



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

**INFORME DE RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE  
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE  
LOS CMSS**

**SISTEMA DE CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIO**

**2017**

**CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES  
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN**

**Sección de Estudios, Planificación y Formación**

**Julio, 2017**

## ÍNDICE

1.- RESULTADOS DEL CONJUNTO DE LOS CMSS.....	3
2.- CONCLUSIONES.....	18
ANEXOS – RESULTADOS POR CMSS	
CMSS BENIMACLET.....	22
CMSS CAMPANAR.....	26
CMSS CIUTAT VELLA.....	31
CMSS MALVARROSA.....	35
CMSS NAZARET.....	40
CMSS OLIVERETA.....	44
CMSS PATRAIX.....	48
CMSS QUATRE CARRERES.....	52
CMSS SALVADOR ALLENDE.....	56
CMSS SANT MARCEL·LÍ.....	60
CMSS TRAFALGAR.....	64

## 1.- RESULTADOS DEL CONJUNTO DE LOS CMSS

La consulta se llevó a cabo a lo largo de mes de marzo de 2017.

Se contó con la colaboración de estudiantes en prácticas del Módulo Formativo de Integración Social, una persona por CMSS, para el pase del cuestionario en los centros. Queremos agradecer su contribución por lo que supuso para este trabajo y su buen hacer en el cometido que se les encargó.

La instrucción recomendada era pasar el cuestionario a un número de unas 50 personas en cada CMSS, aunque en algunos centros se pasaron alguno más. A continuación se detalla el número de cuestionarios respondidos por centro.

**Tabla 1. Numero de encuestas por CMSS**

	<b>N</b>	<b>%</b>
CMSS BENIMACLET	50	8,9%
CMSS CAMPANAR	50	8,9%
CMSS CIUTAT VELLA	50	8,9%
CMSS MALVARROSA	50	8,9%
CMSS NAZARET	50	8,9%
CMSS OLIVERETA	50	8,9%
CMSS PATRAIX	50	8,9%
CMSS QUATRE CARRERES	50	8,9%
CMSS SALVADOR ALLENDE	52	9,3%
CMSS SANT MARCEL·LÍ	54	9,7%
CMSS TRAFALGAR	53	9,5%
Total	559	100,0%

En el análisis que a continuación se desarrolla, introduciremos alguna comparación con los resultados de la última consulta de este tipo que se llevó a cabo en los CMSS, la de 2012, cuando se contó con un número algo mayor de cuestionarios respondidos (840). La comparación es posible ya que se ha usado el mismo cuestionario, con prácticamente el mismo contenido.

Entre 2013 y 2016, la valoración sobre grado de satisfacción se ha desarrollado mediante el análisis de las quejas y sugerencias recibidas en los CMSS. El tiempo transcurrido, cinco años, desde la última consulta mediante cuestionario a una muestra amplia de personas usuarias de los CMSS aconsejaba efectuar ahora un nuevo ejercicio de encuesta para poder evaluar la evolución de las opiniones de las personas usuarias de esos centros.

**Tabla 2. Personas encuestadas según sexo**

	N	%
Mujeres	379	67,8%
Hombres	173	30,9%
NC	7	1,3%
Total	559	100,0%

Podemos observar en la tabla que una amplia mayoría de las personas encuestadas son mujeres. El cuestionario se ha pasado aleatoriamente a todas las personas que utilizaron los servicios de los CMSS en el periodo antes señalado (y que aceptaron hacerlo). El hecho de que un 67,8 % de las personas que respondieron sean mujeres viene a confirmar que son más las mujeres las que utilizan estos servicios, igual que ocurre con otros relacionados con el cuidado (salud o educación, por ejemplo). Comparativamente, no se aprecian grandes diferencias por sexo respecto a la consulta de 2012. En aquel momento era de dos puntos más la proporción de mujeres que la actual.

**Tabla 3. Personas encuestadas según edad**

	N	%
< 18	1	0,2%
18 a 35	104	18,6%
36 a 50	218	39,0%
51 a 64	156	27,9%
65 a 79	50	8,9%
80 y +	8	1,4%
NC	22	3,9%
Total	559	100,0%

En cuanto al número de personas usuarias de los centros de servicios sociales municipales se observa que la mayor parte de las personas usuarias tienen edades que comprenden entre 36-50 y 51-64 años; de forma agregada estos grupos representan dos terceras partes del total.

Si comparamos estos datos con los de 2012, la distribución por edad es similar, aunque se observa un descenso de la población del grupo de edad de 18 a 35 años en cuatro puntos porcentuales y un incremento en el grupo de 51 a 64 años, de más de cinco puntos porcentuales. También ha descendido la proporción de personas usuarias de 80 o más años.

**Tabla 4. Personas encuestadas según nacionalidad**

	N	%
Española	412	73,7%
Otra nacionalidad	134	24,0%
Doble nacionalidad	7	1,3%
NC	6	1,1%
TOTAL	559	100,0%

Respecto a la variable nacionalidad, la gran mayoría de las personas encuestadas son de nacionalidad española (73,7 %), una cifra 5 puntos porcentuales inferior a la del año 2012.

Las personas de otras nacionalidades representan este año el 24 %, suponiendo esto un aumento considerable respecto al 18,9 % del año 2012. De las 559 personas encuestadas, tan solo siete tiene doble nacionalidad (1,3 %). De estos resultados destaca el hecho de que la proporción de personas extranjeras en esta muestra es el doble de la proporción que se da en el conjunto de la ciudad: 24 % frente al 12,3% de la ciudad de València<sup>1</sup>, igual que ocurre con las personas usuarias de los CMSS ya que según la memoria del Servicio de Información, el 24,9 % del total de población atendida, eran de nacionalidad extranjera.

Pese al hecho que la mayoría de personas de nacionalidad española es común a todos los centros y programas, se observa el mayor porcentaje de personas de otra nacionalidad en el CMSS Sant Marcel·lí, con un 45,3% de los casos recogidos en los cuestionarios, seguido de los centros de Ciutat Vella y Salvador Allende con porcentajes del 36 y 32,7% respectivamente.

A continuación, pasamos a detallar algunos de los resultados más significativos obtenidos en la consulta, empezando por aquellas preguntas referidas a la accesibilidad a los centros y a la información. Mantenemos en el encabezamiento el texto literal de las preguntas, tal como aparecían en el cuestionario.

**Pregunta 1: ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	57	10,2%
No	502	89,8%
NC	0	0,0%
Total	559	100,0%

Siguiendo la tendencia de años anteriores, nos encontramos con que la mayoría de las personas usuarias consultadas no han tenido dificultades para acceder al centro, casi el 90 %. Pero de estos datos nos interesa que una de cada diez personas usuarias sí ha tenido dificultades. Esta proporción ha aumentado casi 2 puntos respecto a 2012, cuando el porcentaje de quienes habían tenido alguna dificultad fue del 8,6 %.

---

<sup>1</sup> Anuario 2016, Oficina estadística Ajuntament de València.

**Pregunta 1.1: En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).- Falta de señalización en las calles	16	33,3%
2).- Direcciones poco conocidas	16	33,3%
3).- Transporte público escaso	9	18,8%
4).- Otras	7	14,6%
Total	48	100,0%

En la respuesta OTRAS, encontramos las siguientes respuestas:

- CMSS Campanar: “Poco conocido”, “Está enferma.”, “Transporte público.”, “No tiene transporte.” y “A pie.”
- CMSS Ciutat Vella: “Transporte público caro.”
- CMSS Olivereta: “Desconocimiento de su existencia”, “la primera vez que vine tuve que preguntar porque no había número de patio” y “se confunde el edificio”
- CMSS Salvador Allende: “Perdida”, “Se debe mejorar el aparcamiento” y “aparcamiento fatal.”
- CMSS Sant Marcel·lí: “Encontrar el acceso.”
- CMSS Trafalgar: “Centro de salud mismo edificio.” y “Confusión con centro de salud.”

De las 57 personas que han respondido afirmativamente a esta pregunta, 48 han indicado el tipo de dificultad que ha tenido para acceder al centro. En concreto destacamos que un 33,3% responde que es debido a la falta de señalización en las calles y otro 33,3 % responde que es debido a las direcciones poco conocidas de los centros, esto es, 15 puntos porcentuales superior y más de 4 puntos porcentuales respectivamente respecto a 2012.

Comparando los datos con los del año 2012, no observamos grandes diferencias en las dificultades que aducen: la problemática referida a la falta de señalización en las calles de los CMSS aumenta algo con respecto a 2012 y también la de problemas de señalización y la localización en direcciones poco conocidas, reduciéndose el porcentaje de personas que señalan el transporte público escaso.

**Pregunta 2: ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	28	5,0%
No	518	92,7%
NC	13	2,3%
Total	559	100,0%

En cuanto a otros tipos de problema de acceso al centro, la gran mayoría de las personas usuarias encuestadas no ha encontrado ninguno que les haya dificultado el acceso al centro (92,7%). Proporcionalmente, no se observan grandes diferencias respecto a 2012.

