



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

# INFORME DE RESULTADOS SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS - 2019

SISTEMA DE CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIO

Octubre 2019



Servici de Benestar Social i Integració – Secció de Planificació i Innovació

C/ Amadeo de Saboya, 11 · 46010 · València ·

[splanin@valencia.es](mailto:splanin@valencia.es)

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN CMSS - CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES .....	2
Análisis de resultados cualitativos .....	9
Conclusiones .....	12
INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN INFOVIVIENDA .....	15
Análisis de resultados cualitativos .....	17
Conclusiones .....	17
INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN CAST - CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN TECHO .....	18
Análisis de resultados cualitativos .....	20
Conclusiones .....	21
INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN EQUIPO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR .....	23
Análisis de resultados cualitativos .....	25
Conclusiones .....	25
CONCLUSIONES DEL INFORME Y PROPUESTAS.....	26
ANEXOS.....	28





## **INTRODUCCIÓN**

Se presentan en este documento los resultados de las consultas sobre grado de satisfacción de las personas usuarias de diferentes servicios y centros del Servicio de Bienestar Social e Integración.

Este año 2019 la consulta se ha llevado a cabo en los 12 Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) durante 3 meses (abril, mayo, junio, y algunos centros algún mes más) y durante dos meses en Infovivienda Solidaria (mayo y junio) en el CAST (abril y septiembre) y en el Equipo de Intervención Familiar (junio y julio).

Además, el cuestionario se ha modificado respecto al utilizado en años anteriores y ya en 2019 se ha unificado para los tres tipos de centros en los que se ha pasado este año. El objeto es hacerlo más sencillo, más corto y crear un modelo único que sirva para los diferentes servicios y centros. El modelo de cuestionario se presenta en los anexos de este informe.

Al final de cada informe correspondiente (CMSS, Infovivienda, CAST y Equipo de Intervención Familiar) se incluyen unas conclusiones particulares, y al final de este informe unas conclusiones generales.



**INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN CMSS - CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES**

**Fecha pase de cuestionarios: Abril, Mayo y Junio de 2019**

Las encuestas que se realizan a personas usuarias de forma continuada desde 2011 en el Servicio de Bienestar Social e Integración, son el resultado de poner en práctica el compromiso de calidad contenido en las Cartas de Servicio que se aprobaron en 2010, para aquellos servicios que tenían atención directa con el público. Los Centros Municipales de Servicios Sociales son uno de ellos, y en número el más importante.

En 2019 se ha efectuado esta consulta a personas usuarias de los CMSS durante los meses de abril, mayo y junio de 2019. Durante los siguientes meses de julio y agosto algunos centros siguieron remitiendo cuestionarios; el resultado de los mismos se hace constar también en este informe, a fin de que no se pierda esa información, sumando un total de 2.426 cuestionarios respondidos.

En este informe se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de los cuestionarios. Detalle mensual de los resultados se recoge en los informes mensuales. Se han efectuado los mismos de los meses de abril, mayo y junio. No de los de julio y agosto ya que esos cuestionarios son residuales al no haber sido recogidos por el conjunto de los CMSS. Todos los informes están disponibles en la Intranet del Servicio (Calidad - Encuestas grado de satisfacción 2019).

En primer lugar mostramos una tabla con el **número de personas encuestadas** en todos los CMSS en cada uno de los meses analizados para observar su evolución. A continuación le siguen tablas con algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad). Por último, se muestran las tablas que recogen los datos obtenidos en las preguntas del cuestionario. Estos datos cuantitativos son complementados por resultados cualitativos, en el caso de la tabla 1, y de una recopilación categorizada de las sugerencias que ofrecen las personas usuarias.



Número de personas encuestadas por CMSS							
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	
<b>CMSS Benimaclet</b>	199	65	56	0	0	320	13,2%
<b>CMSS Campanar</b>	66	36	42	13	0	157	6,5%
<b>CMSS Ciutat Vella</b>	36	49	9	1	5	100	4,1%
<b>CMSS La Saïdia</b>	141	153	140	0	0	434	17,9%
<b>CMSS Malvarrosa</b>	36	35	26	0	0	97	4,0%
<b>CMSS Natzaret</b>	38	32	26	24	0	120	4,9%
<b>CMSS Olivereta</b>	39	42	18	1	0	100	4,1%
<b>CMSS Patraix</b>	108	35	20	0	0	163	6,7%
<b>CMSS Quatre Carreres</b>	66	33	38	0	0	137	5,6%
<b>CMSS Salvador Allende</b>	65	30	45	48	0	188	7,7%
<b>CMSS Sant Marcel·lí</b>	148	76	73	0	0	297	12,2%
<b>CMSS Trafalgar</b>	19	5	150	112	27	313	12,9%
<b>Total</b>	961	591	643	199	32	2.426	100,0%

Personas encuestadas según sexo							
	Mujer		Hombre		Nc		Total
<b>CMSS Benimaclet</b>	232	72,5%	88	27,5%	0	0,0%	320
<b>CMSS Campanar</b>	113	72,0%	37	23,6%	7	4,5%	157
<b>CMSS Ciutat Vella</b>	65	65,0%	35	35,0%	0	0,0%	100
<b>CMSS La Saïdia</b>	302	69,6%	124	28,6%	8	1,8%	434
<b>CMSS Malvarrosa</b>	77	79,4%	20	20,6%	0	0,0%	97
<b>CMSS Natzaret</b>	86	71,7%	30	25,0%	4	3,3%	120
<b>CMSS Olivereta</b>	81	81,0%	19	19,0%	0	0,0%	100
<b>CMSS Patraix</b>	123	75,5%	36	22,1%	4	2,5%	163
<b>CMSS Quatre Carreres</b>	90	65,7%	43	31,4%	4	2,9%	137
<b>CMSS Salvador Allende</b>	124	66,0%	62	33,0%	2	1,1%	188
<b>CMSS Sant Marcel·lí</b>	215	72,4%	80	26,9%	2	0,7%	297
<b>CMSS Trafalgar</b>	208	66,5%	105	33,5%	0	0,0%	313
<b>Total</b>	1.716	70,7%	679	28,0%	31	1,3%	2.426



