

**ENCUESTA A PERSONAS USUARIAS DE LOS “CENTROS DE MUNICIPALES DE MAYORES”
(2019)**

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 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*

A TODOS/AS

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

RESPUESTA ÚNICA

1.1 Todos o casi todos los días de la semana	1
1.2 Una o dos veces a la semana	2
1.3 Una o dos veces al mes	3
1.4 Menos de una vez al mes	4
1.5 Nunca acudo al CMM	5

→ **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
2.1 Evitar la soledad	1	2	99
2.2 Relacionarme con otras personas	1	2	99
2.3 Aumentar el círculo de amistades	1	2	99

(SOLO SI CÓDIGO 1 EN P.2 PARA CADA UNO DE LOS ÍTEMS)

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
3.1 Evitar la soledad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.2 Relacionarme con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.3 Aumentar el círculo de amistades <i>(Nota para el entrevistador: matizar, en caso de que sea necesario, la diferencia con la pregunta inmediatamente anterior. La referencia a “círculo de amistades” ha de referirse a relaciones personales con mayor significación que “conocidos” del Centro)</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS/AS

P.4. - ¿Desde hace cuánto acude al CMM? RESPUESTA ÚNICA

4.1 Menos de un año	1
4.2 Entre 1 y 2 años	2
4.3 Más de 2 años	3
4.4 Ns/Nc	99

A TODOS/AS

P.5. – 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

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

P.6- 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
6.1 El servicio de Gimnasia	1	2	3
6.2 El servicio de biblioteca/sala lectura	1	2	3
6.3 El servicio de peluquería	1	2	3
6.4 El servicio de podología	1	2	3
6.5 El servicio de comedor	1	2	3

SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA SERVICIO SEGÚN P.6

P.7 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
7.1 El servicio de Gimnasia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.2 El servicio de biblioteca/sala lectura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.3 El servicio de peluquería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.4 El servicio de podología	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.5 El servicio de comedor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS/AS

P.8.- 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
8.1 Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	1	2	3
8.2 Actividades de Formación en nuevas tecnologías (informática, telefonía, internet...)	1	2	3
8.3 Actividades con personas de diferentes edades (adultos, jóvenes, niños)	1	2	3

SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA ACTIVIDAD SEGÚN P.8

P.9.- Por favor, indique su grado de satisfacción con las actividades que ha realizado o realiza en el Centro Municipal 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------	-------

9.1 Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2 Actividades de Formación en nuevas tecnologías (informática, telefonía, internet...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.3 Actividades con personas de diferentes edades (adultos, jóvenes, niños)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS/AS

P.10.- ¿Acude o ha acudido a las aulas informáticas de los Centros Municipales de Mayores?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.10

P.11.- 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
11.1 Aulas informáticas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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

P.12- 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
12.1 El horario del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.2 El equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.13.- Por favor, ¿en cuanto al personal del Centro Municipal de Mayores, como valora usted el trato y actitud del personal?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
13.1 Trato y actitud del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.14.- ¿En qué grado sus opiniones son escuchadas en el Centro Municipal de Mayores?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
14.1 Escucha activa de sus opiniones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 5: Experiencia de los entrevistados

P.15.- 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

P.16.- 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
15. Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
16. Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.17.- ¿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.18- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

Sí.....1
No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.18 (SÍ TIENE SUGERENCIAS DE MEJORA)

P.18a.- ¿Cuál?

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

A TODOS/AS

P.19.- ¿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.20 (SI TIENE QUEJAS O INCIDENCIAS)

P.19a.- Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.

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

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

P.19b.- 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
19b. Satisfacción con la resolución de las quejas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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.