

CÓDIGO ENTREVISTADOR: _____

Nº ENCUESTA: _____

Hora inicio encuesta: _____

RUTA: _____

FECHA: / /

Hora fin encuesta: _____

Zona SER: (ANOTAR SIN PREGUNTAR)

SI	NO
1	2

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DOMICILIARIA DE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2014

Buenos días/tardes. El Ayuntamiento de Madrid, a través de la empresa IMAGINA T EUROPA Sigma -dos, está realizando un estudio de temas de interés general de la ciudad de Madrid.

Por este motivo, solicitamos su colaboración y le agradecemos de antemano su atención.

La selección de las personas a las que se solicita la colaboración en el estudio ha sido estrictamente aleatoria. Toda la información que usted nos facilite está sujeta a las especificaciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos que le solicitamos se tratarán de forma totalmente ANÓNIMA, sin grabar sus datos personales. El tiempo estimado de duración de la encuesta es, aproximadamente, 24 minutos.

GRACIAS ANTICIPADAS POR SU COLABORACIÓN.

0. ¿Podría decirme si tiene más de 16 años, reside en esta vivienda y vive en la ciudad de Madrid desde hace más de seis meses?

Sí	1	
No	2	→ Final de la entrevista

1. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en Madrid?

Más de 10 años	5
De 6 a 10 años	4
De 3 a 5 años	3
De 1 a 2 años	2
De 6 meses a 1 año	1
NC	9

2. Para empezar, ¿diría usted que está muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a de vivir en...?

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	Ns	Nc
En su barrio	4	3	2	1	8	9
En Madrid	4	3	2	1	8	9

3. A continuación le voy a leer una serie de aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid. Por favor, dígame para cada uno de ellos si está usted muy, bastante, poco o nada satisfecho/a. MOSTRAR TARJETA

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	Ns	Nc
Cuidado y conservación de la ciudad	4	3	2	1	8	9
Movilidad y transporte público	4	3	2	1	8	9
Calidad medioambiental	4	3	2	1	8	9
Oportunidades de empleo	4	3	2	1	8	9
Facilidad para emprender un negocio	4	3	2	1	8	9
Coste de la vida	4	3	2	1	8	9
Integración social	4	3	2	1	8	9
Salud y servicios sanitarios	4	3	2	1	8	9
Educación y centros educativos	4	3	2	1	8	9
Acceso a la vivienda	4	3	2	1	8	9
Facilidad para hacer deporte	4	3	2	1	8	9
Oferta cultural	4	3	2	1	8	9
Ocio y diversión	4	3	2	1	8	9

4. Y en términos generales, ¿Cómo calificaría usted la calidad de vida en su barrio en la actualidad: muy buena, buena, regular, mala o muy mala? ¿Y la ciudad de Madrid en su conjunto?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Ns	Nc
En su barrio	5	4	3	2	1	8	9
En Madrid	5	4	3	2	1	8	9

5. Y en los próximos cinco años, ¿Cree usted que la calidad de vida de la ciudad de Madrid será mejor, igual o peor que ahora?

Mejor	3
Igual	2
Peor	1
Ns	8
Nc	9

6. ¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en la ciudad de Madrid? (RESPUESTA ESPONTÁNEA. MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

Entrevistador, anote el o los literales que diga el entrevistado. El entrevistado debe especificar suficientemente para que se pueda codificar correctamente

1º

2º

3º

NS 98

NC 99

7. ¿Y cuáles son, por orden de prioridad, los tres problemas de la ciudad que a usted, personalmente, le afectan más? (RESPUESTA ESPONTÁNEA. MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

Entrevistador, anote el o los literales que diga el entrevistado. El entrevistado debe especificar suficientemente para que se pueda codificar correctamente

1º

2º

3º

NS 98

NC 99

A CONTINUACIÓN DESEARÍAMOS CONOCER SU SATISFACCIÓN CON LAS ACTUACIONES, EQUIPAMIENTOS y SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO A LOS CIUDADANOS DE MADRID. MOSTRAR TARJETA

8. Le voy a leer una serie de servicios municipales para que valore su satisfacción con cada uno de ellos en una escala de 0 a 10,, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a,