<b>Personas encuestadas según nacionalidad</b>							
	<b>Española</b>		<b>No española</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
<b>CMSS Benimaclet</b>	257	80,3%	42	13,1%	21	6,6%	320
<b>CMSS Campanar</b>	95	60,5%	38	24,2%	24	15,3%	157
<b>CMSS Ciutat Vella</b>	69	69,0%	18	18,0%	13	13,0%	100
<b>CMSS La Saïdia</b>	301	69,4%	119	27,4%	14	3,2%	434
<b>CMSS Malvarrosa</b>	66	68,0%	25	25,8%	6	6,2%	97
<b>CMSS Natzaret</b>	83	69,2%	24	20,0%	13	10,8%	120
<b>CMSS Olivereta</b>	75	75,0%	21	21,0%	4	4,0%	100
<b>CMSS Patraix</b>	120	73,6%	32	19,6%	11	6,7%	163
<b>CMSS Q. Carreres</b>	115	83,9%	14	10,2%	8	5,8%	137
<b>CMSS Salv Allende</b>	120	63,8%	52	27,7%	16	8,5%	188
<b>CMSS S. Marcel·lí</b>	229	77,1%	58	19,5%	10	3,4%	297
<b>CMSS Trafalgar</b>	229	73,2%	76	24,3%	8	2,6%	313
<b>Total</b>	1.759	72,5%	519	21,4%	148	6,1%	2.426

Las nacionalidades de las personas extranjeras encuestadas corresponden a: Colombia (115), Venezuela (91), Rumanía (63), Honduras (58), Ecuador (46), Nigeria (40), Bolivia (35), Marruecos (15), Argentina (9), Argelia (4), Ghana (3), Cuba (3), Filipinas (2), Brasil (2), Ucrania (2) y otras (31).



Personas encuestadas según su edad								
	Menos de 18	De 18 a 35	De 36 a 50	De 51 a 64	De 65 a 79	80 y más	NC	Total
CMSS Benimaclet	0	45	91	117	48	10	8	319
CMSS Campanar	1	32	65	43	7	3	6	157
CMSS Ciutat Vella	0	18	34	30	12	0	4	98
CMSS La Saïdia	0	99	144	128	45	10	7	433
CMSS Malvarrosa	0	27	35	29	6	2	0	99
CMSS Natzaret	0	20	34	40	14	8	9	125
CMSS Olivereta	0	10	46	37	7	0	0	100
CMSS Patraix	1	33	44	58	21	3	2	162
CMSS Quatre Carreres	1	11	43	50	22	6	4	137
CMSS Salvador Allende	0	33	64	53	20	11	6	187
CMSS Sant Marcel·lí	0	41	82	109	45	17	3	297
CMSS Trafalgar	0	85	108	83	28	8	0	312
<b>Total</b>	3	454	790	777	275	78	49	2.426
<b>%</b>	0%	18,7%	32,6%	32,0%	11,3%	3,2%	2,0%	100%

A continuación mostramos los resultados de la consulta, según las preguntas que incluye el cuestionario.

1.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro?							
	Sí		No		NC		Total
CMSS Benimaclet	14	4,4%	306	95,6%	0	0,0%	320
CMSS Campanar	19	12,1%	136	86,6%	2	1,3%	157
CMSS Ciutat Vella	13	13,0%	86	86,0%	1	1,0%	100
CMSS La Saïdia	32	7,4%	402	92,6%	0	0,0%	434
CMSS Malvarrosa	8	8,2%	89	91,8%	0	0,0%	97
CMSS Natzaret	13	10,8%	106	88,3%	1	0,8%	120
CMSS Olivereta	8	8,0%	92	92,0%	0	0,0%	100
CMSS Patraix	19	11,7%	142	87,1%	2	1,2%	163
CMSS Quatre Carreres	8	5,8%	126	92,0%	3	2,2%	137
CMSS Salvador Allende	8	4,3%	180	95,7%	0	0,0%	188
CMSS Sant Marcel·lí	15	5,1%	282	94,9%	0	0,0%	297
CMSS Trafalgar	33	10,5%	280	89,5%	0	0,0%	313
<b>Total</b>	190	7,8%	2.227	91,8%	9	0,4%	2.426



Algunas de las respuestas afirmativas a la pregunta 1 de forma categorizada son:

**Por desconocimiento de la ciudad:**

*La primera vez Google Maps mostraba el centro a más de una manzana de donde está localizado.*

*Era la primera vez que venía.*

*Por venir de otro sitio al habitual.*

*Porque no conocía la calle.*

**Por enfermedad o discapacidad:**

*Porque tengo problema de rodillas y subir escalera es difícil.*

**Problemas de transporte y comunicación:**

*Porque no hay EMT y me ha costado llegar, una persona mayor necesitaría andar muchas manzanas desde Primado Reig.*

