



ENCUESTA A USUARIOS DE LOS “CENTROS DE MUNICIPALES DE MAYORES” (2018)

PRESENTACIÓN

Buenas días/tardes. Preguntaba por..... (Incluir contacto facilitado en la base de datos).

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

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de los CENTROS DE MUNICIPALES DE MAYORES, ¿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 compromete 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

A TODOS

Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y siempre de manera global, nunca de forma individualizada.

P.1.- ¿Puede decirme si es usted socio de un Centro Municipal para Mayores (CMM)?

Si	1	→ Pasar a P.2
No	2	→ FIN DEL CUESTIONARIO

BLOQUE 1: Inscripción como socio, cumplimiento de objetivos y notoriedad de los CMM

P.2. - A continuación voy a leerle unas cuestiones, dígame si alguna de ellas le ha motivado a hacerse socia/o de los Centros Municipales de Mayores. Por favor, dígame cuáles de ellas se dieron en su caso. LEER RESPUESTA. RESPUESTA MULTIPLE. (ROTAR CÓDIGOS PRECODIFICADOS)

	Si	No	Ns/Nc
Relacionarme con otras personas	1	2	99
Evitar la soledad	1	2	99
Aumentar el círculo de amistades	1	2	99

P.3. – Si alguno de estos objetivos le ha motivado a hacerse socio de un Centro Municipal de Mayores. Por favor, dígame en qué medida cree usted que se ha cumplido. Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Incumple Totalmente* y “10” *Cumple Totalmente*

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/Nc
Relacionarme con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Evitar la soledad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Aumentar el círculo de amistades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.4. – Utilizando una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Muy insatisfecho* y “10” *Muy Satisfecho*, ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al centro de mayores?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción con la información recibida en la incorporación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.5.- ¿Puede decirme si cuando empezó a asistir al Centro Municipal de Mayores tuvo algún comité de acogida o persona, que como nuevo socio le facilitó su entrada y conocimiento del centro y de sus actividades?

Si	1
No	2

P.6. – Utilizando una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Muy insatisfecho* y “10” *Muy Satisfecho*, ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la acogida por este comité o por la persona que le atendió como nuevo socia/socio?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción con la acogida por el comité o persona (procedimiento de acogida como nuevo socio)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 3: Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM

P.7- De los siguientes servicios ofertados en los Centros Municipales de Mayores, ¿puede decirme los que usted ha usado en alguna ocasión o usa de forma habitual? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
1. El servicio de cafetería/comedor	1	2	3
2. El servicio de Gimnasio o sala polivalente utilizada para la gimnasia	1	2	3
3. El servicio de biblioteca/sala lectura	1	2	3
4. El servicio de peluquería	1	2	3
5. El servicio de podología	1	2	3

SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA SERVICIO SEGÚN P12

P.8. Por favor, indique su grado de satisfacción con los servicios que utiliza en el Centro Municipal de Mayores al que usted va. Para ello, 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
1. El servicio de cafetería/comedor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El servicio de Gimnasio o sala polivalente utilizada para la gimnasia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. El servicio de biblioteca/sala lectura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. El servicio de peluquería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. El servicio de podología	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE EL SERVICIO DE COMEDOR SEGÚN P12

P.9.- En relación con el servicio concreto de comedor valore, utilizando la misma escala 0 – 10, los siguientes aspectos:

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Los menús son adecuados y equilibrados para sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.10.- De las siguientes actividades ofertadas en los Centros Municipales de Mayores ¿puede decirme las que usted ha realizado en alguna ocasión o realiza de forma habitual?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
1. Talleres manuales, artísticos, culturales, mantenimiento físico (cerámica, historia, pintura, gimnasia mantenimiento...)	1	2	3
2. Actividades de Formación en nuevas tecnologías (informática, telefonía, internet...)	1	2	3
3. ACTIVIDADES INTERGENERACIONALES	1	2	3

SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA ACTIVIDAD SEGÚN P14

P.11.- Por favor, indique su grado de satisfacción con las actividades que ha realizado o realiza en el Centro Municipales de Mayores al que usted va. Continúe 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
1. Talleres manuales, artísticos, culturales, mantenimiento físico (cerámica, historia, pintura, gimnasia mantenimiento...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Actividades de Formación en nuevas tecnologías (informática, telefonía, internet...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. ACTIVIDADES INTERGENERACIONALES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.12.- ¿Acude o ha acudido a las aulas informáticas de los Centros Municipales de Mayores?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.16

P.13.- Por favor, valore su satisfacción con las aulas informáticas. Continúe 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
Aulas informáticas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS**BLOQUE 4: Estructura organizativa del servicio**

P.14.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su Centro Municipal de Mayores. Para ello, 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
1. El horario del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.15.- Por favor, en cuanto a los profesionales que intervienen en los Centros Municipales de Mayores, como valora usted los siguientes aspectos, 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
1. Trato y actitud de los profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Escuchan y respetan sus opiniones y preferencias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 5: Experiencia de los entrevistados

P.16.- Valore su satisfacción respecto a lo que usted esperaba encontrar al inscribirse como socio de los centros municipales de mayores y lo que ha encontrado en ellos, en una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho

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

P.17.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro Municipal de Mayores al que acude ¿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.18.- ¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores a otras personas?
LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

BLOQUE 6: Valoración general del servicio

P.19- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.31 (SÍ TIENE SUGERENCIAS DE MEJORA)**P.19a.- ¿Cuál?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

A TODOS**P.20.- ¿Ha interpuesto alguna vez una queja o incidencia sobre el Centro Municipal de Mayores al que acude?**

Sí.....1

No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.32 (SÍ TIENE QUEJAS O INCIDENCIAS)**P.20a.- Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

Relacionada con el desarrollo de una actividad o taller	1
Relacionada con el proceso de solicitud y adjudicación de plaza	2
Relacionada con los servicios de comedor o cafetería	3
Relacionada con los servicios de peluquería o podología	4
Otras: ¿Cuáles? _____	5

P.20b.- 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

BLOQUE 9: DATOS DE CLASIFICACIÓN

"Por último, le voy a hacer una serie de preguntas de clasificación que están relacionadas con su calidad de vida y son relevantes para los Servicios Sociales municipales"

NOTA: LOS DATOS DE EDAD Y GÉNERO HAN DE RECOGERSE DE LA BASE DE DATOS. NO PREGUNTAR.

C.1. Edad del Usuario (grabar la incluida en la base de datos)



.....años
No contesta.....9

C2. Género del titular del servicio (grabar la incluida en la base de datos)

Hombre	1
Mujer	2

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. LE RECUERDO QUE SI QUIERE HACER ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN RESPECTO AL SERVICIO QUE UTILIZAN PUEDE HACERLO LLAMANDO AL TELÉFONO 010.