

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA EN EL ENTORNO FAMILIAR. PERSONAS ADULTAS

Estimada familia:

Desde el Ayuntamiento de Madrid tenemos interés en ofrecer un servicio de calidad y adecuado a las necesidades de la ciudadanía y, por ello, nos gustaría conocer su opinión acerca del funcionamiento del Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar y la labor del equipo de profesionales que les ha atendido.

Hemos diseñado una pequeña encuesta que agradecemos dediquen unos minutos a responder. La información que nos faciliten está sujeta a la legislación actual en materia de protección de datos de carácter personal y será tratada de forma anónima con fines estadísticos.

Gracias de antemano por su colaboración.

Para responder al cuestionario, señale del 0 al 10 la opción que desee, teniendo en cuenta que el 0 significa que está "Muy insatisfecho/a" y el 10, "Muy satisfecho/a".

1. Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del lugar en el que han sido atendidas o atendidos:

		Muy insatisfecho/a							Muy satisfecho/a				Ns/Nc
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.1.	La adecuación del lugar donde han sido atendidas/os.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.2.	Tiempo de espera hasta ser atendido/a.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

2. Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Programa:

		Muy insatisfecho/a							Muy satisfecho/a				Ns/Nc
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2.1.	La sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal que le ha atendido.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.2.	El respeto con que usted y su familia han sido tratados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.3.	La información que le han dado sobre el seguimiento de su situación familiar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.4.	La cualificación y competencia del personal que les ha atendido.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.5.	La satisfacción global con la atención recibida.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

3. ¿Considera que la atención recibida en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar ha contribuido a mejorar la situación de su familia?

		Totalmente en desacuerdo						Totalmente de acuerdo						Ns/Nc
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
3.	La atención recibida en el Programa ha contribuido a mejorar la situación de mi familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

4. Por favor, indique brevemente aquello que, desde su punto de vista, el Programa ha aportado a su familia.

5. ¿Recomendaría el Programa a otros amigos y amigas que se encuentren en una situación similar a la suya?

- Si.....1
- No2
- No lo sé/Prefiero no responder.....9

6. ¿Volvería a acudir al Programa si volviese a vivir una situación similar?

- Sí..... 1
- No 2
- No lo sé/Prefiero no responder 9

7. Para terminar, y pensando en toda su experiencia en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar, le pedimos que puntúe del 0 al 10 su **satisfacción general**.

		Totalmente insatisfecho/a						Totalmente satisfecho/a						Ns/Nc
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
7.	Satisfacción general con el Programa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

8. Aparte de lo que nos ha contado, ¿desea hacernos algún comentario o alguna propuesta que nos ayude a mejorar?

C1. Por favor, marque su **Centro de Atención a la Infancia**:

CAI 1 C/Paloma, 23.....1	CAI 3 C/Ricardo Beltrán y Rozpide, 33...3
CAI 2 C/Ramón Power, 60.....2	No lo sé/Prefiero no responder.....99

C2. Usted es...

Mujer..... 1	Otro 3
Hombre..... 2	Prefiero no responder..... 9

C3. ¿Puede indicar en qué **grupo de edad** se encuentra?

De 18 a 29 años..... 1	65 años o más 4
De 30 a 44 años..... 2	Prefiero no responder..... 9
De 45 a 64 años..... 3	

C4. ¿Cuál es su mayor nivel de estudios alcanzado?

Sin estudios o estudios primarios incompletos 1	Formación profesional..... 4
Estudios primarios..... 2	Estudios medios universitarios 5
Estudios secundarios (graduado escolar, E.S.O., etc)..... 3	Estudios superiores universitarios 6
	Prefiero no responder..... 9

C5. ¿Y su situación laboral actual?

Trabaja por cuenta propia..... 1	Jubilado/a, pensionista, retirado/a ... 5
Trabaja por cuenta ajena..... 2	Realiza trabajo no remunerado..... 6
En desempleo y busca su primer empleo 3	Estudiante 7
En desempleo y ya ha trabajado antes 4	Labores domésticas..... 8
	Prefiero no responder..... 9

C6. Por último, por favor indique el **distrito** dónde reside.

