

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. Sus opiniones ayudarán a mejorar lo que sea necesario para prestar un mayor 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 la entrevista: ____ - ____

1. ¿Es la primera vez que acude usted al centro?

- 1 Sí (→Pregunta 4)
2 No (→Preguntas 2 y 3)

2. ¿Podría decirme cuándo fue la primera vez que acudió a este centro?

- 1 Hace menos de 6 meses
2 Hace de 6 meses a 1 año
3 Hace de 1 a 2 años
4 Hace más de 2 años
9 Ns/Nc

3. ¿Podría decirme cuántas veces ha acudido al centro a lo largo del último año? Respuesta espontánea.

Entrevistador, anote literalmente el número de veces indicado por el entrevistado.

____ Número de veces _____
99 Ns/Nc

4. ¿Cómo ha conocido la existencia de este centro de servicios sociales? Respuesta múltiple. Máximo 3 respuestas.

- 1 A través de familiares, amigos o vecinos
2 A través de servicios del Ayuntamiento de Madrid
3 A través de otros servicios públicos (hospitales, colegios, policía, etc.)
4 A través de asociaciones u organizaciones
5 A través de los medios de comunicación (radio, tv, prensa...)
6 De otra forma.
¿Cuál?. Especificar: _____

9 Ns/Nc

5. ¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?

- 1 Información, orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar, etc.)
2 Entrevistarse con el/la trabajador/a social para seguimiento de su caso
3 Solicitar una prestación económica
4 Solicitar un servicio o un centro
5 Relacionado con la atención a la Dependencia
6 Otro motivo.
¿Cuál? Especificar _____
9 Ns/Nc

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

- 1 Es para usted mismo/a
- 2 Es para un hijo/a menor de edad
- 3 Es para su padre/madre
- 4 Es para otra persona de su familia
- 5 Es para una persona no emparentada con usted
- 6 Es para varios miembros de su familia
- 9 Ns/Nc

7. ¿Podría usted valorar de 0 a 10 la satisfacción con la respuesta que ha recibido en el día de hoy en este centro? (Siendo 0 la puntuación mínima y 10 la puntuación máxima).

	0-10	Ns/Nc (99)
Satisfacción con la resolución		

8. Dígame, ¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de ayuda, prestación, centro o servicio social de los que a continuación se especifican? (Entrevistador: Señalar tantas respuestas como digan). En caso de ser usuario/a o beneficiario/a, valore dicha prestación, centro o servicio en una escala de 0 a 10, donde 0 es la puntuación mínima y 10 la puntuación máxima.

	Señalar con una X si es usuario/a	0-10	Ns/Nc (99)
Atención y Seguimiento de su situación por un trabajador social			
Ayuda a domicilio			
Teleasistencia			
Ayudas económicas (de comedor, escuela infantil, gastos básicos)			
Centro de día			
Renta mínima de inserción			
Otra. ¿Cuál? Especificar: _____			
No es beneficiario de ninguna, atención, ayuda, servicio o centro			

9. 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 cada uno de ellos, teniendo en cuenta que 0 significa que ese aspecto ha sido "nada satisfactorio" y 10 que ha sido "totalmente satisfactorio".

	0-10	Ns/Nc (99)
La facilidad para llegar al centro		
Las instalaciones del centro (salas, despachos, baños, etc...)		
El horario del centro		
La gestión de la cita previa		
El tiempo de espera para ser atendido		
La amabilidad del personal		
La capacidad de comprensión de sus necesidades		
La claridad de la información recibida		
El interés mostrado		
La rapidez en la respuesta dada a su caso		

10. Ahora quisiera que valorara la atención y el trato que le ha dado el personal del centro. Por favor, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de ellos, teniendo en cuenta que 0 es la puntuación mínima y 10 la puntuación máxima.

	0-10	Ns/Nc (99)
Personal de recepción y administración		
Trabajador/a social		
Otros profesionales		

11. ¿Podría realizar una valoración del centro y de la atención recibida de forma global? Por favor, valore en una escala de 0 a 10 teniendo en cuenta que 0 es la puntuación mínima y 10 la puntuación máxima.

	0-10	Ns/Nc (99)
Valoración global		

12. Finalmente, ¿Qué aspectos del centro y de la atención considera más mejorables? Respuesta espontánea. Máximo tres respuestas.

Entrevistador, anote literalmente lo que le diga el entrevistado.

1.	
2.	
3.	
99	Ns/Nc

DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO:

13. Sexo.

- 1 Mujer
2 Hombre

14. ¿Podría decirme qué edad tiene?

- 00 Ns/Nc

15. ¿Podría decirme en qué país ha nacido?

- 1 España
2 Otro país

¿Cuál? _____
9 Ns/Nc

Muchas gracias por su colaboración