	Satisfacción		
	0-10	Ns	Nc
La recogida de basuras			
La recogida selectiva de residuos (contenedores de papel, vidrio, plásticos...)			
El control de la contaminación atmosférica			
El control del ruido			
El control por parte de la policía de los locales de ocio nocturno			
La limpieza de las calles			
El alumbrado público			
Las infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos (avenidas, calles, túneles, etc...)			
La pavimentación y conservación de las aceras			
El asfaltado y conservación de las calzadas			
La peatonalización de calles			
La eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc)			
Las zonas de prioridad residencial (barrios del centro como Embajadores o las Cortes donde solo pueden circular los vecinos del barrio y los vehículos de los servicios públicos)			
La conservación y rehabilitación de los edificios			
La conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad			
La Información y promoción turística			
El control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)			
La formación y orientación para el empleo (oficinas de la Agencia para el Empleo de Madrid)			
La gestión de las licencias de actividad económica (para abrir nuevos negocios)			
La promoción pública de viviendas			

9. Ahora le voy a leer una lista de servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a10, y para que me diga si los ha utilizado o no en el último año y si considera que el número que hay es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más).

	Satisfacción			¿Lo ha utilizado o ha requerido sus servicios en el último año?				¿Su número le parece excesivo, adecuado o insuficiente?				
	0-10	Ns	Nc	Sí	No	Ns	Nc	Excesivo	Adecuado	Insuficiente	Ns	Nc
Los intercambiadores de transporte												
El Metro de Madrid												
Los autobuses de la EMT												
Los taxis												
El servicio de estacionamiento regulado												
Los Agentes de Movilidad												
La Policía Municipal												
Los Bomberos												
SAMUR – Protección Civil												
Los centros municipales de salud (CMS, CADs, Salud Internacional, Salud Bucodental.....)												
Las escuelas infantiles públicas												
Los servicios sociales municipales (centros para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, para familias, para la infancia...)												
El servicio de ayuda a domicilio												
Los centros municipales de mayores												
Las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)												
Los aparcamientos públicos municipales												
Los aparcamientos para residentes												
Los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos												
Los espacios verdes (parques y jardines)												
Los parques infantiles												
Los mercados municipales												
Las instalaciones deportivas												
Los centros culturales												
Las bibliotecas municipales												
Los teatros municipales (Español, Matadero, Fernán Gómez...)												

HABLEMOS A CONTINUACIÓN DE CUESTIONES RELATIVAS A LA MOVILIDAD EN LA CIUDAD

10. ¿Qué medio o medios de transporte utiliza habitualmente para sus desplazamientos cotidianos (desplazamientos al lugar de trabajo, estudio u otros con periodicidad de varios días a la semana)? **(RESPUESTA MÚLTIPLE). LEER OPCIONES. Entrevistador, anote todas las respuestas que diga el entrevistado.**

Autobús urbano	1
Autobús interurbano	2
Transporte escolar	3
Transporte de empresa	4
Metro/metro ligero	5
Tren de cercanías	6
Coche particular	7
Moto	8
Taxi	9
Bicicleta	10
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte porque recorro distancias muy cortas	11
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte porque no salgo o salgo poco de casa	12
No sabe	98
No contesta	99

11. A continuación le voy a leer una serie de medidas para promocionar una movilidad menos contaminante y más sostenible. Por favor, valore de 0 a 10 su grado de acuerdo con cada una de ellas, siendo 0 que está en total desacuerdo y 10 que está totalmente de acuerdo.

MEDIDAS	Grado de acuerdo 0-10	NS	NC
Limitar la velocidad a 30 Km/h. en las calles secundarias del centro de la ciudad			
Ampliar el espacio peatonal reduciendo el del automóvil			
Potenciar el servicio de autobús			
Realizar campañas para la convivencia de la bicicleta con el resto de vehículos en la calzada			
Potenciar los servicios de coche de alquiler por horas como alternativa al privado			
Aumentar la formación sobre el uso y la normativa de la bicicleta			
Incentivar a los vehículos que utilizan combustibles menos contaminantes			
Aumentar el número de plazas de aparcamiento para residentes			
Incrementar el servicio de bicicleta pública en el centro de la ciudad			
Aumentar la vigilancia y sanción de la ocupación ilegal de aceras y de la doble fila			

12. ¿Cómo valora usted la facilidad para aparcar en la ciudad de Madrid? Por favor, valore de 0 a 10, siendo 0 que le parece muy difícil aparcar y 10 que le parece muy fácil.

