

## ANEXO II: CUESTIONARIO SOBRE LA OPINIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Buenos días/tardes: el Ayuntamiento de Madrid está realizando una encuesta para conocer la opinión de las personas usuarias de los centros de servicios sociales. Necesitamos hablar con XXX (nombre según base de datos).

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. La duración del cuestionario será breve. Sus opiniones ayudarán a prestar un mejor servicio a la ciudadanía. Por eso le agradecería que me contestara unas preguntas. Muchas gracias por su colaboración.

Distrito:	Entrevistador:
Fecha de Entrevista: / /	Hora de Entrevista:

### P.1. ¿Podría decirme que edad tiene?

Entrevistador: anote la edad \_\_\_\_\_ Años.

Entrevistador: Si es menor de 18 años (→ Finalizar la encuesta)

Entrevistador: Si tiene 18 o más años (→ Pasar a pregunta 2 y continuar la encuesta)

9: NS/NC No leer (→ Finalizar la encuesta)

### P.2. ¿Ha sido usted atendido personalmente por un/a Trabajador/a Social a lo largo del año 2023? (¿ya sea mediante visita en el Centro de Servicios Sociales, llamada telefónica, correo electrónico, visita en su domicilio, etc.?) Entrevistador: Respuesta única.

1. Si (→ Pasar a pregunta 3 y continuar la encuesta)

2. No (→ Finalizar la encuesta)

### P.3. ¿Había acudido usted anteriormente a este Centro o tuvo contacto con él ya sea mediante teléfono, visita domiciliaria, correo electrónico u otro medio?

1. Sí

2. No he acudido nunca a este centro

3. No he acudido a ningún centro de este distrito.

### P.4. ¿Podría decirme aproximadamente cuantas veces ha mantenido contacto con el Centro de servicios sociales en los últimos 12 meses? Entrevistador: Respuesta espontánea. Anote literalmente el número de veces indicado por el entrevistado.

1. Número de veces \_\_\_\_\_

9. NS/NC

**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, amistades 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. ¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales?** Entrevistador: leer respuestas.

1. He ido sin cita previa
2. Concerté la cita presencialmente en el centro de Servicios Sociales
3. Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales
4. A través de la Web municipal
5. A través del teléfono del Ayuntamiento de Madrid 010
6. A través de otras vías ¿Cuáles?
9. NS / NC

**P.7. ¿Le resultó fácil concertar la cita?**

1. Si
2. No
9. NS / NC

**P.8. ¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que se ha sido atendido por el/la trabajador/a social?**

1. Menos de 8 días
2. Entre 9 y 15 días
3. Más de 16 días
9. NS / NC

**P.9. ¿Podría indicarme el motivo de su contacto con el 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 o ayuda
4. Otros motivos (especificar cuáles):
9. NS / NC No leer

**P.10. ¿El motivo de su último contacto con el Centro de Servicios Sociales fue para usted o era para otra persona?** Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple.

**Alternativa P.10. ¿El motivo de su último contacto con el Centro de Servicios Sociales fue para usted o era para otra persona?** Entrevistador: leer respuestas. Respuesta múltiple.

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.11. ¿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.

**Alternativa P.11: ¿Podría usted valorar de 0 a 10 la satisfacción con la atención recibida, en general, en este centro? (ya sea por su entrevista en el centro, llamada telefónica, correo electrónico, visita en su domicilio, etc.) (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.12. 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/a trabajador/a social			
2. Ayuda a domicilio			
3. Teleasistencia			
4. Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)			
5. Centro de día para mayores			
6. Otras ayudas y servicios para menores			
7. Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid			
8. Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid			
9. Otra ayuda o servicio. ¿Cuál? Especificar:			
10. No es beneficiario/a de ninguna ayuda o prestación social			

**P. 13.a. 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.**

**P.13.b. a continuación, le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la atención recibida en el contacto con el profesional del centro de servicios sociales. 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.	El tiempo dedicado a su entrevista		
3.	La amabilidad y respeto del personal		
4.	El interés mostrado por los/las profesionales		
5.	La preparación y profesionalidad		
6.	La intimidad y confidencialidad en la atención		
7.	La claridad de la información recibida		
8.	La capacidad del profesional de comprensión de su situación y de sus necesidades		

**P.14. 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)	No procede
Personal de recepción y administración			
Resto de profesionales (especificar quiénes) _____			

**P.15. 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)	No procede
1.	La ubicación y accesibilidad del centro			
2.	Las instalaciones del centro (salas de espera, despachos, baños,			
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.16.a. En una escala donde 0 significa en desacuerdo y 10, muy de acuerdo, ¿considera que los servicios sociales le han ofrecido la atención y el seguimiento adaptado a su situación personal?**

	0-10	Ns/Nc (99)
Satisfacción de la atención continuada.		

**P.16.b. 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 mantuvo el contacto con el centro de servicios sociales...

	0-10	Ns/Nc (99)
Ha mejorado en su autonomía e independencia		
Se siente usted más acompañado y apoyado		
Ha supuesto un beneficio para usted y/o su familia		

**P.17. ¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este centro en caso de tener que solventar algún problema social?** Entrevistador: leer respuestas y anote literalmente los motivos indicados por el entrevistado.

1. Si
2. No ¿Cuál es el motivo? Especificar:

-----

-----

-----

**DATOS DE CLASIFICACIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA**

**P.18. Sexo** Entrevistador: anotar

1. Hombre
2. Mujer

**P.19. ¿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.20. ¿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.21. ¿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.	Trabajo doméstico no remunerado
7.	Otra situación
9.	No contesta. No leer

**P.22. ¿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.23. De los siguientes recursos de la red de Servicios Sociales, cuáles de ellos conoce:**

- a. Centros de mayores.
- b. Centros de Apoyo a la Familia
- c. Centros de Atención a la Infancia
- d. Espacios de Igualdad.
- e. Centros Juveniles
- f. Otros (especificar)

**P.24. Cuándo acudes a servicios sociales, ¿qué esperas?**

- a) Escucha y acompañamiento durante el proceso que vives
- b) Solo que te gestionen la ayuda que solicitas.
- c) Otras que actualmente no ofrecen: especificar

**P.25. En relación a su trabajador/a social:**

¿Le gustaría poder elegir el/la trabajador/a social que le atiende? SI NO  
Si pudiese elegir ¿querría que fuera el/la mismo/a desde la primera vez que acude?  
SI NO

**P.26. En relación con la Tarjeta Familias:**

¿Conoce la Tarjeta Familias? SI NO.  
¿Ha sido beneficiario/a de tarjeta familias? SI NO  
¿Qué valoración hace de la misma?

**P.27. Si desea hacer alguna sugerencia que nos ayude a mejorar el servicio, por favor, manifieste lo que desee.**

-----  
-----  
-----

Muchas gracias por su colaboración