*Había otro edificio con el mismo número.*

**Ubicación:**

*Porque está muy escondido.*

*La placa es muy pequeña y no lo encontraba.*

*Está lejos.*



2.- ¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?							
	Sí		No		NC		Total
CMSS Benimaclet	313	97,8%	7	2,2%	0	0,0%	320
CMSS Campanar	151	96,2%	2	1,3%	4	2,5%	157
CMSS Ciutat Vella	97	97,0%	2	2,0%	1	1,0%	100
CMSS La Saïdia	432	99,5%	2	0,5%	0	0,0%	434
CMSS Malvarrosa	96	99,0%	0	0,0%	1	1,0%	97
CMSS Natzarret	116	96,7%	4	3,3%	0	0,0%	120
CMSS Olivereta	98	98,0%	1	1,0%	1	1,0%	100
CMSS Patraix	153	93,9%	1	0,6%	9	5,5%	163
CMSS Quatre Carreres	135	98,5%	1	0,7%	1	0,7%	137
CMSS Salvador Allende	182	96,8%	6	3,2%	0	0,0%	188
CMSS Sant Marcel·lí	292	98,3%	5	1,7%	0	0,0%	297
CMSS Trafalgar	301	96,2%	11	3,5%	1	0,3%	313
<b>Total</b>	<b>2.366</b>	<b>97,5%</b>	<b>42</b>	<b>1,7%</b>	<b>18</b>	<b>0,9%</b>	<b>2.426</b>

3.- ¿El personal le ha atendido correctamente?							
	Sí		No		NC		Total
CMSS Benimaclet	318	99,4%	1	0,3%	1	0,3%	320
CMSS Campanar	154	98,1%	1	0,6%	2	1,3%	157
CMSS Ciutat Vella	99	99,0%	1	1,0%	0	0,0%	100
CMSS La Saïdia	431	99,3%	3	0,7%	0	0,0%	434
CMSS Malvarrosa	96	99,0%	0	0,0%	1	1,0%	97
CMSS Natzarret	117	97,5%	2	1,7%	1	0,8%	120
CMSS Olivereta	96	96,0%	1	1,0%	3	3,0%	100
CMSS Patraix	152	93,3%	5	3,1%	6	3,7%	163
CMSS Quatre Carreres	131	95,6%	0	0,0%	6	4,4%	137
CMSS Salvador Allende	182	96,8%	3	1,6%	3	1,6%	188
CMSS Sant Marcel·lí	293	98,7%	4	1,3%	0	0,0%	297
CMSS Trafalgar	307	98,1%	5	1,6%	1	0,3%	313
<b>Total</b>	<b>2.376</b>	<b>97,9%</b>	<b>26</b>	<b>1,1%</b>	<b>24</b>	<b>1,0%</b>	<b>2.426</b>



4.- ¿Recomendaría este Centro a otras personas?							
	Sí		No		NC		Total
<b>CMSS Benimaclet</b>	316	98,8%	2	0,6%	2	0,6%	320
<b>CMSS Campanar</b>	151	96,2%	3	1,9%	3	1,9%	157
<b>CMSS Ciutat Vella</b>	95	95,0%	2	2,0%	3	3,0%	100
<b>CMSS La Saïdia</b>	431	99,3%	3	0,7%	0	0,0%	434
<b>CMSS Malvarrosa</b>	95	97,9%	0	0,0%	2	2,1%	97
<b>CMSS Natzaret</b>	118	98,3%	2	1,7%	0	0,0%	120
<b>CMSS Olivereta</b>	95	95,0%	3	3,0%	2	2,0%	100
<b>CMSS Patraix</b>	155	95,1%	2	1,2%	6	3,7%	163
<b>CMSS Quatre Carreres</b>	136	99,3%	1	0,7%	0	0,0%	137
<b>CMSS Salvador Allende</b>	180	95,7%	6	3,2%	2	1,1%	188
<b>CMSS Sant Marcel·lí</b>	294	99,0%	3	1,0%	0	0,0%	297
<b>CMSS Trafalgar</b>	305	97,4%	5	1,6%	3	1,0%	313
<b>Total</b>	2.371	97,7%	32	1,3%	23	0,9%	2.426

5.- Calificación del centro					
CMSS	Media Abril	Media Mayo	Media Junio	Media Jul/Agos	Media Total
<b>Benimaclet</b>	9	8,7	8,3	-	<b>8,7</b>
<b>Campanar</b>	9,2	9	8,3	8,2	<b>8,7</b>
<b>Ciutat Vella</b>	8,8	8,7	8	8,8	<b>8,6</b>
<b>La Saïdia</b>	9,3	9,3	9,4	-	<b>9,3</b>
<b>Malvarrosa</b>	8,9	8,9	8,7	-	<b>8,8</b>
<b>Natzaret</b>	8,8	8,8	7,5	8,1	<b>8,3</b>
<b>Olivereta</b>	9,3	9,3	9,5	10	<b>9,5</b>
<b>Patraix</b>	8,8	8,7	8,6	-	<b>8,7</b>
<b>Q. Carreres</b>	8,9	9,2	7,2	-	<b>8,4</b>
<b>Salv.Allende</b>	8,3	8,5	9	8,7	<b>8,6</b>
<b>S. Marcel·lí</b>	9	9	9	-	<b>9,0</b>
<b>Trafalgar</b>	9,1	7,8	8,2	7,9	<b>8,2</b>
<b>Total</b>	8,9	8,8	9,2	8,6	<b>8,9</b>



## Análisis de resultados cualitativos

En este apartado incluimos aquellas opiniones que las personas encuestadas han reflejado en el apartado de "sugerencias" que se encuentra al final del cuestionario, un total de 744 personas de las 2.436 que han sido encuestadas, un tercio del total.

Por un lado reflejamos, los **agradecimientos** por la **atención recibida** que han sido 517, casi un 70 % del total de opiniones expresadas, una importantísima proporción. A continuación, se incorporan **sugerencias de mejora**, que han efectuado 227 personas, que representan el 30 % de quienes han expresado su opinión y menos del 10 % del total de personas encuestadas. Recordemos que en los informes de resultados mensuales se recoge la totalidad de las sugerencias por cada CMSS; aquí hacemos solo un resumen de las mismas, de forma categorizada, para facilitar el análisis y la lectura.

