿Me comprometo a algo?:

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.
- Persiste en no colaborar.....3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

P.1.- ¿Actualmente es usted usuario/a del servicio de COMIDAS A DOMICILIO del Ayuntamiento de Madrid?

RESPUESTA ESPONTÁNEA (SI ES NECESARIO LEER CÓDIGOS 2 Y 3). RESPUESTA ÚNICA

- | | |
|--|---------------|
| Sí | 1 → P.2 |
| No, pero soy la persona que se encarga de su cuidado | 2 → P.1.a |
| No, aquí no hay nadie que se beneficie de ese servicio | 3 → FINALIZAR |
| No, ya no recibo el servicio de Comidas a Domicilio | 4 → FINALIZAR |

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1

P.1a.- ¿Qué relación tiene usted con el usuario del servicio?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| Es un familiar | 1 → PASAR A P.1.b |
| Es un cuidador profesional | 2 |
| Es un amigo | 3 |
| Es un vecino | 4 |
| Otros (especificar).....5 | |
| No contesta | 9 |

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1a

P.1b .- Concretamente, ¿qué parentesco tiene con el usuario del servicio?

- | | |
|-----------|---|
| Cónyuge | 1 |
| Hijo/a | 2 |
| Hermano/a | 3 |
| Nieto/a | 4 |
| Sobrino/a | 5 |

Nuera/yerno 6
 Otros (especificar).....7
 No contesta 9

A TODOS

P.2.- ¿Desde hace cuánto tiempo hace uso del servicio de Comidas a Domicilio?

ENTREVISTADOR: INDICAR NÚMERO APROXIMADO DE AÑOS. SI ES MENOR DE UNO, ESPECIFICAR MESES

..... años / meses
 No contesta 9

BLOQUE 1: Solicitud e ingreso en el programa

P.3.- ¿Cómo conoció el servicio de Comidas a Domicilio?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

Centros Municipales de Servicios Sociales	1
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras)	2
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	3
Centros municipales de mayores	4
Centro de Día municipal	5
010	6
Otros (especificar).....	7
Ns/Nc	9

BLOQUE 2: Cumplimiento de objetivos y notoriedad

P.4- En qué medida cree usted que el servicio de Comidas a Domicilio cumple los siguientes objetivos.

Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa que lo *Incumple totalmente* y “10” que lo *Cumple totalmente*.

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/Nc
4.1. Proporcionar una dieta nutricionalmente adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.2. Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a sus necesidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.3. Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud y la independencia.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.4. Evitar riesgos de accidentes en personas vulnerables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.5. Control de los usuarios más vulnerables por parte de los servicios sociales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.5.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Comidas a Domicilio?

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
La entidad que lo presta (Ucalisa)	3
Otra entidad: ¿Cuál?	8

Ns/Nc

9

BLOQUE 3: Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario o/y su familia

P.6.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Comidas a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación? Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa *Muy Insatisfecho* y "10" *Muy Satisfecho*
 LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Rapidez de adjudicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1 (TITULARES DEL SERVICIO)

P.7a- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el servicio de Comidas a Domicilio. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo".
 LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

Desde que recibe el servicio de Comidas a Domicilio...

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Ha mejorado en su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se encuentra usted más satisfecho con su vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1 (CUIDADORES)

P.7b- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el que reciba el servicio de Comidas a Domicilio. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo".
 LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

El que reciba el servicio de Comidas a Domicilio a usted le ha supuesto que...

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
Dedica más tiempo para usted mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más seguro gracias a que el Ayuntamiento supervise y atienda a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Se encuentra usted más satisfecho con su vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 4: Estructura organizativa y reparto de la comida

P.8.- Por favor, dígame el número de comidas que recibe a la semana.

NOTA AL ENTREVISTADOR: Podemos encontrar domicilios con más de un comensal y diferente número de menús semanales. En esos casos, recogemos exclusivamente el número de comidas que recibe el usuario al que estamos entrevistando.

2 comidas	1
3 comidas	2
4 comidas	3
5 comidas	4
6 comidas	5
7 comidas	6
NS/NS	9

SÓLO SI CÓDIGOS 1, 2, 3, 4, 5 EN P.8

P.8.1.- ¿Puede decirme el motivo por el cuál no recibe comida para todos los días de la semana?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE

Porque acudo al Centro de Día el resto de la semana	1
Porque cuento con el apoyo de mi familia u otros cuidadores el resto de la semana	2
Otros motivos (especificar.....)	3
NS/NS	9

A TODOS

P.9.- ¿Qué días de la semana le traen la comida? (RESPUESTA MÚLTIPLE)