**Pregunta 2.1: En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	3	10,7%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	4	14,3%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	7	25,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	1	3,6%
5).-Necesidad de Braille	1	3,6%
6).-Otras	12	42,9%
Total	28	100,0%

En la respuesta OTRAS, encontramos las siguientes respuestas:

- CMSS Benimaclet: “mala gestión de agenda”
- CMSS Ciutat vella: “Le cuesta andar”
- CMSS Malvarrosa: “Se encuentra en el extrarradio de la ciudad.”, “El sistema demasiado lento” “En 3 años solo he podido recibir ayudas en 4 ocasiones, en luz, agua y ayuda económica, soy parado de más de 5 años y tengo 53 años, nunca he recibido ninguna otra ayuda de ningún tipo y del Ayuntamiento me ha retenido la renta mínima garantizada por tener recibos pendientes.”
- CMSS Nazaret: “Dinero para el autobús” y “No me llegó una ayuda a tiempo”
- CMSS Quatre Carreres: “No poder pedir cita previa”

De las 28 personas que han contestado afirmativamente a esta pregunta, todas han indicado qué otro tipo de problema han tenido. Destaca que una de cada cuatro personas usuarias encuestadas que ha dicho haber tenido otro problema es con el idioma, la misma proporción que en 2012. Le siguen los problemas relacionados con barreras arquitectónicas exteriores (4 personas) y las interiores (3 personas).

En cuanto a las 12 personas usuarias que marcan la opción “otras”, la mayoría no especifica con qué tipo de impedimentos o dificultades se ha encontrado. Cuando sí mencionan la problemática, los temas más recurrentes que hemos encontrado son los relacionados con las largas listas de espera y alguno que hace alusión a la ausencia de espacios de aparcamiento.

**Pregunta 3: ¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	154	27,5%
Bastante	310	55,5%
Poco	75	13,4%
Nada	16	2,9%
NC	4	0,7%
Total	559	100,0%

Nota: una persona del CMSS Benimaclet afirma "No sé sus horarios".

El 83 % de las personas consultadas considera que los horarios de atención en los centro son "muy o bastante amplios y flexibles". Por otra parte, destaca la cantidad de personas que considera que los horarios son poco amplios y flexibles (13,4 %), seguido por las personas que consideran que los horarios son nada amplios y flexibles (2,9 %).

Comparativamente, en este ejercicio han sido menos las personas que han considerado que los horarios del centro son "muy" o "bastante" amplios y flexibles, con una diferencia de 7,5 puntos porcentuales respecto a 2012. Por otro lado, las personas que han considerado que los horarios han sido "poco" amplios y flexibles ha sido mayor, más de cinco puntos porcentuales. Por tanto, la valoración que las personas encuestadas realizaron sobre los horarios de los centros fue más positiva en 2012.

**Pregunta 4: ¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	538	96,2%
No	16	2,9%
NC	5	0,9%
Total	559	100,0%

La mayoría de las personas consultadas indican que han recibido la información que necesitaban de las y los profesionales que les atendieron (96,2 %). No se observan grandes diferencias respecto a 2012 aunque la proporción de personas que han respondido afirmativamente es ligeramente inferior, un 2,2% menos, en comparación con el 98,4% de respuestas afirmativas de 2012.

El número de personas que responde "no" o que "no contesta" es muy bajo, inferior al 4 %, 21 en total si agrupamos ambas categorías, dato muy favorable.

El siguiente grupo de preguntas es el referido a la calidad en la atención, aspecto clave en la medición de la satisfacción en los programas y servicios relacionados con el bienestar social.

**Pregunta 5: ¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?**

	N	%
Muy correctamente	414	74,1%
Bastante	125	22,4%
Poco	16	2,9%
Nada	2	0,4%
NC	2	0,4%
Total	559	100,0%

En texto añaden los siguientes comentarios:

- CMSS Salvador Allende: "Todas menos... (*Un nombre propio*)" ()
- CMSS Ciutat Vella: "Tienen que posicionarse más con los usuarios"

En un porcentaje del 74,1 %, las personas encuestadas consideran que el personal del servicio les atendió "muy correctamente". Si añadimos a este dato el de las que calificaron esta atención como "bastante" correcta el porcentaje alcanza el 96,5 % de las respuestas. Resultado excelente, similar al de 2012 cuando se produjo un 98,6% de respuestas positivas.

Proporcionalmente y comparado con 2012, son menos las personas que han considerado ser atendidas "bastante correctamente" por el personal del servicio pero han aumentado ligeramente aquellas que consideran que han sido atendidas "muy correctamente". Sin embargo, destaca un mayor peso respecto al total de las personas que consideran que han sido atendidas "poco correctamente" por el personal de este servicio, así pues si en 2012 el dato correspondía al 0,8% la cifra se ha incrementado hasta el 2,9%.

**Pregunta 6: ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?**

	N	%
Mucho	305	54,6%
Bastante	220	39,4%
Poco	29	5,2%
Nada	3	0,5%
NC	2	0,4%
Total	559	100,0%

Nota: Una persona del CMSS Salvador Allende añade: "Casi todas menos... (*un nombre propio*)".

Mayoritariamente las personas usuarias manifiestan un elevado grado de satisfacción en relación a la confianza y la seguridad que el personal de estos servicios les ha transmitido. El 54,6 % ha manifestado que le han transmitido mucha confianza y seguridad y el 39,4 % ha manifestado que le han transmitido bastante confianza y seguridad. Ambas opciones concentran el 94 % de todas las respuestas.

En relación a 2012, no se observan tampoco grandes diferencias. En aquel periodo el 95,7 % de las personas encuestadas consideraron que les habían transmitido mucha o bastante confianza. Tampoco ha variado significativamente la proporción de personas que ha

considerado que el personal que les atendió les transmitió poca confianza y seguridad, el 5,2 % (32 personas) respecto al 3,2 % del 2012. Ambos datos correlacionan.

**Pregunta 7: En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?"**

	N	%
Muy buena	333	59,6%
Buena	211	37,7%
Mala	8	1,4%
Muy Mala	1	0,2%
NC	6	1,1%
Total	559	100,0%

Esta pregunta viene a ser un compendio de las anteriores de este bloque. Se pide a las personas que valoren globalmente la atención que han recibido.

Cerca de un 60 % de las personas encuestadas afirma que la atención recibida ha sido “muy buena”, y el 37,7 % la han considerado “buena”. Puede decirse, por tanto, que la calificación que ha recibido la atención del servicio ha sido positiva (agregando las respuestas "muy buena" y "buena") en un 97,3% de las respuestas. Observamos una cifra muy similar a la de 2012, año en el que el 98,2 % de las personas encuestadas calificó la atención como positiva (“muy buena” o “buena”).

Por su parte, las respuestas negativas suponen un 1,6 %, el doble que en 2012, aunque en términos absolutos son solo 9 personas de las 559 personas consultadas.

Al grupo de las siguientes 3 preguntas se pidió que respondieran sólo las personas que habían acudido dos o más veces, ya que se suponía que no podían responder a ellas después de una única entrevista. Por esta razón el análisis se referirá al total de 454 cuestionarios y no de 559, lo que representa el 81,2 % del total de personas usuarias que han respondido al resto de preguntas.

**Pregunta 8: ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?**

	N	%
Mucho	140	34,9%
Bastante	193	48,1%
Poco	45	11,2%
Nada	13	3,2%
NC	10	2,5%
Total	401	100,0%

Nota: Una persona del CMSS Ciutat Vella añade: “No he realizado ningún trámite. Valorarán mi ayuda de emergencia en una reunión”

Una parte importante del trabajo que se realiza en los CMSS tiene que ver con la tramitación de recursos, solicitudes, revisiones de estado y circunstancias... o la necesidad de realizar algún tipo de trámite fuera de las dependencias de los centros. Siempre se trata de facilitar a las personas que acuden a nuestros servicios la realización de estas diligencias, de ahí que interese especialmente conocer la opinión de las personas a este respecto.

Así, según los datos obtenidos, el 83,3 % de las personas consultadas les ha resultado muy o bastante sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba. El porcentaje que responde a la opción “mucho” es del 34,8% lo que supone un aumento respecto al del año 2012 (30,8%).

Lo más importante de esta pregunta es que las personas a las que les ha resultado poco o nada sencillo alcanza el 14,4% de todas las personas que han respondido a esta pregunta, un dato algo superior al de 2012 en términos relativos, ya que en este año la cifra era del 12%. Esto supone que 58 personas han tenido dificultades en las tramitaciones, dato que debemos tener en cuenta.