	0-10	NS	NC
Facilidad para aparcar		11	12

13. Usted o alguna de las personas que residen con usted en esta vivienda:
(Entrevistador: si la vivienda del entrevistado no está ubicada en una zona SER, no hacer la pregunta a).
Entrevistador, léale al entrevistado: 'RESPONDA SI O NO')

	SI	NO	NS	NC
a) Dispone de tarjeta de residente para estacionar su vehículo en el barrio	1	2	8	9
b) Dispone de plaza de aparcamiento para residentes (PAR)	1	2	8	9

Entrevistador, léale al entrevistado:

'PASAMOS AHORA A TRATAR CUESTIONES RELATIVAS A LA SEGURIDAD EN MADRID'

14. ¿Podría decirme cómo se siente usted de seguro/a en el **barrio** o zona donde vive...? LEER ESCALA

	Muy seguro/a	Bastante seguro/a	Poco seguro/a	Nada seguro/a	NS	NC
Durante el día	4	3	2	1	8	9
Durante la noche	4	3	2	1	8	9

15. ¿Podría decirme cómo se siente usted de seguro/a en la ciudad de **Madrid**...? LEER ESCALA

	Muy seguro/a	Bastante seguro/a	Poco seguro/a	Nada seguro/a	NS	NC
Durante el día	4	3	2	1	8	9
Durante la noche	4	3	2	1	8	9

16. Dígame con qué frecuencia, siendo 0 con ninguna frecuencia y 10, con mucha frecuencia, cree usted que en su distrito se producen los siguientes hechos: MOSTRAR TARJETA

	0-10	NS	NC
Robos, atracos y hurtos			
Agresiones físicas o sexuales			
Homicidios.			
Consumo o menudeo de drogas			
Prostitución en la vía pública			
Reyertas o peleas			
Conductas radicales y/o discriminatorias			
Vandalismo y uso indebido de parques y espacios públicos			
Botellón y molestias vecinales asociadas			
Molestias por ruidos (locales, vía pública...)			
Graffitis			
Residuos por excrementos de animales domésticos			
Venta ambulante no autorizada			
Estacionamientos indebidos			
Exceso de velocidad			
Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial (cruces indebidos, lanzamientos de objetos...)			
Abusos o coacciones por parte de agentes de la autoridad.			

17. ¿Ha sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid? (Entrevistador, léale al entrevistado: 'RESPONDA SI O NO')

Sí.....1	NS 8
No2	NC 9

Entrevistador, léale al entrevistado:

TRATAREMOS A CONTINUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL GOBIERNO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

18. ¿En qué medida se considera usted informado/a de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid: mucho, bastante, poco o nada?

Mucho	4
Bastante	3
Poco	2
Nada	1
Ns	8
Nc	9

19. ¿Y a través de qué medio o medios se informa de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid? (Respuesta múltiple)
Entrevistador, no sugerir, dejar que el entrevistado responda espontáneamente y luego marcar la opción u opciones de respuesta que se ajusten.

Periódicos de tirada nacional (ABC, El País, El Mundo, La Razón, otros)	1
Prensa gratuita (20 Minutos)	2
Cadenas de radio (Radio Nacional, La Ser, Onda Cero, La COPE, etc.)	3
Televisiones (Telemadrid, TV1, TV2, Tele 5, Antena 3, La Cuatro, CNN+, Localia, La Sexta, otros)	4
Internet: páginas web, etc.	5
Información de entidades ciudadanas (asociaciones de vecinos, colegios profesionales, sindicatos, otros)	6
Redes sociales (twitter, facebook, linkedin...)	7
Campañas municipales de información	8
Oficinas municipales de información	9
Otros medios	10
No se informa a través de ningún medio	11
Ns	98
Nc	99

20. ¿Conoce usted las siguientes actuaciones del Ayuntamiento de Madrid?

	Sí	No	Nc
Cartas de servicios			
El sistema de sugerencias y reclamaciones			
Planes de barrio			
Programa Municipal de Voluntariado			

21. A continuación le voy a pedir que valore los siguientes servicios de atención a los ciudadanos del Ayuntamiento de Madrid y me diga, por favor, si los ha utilizado o no en el último año:

	Satisfacción			¿Lo ha utilizado en el último año?			
	0-10	Ns	Nc	Sí	No	Ns	Nc
Las oficinas de atención al ciudadano							
El teléfono 010							
La página web www.madrid.es							
Las oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)							

22. En general, ¿Diría usted que la Administración del Ayuntamiento de Madrid ha mejorado, sigue igual o ha empeorado en los últimos 5 años?

