

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

Buenos días/tardes. Soy _____, entrevistador/a de Quota Research. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio de satisfacción entre los usuarios de los CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES. ¿Tendría la amabilidad de contestar unas breves preguntas, sabiendo que sus respuestas serán tratadas de forma totalmente confidencial y a efectos puramente estadísticos? Muchas gracias por su colaboración.

Nombre del entrevistador	
CMM	
Código del CMM	
Distrito	
Fecha	
Hora de inicio	

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

Sí	1 → PASAR A P.2
No	2 → FINALIZAR / DERIVAR AL CUESTIONARIO “NO SOCIOS”

P.2- En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal de Mayores (CMM)?

RESPUESTA ÚNICA.

Todos o casi todos los días de la semana	1
Una o dos veces a la semana	2
Una o dos veces al mes	3
Menos de una vez al mes	4
Nunca acudo al CMM	5 → FINALIZAR / DERIVAR AL CUESTIONARIO “SOCIOS NO USUARIOS”

P.3.- ¿Puede decirme si usted forma parte de alguno de los siguientes organismos?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE EXCEPTO LA ÚLTIMA OPCIÓN (4)

Es miembro de la Junta Directiva de éste u otro centro	1
Forma parte de la Comisión de Trabajo de éste u otro centro	2
Es voluntario en el CMM	3
No cumple ninguno de los supuestos anteriores y sólo acude al Centro de Mayores como usuario	4

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.3 (A LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS)**P.3.a- Concretamente usted es...**

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA.

Presidente/a	1
Vicepresidente/a	2
Secretario/a	3
Vocal	4
Ns/Nc (No leer)	9

A TODOS**BLOQUE 1: Inscripción como socio, cumplimiento de objetivos y notoriedad de los CMM****P.4.- ¿A través de quién o dónde conoció el servicio de los Centros Municipales de Mayores?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE (ROTAR CÓDIGOS PRECODIFICADOS)

Centros de Servicios Sociales	1
Familiares, amigos, vecinos o conocidos	2
Por iniciativa propia (preguntó directamente en el centro)	3
Centro de salud (a través de personal sanitario)	4
Prensa y publicidad	5
Agenda de Mayores	6
Web de la Experiencia	7
Otros (especificar).....	8
Ns/Nc	99

P.5- A continuación voy a leerle una serie de razones que pueden motivar a las personas mayores a hacerse socias de los centros. Por favor, dígame cuáles de ellas se dieron en su caso.

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE. (ROTAR CÓDIGOS PRECODIFICADOS)

Relacionarme con otras personas	1
Evitar la soledad y mejorar el estado anímico	2
Mejorar su estado de salud física (<i>Realizar alguna actividad física</i>)	3
Realizar alguna actividad sociocultural, artística, recreativa o de ocio	4
Adquirir y ampliar conocimientos o habilidades (<i>aprender cosas nuevas e intercambiar experiencias</i>)	5
Buscar alternativas de ocio para ocupar mi tiempo libre	6
Participar en actividades dirigidas a la comunidad (<i>voluntariado</i>)	7
Utilizar los servicios disponibles en el centro (<i>comedor, peluquería, podología, cafetería, biblioteca...</i>)	8
Otros. NO LEER. (especificar)	9
Ns/Nc	99

P.6.- ¿Desde hace cuánto tiempo acude al CMM?

Menos de 1 año	1
Entre 1 y 2 años	2
Más de 2 años	3
Ns/Nc	9

P.7.- En el momento de su incorporación al centro, ¿le informaron de los programas y servicios que en él se desarrollan?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.7 (SÍ LES HAN INFORMADO)

P.7.a.- 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 recibida en el momento de incorporación al centro?

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

A TODOS

P.8.- Utilizando la misma escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Muy Insatisfecho* y “10” *Muy Satisfecho*, ¿cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso de inscripción como socio en el CMM?

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

P.9.- ¿Qué entidad u organismo cree usted que gestiona los CMM?

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
Otra entidad u organismo: ¿Cuál?.....	3
Ns/Nc	9

P.10.- ¿Sabe que la tarjeta de socio Madridmayor ofrece descuentos en diferentes servicios y establecimientos asociados?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.10 (SÍ CONOCEN LA TARJETA)**P.10.a.- ¿Usa la tarjeta para obtener dichos descuentos?**

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

Sí, la usa de forma habitual	1
Sí, la ha usado en alguna ocasión	2
No la ha usado nunca para obtener beneficios sociales	3
Ns/Nc	9

A TODOS

P.11- A continuación le voy a leer una serie de objetivos. Por favor, dígame en qué medida cree usted que los Centros Municipales de Mayores, en general, los cumplen. 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
Promover las relaciones sociales de las personas mayores en los barrios donde residen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Servir de cauce para hacer llegar a la Administración Municipal los problemas y necesidades de los socios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Promover todo tipo de actividades socioculturales, artísticas, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Potenciar la condición de los socios como miembros útiles y activos de la sociedad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Estimular acciones solidarias con personas más jóvenes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Favorecer la autonomía y desarrollo personal de los socios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 2: Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario

P.12 A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana acudir a un Centro Municipal de Mayores. 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 acude a un Centro Municipal de Mayores...