**Pregunta 9: ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?**

	N	%
Sí	276	68,8%
No	33	8,2%
No lo sé	84	20,9%
NC	8	2,0%
Total	401	100,0%

En texto dos personas añaden:

CMSS Salvador Allende - “A veces”

CMSS Ciutat Vella - “En trámite”

Casi el 70% de las personas que respondieron considera que su problema está ya resuelto o en vías de estarlo. Un 7,3 % responde negativamente y cerca de un 21% responden no saberlo. Si unimos este dato al de las personas que no contestan, se llega a un 24%, es decir, 92 casos, cerca de una cuarta parte.

Comparado con 2012, observamos un descenso de las respuestas afirmativas, que ha pasado de 75,3 % a 68,8 %, y un ligero aumento de las negativas, del 6,3 % al 8,2 %. También ha aumentado las personas que han indicado que lo desconocen o que no contestan, así estas pasan del 18 al 23%.

### Pregunta 10: ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?

	N	%
Sí	279	69,6%
No	109	27,2%
NC	13	3,2%
Total	401	100,0%

La mayoría de las respuestas a esta pregunta son positivas un 69,6%. Sin embargo, este dato muestra un descenso de un 6% respecto a los datos obtenidos la pasada evaluación de 2012, que fue del 75,6 %.

Observamos un importante 27,2% de la población usuaria consultada que responde que no ha recibido información sobre la protección de sus datos personales. En otras palabras cerca de 1 de cada 4 personas usuarias dice no haber recibido esta información.

Por otra parte, y como se señala en el informe de 2012, el dato de no respuesta también puede resultar significativo si tenemos en cuenta que puede estar ocultando respuestas negativas debido al tipo de pregunta. Encontramos un porcentaje similar al de 2012.

### SUGERENCIAS

A continuación se relacionan las sugerencias recogidas por las personas encuestadas en los diferentes CMSS.

#### CMSS BENIMACLET

- M** Quizá, sólo quizá, un poco más de información en recepción.
- M** No tengo sugerencias, me parece bien el funcionamiento del centro.
- M** Les agradezco por el servicio. Gracias.
- M** El olor a cañería.
- M** La única cosa que mejoraría es no haber esperado a la cola mucho tiempo.
- M** Problema de línea de ordenador. Va muy despacio.
- M** Asientos más cómodos en la sala de espera. Personas con problemas de movilidad no pueden sentarse a gusto.
- M** Mejor organización en las agendas de los profesionales.
- M** No tengo hasta el momento que hacer sugerencia sobre el funcionamiento del centro. He sido bien atendida.
- M** No creo que les sugiera nada. Todo correcto.
- M** Que pongan un turno *matic* para entrar a las consultas y así poder realizar otras gestiones mientras te toca sin perder el turno.
- M** Por mi parte creo que funciona correctamente, también es verdad que es mi primera vez pero con una atención estupenda y dan mucha confianza. Un saludo.
- H** Estoy satisfecho del trato recibido. La corrección y cercanía de los compañeros-os de información y las técnicas, asistentes en la consideración de mi situación actual. Excelente su toma de contacto.
- H** Va muy despacio el internet de información.
- H** En información me han dicho que me apuntaban para hablar con un asistente social y he estado dos horas y media y no sabía nada la asistente que estaba yo.
- H** Actualización de nuevas tecnologías.

**H** ¡Ninguna!  
**H** Mejorar los servicios higiénicos que huelen mal.  
**Total: 18**

### **CMSS CAMPANAR**

**M** De momento no tengo ningunas.  
**M** Dar información sobre el banco de alimentos.  
**M** Que siga igual [como] hasta ahora porque está ayudando a muchas personas con necesidades. Gracias.  
**M** Para las familias que los asistentes/asistentas sociales conocen su situación real de exclusión social, que nos ayuden a solicitar la beca de comedor sobre todo a las madres solteras, inmigrantes o que el padre o no tiene documentación en regla o no se hace cargo y no trabaja.  
**M** Estoy muy agradecida [con] que exista este centro. Gracias.  
**M** Rogaría que se cumpla la ley de procedimiento administrativo, que no se dupliquen funciones y menos burocracia.  
**M** Área de Internet gratis.  
**M** Pues que las citas no sean tan largas. O sea que fueran pronto porque hay que esperar mucho.  
**M** Que pongan más personal y si pueden abrir por las tardes.  
**M** Todo bien, a veces tienen que acompañarme si no vengo en bus.  
**H** Terminar pronto las obras.  
**H** Sala atención más personalizada.  
**H** Ascensor para personas mayores.  
**H** Gracias al centro que podemos vivir.  
**H** Está bien.  
**H** El funcionamiento del centro de mi parte no tengo nada que sugerir. He sido atendido correctamente.  
**NC** Solo he asistido en una ocasión y me facilitó la ayuda, no puedo argumentar más por falta de conocimiento.  
**NC** Quizás más personal.  
**Total 18**

### **CMSS CIUTAT VELLA**

**M** Hilo musical, periódicos en la sala de espera.  
**M** Que nosotros que hemos sido atendidos podamos tener la opción a ayudar voluntariamente al Centro. Como una cadena de favores.  
**M** Que mejoren el tema de la renta garantizada, la información y efectividad de la ayuda.  
**M** Alargar el horario de atención por las tardes.  
**M** Aportando ya toda la documentación necesaria, creo que se tendría que agilizar las ayudas de emergencia cuando hay menores a cargo.  
**M** Que se pasa mucho frío en la sala de espera.  
**M** Intentar hacer horario tarde aunque sea un día a la semana porque no siempre se puede venir de mañanas: cursos, niños, enfermedad...  
**M** Sigán adelante.  
**M** Que mejoren la atención inicial.  
**H** Los trabajadores sociales tengan más idiomas para poder comunicarse con los usuarios.  
**H** Necesito traducción.  
**H** Más agilidad en el trámite de documentación.  
**H** Ampliar el horario de atención al público.  
**H** De momento no hago mucho uso del centro.  
**H** Más flexibilidad horaria y más agilidad en solucionar los diferentes problemas.  
**Total 15**

## **CMSS MALVARROSA**

- M** La verdad que nada.
- M** Pueden atender en el día y no derivar, hacer más viajes sobre todo a personas mayores.
- M** Más interés en las personas, más humanitarios.
- M** Más ayuda para todos.
- M** Me gustaría que hubiera más talleres cercanos a donde vivimos.
- M** Tienen que ayudar más.
- M** Que haya más personal para atender las citas [de] distintos tipos.
- M** La apertura de por la tarde y la flexibilidad en poder pedir más citas.
- M** Que no se vayan de la Malvarrosa, el centro.
- M** MÁS personal para atender. Tardan mucho en dar cita.
- M** Yo sugiero que a las personas que necesitemos, por desgracia, ayudas urgentes no nos entretengan tanto con los trámites y nos den ayudas cuanto antes. Además, considero que hace falta personal y facilitar más las ayudas a los de fuera que a las personas de aquí que lo necesitamos.
- M** Me han atendido genial. Creo que no se puede mejorar. Muchas gracias.
- M** No debería parecer un servicio al que ir avergonzada, porque es un derecho. La ubicación del centro. También personal para sustituciones. Que sea suficiente la dotación económica.
- M** Más personal.
- M** Que muestren más interés por las personas que realmente lo necesitan y agilicen el trámite necesario.
- M** Se portan todas muy bien. Muy limpio. Más ayuda.
- M** He esperado una hora treinta minutos para que me atiendan.
- H** Más trabajadoras. Más seguridad.
- H** Algunas trabajadoras tienen que tener algo de empatía con los usuarios.
- H** El centro perfecto. Lo que hay que hacer es poner inspectores que vayan a comprobar si realmente quien solicita ayuda, le hace falta, visitas domiciliarias todos los meses, hay mucha gente, que tienen otros ingresos fuertes y otros, como yo, nos morimos de hambre y a punto de quedarnos en la calle.
- H** Me quedo muy conforme. Muy buena atención. Gracias.
- H** Atención al personal, más gente, poco personal.
- H** Que el centro está muy bien situado y da muchas ayudas. Gracias.
- H** Que tengan en cuenta los casos personales y no ayudas en general. Más empatía cuando hay necesidad de verdad, no hay ayudas.
- H** Más ayudas a la gente.
- H** Más ayuda para las personas.

**Total 26**

## **CMSS NAZARET**

- M** Estaba citada para las 11:15 y me ha atendido a las 11:30. Me siento en mi país como extranjera.
- M** La chica que hay ahora atendiendo muy bien, la anterior un completo desastre porque si no vengo a ver cómo van los trámites de la pulsera roja de mi padre se queda sin ella porque con la anterior chica no existía mi padre en la petición.
- M** No soporto información caducada en cualquier lugar. Gracias
- M** Las llamadas o no te cogen el teléfono o no te llaman. Tienes que coger cita siempre.
- H** Muy bien todo

**Total 5**

## **CMSS OLIVERETA**

- M** Deberían empezar a las 9:00h.
- M** De momento no tengo ninguna sugerencia. En general, la gente que me ha atendido es muy amable.
- M** Se les tendría que dar más libertad de elección a las asistentes sociales, y apoyo en

ciertos momentos.

