

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

Buenos días/tardes: el Ayuntamiento de Madrid está realizando una encuesta para conocer la opinión de los usuarios de los centros de servicios sociales. La encuesta es anónima y el uso que se le dará a sus respuestas es únicamente estadístico, los datos están protegidos por la Ley del Secreto Estadístico y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La duración del cuestionario es aproximadamente de unos 10 minutos. Sus opiniones ayudarán a prestar un mejor servicio a los ciudadanos. Por eso le agradecería que me contestara unas preguntas. Muchas gracias por su colaboración.

<b>Denominación del Centro</b>	
<b>Distrito:</b>	<b>Entrevistador:</b>
<b>Fecha de Entrevista:</b> / /	<b>Hora de Entrevista:</b> :
<b>Turno:</b> <input type="checkbox"/> Mañana <input type="checkbox"/> Tarde	

**P.1. ¿Acaba de entrevistarse con un trabajador social del centro de Servicios Sociales?** Entrevistador: Respuesta única.

- 1  Sí ( → Pasar a pregunta 2 y continuar la encuesta)  
2  No ( → Finalizar la encuesta)

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.1

**P.2. ¿Es la primera vez que acude usted a este Centro?**

- 1  Sí  
2  No

SÓLO SÍ CÓDIGO 2 EN P.2

**P.3. ¿Podría decirme aproximadamente cuándo fue la primera vez que acudió a este Centro?** Entrevistador: leer respuestas. Respuesta única.

- 1  Hace menos de 6 meses  
2  De 6 meses a 1 año  
3  De 1 a 2 años  
4  Hace más de 2 años  
9  NS / NC No leer

SÓLO SÍ CÓDIGO 2 EN P.2.

**P.4. ¿Podría decirme aproximadamente cuántas veces ha acudido al centro a lo largo del último año?** Entrevistador: Respuesta espontánea. Anote literalmente el número de veces indicado por el entrevistado.

- 1 Número de veces \_\_\_\_\_  
9  NS / NC

A TODOS

**P.5. ¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales?**

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas

- 1  A través de familiares, amigos o vecinos
- 2  A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010
- 3  A través de la Web municipal
- 4  A través de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid
- 5  A través de otros servicios públicos (centro de salud, colegios, oficina de empleo, etc.)
- 6  A través de Asociaciones y otras Organizaciones
- 7  De otra forma. ¿Cuál? Especificar: \_\_\_\_\_
- 9  NS / NC

**P.6. ¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?** Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple.

- 1  Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar, etc.)
- 2  Entrevistarse con el/la trabajador/a social para el seguimiento de su caso
- 3  Solicitar y tramitar un servicio
- 4  Otros motivos (especificar cuáles): \_\_\_\_\_
- 9  NS / NC **No leer**

**P.6.a Concretamente, ¿sobre qué tema o área se refería su visita al Centro?**

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple.

- 1  Ayudas y prestaciones económicas
- 2  Área de familia y menores
- 3  Área de personas mayores y atención a la Dependencia
- 4  Búsqueda de Empleo
- 5  Vivienda
- 6  Otros (especificar cuáles): \_\_\_\_\_
- 9  NS / NC **No leer**

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.6.a

**P.6.b ¿Su gestión de ayuda o prestación económica es referida a una Renta Mínima de Inserción?**

- 1  Sí
- 2  No

SÓLO SÍ CÓDIGO 3 EN P.6.a

**P.6.c Concretamente, ¿a qué servicio se refería su gestión?**

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple.

- 1  Teleasistencia
- 2  Ayuda a Domicilio
- 3  Otros servicios o centros para mayores
- 4  Atención a la Dependencia

A TODOS

**P.7. ¿El motivo de su visita se refiere a usted o es para otra persona?**

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas

- 1  Es para usted mismo/a
- 2  Es para varios miembros de su familia
- 3  Es para un hijo/a menor de edad
- 4  Es para su padre / madre
- 5  Es para otra persona de su familia
- 6  Es para una persona que no está emparentada con usted
- 7  Otro ¿Cuál? Especificar: \_\_\_\_\_
- 9  NS / NC **No leer**

**P.8. ¿Podría usted valorar de 0 a 10 la satisfacción con la atención recibida, en general, en este centro?** (donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho) Entrevistador, anote la puntuación que diga el entrevistado.