Centro 1	Moncloa-Aravaca..... 9
Arganzuela 2	Latina..... 10
Retiro..... 3	Carabanchel..... 11
Salamanca 4	Usera 12
Chamartín..... 5	Puente de Vallecas 13
Tetuán..... 6	Moratalaz 14
Chamberí..... 7	Ciudad Lineal 15
Fuencarral-El Pardo..... 8	Hortaleza 16

Villaverde	17	San Blas-Canillejas.....	20
Villa de Vallecas	18	Barajas	21
Vicálvaro.....	19	No lo sé/Prefiero no responder.....	99

¡¡MUCHAS GRACIAS POR RESPONDER!!

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA EN EL ENTORNO FAMILIAR. ADOLESCENTES DE 13 A 17 AÑOS

Las personas que formamos parte del Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar tenemos mucho interés en conocer tu opinión acerca de nuestro trabajo y, por eso, hemos preparado una encuesta para que puedas expresar lo que más y lo que menos te gusta. Es anónima: no incluye datos que permitan identificarte.

Para responder a las preguntas solo tienes que marcar aquello que mejor refleje lo que piensas o sientes. La mayor parte de ellas están preparadas para ser respondidas del 0 al 10, teniendo en cuenta que el 0 significa que estás "Muy insatisfecho/a" y el 10, "Muy satisfecho/a".

Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas. Lo que importa es tu opinión.

9. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del lugar en el que has sido atendida o atendido?

		Muy insatisfecho/a							Muy satisfecho/a				Ns/Nc
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.1.	La adecuación del lugar donde has sido atendida/o.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.2.	El tiempo que has esperado hasta que te han atendido.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

10. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención que has recibido en el Programa?

		Muy insatisfecho/a							Muy satisfecho/a				Ns/Nc
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2.1.	La sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal que te ha atendido.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.2.	El respeto con el que tú y tu familia habéis sido tratados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.3.	La información que te han dado sobre el seguimiento de tu situación familiar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.4.	La capacidad y preparación del personal que os ha atendido.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.5.	La satisfacción global con la atención recibida.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

11. ¿Consideras que la atención recibida en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar ha contribuido a mejorar la situación de tu familia?

		Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo				Ns/Nc
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3.	La atención recibida en el Programa ha contribuido a mejorar la situación de mi familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

12. Por favor, indica brevemente aquello que, desde tu punto de vista, el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar ha aportado a tu familia.

13. ¿Recomendarías el Programa a otros amigos y amigas que se encuentren en una situación similar a la tuya?

- Si.....1
- No2
- No lo sé/Prefiero no responder 9

14. ¿Volverías a acudir al Programa si volvieses a vivir una situación similar?

- Sí.....1
- No2
- No lo sé/Prefiero no responder.....9

15. Para terminar, y pensando en toda tu experiencia en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar, te pedimos que puntúes del 0 al 10 tu satisfacción general.

	Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
7. Satisfacción general con el Programa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

16. Aparte de lo que nos has contado, ¿deseas hacernos algún comentario o alguna propuesta que nos ayude a mejorar?

C1. Por favor, marca tu Centro de Atención a la Infancia:

- CAI 1 C/Paloma, 23.....1
- CAI 2 C/Ramón Power, 60.....2
- CAI 3 C/Ricardo Beltrán y Rozpide, 33...3
- No lo sé/Prefiero no responder.....99

C2. Eres...

- Soy una chica.....1
- Soy un chico.....2
- Otro3
- Prefiero no responder.....9

C3. ¿Puedes indicar cuántos años tienes?

- 13 años1
- 14 años.....2

15 años3
16 años4

17 años.....5
Prefiero no responder.....9

C4. En la actualidad estudias...

Primaria1
ESO2
Bachillerato3
FP4

Otros.....5
No estudio6
Prefiero no responder.....9

C5. ¿En la actualidad trabajas?

