

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 5 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.

Denominación del Centro	
Distrito:	Entrevistador:
Fecha de Entrevista: / /	Hora de Entrevista: :
Turno: <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 aproximado de veces _____
- 9 NS / NC

A TODOS

P.5. ¿Podría indicarme el motivo de su visita a este Centro? Entrevistador: leer respuestas. Elección 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 una ayuda o servicio
- 4 Otros motivos (especificar cuáles): _____
- 9 NS / NC No leer

P.5.a Concretamente, ¿sobre qué tema o área ha sido su visita al Centro? Entrevistador: leer respuestas. Elección múltiple.

- 1 Ayudas y prestaciones económicas municipales
- 2 Renta Mínima de Inserción (RMI)
- 3 Tema relacionado con familia y menores
- 4 Tema relacionado con personas mayores y atención a la Dependencia
- 5 Búsqueda de Empleo
- 6 Vivienda
- 7 Otros (especificar cuáles): _____
- 9 NS / NC No leer

P.6. ¿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.7. Dígame, ¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de ayuda o servicio de los que a continuación se especifican? Elección múltiple.

	Sí	No	Ns/Nc
1. Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social	1	2	9
2. Servicios y centros municipales de atención a personas mayores	1	2	9
3. Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	1	2	9
4. Otras ayudas y servicios para menores	1	2	9
5. Renta Mínima de Inserción	1	2	9
6. Servicios y ayudas de la Comunidad de Madrid para personas valoradas como dependientes	1	2	9
7. Tramitación de la Solicitud de valoración de la situación de dependencia a la espera de respuesta de la Comunidad de Madrid			
8. Otra ayuda o servicio. ¿Cuál? Especificar:	1	2	9
9. No es beneficiario de ninguna ayuda o prestación social	1	2	9

P. 8. Valore el servicio o ayuda 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.

	Ayudas y Servicios del Ayuntamiento	0-10	Ns/Nc (99)
Sólo sí código 1 en P.7.1	Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social		
Sólo sí código 1 en P.7.2	Servicios y centros municipales de atención a personas mayores		
Sólo sí código 1 en P.7.3	Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)		
Sólo sí código 1 en P.7.4	Otras ayudas y servicios para menores		
Sólo sí código 1 en P.7.5	Renta Mínima de Inserción		
Sólo sí código 1 en P.7.6	Servicios y ayudas de la Comunidad de Madrid para personas valoradas como dependientes		
Sólo sí código 1 en P.7.7	Tramitación de la Solicitud de valoración de la situación de dependencia a la espera de respuesta de la Comunidad de Madrid		
Sólo sí código 1 en P.7.8	Otra ayuda o servicio. ¿Cuál? Especificar:		

A TODOS

P.9. A continuación le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la atención recibida por parte del Trabajador Social. 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 información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad		
2.	La amabilidad y respeto		
3.	La intimidad y confidencialidad en la atención		
4.	La claridad de la información recibida		
5.	La capacidad del profesional de comprensión de su situación y de sus necesidades		

P.10. 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.

	0-10	Ns/Nc (99)
Personal de recepción y administración		
Resto de personal del centro		

P.11. 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 obtener cita		
4.	El horario del centro		
5.	El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró		

P.12. En una escala donde 0 significa en desacuerdo y 10, muy de acuerdo, ¿considera que los servicios sociales le ofrecen una atención y un seguimiento adecuado de su situación personal?

	0-10	Ns/Nc (99)
Atención y seguimiento		

P.13. 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.14. ¿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		

DATOS DE CLASIFICACION DEL ENTREVISTADO

P.15. Sexo Entrevistador: anotar

- 1 Hombre
2 Mujer

P.16. ¿Podría decirme qué edad tiene? Entrevistador: anote la edad

- _____ años
9 NS / NC No leer

P.17. ¿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.18. ¿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.19. ¿Podría decirme cuál es su ocupación actual?

Entrevistador: leer respuestas. Respuesta única.

1.	Trabaja
2.	Jubilado, pensionista
3.	Desempleado y en busca de su primer trabajo
4.	Desempleado y ya ha trabajado antes
5.	Estudiante
6.	Amo/a de casa (Trabajo doméstico no remunerado)
7.	Otra situación
9.	No contesta No leer

P. 20. ¿Podría usted decirme si vive....? Entrevistador: leer respuestas. Señalar tantas respuestas como diga el entrevistado

- 1 Solo/a
- 2 Con su esposo/a, o pareja
- 3 Con su esposo/a e hijos, o pareja e hijos
- 4 Con otros familiares
- 5 Otra situación: _____
- 9 NS / NC (No leer)

Muchas gracias por su colaboración