**M** Mayor rapidez de llamada. Horario de tardes añadido.

**M** Que contraten integradores sociales, más personal.

**M** Horarios más flexibles.

**M** Que no tarden tanto para pedir una cita y cuando pida una ayuda le tengan informado.

**M** Que los tramites no pidan tantos papeleos y no tarden demasiado en dar solución a nuestros problemas.

**M** Horario completo, mañanas y tardes.

**M** No creo que en lo concerniente a lo mío haga falta, en otros aspectos de hacerme falta no lo sé.

**M** Quizás que vosotras mismas nos informéis de más ayudas que no conocemos (*se refiere a la persona que le hace el cuestionario*).

**M** Bueno, cuando llamas hay que esperar mucho (*para*) que te den cita para dependencia, espero que no haya tantas esperas. Gracias.

**M** Se necesitaría más personal.

**H** Horarios más amplios y contratación de personal.

**H** Que todos en el centro manejen la misma información para con los solicitantes.

**H** Suele tardar mucho tiempo desde que se pide ayuda hasta que te la conceden.

**H** Ampliar horarios, más personal.

**H** Ningún problema de acceso ni de entrevista.

**H** Ninguna.

**Total 19**

### **CMSS PATRAIX**

**M** Atención inmediata, eficacia en su trabajo a desarrollar. Muy agradecida dentro de las posibilidades de mi asunto.

**M** En cuanto a horarios se trataría de ampliar atención a las tardes. Así se facilitaría el acceso a las personas trabajadoras.

**M** Atención: excelente. Carta de presentación: siempre una sonrisa. Mi valoración al centro y empleados 11:10 se quedaría corto.

**M** Que fueran las cosas un poco más rápidas.

**M** Las ayudas llegan con mucho retraso, no es culpa de los trabajadores.

**M** El horario un poco ajustado para las personas que trabajamos.

**M** Para una mayor atención y menos espera en las citas considero que hace falta más personal.

**Total 7**

### **CMSS QUATRE CARRERES**

**M** Más ayudas

**M** Por mi parte creo que está muy bien así, por lo menos en lo que a mi caso concierne. Estos centros son de mucha ayuda. Y estoy muy satisfecha con el trato y atención.

**M** No lo veo muy normal que la paga que tengo, y a gente con más y les ayudan

**M** Más información

**M** Las ayudas son pocas. Y además se debería de realizar seguimiento a los beneficiarios. Hay facturas que se debería de comprobar que efectivamente se han pagado a los acreedores porque hay personas irresponsables que no lo hacen y con ello la deuda no se atiende.

**H** Señalización exterior con mayor visibilidad y en la web del ayuntamiento y google maps.

**H** Más información sobre alojamiento.

**H** Agilizar las resoluciones.

**Total 8**

### CMSS SALVADOR ALLENDE

- M** Profesionales, educados y muy correcto en su trato.  
**M** Pedimos que venga la asistenta social... (*un nombre propio*). Es una maravilla de persona como las demás personas del Centro. Gracias  
**M** Quizá hace falta más personal. Van saturados  
**M** Atender a personas como yo (agorafóbicas) o que tengan otras enfermedades que les impiden llegar al Centro.  
**M** Las citas con las trabajadoras se dan a largo plazo, cuando los problemas son a corto.  
**M** Mejorar un poco más.  
**M** Inserción laboral / Asistencia psicológica / Impartir cursos / Voluntariado.  
**M** Poder tener pequeñas consultas con tu asistenta fuera de tus citas programadas.  
**M** Bien.  
**M** Ayudar más a los autónomos.  
**M** Que tardan mucho para pagar las ayudas.  
**M** Tenía necesidad y tuvo que ser la abogada la que me ayudara y que me dijo que lo hiciera todo por escrito. Desde el Ayuntamiento se me dijo que era ella, la trabajadora social, la que tenía que autorizarlo todo lo que había escrito y entonces les llegaría a ellas, no antes, y que hay un cupo de dinero semanal para atender a las personas con necesidad como yo.  
**H** Más personal.  
**H** La atención perfecta. Muy limitado el servicio de ayuda.  
**H** Todo bien organizado tanto en tiempo como gestión.

**Total 15**

### CMSS SANT MARCEL·LÍ

- M:** Bueno, que las citas no sean muy largas, para poder solucionar nuestras ayudas porque son importantes.  
**M:** Estoy muy contenta con... (*un nombre propio*).  
**M:** Más personal para poder mejorar el servicio.  
**M:** Tenía que haber más centros municipales y con gente competente, como hay en este centro de San Marcelino.  
**M:** Que haya horario por la tarde.  
**M:** Me parece que si uno se encuentra en una situación desagradable lo suyo fuera que la atendieran con amabilidad y que le den apoyo en todos los sentidos. Cuando me he perdido alguna ayuda me ha atendido muy déspotamente la trabajadora social... (*un nombre propio*). No solo a mi, tengo entendido que le *ha* pasado a *varias* personas. Yo estoy necesitada y pido ayuda a este centro. No puedo más y me he ido a veces con las lágrimas encima por el trato de la trabajadora antes mencionada. El resto me ha atendido muy bien.  
**M:** Nada.  
**H:** Buena disposición de la asistenta.  
**H:** Lo dicho no es actualmente. Ahora quien me atiende, me escucha, me intenta ayudar y no me hace sentir como ESCORIA. Cosa que con otros funcionarios del centro me he llegado *ha* sentir. Gracias.  
**H:** Que no tarden tanto en dar la cita y ayudar.  
**H:** *Sobre todo* que faciliten información al usuario para mejorar sus dudas y la rapidez un poco mejor sería conveniente.  
**NC:** La espera para ser atendidos, para recibir cita no es antes de un mes más o menos.

**Total 12**

**CMSS Trafalgar** - ninguna sugerencia.

En total, 143 personas han escrito alguna sugerencia en los cuestionarios, un 25,6 % del total de personas encuestadas. Un número importante de ellas, exactamente 30, más del 20 % de

las presentadas, manifiestan agradecimiento o expresan su satisfacción sin tener nada que aportar.

Del conjunto de sugerencias recibidas, muy heterogéneas podemos extraer un análisis que nos permite agruparlas en unas categorías: las relacionadas con la accesibilidad a los centros, las de gestión o de tipo administrativo, las que se refieren al personal o profesionales de los centros y la relativa a la información que se recibe.

En torno a la **accesibilidad** se señala que se deben mejorar la señalización y las indicaciones para llegar a los centros, así como los obstáculos para acceder que suponen, por ejemplo, el precio del transporte público, la lejanía para ir andando o la escasez de espacios para estacionar. Por otro lado, hay que considerar los problemas que las personas, por diversos motivos pueden tener (senectud, agorafobia, incapacidad, enfermedad u otros) y que les impide salir de sus casas. Esto podría resolverse mediante visitas a domicilio.

En cuanto a las sugerencias que podríamos calificar como **de gestión o administrativas**; encontramos numerosas referencias a la lentitud con la cual se tramitan los expedientes o al exceso de trámites/papeleo que llevan asociado que les ocupan mucho tiempo. La segunda sugerencia por número, hace referencia al tema del horario de atención de los centros; se sugiere la posibilidad de ampliar la atención en el horario de tardes, para facilitar el acceso a las personas que trabajan y flexibilizar el sistema de citas en general.

El grupo de sugerencias referida al **personal** o profesionales de los centros está muy diferenciada entre las personas que afirman haber recibido un trato amable y las que señalan lo contrario. Sin embargo, en general señalan necesaria una mejora del trato que se recibe encaminada a conseguir una relación más amable y empática. Por otro lado, se repite con frecuencia la consideración de que es necesario más personal ya que éste está saturado de trabajo.

Por último, las sugerencias que relacionamos con la **información** giran en torno al desconocimiento o falta de información que las personas tienen de los diferentes programas de los servicios sociales municipales y que sería conveniente una mayor difusión de esta información. Además, se demanda coordinación entre recursos, para que la información y el seguimiento sean más eficaces. Relacionado con esto encontramos referencias a la injusticia de aprobar ayudas a quienes no las necesitan.

## CONCLUSIONES

Lo primero que hay que destacar en estas conclusiones es la buena calificación general que los centros de servicios sociales reciben en la consulta.

En prácticamente todos los bloques se registran calificaciones de 9 o más (más del 90 % de respuestas agregadas de muy o mucho y bastante en casi todos los ítems).