### **1. Agradecimientos y comentarios positivos**

*Son todos muy atentos. Gracias por todo.*

*Nos han atendido de una forma maravillosa, muy profesional, muy cariñosa y atenta. Muchas gracias.*

*Trato exquisito. Nos han ayudado desde hace unos años.*

### **2. Tardanza en la atención**

La mayoría de respuestas que tienen que ver con los tiempos son críticas sobre la **tardanza** en atender en los centros una vez están allí. Se pide una mayor rapidez en las atenciones y un aumento del número de profesionales para agilizar los procesos.

*El tiempo de atención es muy considerable y tiempo de espera largo.*

*Me gustaría que las citas fueran en corto tiempo deberían dar citas en una semana y no dos meses.*



## 2.1 Cita previa y tiempos de espera

En relación a las críticas que se han hecho a los tiempos de espera, la mayoría de ellos tratan sobre la necesidad de un mejor **sistema de cita previa**.

*Es imprescindible que se pueda obtener cita a través de teléfono o internet. Es inconcebible que se tenga que venir a hacer cola por la mañana para pedir cita.*

*Lo único que no me ha gustado es que no cogen el teléfono pero me contestaron por mail. Por otro lado no me parece "humano" tener a la gente, esperando para coger cita en la calle. Existe el teléfono y también internet. La mayoría de nosotros hemos tenido que volver una media de 3 veces para probar suerte de ser atendidos/as*

Además, encontramos numerosas quejas sobre la imposibilidad de contactar con los centros por teléfono, imposibilitando, de esta forma, la concertación de cita previa.

*El teléfono de atención no funciona, es imposible.*

*No es posible contactar por teléfono con el personal del centro.*

## 2.2 Tardanza en la percepción de las ayudas

Por otro lado encontramos quejas o sugerencias respecto al proceso de **concesión de las ayudas**. Afirman que éstas tardan tanto en llegar que, en el caso de algunas ayudas cuando se reciben ya no son necesarias.

*Que las ayudas no tardaran tanto y que dependiera todo del centro.*

*No se me ocurre ninguna mejora más que agilizar el periodo de trámite desde presentación hasta percepción. Gracias.*

*La dependencia llega cuando el solicitante ha fallecido.*

## 3. Falta de personal

Además de sugerir un aumento del personal para reducir las esperas, también hay un grupo de comentarios que hacen esta demanda con el objetivo de mejorar el servicio en general:



*Que tengan más personal para la atención al público.*

*Tal vez más personal para reducir el tiempo de espera.*

#### **4. Deficientes condiciones de las instalaciones**

Una importante cantidad de quejas hacen referencia a una inadecuada climatización. De manera secundaria se comenta la incomodidad de los sillones, existencia de puertas que no cierran, despachos pequeños, suelo deficiente, falta de luces de emergencia, necesidad de una máquina de agua o de comida, y necesidad de un espacio para niñas y niños.

*Poner aire acondicionado y calefacción.*

*Algún portátil u ordenador más.*

*Mobiliario poco adecuado para un servicio público. Presencia de mosquitos. Escasez de sillas en los despachos.*

#### **5. Incompetencia profesional y mala praxis**

También encontramos algunas sugerencias respecto a **la mala atención o gestión:**

*Una atención al cliente mejor, todos nos estresamos en el trabajo pero eso no debe influir en hablarle o no correctamente a la persona que tienes enfrente, gracias.*

*Necesitaba un informe social y no me lo dieron. Siempre que se intenta acceder vía telefónica nunca atienden. Mejorar la atención en cuanto a amabilidad.*

#### **6. Otras**

*Creo que deberían mirar los casos concretamente no solo ingresos, sino gastos, situación familiar, yo no tengo familia, me han quitado ayuda escuela verano, no tengo ayuda de ningún tipo. Mis entradas y gastos son mayores que otros que han sido aceptados.*



## **Conclusiones**

En primer lugar cabe destacar en general los resultados altamente positivos que se han obtenido. Demuestran una alta calidad en la atención y, salvo excepciones, una alta satisfacción por parte de las personas usuarias.

En cuanto al número de cuestionarios respondidos, ha existido una evolución irregular con tendencia a la reducción en cuanto al número de registros de abril (961) a junio (643). Decimos irregular pues el mes de junio con los citados 643 registros despunta sobre el mes de mayo (591) y representa un incremento frente a este. El total de cuestionarios obtenidos, 2.426, se considera un buen número y cercano al de la consulta de 2018 (2.724). Representa un 10 % del total de personas que se atienden en el conjunto de los CMSS anualmente.

En cuanto a la proporción de cuestionarios centro por centro, destacan por encima del 10% del total de cuestionarios realizados los centros de La Saïdia (17,9 %), Benimaclet (13,2 %), Trafalgar (12,9 %) y Sant Marcel·lí (12,2 %). Los centros con menor número de cuestionarios obtenidos han sido los de Malvarrosa, Ciutat Vella y Olivereta (sobre el 4 % del total los tres centros).

En cuanto a la distribución por sexo, las mujeres representan una proporción mayor que los hombres (el 70,7 % y el 28 % respectivamente), lo que se encuentra en la tendencia general de personas atendidas en los CMSS. Por encima de esta distribución encontramos a centros con más número de mujeres; Malvarrosa (79,4 % de mujeres), Olivereta (81%) y Patraix (75,5 %) y a centros por debajo, con menor número de mujeres que la media; Ciutat Vella (65 %) y Quatre Carreres (65,7 %).