	0-10	Ns/Nc (99)
Satisfacción con la atención recibida en general		

**P.9. Dígame, ¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio de los que a continuación se especifican?**

	Sí	No	Ns/Nc
1. Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social	1	2	9
2. Ayuda a domicilio	1	2	9
3. Teleasistencia	1	2	9
4. Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	1	2	9
5. Centro de día para mayores	1	2	9
6. Otras ayudas y servicios para menores	1	2	9
7. Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	1	2	9
8. Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	1	2	9
9. Otra ayuda o servicio. ¿Cuál? Especificar:	1	2	9
10. No es beneficiario de ninguna ayuda o prestación social	1	2	9

**P. 10. Valore el servicio que está recibiendo** en una escala de 0 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho con el servicio. Entrevistador: Anote literalmente la puntuación.

	<b>Ayudas y Servicios del Ayuntamiento</b>	<b>0-10</b>	<b>Ns/Nc (99)</b>
Sólo sí código 1 en P.9.1	Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social		
Sólo sí código 1 en P.9.2	Ayuda a domicilio		
Sólo sí código 1 en P.9.3	Teleasistencia		
Sólo sí código 1 en P.9.4	Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)		
Sólo sí código 1 en P.9.5	Centro de día para mayores		
Sólo sí código 1 en P.9.6	Otras ayudas y servicios para menores		
Sólo sí código 1 en P.9.7	Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid		
Sólo sí código 1 en P.9.8	Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid		
Sólo sí código 1 en P.9.9	Otra ayuda o servicio. ¿Cuál? Especificar:		

#### A TODOS

**P.11. A continuación le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la atención recibida en el centro.** Por favor, valore en una escala de 0 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho. Entrevistador: leer opciones. Anote la puntuación que indique el entrevistado.

		<b>0-10</b>	<b>Ns/Nc (99)</b>
1.	La <b>información recibida</b> en cuanto a su utilidad y comprensibilidad		
2.	El <b>tiempo</b> dedicado a su entrevista		
3.	La <b>amabilidad y respeto</b> del personal		
4.	El <b>interés</b> mostrado por los profesionales		
5.	La <b>preparación y profesionalidad</b>		
6.	La <b>intimidad y confidencialidad</b> en la atención		
7.	La <b>claridad de la información</b> recibida		
8.	La capacidad del profesional de <b>comprensión de su situación</b> y de sus necesidades		

**P.12. Ahora quisiera que valorara la atención y el trato que le ha dado el resto de personal del centro.** Por favor, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de ellos, donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho. Entrevistador: leer las opciones y anote la puntuación que diga el entrevistado.

	<b>0-10</b>	<b>Ns/Nc (99)</b>
Personal de recepción y administración		
Resto de profesionales (especificar quiénes) _____		

**P.13. A continuación le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la organización y funcionamiento del centro.** Por favor, valore en una escala de 0 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 0 completamente insatisfecho.

Entrevistador: leer opciones. Anote la puntuación que indique el entrevistado.

		0-10	Ns/Nc (99)
1.	La ubicación y accesibilidad del centro		
2.	Las instalaciones del centro (salas de espera, despachos, baños, etc...)		
3.	La facilidad para contactar con el centro		
4.	El horario del centro		
5.	El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró		
6.	La organización y funcionamiento		

**P.14.** En una escala donde 0 significa en desacuerdo y 10, muy de acuerdo, **¿considera que los servicios sociales le ofrecen una atención continuada y un seguimiento exhaustivo de su situación personal?**

	0-10	Ns/Nc (99)
Atención continuada		

**P.15. A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el ser atendido por un profesional de los Servicios Sociales. 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".

Desde que acude al centro de servicios sociales...