		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Ns/Nc
<u>SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.8</u>	P.9a. 2 comidas	1	2	3	4	5	9
<u>SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.8</u>	P.9b. 3 comidas	1	2	3	4	5	9
<u>SÓLO SI CÓDIGO 3 EN P.8</u>	P.9c. 4 comidas	1	2	3	4	5	9
<u>SÓLO SI CÓDIGO 4 EN P.8</u>	P.9d. 5 comidas	1	2	3	4	5	9
<u>SÓLO SI CÓDIGO 5 EN P.8</u>	P.9e. 6 comidas	1	2	3	4	5	9
<u>SÓLO SI CÓDIGO 6 EN P.8</u>	P.9f. 7 comidas	1	2	3	4	5	9

NOTA AL ENTREVISTADOR ANTE CÓDIGOS 3, 4, 5 y 6 EN P.8

- Los usuarios con 4 o 5 comidas a la semana deben tener 2 repartos en días alternos (martes-jueves, lunes-miércoles, etc.)
- Los usuarios con 6 o 7 comidas a la semana deben tener 3 repartos en días alternos (lunes-miércoles-viernes).

SI LA DISTRIBUCIÓN DE REPARTOS QUE RECIBE EL USUARIO NO COINCIDE CON LAS INSTRUCCIONES INDICADAS, PASAR A P.9.1.

A TODOS

P.10.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a los repartos de la comida, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
10.1. El número de repartos que recibe a la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. La distribución de los repartos a lo largo de la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.3. El modo en que le entregan /guardan la comida en su domicilio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.4. El horario de entrega de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.5. La puntualidad en la entrega	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.6. La higiene en la entrega de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.11.- ¿Le entregan mensualmente una hoja con la previsión de los menús que consumirá durante el mes?

Si, todos los meses	1
Si, pero no todos los meses	2
No, nunca	3
NS/NC	9

SÓLO SI CÓDIGOS 1 y 2 EN P.16

P.12.1- ¿Puede decirme si en esa hoja se incluye una propuesta de menú para las cenas?

Si	1
No	2
NS/NC	9

A TODOS**BLOQUE 5: Presentación y envasado de la comida**

P.13.- En una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho, valore el modo en que es envasada y presentada la comida.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
13.1. El envasado de la comida.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.2. La facilidad para diferenciar los primeros de los segundos platos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.3. La facilidad para identificar el nombre de la comida y los ingredientes que contienen los platos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.4. La facilidad para diferenciar el día de consumo de cada menú.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO PARA LOS CASOS DE DOMICILIOS CON MÁS DE UN COMENSAL Y DIFERENTES DIETAS (INFORMACIÓN RECOGIDA EN LA BASE DE DATOS)

Muy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy	Ns/
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	-----

	Insatisfecho										Satisfecho	Nc
13.5. La facilidad para diferenciar los platos que corresponden a cada dieta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 6: Composición y calidad de los menús

P.14.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la comida que recibe, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
14.1. El sabor de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.2. La calidad de los alimentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.3. La calidad de la fruta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.4. La calidad de la preparación de los platos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.5. La presentación de los platos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.6. La cantidad de comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.7. La variedad de los menús	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.8. La composición de los menús (tipo de platos que le entregan)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.15.- Por favor, indique su grado de satisfacción con el tipo de dieta que recibe, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
15.- Tipo de dieta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.16.- ¿Podría decirme si le hacen entrega de un menú diferente y especial en las siguientes fechas...

SÓLO SI LA ENCUESTA SE REALIZA DESPUÉS DEL 24 DE DICIEMBRE DE 2012

	Si	No	NS/NC
16a. El 24 de diciembre (2012)	1	2	9

A TODOS

	Si	No	NS/NC
16b. El 25 de diciembre (desde que recibe el servicio)	1	2	9
16c. El 1 de enero (desde que recibe el servicio)	1	2	9
16d. El 6 de enero (desde que recibe el servicio)	1	2	9
16e. El día de su cumpleaños (desde que recibe el servicio)	1	2	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 AL MENOS EN UNA DE LAS VARIABLES DE P.20 (a-e)

P.17.1- ¿Los menús especiales que le entregan están adaptados al tipo de dieta que necesita y recibe de forma habitual?

Si, todos los menús especiales que he recibido estaban adaptados a mi dieta	1
---	---

No todos los menús especiales que he recibido estaban adaptados a mi dieta	2
No, ninguno de los menús especiales que he recibido estaban adaptados a mi dieta	3
NS/NC	9

P.17.2.- ¿Qué opinión le merecen los menús especiales que ha recibido? Utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
17.2.- Menús especiales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 7: Procedimiento al alta en el servicio y otras prestaciones complementarias

P.18.- ¿El día en que le dieron de alta en el servicio le facilitaron algún tipo de documentación? RESPUESTA MÚLTIPLE. LAS OPCIONES 4 Y 5 SON EXCLUYENTES.