Acerca de su nacionalidad, un 72,5 % de las personas encuestadas tienen nacionalidad española, frente a un 21,4 % de no española y un 6,1 % de no contestada. Comparado con el año anterior (2018), el porcentaje de población española ha disminuido ya que en 2018 se situaba en un 75,4 %. Centro por centro destacan dos CMSS por encima de la media de nacionalidad española; Benimaclet (80,3 %) y Quatre Carreres (83,9 %); por debajo de esta media encontramos a Campanar (60,5 %) y Salvador Allende (63,8 %). Hay que puntualizar que en el caso de Campanar existe, además, un porcentaje alto de



personas que no contestan (15,3 %). Por otra parte, la nacionalidad no española se encuentra por encima de la media en la Saïdia (27,4 %) y en Salvador Allende (27,7 %), mientras que Quatre Carreres se encuentra muy por debajo con un 10,2 %. Las nacionalidades ordenadas por número de cuestionarios cumplimentados han sido: Según nacionalidad las personas extranjeras encuestadas corresponden a: Colombia, Venezuela, Rumanía, Honduras, Ecuador, Nigeria, Bolivia, Marruecos, Argentina, Argelia, Ghana, Cuba, Filipinas, Brasil, Ucrania y otras.

En cuanto a edad de las personas consultadas cabe señalar que si sumamos dos franjas de edad y ofrecemos los datos entre 36 y 64 años nos encontramos con un 64,6 % del total. A su vez, ampliando un poco más y ofreciendo los registros de las edades comprendidas entre 18 y 65 suman un 83,3% del total.

Analizando ya los resultados de la consulta destacamos que la gran mayoría de las personas encuestadas, un 91,8 % del total, afirma no haber tenido problemas para encontrar o acceder al centro. Sin embargo es importante resaltar que 190 personas sí los tuvieron, y, en general, el tipo de problema tuvo que ver con la existencia de alguna enfermedad o discapacidad que reducía su movilidad personal, con un desconocimiento de la ciudad, con dificultades de transporte o de comunicación con el centro, y finalmente con la percepción de que el centro se encuentra en una ubicación lejana o complicada. Aquellos centros que se encuentran por encima del 10 % de la media de respuestas afirmativas son Ciutat Vella (13 %), Campanar (12,1 %), Patraix (11,7 %) y Trafalgar (10,5 %). Por su parte, El CMSS Salvador Allende ha mejorado esta situación ya que el año pasado presentaba 32,2 % de respuestas afirmativas frente al 4,3 % de este año.

A la pregunta de si se le proporcionó la atención que necesitaba, un 97,5 % contesta afirmativamente; sólo un 1,7 % responde que no, 42 personas en total. El centro que mayor proporción de respuestas negativas tiene en este ítem es el CMSS Trafalgar, con un 3,5 % de las personas encuestadas, seguido de Nazaret con un 3,3, % y de Salvador Allende con un 3,2 %. En cualquier caso estas cifras no superan ninguna de ellas el 5 % lo que no puede considerarse un resultado demasiado significativo.

Preguntados por la calidad de la atención recibida, el 97,9 % de las personas encuestadas responde que fueron atendidas correctamente, y el 97,7 % afirma que



recomendaría el centro a otras personas. Estos resultados, todos por encima del 90 % son similares a los del año 2018.

Asimismo, la calificación media de todos los centros es un 8,9, siendo los centros con puntuación superior a 9 los de Olivereta, La Saïdia y Sant Marcel·lí. En cualquier caso todos los resultados son muy positivos y por encima de los 8 puntos de media. Con respecto al año 2018, esta media mejora ligeramente ya que en aquel momento la calificación fue del 8,5.

En conclusión, los resultados cuantitativos son altamente positivos y las aportaciones que se recogen como sugerencias dignas de ser tenidas en cuenta para incorporar medidas de mejora, las expresan apenas el 10 % del total de personas encuestadas. Señalamos especialmente dentro de éstas las relacionadas con la disminución de tiempos de espera, la percepción de las ayudas económicas, las instalaciones de algunos centros y el trato dispensado a las personas, esto en número mínimo porque en general, las personas que se acercan a los CMSS se muestran muy satisfechas del trato recibido.

Para finalizar, se adjunta a continuación el cuestionario utilizado en esta consulta. Es posible que en siguientes ejercicios sea posible ya automatizar estas consultas, dejando de usar los cuestionarios en papel; ello nos permitiría tener datos constantes, es decir, mes a mes a lo largo de todo el año, y evitar el trabajo de volcado de datos y confección de los informes. Lo importante en todo caso, es valorar mucho la práctica de realizar este tipo de consulta porque nos facilita conocer la opinión de las personas atendidas y mejorar en la calidad de nuestros servicios, lo que siempre debe ser un compromiso con la ciudadanía.

A continuación y como anexo a este informe, adjuntamos el modelo de cuestionario que se ha utilizado para esta consulta. Es un modelo diferente al que se ha venido usando hasta ahora ya que se trató de ajustar a la contestación por atención (fueran cuantas fueran las que recibiera una misma persona) y con menos preguntas para facilitar la participación.



**INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN INFOVIVIENDA**

**Fecha pase de cuestionarios: Mayo y Junio de 2019**

En este apartado se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de cuestionarios contestados por las personas usuarias de la Oficina de Infovivienda Solidaria durante los meses de mayo y junio de 2019, que han sido de 94 en total.

En primer lugar mostramos una tabla con el **número de personas encuestadas según sexo** durante los dos meses analizados. A continuación le siguen tablas con **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (nacionalidad y edad). Posteriormente aparecen las tablas que muestran los resultados de las preguntas del cuestionario. Todas las tablas excepto la primera (personas encuestadas según sexo) presentan datos agregados de los dos meses de consulta.

<b>Personas encuestadas según sexo</b>								
	<b>Mujer</b>		<b>Hombre</b>		<b>Nc</b>		<b>Total</b>	
<b>Mayo</b>	34	73,9%	12	26,1%	0	0,0%	46	100%
<b>Junio</b>	40	83,3%	8	16,7%	0	0,0%	48	100%
<b>Total</b>	74	78,7%	20	21,3%	0	0,0%	94	100%

<b>Personas encuestadas según nacionalidad</b>							
	<b>Española</b>		<b>No española</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	60	63,8%	34	36,2%	0	0,0%	94

De las personas extranjeras, las nacionalidades son: Colombia (6), Venezuela (5), Honduras (4), Ecuador (3), Marruecos (3), Pakistán (3), Guinea (2), Argentina (2), Argelia, Cuba, República Dominicana, Nigeria, Rumanía, Rusia (1).