Ha mejorado	3
Sigue igual	2
Ha empeorado	1
Ns	8
Nc	9

23. Y comparando la Administración del Ayuntamiento de Madrid, con la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid y con la Administración del Estado ¿cuál diría Ud. que funciona mejor?

Administración del Ayuntamiento de Madrid	1
Administración de la Comunidad de Madrid	2
Administración General del Estado	3
Las tres administraciones por igual	4
Ninguna de las tres	5
No sabe	8
No contesta	9

24. ¿Y cómo calificaría al Ayuntamiento de Madrid desde el punto de vista de la transparencia: muy transparente, bastante transparente, poco o nada transparente?:

Muy transparente	4
Bastante transparente	3
Poco transparente	2
Nada transparente	1
NS	8
NC	9

25. A continuación le voy a preguntar sobre una serie de cuestiones relacionadas con la participación de los ciudadanos en los asuntos de la ciudad, por favor, responda sí o no a cada una de ellas.

	SI	NO	NS	NC
¿Tiene interés en participar en los asuntos municipales?	1	2	8	9
¿Pertenece a alguna asociación o entidad ciudadana (de cualquier tipo)?	1	2	8	9
¿Ha participado en alguna consulta ciudadana realizada por el Ayuntamiento o pertenece a algún órgano de participación local (sectorial, territorial...)?	1	2	8	9
¿Estaría interesado en participar a través de las redes sociales en los asuntos municipales?	1	2	8	9
¿Cree usted que el ayuntamiento facilita que los ciudadanos puedan participar en las decisiones que adopta?	1	2	8	9
¿Cree usted que el ayuntamiento toma en consideración las opiniones de los ciudadanos?	1	2	8	9

26. En términos generales, ¿cómo calificaría usted la gestión que está realizando el Ayuntamiento de Madrid: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

Muy buena	5
Buena	4
Regular	3
Mala	2
Muy mala	1
NS	8
NC	9

27. Poniendo en relación los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe, ¿diría usted que está muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a o nada satisfecho/a?

Muy satisfecho/a	5
Bastante satisfecho/a	4
Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a (NO LEER)	3
Poco satisfecho/a	2
Nada satisfecho/a	1
Ns	8
Nc	9

28. Suponiendo que el Ayuntamiento de Madrid se viera obligado a gastar menos en prestaciones y servicios públicos, dígame, si estaría a favor o en contra de que se gastara menos en cada uno de los servicios que le voy a mencionar:

	A favor	En contra	NS	NC
Seguridad en la ciudad	2	1	8	9
Transporte público	2	1	8	9
Tráfico y aparcamiento	2	1	8	9
Obras públicas	2	1	8	9
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	2	1	8	9
Vivienda	2	1	8	9
Servicios sociales	2	1	8	9
Sanidad	2	1	8	9
Cultura	2	1	8	9
Deportes	2	1	8	9
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	2	1	8	9
Formación y orientación para el empleo	2	1	8	9
Desarrollo económico y tecnológico de la ciudad	2	1	8	9

Entrevistador, léale al entrevistado:

'A CONTINUACIÓN, VOY A HACERLE ALGUNAS PREGUNTAS DE CARÁCTER PERSONAL'

29. Género (Entrevistador, anote sin preguntar)

Hombre..... 1
Mujer 2

30. ¿Cuántos años cumplió usted en su último cumpleaños?

Entrevistador, anotar la edad exacta. En el caso de que el entrevistado sea reacio a dar su edad exacta, preguntar por el rango de edad.

Edad _____
NC..... 999

Rango de edad	
De 16 a 29	1
De 30 a 44	2
De 45 a 54	3
De 55 a 64	4
65 o más	5

31. ¿Está usted empadronado/a en la ciudad de Madrid?

Sí.....1	NS 8
No2	NC 9

32. ¿En qué país ha nacido usted? **Entrevistador, anote el literal del país que le diga el informante**

España	724	Ir a P34
Otros ¿cuál? _____		Ir a P33
NC	999	Ir a P33

(Sólo a los entrevistados que han nacido en otro país distinto de España)

33. ¿Posee usted la nacionalidad española?

Sí.....1	NS 8
No2	NC 9

34. ¿Cuál es su estado civil?