	0-10	Ns/Nc (99)
Ha mejorado en su autonomía e independencia		
Ha mejorado su estado de ánimo		
Se siente usted más acompañado		
Se siente usted más tranquilo		
Se siente usted más seguro gracias a la atención que se le presta		
Se encuentra usted más satisfecho con su vida		
Ha supuesto un beneficio para su familia		

**P.16.** En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, **por favor, valore su satisfacción respecto al cumplimiento de las expectativas que motivaron el acudir al centro de servicios sociales.**

Entrevistador: anote la puntuación que diga el entrevistado.

	0-10	Ns/Nc (99)
Cobertura de expectativas		

**P.17. ¿Podría realizar una valoración global del servicio o apoyo que le han prestado en este Centro?** Por favor, valore en una escala de 0 a 10 teniendo en cuenta que 0 es la puntuación mínima y 10 la puntuación máxima.

Entrevistador: anote la puntuación que diga el entrevistado.

	0-10	Ns/Nc (99)
Valoración global del servicio prestado		

**P.18. ¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este centro?**

Entrevistador: leer respuestas y anote literalmente los motivos indicados por el entrevistado.

1  Sí

2  No ¿Cuál es el motivo? Especificar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**P.19. Si tuviera que concertar una nueva cita, ¿cuál elegiría entre las siguientes?**

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta única.

1  9:00 – 11:30

4  17:30 – 19:00

2  11:30 – 14:00

5  19:00 – 20:30

3  15:00 – 17:30

#### DATOS DE CLASIFICACION DEL ENTREVISTADO

**P.20. Sexo** Entrevistador: anotar

1  Hombre

2  Mujer

**P.21. ¿Podría decirme qué edad tiene?** Entrevistador: anote la edad

\_\_\_\_\_ años

9  NS / NC No leer

**P.23. ¿Podría decirme cuál es su nacionalidad?** Entrevistador: leer respuestas

1  Española

2  Española, no nacido en España

3  Extranjera de país miembro de la UE

4  Extranjera de país NO miembro de la UE

9  NS / NC No leer

**P.24. ¿Podría decirme cuál fue el último nivel de estudios que cursó?**

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta única.

1.	Sin estudios terminados
2.	Estudios primarios
3.	Estudios secundarios
4.	Formación profesional
5.	Estudios medios universitarios
6.	Estudios superiores universitarios
9.	No contesta No leer

**P.25. ¿Podría decirme cuál es su ocupación actual?**

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta única.

1.	Trabaja ( → Pasar a pregunta 28)
2.	Jubilado, pensionista ( → Pasar a pregunta 28)
3.	Desempleado y en busca de su primer trabajo ( → Pregunta 26 y 27)
4.	Desempleado y ya ha trabajado antes ( → Pasar a pregunta 26 y 27)
5.	Estudiante ( → Pasar a pregunta 28)
6.	Trabajo doméstico no remunerado ( → Pasar a pregunta 28)
7.	Otra situación ( → Pasar a pregunta 28)
9.	No contesta (No leer) ( → Pasar a pregunta 28)

SOLO SI CODIGO 3 O 4 EN P.25.

**P. 26. ¿Cuánto tiempo lleva en situación de desempleo?** Entrevistador: anote literalmente el periodo que indique el entrevistado

- 1 \_\_\_\_\_ (meses)  
9  NS / NC (No leer)

SOLO SI CODIGO 3 O 4 EN P.25.

**P. 27. ¿Cobra subsidio por desempleo?**

- 1  Si  
2  No  
9  NS / NC

**P. 28. ¿Podría usted decirme si vive....?** Entrevistador: leer respuestas. Señalar tantas respuestas como diga el entrevistado

- 1  Solo/a ( → Finalizar la encuesta)  
2  Con su esposo/a  
3  Con su esposo/a e hijos  
4  Con otros familiares  
5  Otra situación: \_\_\_\_\_  
9  NS / NC (No leer)

**P. 29. ¿En los últimos años alguna de las personas con las que convive se ha quedado en paro? ....?**

- 1  Sí
- 2  No
- 9  NS / NC

**P.30. Si desea hacer alguna sugerencia que nos ayude a mejorar el servicio, por favor, manifieste lo que desee.**

---

---

**Muchas gracias por su colaboración**