<b>Personas encuestadas según edad</b>								
	<b>Menos de 18</b>	<b>De 18 a 35</b>	<b>De 36 a 50</b>	<b>De 51 a 64</b>	<b>De 65 a 79</b>	<b>80 y más</b>	<b>NC</b>	<b>Total</b>
	0	20	46	17	11	0	0	94
<b>%</b>	0,0%	21,3%	48,9%	18,1%	11,7%	0,0%	0,0%	100,0%

A continuación mostramos los resultados de la consulta, según las preguntas que incluye el cuestionario.

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	2	2,1%	92	98%	0	0,0%	94

<b>2.- ¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	94	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	94

<b>3.- ¿El personal le ha atendido correctamente?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	94	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	94

<b>4.- ¿Recomendaría este Centro a otras personas?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	94	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	94

<b>5.- Calificación del centro</b>													
<b>Puntuación</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>NC</b>	<b>Media</b>
	0	0	0	0	0	1	0	4	6	17	66	0	<b>9,5</b>



### **Análisis de resultados cualitativos**

Dos personas expresan su opinión en el apartado de Sugerencias:

- *La atención excelente*

- *Que agilizaran más pronto todas las ayudas*

### **Conclusiones**

El anterior pase de cuestionarios de grado de satisfacción relativo a la Oficina Municipal de Infovivienda Solidaria, se efectuó en 2014. En aquel momento se pasó durante un mes a 16 personas. El cuestionario que se utilizó fue distinto del actual, más amplio, ya que constaba de 13 preguntas, algunas de las cuales se mantienen en el actual modelo. Los resultados de 2014 son, como los actuales, muy positivos; prácticamente todas las preguntas tienen valores del 100 % afirmativos. Las sugerencias, más abundantes en 2014 que en este año, también coinciden en el contenido básicamente: agradecimientos y petición de mayor agilidad en las ayudas de vivienda.

En los resultados actuales, cabe resaltar que solo dos personas de las 94 encuestadas, afirma haber tenido algún problema para acudir a la oficina. Respecto a la información recibida, al trato dispensado y a la posibilidad de recomendación, todas las personas responden positivamente. Es un 9,5 la calificación media que se otorga al servicio y con respecto a las sugerencias, solo dos, una reconociendo el buen trabajo y otra pidiendo más agilidad en las ayudas.

Las personas encuestadas, 94, el 78,7 % son mujeres, y el 36,2 % extranjeras. El grupo de edad mayoritario es el de 36 a 50 años, que agrupa casi la mitad de las personas encuestadas.



**INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN CAST - CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN TECHO**

**Fecha pase de cuestionarios: Abril y Septiembre de 2019**

En este informe se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de cuestionarios contestados por las personas usuarias del CAST durante los meses de abril y septiembre de 2019, que han sido de 88 en total.

En primer lugar mostramos una tabla con el **número de personas encuestadas según sexo** durante los dos meses analizados. A continuación le siguen tablas con **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (nacionalidad y edad). Posteriormente aparecen las tablas que muestran los resultados de las preguntas del cuestionario. Todas las tablas presentan datos agregados de los dos meses de consulta.

Personas encuestadas según sexo								
	Mujer		Hombre		Nc		Total	
<b>CAST</b>	17	19,3%	71	80,7%	0	0,0%	88	100%

Personas encuestadas según nacionalidad								
	Española		No española		NC		Total	
<b>CAST</b>	72	81,8%	16	18,2%	0	0,0%	88	

De las personas extranjeras, las nacionalidades son: Rumanía (3), República Checa (2), Cuba (2), Grecia (2), Guinea Ecuatorial (2), Argelia (1), Ecuador (1), Portugal (1), Túnez (1), Venezuela (1)



Personas encuestadas según su edad								
	Menos de 18	De 18 a 35	De 36 a 50	De 51 a 64	De 65 a 79	80 y más	NC	Total
<b>CAST</b>	0	12	38	36	2	0	0	88
<b>%</b>	0,0%	13,6%	43,2%	40,9%	2,3%	0,0%	0,0%	100,0%

A continuación mostramos los resultados de la consulta, según las preguntas que incluye el cuestionario además de los comentarios al respecto.

1.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro?							
	Sí		No		NC		Total
<b>CAST</b>	11	12,5%	77	87,5%	0	0,0%	88

Algunas de las personas que han respondido afirmativamente expresan:

- Las calles me parecían todas iguales y al salir en una era el mismo lugar
- No conocía la existencia
- La gente ayuda
- Por tener mil calles pequeñas
- Lejos

2.- ¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?							
	Sí		No		NC		Total
<b>CAST</b>	86	97,7%	2	2,3%	0	0,0%	88

3.- ¿El personal le ha atendido correctamente?							
	Sí		No		NC		Total
<b>CAST</b>	86	97,7%	2	2,3%	0	0,0%	88

4.- ¿Recomendaría este Centro a otras personas?							
	Sí		No		NC		Total
<b>CAST</b>	85	96,6%	3	3,4%	0	0,0%	88



5.- Calificación del centro													
Puntuación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC	Media
CAST				1		1	3	10	9	20	44	0	<b>9,0</b>

**Análisis de resultados cualitativos**

De las 88 personas que han respondido al cuestionario, 16 personas expresan su opinión en el apartado de Sugerencias:

**Gestión de recursos**

- *El centro funciona perfectamente en todos los ámbitos.*
- *Unificación de datos*