Sí..... 1
No 2
Prefiero no responder..... 9

C6. Por último, indica el **distrito** dónde resides.

Centro1
Arganzuela.....2
Retiro.....3
Salamanca.....4
Chamartín5
Tetuán6
Chamberí7
Fuencarral-El Pardo.....8
Moncloa-Aravaca.....9
Latina.....10
Carabanchel11
Usera12

Puente de Vallecas13
Moratalaz.....14
Ciudad Lineal15
Hortaleza16
Villaverde.....17
Villa de Vallecas.....18
Vicálvaro19
San Blas-Canillejas.....20
Barajas.....21
No lo sé/Prefiero no responder
.....99

¡¡MUCHAS GRACIAS POR RESPONDER!!


























CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA EN EL ENTORNO FAMILIAR NIÑAS Y NIÑOS DE 6 A 12 AÑOS

Las personas que trabajamos en el Ayuntamiento de Madrid queremos preguntarte por el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar para saber qué es lo que más y lo que menos te ha gustado de esta experiencia.

Este cuestionario es anónimo, nadie va a conocer tu opinión.

Recuerda que no hay respuestas malas ni buenas, ¡lo único importante es tu opinión!

Para empezar, te vamos a preguntar por el Programa. Señala la cara que mejor se ajuste a lo que piensas.

1.	¿Has entendido por qué estás en el Programa?					
2.	¿Has entendido lo que te decían las personas que te han atendido?					
3.	¿Te has sentido escuchada o escuchado?					
4.	¿Te han ayudado?					
5.	¿Crees que han ayudado a tu familia?					

6. ¿Recomendarías el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar a otros amigos y amigas que se encuentren en una situación similar a la tuya?

- Si1
 No2
 No lo sé/Prefiero no responder.....9

7. ¿Volverías a acudir al Programa si volvieses a vivir una situación similar?

- Sí 1
 No 2
 No lo sé/Prefiero no responder..... 9

8. Ahora te toca hacer de profe y poner una nota general al Programa y las personas que te han atendido: **¿qué nota nos pones?**

8.1. ¿Qué nota nos pones?					
---------------------------	---	---	--	---	---

9. Además de todo lo que nos has contado, **¿quieres contarnos algo más o hacernos alguna propuesta?**

C.1. Por favor, marca, con la ayuda de una persona adulta, **tu Centro de Atención a la Infancia:**

- | | |
|-------------------------------|---|
| CAI 1 C/Paloma, 23.....1 | CAI 3 C/Ricardo Beltrán y Rozpide, 33...3 |
| CAI 2 C/Ramón Power, 60.....2 | No lo sé/Prefiero no responder.....99 |

C.2. **Eres...**

- Soy una niña.....1
- Soy un niño2
- Otro.....3
- Prefiero no responder9

C.3. **¿Puedes decirnos cuántos años tienes?**

- | | |
|---------------|------------------------------|
| 6 años.....1 | 10 años.....5 |
| 7 años2 | 11 años.....6 |
| 8 años3 | 12 años.....7 |
| 9 años4 | Prefiero no responder9 |

C4. Para terminar, **¿puedes indicar en qué distrito vives?** (Si no sabes cuál es, puedes preguntar a una persona adulta o marcar “no lo sé”.)

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| Centro1 | Chamberí 7 |
| Arganzuela2 | Fuencarral-El Pardo..... 8 |
| Retiro.....3 | Moncloa-Aravaca..... 9 |
| Salamanca.....4 | Latina 10 |
| Chamartín.....5 | Carabanchel 11 |
| Tetuán6 | Usera 12 |



Puente de Vallecas	13
Moratalaz.....	14
Ciudad Lineal	15
Hortaleza	16
Villaverde.....	17
Villa de Vallecas.....	18

Vicálvaro	19
San Blas-Canillejas	20
Barajas....	21
No lo sé/Prefiero no responder	99

¡¡MUCHAS GRACIAS POR RESPONDER!!