<b>Respuestas más positivas</b>			
Ítems	Personas*	%	Resultados 2012
No han tenido ninguna dificultad para llegar al centro.	502	89,8%	91,0%
No han tenido ningún otro problema de accesibilidad.	518	92,7%	95,4%
Los horarios son muy o bastante amplios y flexibles.	464	83,0%	90,5%
Las/os profesionales les han proporcionado la información que necesitaba.	538	96,2%	98,4%
El personal del centro les ha atendido muy y bastante correctamente.	539	96,5%	98,6%
Les transmiten mucha y bastante confianza y seguridad.	525	94,0%	95,8%
En general, es muy buena y buena la atención que han recibido.	544	97,3%	98,2%
Les ha resultado mucho y bastante sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba.	333	83,0%	84,2%
El asunto que les había llevado al centro se ha solucionado o está en vías de solucionarse.	276	68,8%	75,3%
Les han informado sobre la protección de sus datos personales.	279	69,6%	75,6%

\*El total de personas encuestadas es de 559. De las tres últimas preguntas, a las que contestan solo las personas que han acudido a algún centro dos o más veces, 401.

Sobresale de estos datos, los altos porcentajes generales en todas las preguntas, únicamente las tres últimas presentan proporciones de satisfacción algo más bajas. Información sobre excelencia nos la aportaría la comparación de las respuestas óptimas (muy y mucho solo), a lo que invitamos a observar de forma más detenida, para no aportar excesivos datos cuantitativos.

Comparando los resultados con los obtenidos en 2012, percibimos un ligero descenso en todas las cuestiones; especialmente alta es esa diferencia (más de 5 puntos) en las dos últimas preguntas, las relativas a la eficacia de los centros (si se ha resuelto o no el problema que les llevo a acudir a los centros de servicios sociales) y la de la información sobre la protección de datos. Estos dos aspectos de la calidad deberían ser objeto de una atención especial.

Por otra parte, los resultados de la consulta que son más negativos son menos numerosos, casi mínimos en muchos casos, pero muy importantes en la evaluación del grado de satisfacción con los programas y los centros, que es lo que se pretende obtener con este tipo de consultas. Detallaremos a continuación aquellos aspectos que llaman la atención, que pueden ser mejorables o que empeoran respecto a la consulta de 2012, por la contribución que de ello puede resultar para la mejora de la calidad de los servicios. Se seleccionan en la siguiente tabla los resultados a “poco o nada” o “no”.

<b>Respuestas negativas</b>			
Ítems	Personas*	%	Resultados 2012
Han tenido alguna dificultad para llegar al centro.	57	10,2%	8,6%
Han tenido algún otro problema de accesibilidad.	28	5,0%	2,6%
Los horarios son poco o nada amplios o flexibles.	93	16,3%	8,1%
Las/os profesionales no les han proporcionado la información que necesitaba.	16	2,9%	1,2%
El personal del centro les ha atendido mal o poco correctamente.	18	3,3%	1,3%
Les transmiten poca o ninguna confianza y seguridad.	32	5,7%	3,6%
En general, la atención que han recibido es mala o muy mala.	9	1,6%	0,7%
Les ha resultado poco o nada sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba.	58	14,4%	12,0%
El asunto que les había llevado al centro no se ha solucionado ni está en vías de solucionarse o no lo saben.	117	29,1%	21,7%
No les han informado sobre la protección de sus datos personales.	109	27,2%	20,1%

\*El total de personas encuestadas es de 559. De las tres últimas preguntas, a las que contestan solo las personas que han acudido a algún centro dos o más veces, 401.

Como podemos observar, prácticamente todas las respuestas que podemos denominar negativas han aumentado respecto a las de 2012. Especialmente llama la atención el aumento que se ha producido en los resultados de las preguntas relativas a los horarios y a la protección de datos personales en los que el aumento es de más de 7 puntos.

Además de estos dos aspectos, son especialmente importantes los resultados acerca de la dificultad que encuentran las personas en los trámites a realizar o de la eficacia de los programas para resolver los problemas de las personas. Aspectos que hay que tener en cuenta muy especialmente.

El contenido de las sugerencias es también muy rico para el objetivo de la calidad en los servicios. Invitamos a su lectura por la idea general que aportan. No obstante, relacionamos muy sintéticamente algunas reflexiones a continuación que conviene destacar.

Muy importante es el nivel de agradecimientos que se produce, lo que viene a corroborar el alto grado de satisfacción que en general tienen las personas con la atención que reciben.

Las sugerencias van dirigidas a la mejora del acceso a los centros o a la disponibilidad para trasladarse a ellos, a la ampliación de horarios de atención, a la rapidez con la que desean ser atendidas o ver resueltas sus necesidades, al aumento de las ayudas económicas y que éstas se den a quien realmente las necesite, al exceso de trámites en las solicitudes, a la mejora del trato que reciben en algunos casos y al necesario aumento de personal para ser mejor y más rápidamente atendidas.

## **ANEXOS**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS BENIMACLET

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	34	68,0%
Hombres	16	32,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	Total	% sobre el total
< 18	0	0,0%
18 a 35	6	12,0%
36 a 50	17	34,0%
51 a 64	16	32,0%
65 a 79	5	10,0%
80 y +	1	2,0%
NC	5	10,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	45	90,0%
Otra nacionalidad	5	10,0%
Doble nacionalidad	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	1	2,0%
No	49	98,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	0	0,0%
2).- Direcciones poco conocidas	1	100,0%
3).- Transporte público escaso	0	0,0%
4).- Otras	0	0,0%
Total	1	100,0%

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	2	4,0%
No	47	94,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	1	50,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	1	50,0%
Total	2	100,0%

**M** Mala gestión en agenda

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	10	20,0%
Bastante	35	70,0%
Poco	3	6,0%
Nada	1	2,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**M** No sé sus horarios

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	50	100,0%
No	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	48	96,0%
Bastante	0	0,0%
Poco	1	2,0%
Nada	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	8,9%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	31	62,0%
Bastante	18	36,0%
Poco	1	2,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	39	78,0%
Buena	10	20,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	13	38,2%
Bastante	16	47,1%
Poco	2	5,9%
Nada	0	0,0%
NC	3	8,8%
TOTAL	34	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	23	67,6%
No	1	2,9%
No lo sé	8	23,5%
NC	2	5,9%
TOTAL	34	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	24	70,6%
No	9	26,5%
NC	1	2,9%
TOTAL	34	100,0%

### **Sugerencias**

- M** Quizá, sólo quizá, un poco más de información en recepción.
- M** No tengo sugerencias, me parece bien el funcionamiento del centro.
- M** Les agradezco por el servicio. Gracias.
- M** El olor a cañería.
- M** La única cosa que mejoraría es no haber esperado a la cola mucho tiempo.
- M** Problema de línea de ordenador. Va muy despacio.
- M** Asientos más cómodos en la sala de espera. Personas con problemas de movilidad no pueden sentarse a gusto.
- M** Mejor organización en las agendas de los profesionales.
- M** No tengo hasta el momento que hacer sugerencia sobre el funcionamiento del centro. He sido bien atendida.
- M** No creo que les sugiera nada. Todo correcto.
- M** Que pongan un turno *matic* para entrar a las consultas y así poder realizar otras gestiones mientras te toca sin perder el turno.
- M** Por mi parte creo que funciona correctamente, también es verdad que es mi primera vez pero con una atención estupenda y dan mucha confianza. Un saludo.
- H** Estoy satisfecho del trato recibido. La corrección y cercanía de los compañeras-os de información y las técnicas, asistentes en la consideración de mi situación actual. Excelente su toma de contacto.
- H** Va muy despacio el internet de información.
- H** En información me han dicho que me apuntaban para hablar con un asistente social y he estado dos horas y media y no sabía nada la asistente que estaba yo.
- H** Actualización de nuevas tecnologías.
- H** ¡Ninguna!
- H** Mejorar los servicios higiénicos que huelen mal.

**Total: 18**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS CAMPANAR

Tabla 2. Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	32	64,0%
Hombres	16	32,0%
NC	2	4,0%
TOTAL	50	100,0%

Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	10	20,0%
36 a 50	24	48,0%
51 a 64	14	28,0%
65 a 79	1	2,0%
80 y +	0	0,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	36	72,0%
Otra nacionalidad	13	26,0%
Doble nacionalidad	0	0,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	8	16,0%
No	42	84,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**M:** Poco conocido

**M:** Está enferma.

**M:** Transporte público.

**M:** No tiene transporte.

**H:** A pie

**En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes.**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).- Falta de señalización en las calles	1	25,0%
2).- Direcciones poco conocidas	1	25,0%
3).- Transporte público escaso	0	0,0%
4).- Otras	2	50,0%
Total	4	100,0%

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	5	10,0%
No	44	88,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**NC:** Problemas de salud y concentración

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	25,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	1	25,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	2	50,0%
Total	4	100,0%

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	25	50,0%
Bastante	19	38,0%
Poco	5	10,0%
Nada	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	50	100,0%
No	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	40	80,0%
Bastante	9	18,0%
Poco	1	2,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	36	72,0%
Bastante	13	26,0%
Poco	1	2,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	33	66,0%
Buena	16	32,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	N	%
Mucho	22	52,4%
Bastante	18	42,9%
Poco	2	4,8%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	N	%
Sí	35	83,3%
No	3	7,1%
No lo sé	4	9,5%
NC	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	N	%
Sí	35	83,3%
No	7	16,7%
NC	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%

**SUGERENCIAS**

- M** De momento no tengo ningunas.
- M** Dar información sobre el banco de alimentos.
- M** Que sigue igual [como] hasta ahora porque esta ayudando a muchas personas con necesidades. Gracias.
- M** Para las familias que los asistentes/asistentas sociales conocen su situación real de exclusión social, que nos ayuden a solicitar la beca de comedor sobre todo a las madres solteras, inmigrantes o que el padre o no tiene documentación en regla o no se hace cargo y no trabaja.
- M** Estoy muy agradecida [con] que exista este centro. Gracias.
- M** Rogaría que se cumpla la ley de procedimiento administrativo, que no se dupliquen funciones y menos burocracia.
- M** Área de Internet gratis.
- M** Pues que las citas no sean tan largas. O sea que fueran pronto porque hay que esperar mucho.
- M** Que pongan más personal y si pueden abrir por las tardes.
- M** Todo bien, a veces tienen que acompañarme si no vengo en bus.
- H** Terminar pronto las obras.
- H** Sala atención más personalizada.