**Inversión en recursos**

- *Proporcionar a los asistentes sociales lo necesario para su buen funcionamiento.*
- *En primer lugar la atención registrada; valoración podría valorar un ocho y medio por el principal motivo: falta de alguna educadora y trabajadoras sociales para poder abarcar y cumplir con más objetivos.*
- *A los 8 de la mañana dan números y si llegas más tarde no te atienden. Hay gente que no lo sabe y se quedan sin poder hablar con la trabajadora social.*
- *Más personal para poder atender a la gente un poco más rápido.*
- *Que hayan más ayudas para el centro para que puedan llegar a más personas sin techo.*
- *Poner cerraduras buenas en cada habitación ya que hay muchos robos, y aunque lo saben no hacen nada por remediarlo. La comida siempre es la misma y no como como desearía.*

**Infraestructuras/dotaciones**

- *Poner cortinas en los baños del albergue y ampliar el horario de duchas, por ejemplo también por las mañanas.*



Servicio de Bienestar Social e Integración

- *El centro está bien, quizás la sala de espera es un poco pequeña.*
- *La comida (cena en Sueña) y ocupación del tiempo libre.*

### **Horarios/normas**

- *Dormir más tarde en albergue (horarios demasiado estrictos)*
- *Estar durmiendo en la calle*

### **Dedicación personal en los centros**

- *Tener más medios y tacto, ya que muchas veces se equivocan.*
- *No tengo ninguna sugerencia ya que el personal, en mi opinión, está cualificado.*
- *Ninguna, porque es el mejor del mundo y Esther es supe genial.*
- *Muy agradecido*

### **Conclusiones**

A modo de conclusión podemos señalar que el perfil mayoritario de personas que han respondido es el de varón de nacionalidad española y de una edad comprendida entre 36 y 64 años. A pesar de este dato existe cierta variabilidad en cuanto a perfiles atendidos, siendo significativa también la proporción de mujeres atendidas, próxima al 20 % y de personas de nacionalidad no española, próxima también al 20 %. El año anterior (2018), las personas mayores de 64 años suponían el 12,4%, mientras que este año la proporción se reduce al 2,3 %.

Las respuestas al cuestionario reflejan un grado de satisfacción muy alto (la respuesta más satisfactoria siempre supera el 85%, situándose de media en un 94,9 % de satisfacción). Además la media de calificación del centro se sitúa en un 9,0.

En cuanto a las sugerencias, reconociendo el buen funcionamiento en líneas generales, la mayoría de ellas se centran en la inversión en otros recursos como albergues, en infraestructuras y dotaciones y en la dedicación del personal en los centros. Algunas de estas sugerencias son de aplicación al funcionamiento del centro, y deberían ser tenidas en cuenta



El último cuestionario pasado data del año anterior (2018) y hay que tener en cuenta que el número de respuestas ha pasado de 73 a 88. Además, el cuestionario se ha modificado en 2019 para hacerlo más sencillo y unificarlo con el modelo que se está utilizando en el resto de centros del Servicio. Por su parte, si realizamos una comparación encontramos que tanto en 2018 como en 2019 las sugerencias relacionadas con la reducción de las barreras arquitectónicas del centro han desaparecido frente a años anteriores.

Por último, el buen funcionamiento de este recurso es primordial, porque como señala el *Estudio sobre las personas sin hogar de la ciudad de València* elaborado en 2015 desde la sección de Planificación e Innovación, un 49,8 % de las personas sin hogar acudieron en primer lugar al CAST, siendo este el recurso principal al que acuden. Esto ocurre por ser el recurso que centraliza desde el ámbito municipal la primera atención y el posterior seguimiento de las personas sin hogar.



**INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN EQUIPO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR**

**Fecha pase de cuestionarios: junio y julio de 2019**

En este informe se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de cuestionarios contestados por las personas usuarias del CAST durante los meses de junio y julio de 2019, que han sido de 26 en total.

En primer lugar mostramos una tabla con el **número de personas encuestadas según sexo** durante los dos meses analizados. A continuación le siguen tablas con **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (nacionalidad y edad). Posteriormente aparecen las tablas que muestran los resultados de las preguntas del cuestionario. Todas las tablas presentan datos agregados de los dos meses de consulta.

Personas encuestadas según sexo								
	Mujer		Hombre		NC		Total	
<b>EIF</b>	14	53,8%	12	46,2%	0	0,0%	26	100%

Personas encuestadas según nacionalidad								
	Española		No española		NC		Total	
<b>EIF</b>	22	84,6%	3	11,5%	1	3,8%	26	100%

De las personas extranjeras, las nacionalidades son: Ecuatoriana (1), búlgara (1) y brasileña (1).



<b>Personas encuestadas según su edad</b>								
	<b>Menos de 18</b>	<b>De 18 a 35</b>	<b>De 36 a 50</b>	<b>De 51 a 64</b>	<b>De 65 a 79</b>	<b>80 y más</b>	<b>NC</b>	<b>Total</b>
<b>EIF</b>	0	3	19	4	0	0	0	26
<b>%</b>	0,0%	11,5%	73,1%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

A continuación mostramos los resultados de la consulta, según las preguntas que incluye el cuestionario además de los comentarios al respecto.