	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 acompañado	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 desde que acude al CMM	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

BLOQUE 3: Uso y valoración de los servicios ofertados en los CMM

P.13 De los siguientes servicios ofertados en los CMM, ¿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. Talleres y actividades organizadas (de cualquier tipo: artísticas, deportivas, formativas, fisioterapia preventiva y de mantenimiento, etc.)	1	2	3
2. Actividades lúdicas en general (baile, dominó, etc.)	1	2	3
3. Viajes y excursiones	1	2	3
4. Actividades informativas , como por ejemplo coloquios, conferencias y charlas	1	2	3
5. El servicio de biblioteca y prensa diaria	1	2	3
6. El servicio de peluquería	1	2	3
7. El servicio de podología	1	2	3
8. El servicio de cafetería	1	2	3
9. El servicio de comedor	1	2	3
10. Gimnasio	1	2	3
11. Salas polivalentes o de múltiples usos	1	2	3
12. Otros servicios (especificar)	1	2	3

FILTRAR RESPUESTAS EN FUNCIÓN DE SU USO (P.15.1 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.14.1; P.15.2 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.14.2, Y SUCESIVAMENTE)

P.14- Por favor, indique su grado de satisfacción con los servicios y actividades de su CMM. 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. Los talleres y actividades organizadas de cualquier tipo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Las actividades lúdicas en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Los viajes y excursiones que se organizan	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. Las actividades informativas (charlas, coloquios...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. El servicio de biblioteca y prensa diaria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El servicio de peluquería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. El servicio de podología	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. El servicio de cafetería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. El servicio de comedor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. Gimnasio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. Salas polivalentes o de múltiples usos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.15- Valore los siguientes aspectos relacionados con la disponibilidad y gestión de servicios y actividades, utilizando para ello 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. La variedad de servicios que se ofrecen en su CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. La variedad de actividades que se ofrecen en su CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. La cantidad de actividades y talleres que se organizan	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. El número de plazas de las actividades y talleres en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. La adjudicación de las plazas de las actividades y talleres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El procedimiento de solicitud de plaza en las actividades y talleres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.16- 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
La adaptación de los menús a las necesidades de las personas mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
El precio de los menús	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.17- ¿Le gustaría disponer en su centro de algún tipo de actividad, servicio o equipamiento no disponible en la actualidad? RESPUESTA MÚLTIPLE. NO LEER.

Sí, de algún tipo de actividad	1
Sí, de algún tipo de servicio o equipamiento	2
No	3

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.18 (SÍ LE GUSTARÍA DISPONER DE OTRAS ACTIVIDADES)

P.17a- Por favor, dígame cuáles son las actividades que en la actualidad no ofrece su centro y que le gustaría disponer. RESPUESTA MÚLTIPLE.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.18 (SÍ LE GUSTARÍA DISPONER DE OTROS SERVICIOS)

P.17b- Por favor, dígame de qué servicios o equipamientos le gustaría disponer en su centro. RESPUESTA MÚLTIPLE. NO LEER.

Cafetería	1
Comedor	2
Biblioteca	3
Podología	4
Peluquería	5
Gimnasio	6
Salón de actos	7
Salas polivalentes o de múltiples usos	8
Otros: especificar.....	9

A TODOS

P.18- Utilizando una escala donde “0” significa Totalmente en desacuerdo y “10” Totalmente de acuerdo, dígame en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

LEER RESPUESTAS

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/ Nc
Considero que a los CMM deben acudir sólo personas mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Me gustaría que a los CMM acudieran personas de todas las edades, no sólo mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
A la hora de realizar actividades, prefiero hacerlo con personas de mi edad, condición física, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Creo que a los CMM acude una mayoría de hombres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Creo que a los CMM acude una mayoría de mujeres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 4: Estructura organizativa del servicio

P.19 Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su CMM. 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. La organización y funcionamiento del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El horario del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. La distancia entre su domicilio y el CMM que le corresponde	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

4. Orden y limpieza del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. El equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El mantenimiento de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. La protección y seguridad que el centro le ofrece	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. La accesibilidad al centro desde el exterior	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. La accesibilidad y movilidad en el interior del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. La identificación y señalización interior del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. La identificación y señalización exterior del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 5: Órganos de participación y representación de los CMM**P.20- ¿Sabe que existen Asambleas Generales de Socios?**

(NOTA AL ENTREVISTADOR: Todos los socios pueden asistir a las asambleas que se convoquen en el centro, en las cuáles se deciden por mayoría los asuntos que se estimen y sean de su competencia).

Sí	1
No	2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.22 (SÍ SABE QUE EXISTEN ASAMBLEAS)

P.20a.- ¿Ha participado en alguna ocasión en una asamblea?