**H** Ascensor para personas mayores.  
**H** Gracias al centro que podemos vivir.  
**H** Está bien.  
**H** El funcionamiento del centro de mi parte no tengo nada que sugerir. He sido atendido correctamente.  
**NC** Solo he asistido en una ocasión y me facilitó la ayuda, no puedo argumentar más por falta de conocimiento.  
**NC** Quizás más personal.

**Total 18**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS CIUTAT VELLA

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	31	62,0%
Hombres	19	38,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	9	18,0%
36 a 50	16	32,0%
51 a 64	16	32,0%
65 a 79	6	12,0%
80 y +	0	0,0%
NC	3	6,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	32	64,0%
Otra nacionalidad	18	36,0%
Doble nacionalidad	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Pregunta 1: "¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?"

	N	%
Sí	9	18,0%
No	41	82,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

H: Transporte público caro

H: Difícil de encontrar

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).- Falta de señalización en las calles	2	22,2%
2).- Direcciones poco conocidas	5	55,6%
3).- Transporte público escaso	2	22,2%
4).- Otras	0	0,0%
Total	9	100,0%

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	4	8,0%
No	45	90,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	25,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	2	50,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	1	25,0%
Total	4	100,0%

**H** Le cuesta andar

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	16	32,0%
Bastante	26	52,0%
Poco	5	10,0%
Nada	2	4,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	48	96,0%
No	2	4,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	34	68,0%
Bastante	13	26,0%
Poco	2	4,0%
Nada	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**M** Tienen que posicionarse más con los usuarios

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han trasmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	25	50,0%
Bastante	20	40,0%
Poco	5	10,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	37	74,0%
Buena	9	18,0%
Mala	2	4,0%
Muy Mala	1	2,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**M** Regular

Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	12	30,0%
Bastante	21	52,5%
Poco	5	12,5%
Nada	1	2,5%
NC	1	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

**M** No he realizado ningún trámite. Valorarán mi ayuda de emergencia en una reunión

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	26	65,0%
No	4	10,0%
No lo sé	9	22,5%
NC	1	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

**H** En trámite

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	33	82,5%
No	7	17,5%
NC	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

**SUGERENCIAS**

**M** Hilo musical, periódicos en la sala de espera.

**M** Que nosotros que hemos sido atendidos podamos tener la opción a ayudar voluntariamente al Centro. Como una cadena de favores.

**M** Que mejoren el tema de la renta garantizada, la información y efectividad de la ayuda.

**M** Alargar el horario de atención por las tardes.

**M** Aportando ya toda la documentación necesaria, creo que se tendría que agilizar las ayudas de emergencia cuando hay menores a cargo.

**M** Que se pasa mucho frío en la sala de espera.

**M** Intentar hacer horario tarde aunque sea un día a la semana porque no siempre se puede venir de mañanas: cursos, niños, enfermedad...

**M** Sigam adelante.

**M** Que mejoren la atención inicial.

**H** Los trabajadores sociales tengan más idiomas para poder comunicarse con los usuarios.

**H** Necesito traducción.

**H** Más agilidad en el trámite de documentación.

**H** Ampliar el horario de atención al público.

**H** De momento no hago mucho uso del centro.

**H** Más flexibilidad horaria y más agilidad en solucionar los diferentes problemas.

**Total 15**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS MALVARROSA

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	36	72,0%
Hombres	14	28,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	8	16,0%
36 a 50	18	36,0%
51 a 64	16	32,0%
65 a 79	5	10,0%
80 y +	0	0,0%
NC	3	6,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	45	90,0%
Otra nacionalidad	5	10,0%
Doble nacionalidad	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	6	12,0%
No	44	88,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	3	50,0%
2).- Direcciones poco conocidas	1	16,7%
3).- Transporte público escaso	2	33,3%
4).- Otras	0	0,0%
Total	6	100,0%

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	4	8,0%
No	46	92,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	20,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	4	80,0%
Total	5	100,0%

**M:** Se encuentra en el extrarradio de la ciudad.

**M:** El sistema demasiado LENTO.

**H:** En 3 años solo he podido recibir ayudas en 4 ocasiones, en luz, agua y Ayuda económica soy parado demás de 5 años y tengo 53 años, nunca he recibido ninguna otra ayuda de ningún tipo y del Ayto. me ha retenido la renta mínima garantizada por tener recibos pendientes.

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	9	18,0%
Bastante	28	56,0%
Poco	13	26,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	47	94,0%
No	2	4,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	37	74,0%
Bastante	10	20,0%
Poco	3	6,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	28	56,0%
Bastante	13	26,0%
Poco	9	18,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	24	48,0%
Buena	23	46,0%
Mala	2	4,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	15	38,5%
Bastante	13	33,3%
Poco	9	23,1%
Nada	2	5,1%
NC	0	0,0%
TOTAL	39	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	22	56,4%
No	6	15,4%
No lo sé	11	28,2%
NC	0	0,0%
TOTAL	39	100,0%

**M:** Al cabo de mucho tiempo y asistir en repetidas ocasiones.

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	18	46,2%
No	21	53,8%
NC	0	0,0%
TOTAL	39	100,0%

**SUGERENCIAS**

- M** La verdad que nada.
- M** Pueden atender en el día y no derivar, hacer más viajes sobre todo a personas mayores.
- M** Más interés en las personas, más humanitarios.
- M** Más ayuda para todos.
- M** Me gustaría que hubiera más talleres cercanos a donde vivimos.
- M** Tienen que ayudar más.
- M** Que haya más personal para atender las citas [de] distintos tipos.
- M** La apertura de por la tarde y la flexibilidad en poder pedir más citas.
- M** Que no se vayan de la Malvarrosa, el centro.
- M** MÁS personal para atender. Tardan mucho en dar cita.
- M** Yo sugiero que a las personas que necesitamos, por desgracia, ayudas urgentes no nos entretengan tanto con los trámites y nos den ayudas cuanto antes. Además, considero que hace falta personal y facilitar más las ayudas a los de fuera que a las personas de aquí que lo necesitamos.
- M** Me han atendido genial. Creo que no se puede mejorar. Muchas gracias.
- M** No debería parecer un servicio al que ir avergonzada, porque es un derecho. La ubicación del centro. También personal para sustituciones. Que sea suficiente la dotación económica.
- M** Más personal.
- M** Que muestren más interés por las personas que realmente lo necesitan y agilicen el trámite necesario.
- M** Se portan todas muy bien. Muy limpio. Más ayuda.
- M** He esperado una hora treinta minutos para que me atiendan.
- H** Más trabajadoras. Más seguridad.
- H** Algunas trabajadoras tienen que tener algo de empatía con los usuarios.
- H** El centro perfecto. Lo que hay que hacer es poner inspectores que vayan a comprobar si realmente quien solicita ayuda, le hace falta, visitas domiciliarias todos los meses, hay mucha gente, que tienen otros ingresos fuertes y otros, como yo, nos morimos de hambre y a punto de quedarnos en la calle.
- H** Me quedo muy conforme. Muy buena atención. Gracias.

H Atención al personal, más gente, poco personal.

H Que el centro está muy bien situado y da muchas ayudas. Gracias.

H Que tengan en cuenta los casos personales y no ayudas en general. Más empatía cuando hay necesidad de verdad, no hay ayudas.

H Más ayudas a la gente.

H Más ayuda para las personas.