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
<b>EIF</b>	4	15,4%	22	84,6%	0	0,0%	26

<b>2.- ¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
<b>EIF</b>	26	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	26

<b>3.- ¿El personal le ha atendido correctamente?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
<b>EIF</b>	26	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	26

<b>4.- ¿Recomendaría este Centro a otras personas?</b>							
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
<b>EIF</b>	26	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	26

<b>5.- Calificación del centro</b>													
<b>Puntuación</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>NC</b>	<b>Media</b>
<b>EIF</b>									2	7	17		<b>9,6</b>



### **Análisis de resultados cualitativos**

De las 26 personas que han respondido al cuestionario, 2 personas expresan su opinión en el apartado de agradecimientos y sugerencias, la primera es un agradecimiento, la segunda un agradecimiento que proponer dar a conocer y expandir este servicio:

*- Yo creo que ninguno. Se nos ha atendido y nos han ayudado mucho respecto a los problemas que hemos tenido muy bien, estoy muy contenta*

*- Se debería de expansionar más este servicio, ya que hay mucha gente que lo necesita. A nosotros nos ha ayudado mucho*

### **Conclusiones**

A modo de conclusión podemos señalar que la distribución por sexo de las personas encuestadas es bastante uniforme con un 53,8 % de mujeres y un 46,2 % de hombres. En cuanto a nacionalidad, la gran mayoría son españolas, con un 84,6 % del total, siendo el resto de Bulgaria (1), Ecuador (1) y Brasil (1). En cuanto a edades mayoritariamente se agrupan entre los 36 a 50 años con un 73,1 % del total.

Las respuestas al cuestionario reflejan un grado de satisfacción muy alto, en tres de las cuatro cuestiones la satisfacción es plena al 100%, situándose en un 84,6 % la satisfacción a la hora de encontrar o acceder al centro. Además la media de calificación del centro se sitúa en un 9,6.

Por último, en cuanto a agradecimientos y sugerencias encontramos dos comentarios positivos agradeciendo el servicio y aconsejando su difusión y expansión.



## CONCLUSIONES DEL INFORME Y PROPUESTAS

El número de cuestionarios contestados asciende a un total de 2.634, de los cuales 2.426 corresponde a CMSS, 94 a Infovivienda, 88 a CAST Y 26 a Equipo de Intervención Familiar. En los informes parciales de cada centro o recurso podemos encontrar los números totales desagregados por variables como sexo, nacionalidad y edad.

En cuanto a las preguntas relacionadas con la opinión de las personas usuarias cabe señalar que el grado de satisfacción supera en todos los casos el 90 % de respuestas satisfactorias. Con todo, la media de calificación de los CMSS se sitúa en un 8,9, la media de Infovivienda en un 9,5, la media de CAST en un 9,0 y la del Equipo de Intervención Familiar en un 9,6.

Por otra parte, nuestro compromiso con la calidad del servicio prestado nos lleva a poner énfasis en los agradecimientos y las sugerencias de mejora, es decir, en la aportación de orden cualitativo que recoge los cuestionarios. Un total de 247 respuestas se recogen en ese apartado, el 9,4 % de las personas encuestadas han expresado alguna sugerencia. Muchas de éstas son agradecimientos por la atención prestada. Respecto a las sugerencias como tal, podemos categorizarlas en grandes grupos, según la necesidad de mejora expresada y percibida.

En primer lugar se apunta a una sugerencia de mejora en la gestión de los recursos relacionada con la tardanza y el tipo de la atención (cita previa, tiempos de espera, teléfonos que no se responden) sobre todo respecto a los CMSS, la tardanza en la percepción de ayudas o el horario y las normas de acceso a los albergues de la ciudad en las respuestas recogidas por el CAST.

En segundo lugar aparece la necesaria inversión en recursos para mejorar las deficiencias de las instalaciones, de las infraestructuras o de las dotaciones, como por ejemplo problemas con la calefacción o la climatización, la comodidad de las salas de espera o la necesidad de que existiera un *espacio amable* para niños y niñas.



Servicio de Bienestar Social e Integración

En tercer lugar se hace referencia a la dedicación del personal, algunas se refieren a mala praxis en la atención o en la valoración de las necesidades y a la necesidad de aumentar el número de profesionales con el objetivo de mejorar la atención.



**ANEXOS**



**SISTEMA DE QUALITAT I CARTES DE SERVICI  
SISTEMA DE CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIO**

Amb el propòsit de millorar els serveis que prestem en el centre, li preguem que ens done la seua opinió. Per a això li sol·licitem que ompliga este breu qüestionari, de caràcter absolutament anònim, marcant l'elecció corresponent amb una creu. La seua opinió és important.

Con el propósito de mejorar los servicios que prestamos en el centro, le rogamos que nos dé su opinión. Para ello le solicitamos que rellene este breve cuestionario, de carácter absolutamente anónimo, marcando la elección correspondiente con una cruz. Su opinión es importante.

1) Ha tingut vosté dificultats per a trobar el centre, accedir-hi o moure-s'hi?? <i>¿Ha tenido usted dificultades para encontrar el centro, acceder o moverse por él?</i> Si ha contestat que SÍ, diga'ns per què. / Si ha contestado que SÍ, díganos por qué.	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
2) Se li ha proporcionat l'atenció que necessitava? <i>¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?</i>	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
3) El personal l'ha atés correctament? / <i>¿El personal le ha atendido correctamente?</i>	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
4) Recomanaria este centre a altres persones? / <i>¿Recomendaría este centro a otras personas?</i>	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
5) Per favor, qualifique este centre globalment (tant les instal·lacions com els serveis que presta). De 0 a 10 (de molt roïn a molt bo). <i>Por favor, califique este centro globalmente (tanto las instalaciones como los servicios que presta). De 0 a 10 (de muy malo a muy bueno).</i>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 10

Suggeriments per a millorar el funcionament del centre:  
*Sugerencias para mejorar el funcionamiento del centro:*

---



---



---



---

Li preguem que ens aporte algunes dades personals:  
*Le rogamos que nos aporte algunos datos personales:*

Nacionalitat / <i>Nacionalidad</i>	Edat / <i>Edad</i>	Sexe / <i>Sexo</i>	Data de l'enquesta / <i>Fecha de la encuesta</i>
<input type="checkbox"/> Espanyola <i>Española</i>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/> Altra <i>Otra</i>	_____		

**GRÀCIES PER LA SEUA COL·LABORACIÓ  
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**