Casado/a / con pareja	1
Soltero/a	2
Separado/a o Divorciado/a	3
Viudo/a	4
NC	9

35. Actualmente, ¿está viviendo...?

Solo/a	1
Sólo/a con sus hijos	2
Con su cónyuge o pareja	3
Con su cónyuge o pareja e hijos/as	4
Con su cónyuge, pareja e hijos/as y otras personas	5
Otra situación	6
No contesta	9

36. ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que usted ha cursado? (con independencia de que los haya terminado o no) Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces estos estudios: (Ej.: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

Entrevistador, anote el literal que diga el entrevistado. El entrevistado debe especificar suficientemente para que se pueda codificar correctamente

Es analfabeto	1
No ha cursado estudios, pero sabe leer y escribir	2
No contesta	9

37. ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted actualmente? **(una sola respuesta).**

Trabaja	1	→ Ir a pregunta 38
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	2	→ Ir a pregunta 39
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	3	→ Ir a pregunta 39
Parado/a y ha trabajado antes	4	→ Ir a pregunta 38
Parado/a y busca su primer empleo	5	→ Ir a pregunta 39
Estudiante	6	→ Ir a pregunta 39
Trabajo doméstico no remunerado	7	→ Ir a pregunta 39
Otra situación, ¿cuál?	8	→ Ir a pregunta 39
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 300px;"></div>		
N.C.	9	→ Ir a pregunta 39

Entrevistador, preguntar sólo si trabaja o si está parado y ha trabajado antes (Respuestas 1 y 4 de la pregunta P37)

38. ¿Cuál es/era su actual/última ocupación u oficio?

Directores, gerentes y empresarios con más de 3 trabajadores	1
Autónomos y empresarios con 3 o menos trabajadores	2
Técnicos, profesionales, mandos intermedios	3
Empleados de oficina (contables, administrativos...)	4
Trabajadores de los servicios de restauración, comercio, salud, cuidado de personas, protección y seguridad	5
Trabajadores cualificados en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero	6
Trabajadores cualificados de la construcción y la industria (incluye operadores de maquinaria y montadores)....	7
Trabajadores no cualificados de los servicios y peones (limpieza, repartidores, ordenanzas...).....	8
Otros	9
NC	99

(A todos)

39. ¿Dispone de acceso a internet (a través de cualquier dispositivo)?

Sí.....1	NS.....8
No.....2	NC.....9

40. ¿Y utiliza Internet de manera regular (al menos una vez por semana)?

Sí.....1	NS 8
No2	NC 9

41. ¿Podría decirme, aproximadamente, cuál es el volumen de ingresos mensuales netos de su hogar?

Menos de 500 euros	1
De 501 a 1000 euros	2
De 1.001 a 1.500	3
De 1.501 a 2.000	4
De 2.001 a 2.500	5
De 2.501 a 3.000	6
De 3.001 a 4.000	7
De 4.001 a 5.000	8
Más de 5.000 euros	9
No sabe	98
No contesta	99

42. Respecto a la situación económica de su hogar, ¿diría usted que en el último año ha mejorado, ha empeorado o sigue igual?

Ha mejorado	3
Sigue igual	2
Ha empeorado	1
Ns	8
Nc	9

43. ¿A qué clase social diría usted que pertenece?

Alta	1
Media-Alta	2
Media	3
Media-Baja	4
Baja	5
Ns	8
Nc	9

44. Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría usted? **(MOSTRAR TARJETA DE ESCALA).**
Entrevistador, pida al entrevistado que indique la casilla en la que se posiciona y marque el código correspondiente.

IZQUIERDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	DERECHA
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

NS.....98

NC 99

Entrevistador: si el entrevistado tiene menos de 18 años, pase a la pregunta 49

45. ¿Me podría decir a qué partido o coalición votó usted en las últimas elecciones municipales celebradas en Madrid en mayo de 2011?

PP	1
PSOE	2
IU	3
UPyD	4
En blanco	5
No votó	6
No tenía derecho a votar en la ciudad de Madrid	7
No tenía edad para votar	8
No recuerda	9
Otro ¿cuál? (ANOTAR):	10
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	
NC	99

46. En general, ¿cómo calificaría su estado de salud en los últimos 12 meses?

Muy bueno	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Muy malo	5
No sabe	8
No contesta	9

47. En general, personalmente se considera una persona más bien afortunada o más bien desafortunada?

Más bien desafortunada	1
Ni afortunada ni desafortunada (No leer)	2
Más bien afortunada	3
Ns	8
Nc	

Sección censal:	Barrio:	Distrito:
Nº de Ruta:	Número de encuestador:	
Calle, avenida, paseo, etc:	Número:.....	
Planta:	Puerta:	
Nombre del entrevistado:	Teléfono:	