**Total 26**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS NATZARET

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	36	72,0%
Hombres	14	28,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	15	30,0%
36 a 50	16	32,0%
51 a 64	10	20,0%
65 a 79	8	16,0%
80 y +	0	0,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	36	72,0%
Otra nacionalidad	14	28,0%
Doble nacionalidad	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	1	2,0%
No	49	98,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	0	0,0%
2).- Direcciones poco conocidas	0	0,0%
3).- Transporte público escaso	0	0,0%
4).- Otras	0	0,0%
Total	0	0,0%

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	2	4,0%
No	47	94,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**M:** Dinero para autobús

**M:** No me llegó una ayuda a tiempo

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	2	100,0%
Total	2	100,0%

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	25	50,0%
Bastante	18	36,0%
Poco	4	8,0%
Nada	3	6,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	47	94,0%
No	1	2,0%
NC	2	4,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	49	98,0%
Bastante	1	2,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	38	76,0%
Bastante	12	24,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	36	72,0%
Buena	14	28,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	18	50,0%
Bastante	11	30,6%
Poco	4	11,1%
Nada	1	2,8%
NC	2	5,6%
TOTAL	36	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	32	88,9%
No	3	8,3%
No lo sé	1	2,8%
NC	0	0,0%
TOTAL	36	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	25	69,4%
No	10	27,8%
NC	1	2,8%
TOTAL	36	100,0%

#### **SUGERENCIAS**

**M** Estaba citada para las 11:15 y me ha atendido a las 11:30. Me siento en mi país como extranjera.

**M** La chica que hay ahora atendiendo muy bien, la anterior un completo desastre porque si no vengo a ver cómo van los trámites de la pulsera roja de mi padre se queda sin ella porque con la anterior chica no existía mi padre en la petición.

**M** No soporto información caducada en cualquier lugar. Gracias

**M** Las llamadas o no te cogen el teléfono o no te llaman. Tienes que coger cita siempre.

**H** Muy bien todo

**Total 5**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS OLIVERETA

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	30	60,0%
Hombres	17	34,0%
NC	3	6,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	9	18,0%
36 a 50	20	40,0%
51 a 64	12	24,0%
65 a 79	2	4,0%
80 y +	1	2,0%
NC	6	12,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	33	66,0%
Otra nacionalidad	12	24,0%
Doble nacionalidad	3	6,0%
NC	2	4,0%
TOTAL	50	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	6	12,0%
No	44	88,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	0	0,0%
2).- Direcciones poco conocidas	2	50,0%
3).- Transporte público escaso	0	0,0%
4).- Otras	2	50,0%
Total	4	100,0%

**M:** Desconocimiento de su existencia.

**M:** La primera vez que vine tuve que preguntar porque no había número de patio.

**H:** Se confunde el edificio.

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	0	0,0%
No	43	86,0%
NC	7	14,0%
TOTAL	50	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	0	0,0%
Total	0	0,0%

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	7	14,0%
Bastante	27	54,0%
Poco	14	28,0%
Nada	2	4,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	49	98,0%
No	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	29	58,0%
Bastante	21	42,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han trasmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	22	44,0%
Bastante	25	50,0%
Poco	3	6,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	15	30,0%
Buena	35	70,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	9	20,5%
Bastante	24	54,5%
Poco	7	15,9%
Nada	1	2,3%
NC	3	6,8%
TOTAL	44	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	27	61,4%
No	3	6,8%
No lo sé	12	27,3%
NC	2	4,5%
TOTAL	44	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	30	68,2%
No	13	29,5%
NC	1	2,3%
TOTAL	44	100,0%

## **SUGERENCIAS**

**M** Deberían empezar a las 9:00h.

**M** De momento no tengo ninguna sugerencia. En general, la gente que me ha atendido es muy amable.

**M** Se les tendría que dar más libertad de elección a las asistentes sociales, y apoyo en ciertos momentos.

**M** Mayor rapidez de llamada. Horario de tardes añadido.

**M** Que contraten integradores sociales, más personal.

**M** Horarios más flexibles.

**M** Que no tarden tanto para pedir una cita y cuando pida uno una ayuda le tengan informado.

**M** Que los tramites no pidan tantos papeleos y no tarden demasiado en dar solución a nuestros problemas.

**M** Horario completo, mañanas y tardes.

**M** No creo que en lo concerniente a lo mío haga falta, en otros aspectos de hacerme falta no lo sé.

**M** Quizás que vosotras mismas nos informéis de más ayudas que no conocemos.

**M** Bueno, cuando llamas hay que esperar mucho (*para*) que te den cita para dependencia, espero que no haya tantas esperas. Gracias.

**M** Se necesitaría más personal.

**H** Horarios más amplios y contratación de personal.

**H** Que todos en el centro manejen la misma información para con los solicitantes.

**H** Suele tardar mucho tiempo desde que se pide ayuda hasta que te la conceden.

**H** Ampliar horarios, más personal.

**H** Ningún problema de acceso ni de entrevista.

**H** Ninguna.

**Total 19**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS PATRAIX

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	39	78,0%
Hombres	11	22,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	1	2,0%
18 a 35	7	14,0%
36 a 50	15	30,0%
51 a 64	20	40,0%
65 a 79	6	12,0%
80 y +	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	43	86,0%
Otra nacionalidad	7	14,0%
Doble nacionalidad	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	3	6,0%
No	47	94,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	0	0,0%
2).- Direcciones poco conocidas	2	100,0%
3).- Transporte público escaso	0	0,0%
4).- Otras	0	0,0%
Total	2	100,0%

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	0	0,0%
No	50	100,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	0	0,0%
Total	0	0,0%

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	14	28,0%
Bastante	30	60,0%
Poco	5	10,0%
Nada	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	49	98,0%
No	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	43	86,0%
Bastante	7	14,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	28	56,0%
Bastante	20	40,0%
Poco	1	2,0%
Nada	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	34	68,0%
Buena	16	32,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	7	25,9%
Bastante	18	66,7%
Poco	1	3,7%
Nada	1	3,7%
NC	0	0,0%
TOTAL	27	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	22	81,5%
No	0	0,0%
No lo sé	4	14,8%
NC	1	3,7%
TOTAL	27	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	19	70,4%
No	7	25,9%
NC	1	3,7%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>

**SUGERENCIAS**

**M** Atención inmediata, eficacia en su trabajo a desarrollar. Muy agradecida dentro de las posibilidades de mi asunto.

**M** En cuanto a horarios se trataría de ampliar atención a las tardes. Así se facilitaría el acceso a las personas trabajadoras.

**M** Atención: excelente. Carta de presentación: siempre una sonrisa. Mi valoración al centro y empleados 11: 10 se quedaría corto.

**M** Que fueran las cosas un poco más rápidas.

**M** Las ayudas llegan con mucho retraso, no es culpa de los trabajadores.

**M** El horario un poco ajustado para las personas que trabajamos.

**M** Para una mayor atención y menos espera en las citas considero que hace falta más personal.

**Total 7**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS QUATRE CARRERES

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	42	84,0%
Hombres	8	16,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	6	12,0%
36 a 50	20	40,0%
51 a 64	18	36,0%
65 a 79	6	12,0%
80 y +	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	39	78,0%
Otra nacionalidad	8	16,0%
Doble nacionalidad	1	2,0%
NC	2	4,0%
TOTAL	50	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	2	4,0%
No	48	96,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	1	100,0%
2).- Direcciones poco conocidas	0	0,0%
3).- Transporte público escaso	0	0,0%
4).- Otras	0	0,0%
Total	1	100,0%

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	1	2,0%
No	49	98,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	1	100,0%
Total	1	100,0%

**M** NO PODER PEDIR CITA PREVIA

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	8	16,0%
Bastante	32	64,0%
Poco	7	14,0%
Nada	3	6,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	49	98,0%
No	1	2,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	40	80,0%
Bastante	8	16,0%
Poco	2	4,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	22	44,0%
Bastante	25	50,0%
Poco	2	4,0%
Nada	0	0,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	26	52,0%
Buena	23	46,0%
Mala	1	2,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	8	26,7%
Bastante	15	50,0%
Poco	3	10,0%
Nada	4	13,3%
NC	0	0,0%
TOTAL	30	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	24	80,0%
No	2	6,7%
No lo sé	4	13,3%
NC	0	0,0%
TOTAL	30	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	17	56,7%
No	13	43,3%
NC		0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>

**SUGERENCIAS**

**M** Más ayudas

**M** Por mi parte creo que está muy bien así, por lo menos en lo que a mi caso concierne. Estos centros son de mucha ayuda. Y estoy muy satisfecha con el trato y atención.

**M** No lo veo muy normal que la paga que tengo, y a gente con más y les ayudan

**M** Más información

**M** Las ayudas son pocas. Y además se debería de realizar seguimiento a los beneficiarios. Hay facturas que se debería de comprobar que efectivamente se han pagado a los acreedores porque hay personas irresponsables que no lo hacen y con ello la deuda no se atiende.

**H** Señalización exterior con mayor visibilidad y en la web del ayuntamiento y google maps.

**H** Más información sobre alojamiento.

**H** Agilizar las resoluciones.

**Total 8**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS SALVADOR ALLENDE

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	37	71,2%
Hombres	14	26,9%
NC	1	1,9%
TOTAL	52	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	8	15,4%
36 a 50	28	53,8%
51 a 64	8	15,4%
65 a 79	4	7,7%
80 y +	2	3,8%
NC	2	3,8%
TOTAL	52	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	32	61,5%
Otra nacionalidad	17	32,7%
Doble nacionalidad	1	1,9%
NC	2	3,8%
TOTAL	52	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	10	19,2%
No	42	80,8%
NC	0	0,0%
TOTAL	52	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	6	50,0%
2).- Direcciones poco conocidas	3	25,0%
3).- Transporte público escaso	2	16,7%
4).- Otras	1	8,3%
Total	12	100,0%

**M** Perdida

- M** Aparcamiento fatal  
Se debe mejorar el  
**H** aparcamiento

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	5	9,6%
No	47	90,4%
NC	0	0,0%
TOTAL	52	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	16,7%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	1	16,7%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	1	16,7%
4).-Necesidad de lengua de signos	1	16,7%
5).-Necesidad de Braille	1	16,7%
6).-Otras	1	16,7%
Total	6	100,0%

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	16	30,8%
Bastante	32	61,5%
Poco	3	5,8%
Nada	1	1,9%
NC	0	0,0%
TOTAL	52	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	49	94,2%
No	2	3,8%
NC	1	1,9%
TOTAL	52	100,0%

- M** Algunas

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	40	76,9%
Bastante	11	21,2%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	1	1,9%
TOTAL	52	100,0%

**M** Todas menos X

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	32	61,5%
Bastante	18	34,6%
Poco	1	1,9%
Nada	0	0,0%
NC	1	1,9%
TOTAL	52	100,0%

**M** Casi todas menos X

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	39	75,0%
Buena	12	23,1%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
NC	1	1,9%
TOTAL	52	100,0%

**M** X e Y

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	13	40,6%
Bastante	16	50,0%
Poco	3	9,4%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	32	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	21	65,6%
No	3	9,4%
No lo sé	7	21,9%
NC	1	3,1%
TOTAL	32	100,0%

**M** A veces

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	25	78,1%
No	5	15,6%
NC	2	6,3%
TOTAL	32	100,0%

### **SUGERENCIAS**

**M** Profesionales, educados y muy correcto en su trato.

**M** Pedimos que venga la asistenta social ... (*un nombre propio*). Es una maravilla de persona como las demás personas del Centro. Gracias

**M** Quizá hace falta más personal. Van saturados

**M** Atender a personas como yo (agorafóbicas) o que tengan otras enfermedades que les impiden llegar al Centro.

**M** Las citas con las trabajadoras se dan a largo plazo, cuando los problemas son a corto.

**M** Mejorar un poco más.

**M** Inserción laboral / Asistencia psicológica / Impartir cursos / Voluntariado.

**M** Poder tener pequeñas consultas con tu asistenta fuera de tus citas programadas.

**M** Bien.

**M** Ayudar más a los autónomos.

**M** Que tardan mucho para pagar las ayudas.

**M** Tenía necesidad y tuvo que ser la abogada la que me ayudara y que me dijo que lo hiciera todo por escrito. Desde el Ayuntamiento se me dijo que era ella, la trabajadora social, la que tenía que autorizarlo todo lo que había escrito y entonces les llegaría a ellas, no antes, y que hay un cupo de dinero semanal para atender a las personas con necesidad como yo.

**H** Más personal.

**H** La atención perfecta. Muy limitado el servicio de ayuda.

**H** Todo bien organizado tanto en tiempo como gestión.

**Total 15**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS SANT MARCEL·II

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	35	64,8%
Hombres	18	33,3%
NC	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	8	14,8%
36 a 50	18	33,3%
51 a 64	18	33,3%
65 a 79	6	11,1%
80 y +	3	5,6%
NC	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	41	75,9%
Otra nacionalidad	10	18,5%
Doble nacionalidad	2	3,7%
NC	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	2	3,7%
No	52	96,3%
NC	0	0,0%
TOTAL	54	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	0	0,0%
2).- Direcciones poco conocidas	0	0,0%
3).- Transporte público escaso	0	0,0%
4).- Otras	0	0,0%
Total	0	0,0%

**M:** Andando.

H: Encontrar el acceso.

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	1	1,9%
No	51	94,4%
NC	2	3,7%
TOTAL	54	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	1	100,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	0	0,0%
Total	1	100,0%

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	11	20,4%
Bastante	35	64,8%
Poco	4	7,4%
Nada	2	3,7%
NC	2	3,7%
TOTAL	54	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	51	94,4%
No	2	3,7%
NC	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	41	75,9%
Bastante	10	18,5%
Poco	2	3,7%
Nada	0	0,0%
NC	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	26	48,1%
Bastante	25	46,3%
Poco	1	1,9%
Nada	1	1,9%
NC	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	34	63,0%
Buena	18	33,3%
Mala	1	1,9%
Muy Mala	0	0,0%
NC	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	14	31,1%
Bastante	22	48,9%
Poco	5	11,1%
Nada	3	6,7%
NC	1	2,2%
TOTAL	45	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	28	62,2%
No	7	15,6%
No lo sé	9	20,0%
NC	1	2,2%
TOTAL	45	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	26	57,8%
No	12	26,7%
NC	7	15,6%
TOTAL	45	100,0%

**SUGERENCIAS**

**M:** Bueno, que las citas no sean muy largas, para poder solucionar nuestras ayudas porque son importantes.

**M:** Estoy muy contenta con... *(un nombre propio)*.

**M:** Más personal para poder mejorar el servicio.

**M:** Tenía que haber más centros municipales y con gente competente, como hay en este centro de San Marcelino.

**M:** Que haya horario por la tarde.

**M:** Me parece que si uno se encuentra en una situación desagradable lo suyo fuera que la atendieran con amabilidad y que le den apoyo en todos los sentidos. Cuando me he perdido alguna ayuda me ha atendido muy déspotamente la trabajadora social... *(un nombre propio)*. No solo a mi, tengo entendido que le *ha* pasado a *varias* personas. Yo estoy necesitada y pido ayuda a este centro. No puedo más y me he ido a veces con las lágrimas encima por el trato de la trabajadora antes mencionada. El resto me ha atendido muy bien.

**M:** Nada.

**H:** Buena disposición de la asistenta.

**H:** Lo dicho no es actualmente. Ahora quien me atiende, me escucha, me intenta ayudar y no me hace sentir como ESCORIA. Cosa que con otros funcionarios del centro me he llegado *ha* sentir. Gracias.

**H:** Que no tarden tanto en dar la cita y ayudar.

**H:** *Sobre todo* que faciliten información al usuario para mejorar sus dudas y la rapidez un poco mejor sería conveniente.

**NC:** La espera para ser atendidos, para recibir cita no es antes de un mes más o menos.

**Total 12**

## RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS TRAFALGAR

### Personas encuestadas según sexo

	N	%
Mujeres	27	50,9%
Hombres	26	49,1%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

### Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	0	0,0%
18 a 35	18	34,0%
36 a 50	26	49,1%
51 a 64	8	15,1%
65 a 79	1	1,9%
80 y +	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

### Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	29	54,7%
Otra nacionalidad	24	45,3%
Doble nacionalidad	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

### Pregunta 1: “¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?”

	N	%
Sí	9	17,0%
No	44	83,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

### “En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”

	N	%
1).- Falta de señalización en las calles	3	33,3%
2).- Direcciones poco conocidas	1	11,1%
3).- Transporte público escaso	3	33,3%
4).- Otras	2	22,2%
Total	9	100,0%

**M:** Centro de salud mismo edificio

H: Confusión con centro de salud

**Pregunta 2: “¿Ha tenido algún otro tipo de problema?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	4	7,5%
No	49	92,5%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

**“En caso de haber respondido Sí, indique cuáles de las siguientes”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0,0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	3	100,0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0,0%
5).-Necesidad de Braille	0	0,0%
6).-Otras	0	0,0%
Total	3	100,0%

**Pregunta 3: “¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	13	24,5%
Bastante	28	52,8%
Poco	12	22,6%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

**Pregunta 4: “¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	49	92,5%
No	4	7,5%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

**Pregunta 5: “¿El personal de estos centros le ha atendido correctamente?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy correctamente	13	24,5%
Bastante	35	66,0%
Poco	5	9,4%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

**Pregunta 6: “¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	17	32,1%
Bastante	31	58,5%
Poco	5	9,4%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

**Pregunta 7: “En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy buena	16	30,2%
Buena	35	66,0%
Mala	2	3,8%
Muy Mala	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

**Las siguientes tres preguntas solo las contestan las personas que han acudido dos o más veces.**

**Pregunta 8: “¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Mucho	9	28,1%
Bastante	19	59,4%
Poco	4	12,5%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	32	100,0%

**Pregunta 9: “¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	17	53,1%
No	0	0,0%
No lo sé	15	46,9%
NC	0	0,0%
TOTAL	32	100,0%

**Pregunta 10: “¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?”**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	27	84,4%
No	5	15,6%
NC	0	0,0%
TOTAL	32	100,0%