1. Folleto informativo	1
2. Documento de conformidad con el servicio	2
3. Otra documentación: especificar: _____	3
4. No entregaron nada	8
5. No recuerda	9

P.19.- ¿Le visitaron en su domicilio antes de comenzar a recibir el servicio?

Si	1
No	2
NS/NC	9

P.20.- ¿Desde que hace uso del servicio de Comidas ha necesitado adquirir un microondas o un frigorífico? LEER RESPUESTAS

	Si, lo compré yo	Sí, me lo facilitó la empresa que me trae la comida	No, ya disponía del aparato
20.1. Microondas	1	2	3
20.2. Frigorífico	1	2	3

P.21.- ¿En alguna ocasión le han entregado un imán para pegar en la nevera y en el que aparece el teléfono de la empresa que le trae la comida?

Si	1
No	2
NS/NC	9

P.22.- En general y en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, ¿qué opinión le merecen los siguientes aspectos relativos a la información que recibe sobre el servicio?

	Muy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy	Ns/Nc
--	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	-------

	Insatisfecho											Satisfecho	
22.1.- Información sobre el modo de calentar y usar los platos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	99
22.2.- Información sobre la distribución y cambios de repartos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	99
22.3.- Información sobre el servicio en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	99

P.23.- ¿En alguna ocasión le han facilitado un menú de emergencia?

Si	1
No	2
NS/NC	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.26**P.23.1- ¿Ha necesitado consumir dicho menú porque no le llegara el reparto o le llegará incompleto?**

Si	1
No	2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.26.1**P.23.2- ¿Le han renovado el menú de emergencia en las ocasiones en que lo ha consumido motivado por incidencias en el reparto?**

Si, siempre que he necesitado consumirlo	1
No en todas las ocasiones en que he necesitado consumirlo	2
No, nunca	3
NS/NC	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.26**P.23.3- ¿El menú de emergencia está adaptado al tipo de dieta que necesita y recibe de forma habitual?**

Si	1
No	2
NS/NC	9

A TODOS**BLOQUE 8: Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad**

P.24.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en servicio de Comidas a Domicilio, utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: Pediremos a los entrevistados que realicen una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual y que generalmente son los repartidores y los coordinadores).

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------	--------

24.1 Trato y actitud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
24.2 Competencia técnica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
24.3 Empatía (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
24.4 Capacidad de resolución de problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 9: Relación calidad-precio

A TODOS

P.25.- ¿Conoce el coste del servicio de Comidas a Domicilio?

Sí	1.....pasar a P.32.1
No	2.....pasar a P.33

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.32

P.25.1.- Por favor valore la relación calidad-precio del servicio recibido, en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho:
LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Relación calidad-precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 10: Experiencia de los entrevistados

P.26.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción respecto a la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud del servicio de Comidas a Domicilio. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

P.27.- Utilizando la misma escala, por favor, valore como se encuentra de satisfecho con la mejora en su calidad de vida desde que recibe el servicio de Comidas a Domicilio. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.26 Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.27 Mejora en la calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.28.- ¿Cree usted que recibir el servicio de Comidas le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Sí	1
No	2

P.29.- En su caso, ¿recibir el servicio de comidas ha evitado su ingreso en una residencia?

Sí	1
No	2

BLOQUE 11: Valoración general del servicio

P.30.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?

Sí.....1→Pasar a P.37a

No.....2→Pasar a P.38

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.37

P.30a ¿Cuál? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS

P.31.- ¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del servicio?

Sí.....1→Pasar a P.38a

No.....2→Pasar a P.39

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.38

P.31a.- Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. (Anotar literalmente lo que indique el entrevistado y codificar en la tabla siguiente)

Retrasos o ausencias de repartos	1
Horarios de repartos inadecuados	2
Error en la entrega de los menús	3
Entrega de productos defectuosos o en malas condiciones	4
Productos etiquetados incorrectamente	5
Otras: ¿Cuáles?	6

P.31b.- ¿Le han contestado?

Sí.....1

No.....2

P.31c.- Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,... utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción con la resolución de las quejas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.32.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del servicio de Comidas a Domicilio, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.33.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No sabe (no leer)	8

No contesta (no leer)	9
-----------------------	---

P.34.- ¿Recomendaría usted este servicio? ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Sí	1
No	2
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

BLOQUE 12: DATOS DE CLASIFICACIÓN

C.1.- Género

Hombre	1
Mujer	2

Nombre del entrevistado: _____

Teléfono: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!