Sí	1
No	2

A TODOS

P.21- ¿Qué satisfacción le merece el modelo de organización de los CMM de Madrid en que hay una Junta Directiva formada por personas mayores y un coordinador de Centros de Mayores como funcionario municipal? 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
El modelo de organización de los CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS MENOS CÓDIGO 1 EN P.3 (NO SE HACE A LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS)

P.22- Continuando con la misma escala de valoración donde "0" significa Muy insatisfecho y "10", Muy satisfecho, ¿qué opinión le merece el trabajo y gestión que realiza la Junta Directiva de su CMM?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
El trabajo y gestión que realiza la Junta Directiva de su CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.23- Como socio del CMM, ¿se siente representado por su Junta Directiva?

Sí	1
----	---

No	2
NS/NC	3

A TODOS MENOS CÓDIGOS 1 Y 2 EN P.3 (NO SE HACE NI A LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS NI A LOS MIEMBROS DE COMISIONES DE TRABAJO)

P.24- En relación con la participación en la programación de las actividades que se desarrollan en su centro...

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA

	Sí	No	Ns/Nc
P.24.1- ¿Considera que la organización de su CMM facilita la recepción de las propuestas de los usuarios?	1	2	3
P.24.2.- ¿Se siente participe de las actividades que se planifican en su CMM?	1	2	3

A TODOS

P.25- En general y en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10”, Muy satisfecho, ¿qué opinión le merece la información que recibe habitualmente sobre las actividades y servicios que se programan y desarrollan en su CMM?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Información sobre las actividades y servicios que se desarrollan en el CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.3 (SÓLO SE HACE A LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS)

P.26- Como miembro de la Junta Directiva, ¿se siente, en general, apoyado por el resto de usuarios de su centro?

Sí	1
No	2
NS/NC	3

P.27- ¿Cómo valora la participación del resto de usuarios del centro en la programación de actividades? Utilice para ello 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
La participación del resto de usuarios en la programación de actividades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 6: Actividades solidarias y de voluntariado

P. 28. Ha participado en alguna actividad de voluntariado desde su CMM?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE SALVO LA ÚLTIMA OPCIÓN (5)

IMPORTANTE: Tener en cuenta la coherencia entre P.30=1 y P.3=3 (voluntario de actividades del CMM).

Sí, como monitor de actividades del CMM	1
---	---

Sí, en grupos de acogida del CMM	2
Sí, en otras actividades de voluntariado del CMM	3
Sí, he participado en actividades de voluntariado pero no desde CMM (externas)	4
Nunca he participado en actividades de voluntariado	5

SÓLO SI CÓDIGOS 4 O 5 EN P.30 (NO HAN PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO EN/DESDE EL CMM)

P.28.a.- ¿Conoce las actividades de voluntariado que se desarrollan desde su CMM?

Sí	1
No	2

A TODOS MENOS CÓDIGO 2 EN P.30.a (PERSONAS QUE HAN PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO DEL CMM O, EN SU DEFECTO, LAS CONOCEN)

P.29. ¿Qué opinión le merecen las actividades de voluntariado que se desarrollan desde su CMM?
Utilice para ello 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
Las actividades de voluntariado que se desarrollan desde su CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

BLOQUE 7: Valoración de los profesionales

P.30.- Por favor, valore el trato y actitud de los siguientes profesionales que intervienen en los CMM, 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
La coordinadora municipal del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La animadora/el animador sociocultural	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Los monitores de las actividades en la/s que participa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Los miembros de la Junta Directiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 8: Relación calidad-precio

P.31.- En general, valore la relación calidad-precio de los servicios con coste económico que usa en su CMM. Utilice para ello 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
Relación calidad-precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 9: Experiencia de los entrevistados

P.32.- 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 inscripción como socio en el Centro Municipal de Mayores.

P.33.- Utilizando la misma escala, por favor, **valore como se encuentra de satisfecho con la mejora en su calidad de vida desde que acude al centro.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.32- Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.33- Mejora en la calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.34.- ¿Cree usted que el acudir a un CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

P.35.- En su caso, ¿el acudir a un CMM ha evitado su ingreso en una residencia?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

BLOQUE 10: Valoración general del servicio

P.36.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Sí.....1→Pasar a P.38a

No.....2→Pasar a P.39

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.38 (SÍ TIENE SUGERENCIAS DE MEJORA)

P.36a.- ¿Cuál?

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

A TODOS

P.37.- ¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia en alguna ocasión?

Sí.....1→Pasar a P.39a

No.....2→Pasar a P.40

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.39 (SÍ TIENE QUEJAS O INCIDENCIAS)

P.37a.- 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.37b.- ¿Le han contestado?

Sí.....1

No.....2

P.37c.- 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.38.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del CMM, ¿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.39.- ¿Volvería a solicitar ser socio de un Centro Municipal de Mayores si fuese posible?

LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

P.40.- ¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores?

LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

A TODOS

BLOQUE 12: DATOS DE CLASIFICACIÓN

C.1. ¿Puede decirme su edad?

ENTREVISTADOR: Especificar años cumplidos.

.....años

No contesta.....9

C.4.- Género del titular del servicio

Hombre	1
Mujer	2

Nombre del entrevistado: _____

Teléfono: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Hora de finalización:
Observaciones: