

**INFORME DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE
CALIDAD
DE LAS CARTAS DE SERVICIO DE LOS
CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES (CMSS)
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN
AYUNTAMIENTO DE VALENCIA**

Sección de Estudios y Planificación

Abril, 2012

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	5
3. CUESTIONARIO UTILIZADO.....	8
4. RESULTADOS POR CMSS	10
4.1. CMSS BENIMACLET	11
4.2. CMSS CAMPANAR	16
4.3. CMSS CIUTAT VELLA.....	21
4.4. CMSS FUENSANTA.....	26
4.5. CMSS MALVARROSA	31
4.6. CMSS NAZARET	36
4.7. CMSS OLIVERETA	40
4.8. CMSS QUATRE CARRERES.....	45
4.9. CMSS SALVADOR ALLENDE.....	49
4.10. CMSS SAN MARCELINO.....	53
4.11. CMSS TRAFALGAR.....	58
5. RESULTADOS POR PROGRAMAS	62
5.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN	63
5.2. PROGRAMA DE MENOR.....	74
5.3. PROGRAMA DE INSERCIÓN.....	83
5.4. PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS.....	92
5.5. PROGRAMA DE DEPENDENCIA.....	101
6. RESULTADOS GENERALES	110
6.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS (informe global 2011).....	110
6.2. RESULTADOS CUALITATIVOS.....	119
7. CONCLUSIONES	128

1. INTRODUCCIÓN

Por segundo año consecutivo se realiza un seguimiento del grado de satisfacción de la población usuaria de los servicios sociales municipales. En este caso, la consulta se circunscribe únicamente a los servicios que se desarrollan en los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) y concretamente a los siguientes:

- Servicio de Información
- Programa del Menor
- Programa de Servicios Domiciliarios
- Programa de Inserción social y laboral
- Dependencia

El marco de la consulta lo constituyen las Cartas de Servicio y la aplicación de la norma ISO 9001, concretamente la que se refiere a los CMSS, que contienen compromisos e indicadores de todos estos servicios y programas. Las Cartas se pusieron en funcionamiento en enero de 2010, mientras que la aplicación de la norma ISO comenzó en 2011.

Las Cartas de Servicio se entienden como un instrumento para la calidad por lo que contribuyen al objetivo del sistema ISO 9001, implantado en los CMSS desde 2011. El seguimiento que de ellas se realiza está conformado por la encuesta de satisfacción, objeto de este Informe, y los datos del resto de indicadores que se recoge anualmente. De este modo se contribuye al cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados en las Cartas de Servicio.

Mediante ambos instrumentos Además, las Cartas de Servicios son el instrumento mediante el cual se ligan las demandas y necesidades de la ciudadanía respecto de un servicio público con la mejora que se debe producir en el interior de dicho servicio para poder satisfacerlas. Debido a que el nivel de calidad con el que se desea prestar el servicio se declara públicamente (calidad prometida), la Carta de Servicios constituye, frente a la población usuaria de los servicios, un pacto que se debe mantener siempre puntualmente y, además, según los principios de mejora continua, debe ser un pacto que se mejore constantemente.

Para este fin es para el que sirven actuaciones como la que refleja el actual Informe. Sus resultados y conclusiones serán las que definan las actuaciones futuras de mejora de la calidad en cada centro y servicio o programa, ya que existe el compromiso de tener en cuenta las sugerencias y observaciones y aplicarlas a la mejora de los servicios. Un ejemplo de ello, fueron los resultados obtenidos en el seguimiento del año anterior y el uso que se hizo de ellos. El hecho de que este año prosigamos en esta actuación viene a definir y dar continuidad a las actuaciones de mejora basadas en la opinión de las personas beneficiarias de nuestras políticas.

2. METODOLOGÍA

La consulta realizada se desarrolló en base a un cuestionario que seguía básicamente el modelo del cuestionario utilizado en la encuesta del año anterior. Esto nos permitía, por una parte, utilizar un instrumento con garantías ya que está suficientemente testado y, por otra, establecer comparaciones entre resultados de los dos años consecutivos.

Sin embargo, introdujimos unos cambios que nos venían definidos por la primera experiencia y que venían a mejorar el instrumento. Estos cambios son:

- Introducir al principio del cuestionario un párrafo en el que se explican los objetivos de la consulta y se pide la colaboración de las personas encuestadas.
- Eliminar alguna pregunta para hacer más corta la extensión del cuestionario y favorecer así la actitud hacia la respuesta.
- Cambiar algunas expresiones para mejorar la comprensión de las preguntas. En la primera consulta se había hecho evidente que algunas cuestiones no habían sido bien comprendidas, por lo que se procedió a mejorar la formulación.

Como consecuencia de una observación realizada por la entidad auditora del sistema de calidad y para mejorar la representatividad de los resultados del año 2010, se amplió la población objeto de la encuesta pasando de 390 personas encuestadas en el año anterior a 840 en éste. Además, se decidió que todos los CMSS realizarán el mismo número de cuestionarios, 80 concretamente, de forma que todos pudieran estar representados en la misma magnitud, para evitar las dispersiones del año anterior. Sólo se contempló una excepción hecha en función de la población de su área de trabajo: el CMSS de Nazaret que tiene a su cargo una población de aproximadamente la mitad del resto de centros debería aportar la mitad del número de cuestionarios, exactamente 40.

La cantidad de cuestionarios a aportar por CMSS, se distribuyó según el volumen de población que acude a cada servicio o programa desarrollado en los centros, entendiendo que el de Información es el que recibe mayor volumen de personas diariamente por lo que tenía que estar representado con mayor número de cuestionarios, exactamente cuatro veces más que el resto de programas. La distribución que se realizó fue la siguiente:

- 40 cuestionarios a personas atendidas en el Servicio de Información
- 10 cuestionarios a personas atendidas en cada uno de los siguientes programas: Menor, Servicios domiciliarios, Inserción y Dependencia. Total 40

Para el CMSS Nazaret, en orden a su menor volumen de población, aproximadamente la mitad de la media, el número de cuestionarios fue de 40. De ellos, 20 del Servicio de Información y 5 de cada uno de los restantes programas.

La fecha de consulta también fue la misma para todos los CMSS, iniciándose a principios de diciembre de 2011. Fue variable el período de la consulta: en la mayoría de los CMSS se realizó en un mes aproximadamente, alargándose en algún CMSS en alguna semana más.

Antes de iniciarse la encuesta, se pasaron a los CMSS una serie de recomendaciones, que reseñamos a continuación, para homogeneizar en lo posible la actuación de todos los CMSS, y mejorar algunas de las incidencias que se produjeron el año anterior.

NORMAS para el pase del cuestionario en los CMSS

El cuestionario se debe pasar a personas atendidas por algún/a profesional, no a las que van sólo a pedir cita, dejar documentación en mostrador, hacer una consulta...

Para asegurar la objetividad en el proceso se ha optado por aplicar un sistema de selección aleatoria: el cuestionario debe pasarse a 1 persona de cada 3 atendidas.

Algunas indicaciones básicas para el pase del cuestionario, por parte del/la profesional que atiende a las personas:

- Hacerlo siempre después de ser atendidas, nunca antes.
- Asegurarse de que la persona sólo responde una vez en el período.
- Indicarle que sólo le ocupará unos minutos
- Tener cuidado de que el cuestionario esté fotocopiado completo (por las dos caras).
- Explicar a las personas que el cuestionario es anónimo y confidencial y que su colaboración o no en la contestación del cuestionario, no tendrá consecuencias en la atención que recibirá después.
- Facilitarle un lugar tranquilo para rellenarlo, por ejemplo la sala de espera si no está muy llena o el propio despacho donde ha sido atendida, siempre que no esté delante la/el profesional.
- Una vez rellenado debe ser entregado en el mostrador de recepción. Quien lo recoja debe asegurarse de que esté respondido por las dos caras, si no es así, indicárselo para que lo cumplimente entero.
- Una vez se tenga el número de cuestionarios requerido a cada CMSS, éstos deben remitirse a la Sección de Programas y Centros, que lo hará llegar a la Sección de Estudios y Planificación, encargada del volcado de datos y análisis de resultados.

Para ayudar en el pase del cuestionario a los CMSS que tuvieran especiales dificultades, y para igualar el proceso entre centros se ofreció la colaboración de dos personas de apoyo que tenía circunstancialmente la Sección de Estudios y Planificación en aquel momento (un alumno en prácticas de Sociología y una persona contratada EMCORPS). Concretamente, este apoyo técnico se produjo en los siguientes centros:

- CMSS Campanar,
- CMSS Sant Marcel·lí,
- CMSS Salvador Allende y
- CMSS Malvarrosa

Por último, el volcado y contabilización de los resultados se ha realizado mediante hojas de cálculo (Excel), con un cálculo univariable para cada ítem. Únicamente el caso de tres preguntas se ha realizado una desagregación por sexo, para analizar la incidencia de los resultados según mujeres y hombres. Aunque esta desagregación no resulta excesivamente evidente, la hemos incluido en los resultados.

Las variables básicas de análisis las han constituido:

- Los Centros municipales de Servicios Sociales. Ya se ha comentado que la consulta de este año se circunscribe únicamente al caso de estos centros y los programas que en ellos se desarrolla, por razón del límite en la disponibilidad de los medios propios.
- Los programas y servicios que se desarrolla en esos centros y que son competencia de Secciones concretas de la Delegación: Sección de Programas Generales, Sección de Programas y Centros, Sección del Menor, Sección de Programas de Inserción Social y Laboral.

De este modo los resultados que se ofrecen en este Informe tienen esa doble vertiente: por centro y por programa. Para poder valorar el conjunto de la encuesta, se facilitan también por el total global.

3. CUESTIONARIO UTILIZADO

Se adjunta a continuación el modelo de cuestionario que ha sido el instrumento base de la consulta. El mismo exactamente ha sido pasado a las personas de los cinco servicios de los CMSS (Información, Menor, Inserción, Servicios domiciliarios y Dependencia) cambiando únicamente la identificación del cuestionario para cada programa.

Centro Municipal de Servicios Sociales.....

SERVICIO / PROGRAMA.....

Con el propósito de mejorar el servicio que prestamos en el Centro queremos pedirle su opinión sobre algunos aspectos de nuestro trabajo y la atención que usted recibe. Para ello le solicitamos que rellene este breve cuestionario, de carácter absolutamente anónimo. Para nosotros su opinión es importante.

1. ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?

- Sí
- No

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes:

- falta de señalización en las calles
- direcciones poco conocidas
- transporte público escaso
- otras, ¿cuales?

2. ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?

- Sí
- No

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes:

- barreras arquitectónicas interiores
- barreras arquitectónicas exteriores
- falta de traducción a lengua extranjera
- necesidad de lengua de signos
- necesidad de braille
- otras, ¿Cuáles?

3. ¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

4. ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?

- Sí
- No

5. ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?

- Muy correctamente
- Bastante
- Poco
- Nada

6. ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Nada

7. En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Muy mala

Las 3 siguientes preguntas sólo para las personas que han acudido 2 o más veces.

8. ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

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

- Sí
- No
- No lo sé

10. Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización.

¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?

- Sí
- No

Además, a todas las personas que han respondido este cuestionario les pedimos nos hagan sugerencias para mejorar el funcionamiento del centro.

.....

.....

.....

.....

.....

Por último, les rogamos nos aporten algunos datos personales:

Edad.....

Sexo: Hombre
 Mujer

Nacionalidad: Española
 Otra nacionalidad

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

4. RESULTADOS POR CMSS

4.1. CMSS BENIMACLET

CMSS BENIMACLET											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	18	45%	2	20%	3	30%	3	30%	6	60%	32	40%
Mujer	21	52,5%	8	80%	7	70%	7	70%	4	40%	47	58,75%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	5	12,5%	1	10%	7	70%	0	0%	0	0%	13	16,25%
De 36 a 50	15	37,5%	7	70%	2	20%	1	10%	3	30%	28	35%
De 51 a 64	10	25%	2	20%	1	10%	0	0%	4	40%	17	21,25%
De 65 a 79	5	12,5%	0	0%	0	0%	4	40%	2	20%	11	13,75%
80 y más	1	2,5%	0	0%	0	0%	5	50%	1	10%	7	8,75%
NC	4	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	28	70%	8	80%	7	70%	5	50%	10	100%	58	72,5%
No española	11	27,5%	2	20%	3	30%	1	10%	0	0%	17	21,25%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	4	40%	0	0%	5	6,25%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	3	7,5%	1	10,0%	0	0%	2	20,0%	0	0%	6	7,5%
No	37	92,5%	9	90,0%	10	100%	8	80,0%	10	100%	74	92,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Falta de señalización en las calles							2		22,2%			
Direcciones poco conocidas							4		44,5%			
Transporte público escaso							3		33,3%			
Otras							0		0%			
Total							9		100%			

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles, las contestaciones corresponden a 2 personas del Serv. Inf.
- En direcciones poco conocidas. Las contestaciones corresponden a 2 personas del Serv. Inf., a 1 persona del programa de Menor y a 1 persona del programa de Servicios Domiciliarios.
- En transporte público escaso, las contestaciones corresponden a 3 personas del Serv. Inf.
- En el cuestionario 4 del Serv. Inf. marca NO pero luego señala: Falta de señalización en las calles.
- En el cuestionario 17 del Serv. Inf. marca NO pero luego señala: "transporte público escaso".
- En el cuestionario 20 del Serv. Inf. marca NO pero luego señala: "falta de señalización en las calles".
- En el cuestionario 23 del Serv. Inf. Marca SI y luego no señala ninguna.
- En el cuestionario 39 del Serv. Inf. Marca NO y luego señala "direcciones poco conocidas" y "transporte público escaso".
- En un cuestionario del programa SD contesta SI y luego no señala ninguna.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	3	7,5%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	4	5,0%
No	37	92,5%	10	100%	10	100%	9	90,0%	10	100%	76	95,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							-		-			
Barreras arquitectónicas exteriores							2		66,7%			
Falta de traducción a lengua extranjera							-		-			
Necesidad de lengua de signos							-		-			
Necesidad de Braille							1		33,3%			
Otras							-		-			
Total							3		100%			

Observaciones:

- En barreras arquitectónicas exteriores. Las contestaciones corresponden a 1 persona del Serv. Inf. y a 1 persona del programa de Servicios Domiciliarios.
- En necesidad de braille, la contestación corresponde a 1 persona del Serv. de Infor.
- En un cuestionario del Serv. de Info. contesta SI y luego no señala ninguna.
- En un cuestionario del Serv. de Info., contesta NO y luego señala: "Barreras arquitectónicas exteriores".
- En un cuestionario del Serv. de Info., contesta NO y luego señala "necesidad de Braille".
- En un cuestionario del Serv. de Info. contesta SI y luego no señala ninguna.
- En un cuestionario del programa de SD contesta SI y luego no señala ninguna.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	13	32,5%	3	30,0%	5	50,0%	8	80,0%	3	30,0%	32	40,0%
Bastante	15	37,5%	5	50,0%	5	50,0%	2	20,0%	6	60,0%	33	41,2%
Poco	7	17,5%	2	20,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10	12,5%
Nada	2	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,6%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,7%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	40	100%	9	90,0%	10	100%	10	100%	10	100%	79	98,75%
No	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	36	90,0%	4	40,0%	6	60,0%	10	100%	9	90,0%	65	81,25%
Bastante	3	7,5%	5	50,0%	4	40,0%	0	0%	1	10,0%	13	16,25%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	30	75,0%	4	40,0%	8	80,0%	10	100%	6	60,0%	58	72,5%
Bastante	10	25,0%	5	50,0%	2	20,0%	0	0%	3	30,0%	20	25,0%
Poco	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1	1,25%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	28	70,0%	5	50,0%	7	70,0%	9	90,0%	8	80,0%	57	71,2%
Buena	11	27,5%	5	50,0%	3	30,0%	1	10,0%	2	20,0%	22	27,5%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Observaciones:

Servicio de información: En un cuestionario no se contesta nada por la parte de detrás.

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: De las personas encuestadas no contestan a estas preguntas, 8 del Servicio de Información por no haber acudido antes 2 ó más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	11	34,4%	3	30,0%	4	40,0%	5	50,0%	4	40,0%	27	37,5%
Bastante	14	43,8%	5	50,0%	6	60,0%	5	50,0%	6	60,0%	36	50,0%
Poco	3	9,4%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	6,9%
Nada	1	3,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,4%
NC	3	9,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4,2%
Total	32	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	72	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	24	75,0%	7	70,0%	8	80,0%	10	100%	7	70,0%	56	77,8%
No	2	6,25%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	4	5,5%
No lo sé	3	9,38%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	3	30,0%	9	12,5%
NC	3	9,38%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4,2%
Total	32	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	72	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	26	81,3%	6	60,0%	7	70,0%	8	80,0%	9	90,0%	56	77,8%
No	5	15,6%	4	40,0%	3	30,0%	2	20,0%	1	10,0%	15	20,8%
NC	1	3,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,4%
Total	32	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	72	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 2	Para mi opinión está todo bien.
Cuestionario 5	Todo es mejorable pero no les puedo indicar nada. Gracias por el servicio.
Cuestionario 19	Mucho trabajo para los operarios.
Cuestionario 20	Poner barreras en la plaza para prohibir el paso de los coches porque es peligroso.
Cuestionario 22	Estoy satisfecha.
Cuestionario 24	Pues todo esta bien sólo desearía que hubiesen mas ordenadores o cursos en el mismo centro de servicios sociales y sobre sus trabajos lo hacéis muy bien. Felicidades
Cuestionario 25	Ser persona que llegan a cierta edad y se quedan colgada en proceso de pensión, cuando usted pide residencia se concede después de un año y más no es culpa del que la solicita por eso quedas colgada.
Cuestionario 26	Amplía una hora semanal.
Cuestionario 27	En estos momentos no podría decir nada puesto que todo lo veo bien.
Cuestionario 31	Más agilidad a la hora de hacer los papeles. Se repiten mucho todos los papeles. Mucha fotocopia. Se debían de unificar los papeles.
Cuestionario 34	Más información en Internet, mi correo es XXXXXX así envío actividades aunque no esté incluida en la solicitud que pedimos.
Cuestionario 36	Que las gestiones sean más cortas.
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 7	Hablar claro siempre y decir la verdad, eso es lo mejor, gracias.
Cuestionario 10	Lo veo bastante bien (no creo que deban cambiar).
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 3	Pues nada, daros las gracias por la información y ayuda recibida, pediros la información o talleres para personas sin trabajo y/e inmigrantes si es que pudiesen, gracias. Feliz Navidad.
Cuestionario 4	Bueno yo personalmente no veo que se necesiten cambios porque se me ha tratado bien y arreglado muchos problemas.
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 7	No sabría exactamente qué puesto que me han atendido muy bien.
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	
Cuestionario 2	CORRECTO
Cuestionario 4	Más cerca del domicilio como las zonas de empadronaje.
Cuestionario 6	Me gustaria que la Administración dedique unos recursos y profesionales a la Dependencia. Nuestras familias necesitan el máximo de ayuda.
Cuestionario 8	Debido al buen trato, creo que más gente debería conocer y utilizar este centro.
Cuestionario 9	Cursos de informática no estaría mal.

4.2. CMSS CAMPANAR

CMSS CAMPANAR											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	14	35%	4	40%	7	70%	1	10%	5	50%	31	38,8%
Mujer	26	65%	6	60%	3	30%	9	90%	5	50%	49	61,2%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	15	37,5%	3	30%	3	30%	1	10%	0	0%	22	27,5%
De 36 a 50	10	25%	5	50%	4	40%	0	0%	2	20%	21	26,2%
De 51 a 64	10	25%	2	20%	3	30%	1	10%	3	30%	19	23,7%
De 65 a 79	4	10%	0	0%	0	0%	2	20%	4	40%	10	12,6%
80 y más	1	2,5%	0	0%	0	0%	5	50%	1	10%	7	8,7%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	25	62,5%	8	80%	8	80%	8	80%	9	90%	58	72,5%
No española	15	37,5%	2	20%	2	20%	0	0%	1	10%	20	25%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	0	0%	2	2,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	2	5,0%	0	0%	4	40,0%	1	10,0%	1	10,0%	8	10,0%
No	38	95,0%	10	100%	6	60,0%	9	90,0%	9	90,0%	72	90,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												

Falta de señalización en las calles	5	45,4%
Direcciones poco conocidas	4	36,4%
Transporte público escaso	1	9,1%
Otras	1	9,1%
Total	11	100%

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles corresponden a 1 persona del Serv. Info. , 3 personas del programa de Inserción y 1 persona del programa SAD.
- En direcciones poco conocidas corresponden a 3 personas del Serv. Info. y 1 persona de SAD.
- En transporte público escaso corresponde a 1 persona de SAD.
- En Otras corresponde a 1 persona del programa de Inserción.
- En un cuestionario del Programa de Inserción contesta otras y luego escribe: "por falta de dinero".
- En un cuestionario de SD contesta SI y luego no marca otras pero escribe:"No me valgo por mí misma".
- En un cuestionario de SD contesta NO y luego señala: "Falta de señalización en las calles", "direcciones poco conocidas" y "transporte público escaso".

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	3	7,5%	0	0%	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	6
No	34	85,0%	10	100%	10	100%	7	70,0%	9	90,0%	70	87,5%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	4	5,0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							2		40,0%			
Barreras arquitectónicas exteriores							-		-			
Falta de traducción a lengua extranjera							-		-			
Necesidad de lengua de signos							-		-			
Necesidad de Braille							-		-			
Otras							3		60,0%			
Total							5		100%			

Observaciones:

- En barreras arquitectónicas interiores, las contestaciones corresponden a 1 persona del Serv. Info. y 1 persona del programa de Dependencia.
- En otras, las contestaciones corresponden a 2 personas del Serv. Info. y 1 persona del programa SAD, que no especifican cuáles.
- En un cuestionario de SD marca SI y luego no especifica cuál.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	11	27,5%	2	20,0%	2	20,0%	3	30,0%	4	40,0%	22
Bastante	16	40,0%	4	40,0%	7	70,0%	4	40,0%	3	30,0%	34	42,5%
Poco	8	20,0%	4	40,0%	0	0%	3	30,0%	0	0%	15	18,8%
Nada	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	3	3,8%
NC	4	10,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	10,0%	6	7,4%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	39	97,5%	6	60,0%	10	100%	10	100%	10	100%	75
No	1	2,5%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	6,2%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Muy correctamente	28	70,0%	3	3,00%	3	60,0%	6	60,0%	7	70,0%	47
Bastante	9	22,5%	3	30,0%	7	30,0%	3	30,0%	3	30,0%	25	31,2%
Poco	1	2,5%	4	40,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	6	7,5%
Nada	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	17	42,5%	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	6	60,0%	33
Bastante	18	45,0%	4	40,0%	4	40,0%	6	60,0%	4	40,0%	36	45,0%
Poco	2	5,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	8	10,0%
Nada	2	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Muy buena	23	57,5%	3	30,0%	2	20,0%	4	40,0%	10	100%	42
Buena	14	35,0%	6	60,0%	6	60,0%	5	50,0%	0	0%	31	38,7%
Mala	3	7,5%	1	10,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	7	8,8%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a estas preguntas, 9 del Servicio de Información, 1 del Programa de Menor, 2 de Programa Servicios Domiciliarios y 2 en Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 ó más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	9	29,0%	2	22,2%	3	30,0%	2	25,0%	1	12,5%	17	25,7%
Bastante	14	45,2%	3	33,3%	6	60,0%	5	62,5%	5	62,5%	33	50,0%
Poco	3	9,7%	3	33,3%	0	0%	1	12,5%	1	12,5%	8	12,1%
Nada	1	3,2%	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	2	3,1%
NC	4	12,9%	1	11,1%	0	0%	0	0%	1	12,5%	6	9,1%
Total	31	100%	9	100%	10	100%	8	100%	8	100%	66	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	21	67,7%	4	44,4%	4	40,0%	7	87,5%	6	75,0%	42	63,7%
No	5	16,1%	0	0%	1	10,0%	1	12,5%	0	0%	7	10,6%
No lo sé	4	12,9%	5	55,6%	5	50,0%	0	0%	1	12,5%	15	22,7%
NC	1	3,3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	12,5%	2	3,0%
Total	31	100%	9	100%	10	100%	8	100%	8	100%	66	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	20	64,6%	7	77,8%	6	60,0%	3	37,5%	4	40,0%	40	60,6%
No	11	35,4%	2	22,2%	4	40,0%	3	37,5%	4	40,0%	24	36,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	2	25%	0	0%	2	3,1%
Total	31	100%	9	100%	10	100%	8	100%	8	100%	66	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 1	Sugiero que por favor, no coloquen tantos imposibles a la hora de que las personas necesiten ayudas, porque ahora no hay trabajo y los hijos no esperan.
Cuestionario 6	Un poco más de comprensión en la parte de control demostrados (siempre buena por parte de la asistencia social) porque no es por placer venir aquí, si no por necesidad.
Cuestionario 12	Pues me parece que realizan su trabajo muy bien.
Cuestionario 17	Que amplíen el horario.
Cuestionario 19	Es la primera vez que vengo y la verdad me sentí segura y sobre todo con ánimo de seguir, especialmente con la atención de xxx (nombre de un profesional).
Cuestionario 30	Pues que miren los casos con más precisión y ayuden a quien en realidad lo necesite.
Cuestionario 31	Todo muy bien.
Cuestionario 37	Que se amplíe la atención al ciudadano que recurre a este organismo por la espera y la incertidumbre que aquí se sufre para ver si le dan una solución al problema

	planteado.
Cuestionario 39	Que tarden menos al dar las citas (menos días).
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 2	Ante la ley de protección de datos, se han saltado como si no existiera en el centro de Trafalgar, por una trabajadora que empezó a llevar el caso, poniendo en el informe que yo me agarro a esta ley de protección y anunciando todos mis datos confidenciales al lado contrario. Habiendo así de cambiarme de domicilio y teléfono por temor a las amenazas.
Cuestionario 7	Que pongan ascensor.
Cuestionario 9	Que atienden a demasiada gente a la vez.
Cuestionario 10	No hagan esperar tanto en recepción.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 6	Que me den un hogar.
Cuestionario 8	Que no hay derecho siendo la familia nueve en casa. No nos pueden dar un piso para vivir, que me van a desahuciar, y tampoco ninguna ayuda, sin tener nómina, ni trabajo. Necesito que nos ayuden de alguna manera.
Cuestionario 10	Que pongan ascensor.
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 2	No le gustó el trato por parte de una trabajadora social.
Cuestionario 4	Más horas de servicio.
Cuestionario 6	Las personas mayores y enfermas necesitan toda la ayuda posible (gracias).
Cuestionario 7	No ha necesitado ir al centro, ya que a través del teléfono o la coordinadora le han solucionado lo que ha necesitado.
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	
Cuestionario 1	Estoy bastante satisfecho con el trabajo que este centro me ha prestado y sólo quiero opinar que sigan así, muchas gracias.
Cuestionario 6	Instalar ascensor para que puedan acceder las personas con dificultad.
Cuestionario 7	Para llegar aquí muchos pasos y viajes pero estando aquí el personal muy agradable y muy servicial.

4.3. CMSS CIUTAT VELLA

CMSS CIUTAT VELLA											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	17	42,5%	1	10,0%	6	60,0%	4	40,0%	3	30,0%	31	38,7%
Mujer	23	57,5%	9	90,0%	4	40,0%	6	60,0%	7	70,0%	49	61,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	9	22,5%	2	20,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	14	17,5%
De 36 a 50	15	37,5%	6	60,0%	4	40,0%	2	20,0%	2	20,0%	29	36,3%
De 51 a 64	9	22,5%	2	20,0%	2	20,0%	3	30,0%	4	40,0%	20	25,0%
De 65 a 79	5	12,5%	0	0%	2	20,0%	2	20,0%	3	30,0%	12	15,0%
80 y más	1	2,5%	0	0%	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	4	5,0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	31	77,5%	9	90,0%	8	80,0%	9	90,0%	9	90,0%	66	82,5%
No española	9	22,5%	1	10,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	13	16,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	3	7,5%	1	10,0%	1	10,0%	1	10,0%	3	30,0%	9	11,2%
No	37	92,5%	9	90,0%	9	90,0%	9	90,0%	7	70,0%	71	88,8%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Falta de señalización en las calles					3				27,3%			

Direcciones poco conocidas	3	27,3%
Transporte público escaso	4	36,4%
Otras	1	9,0%
Total	11	100%

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles, las contestaciones corresponden, 1 al Serv. Info., 1 al programa de Inserción y 1 al programa de Dependencia.
- En direcciones poco conocidas, las contestaciones corresponden, 1 a personas del programa de Menor y 2 al programa de Dependencia.
- En transporte público escaso, las contestaciones corresponden, 2 al Serv. Info., 1 programa de Inserción y 1 al programa de Dependencia.
- En otras, la contestación corresponde al Serv. Info. , que añade "distancia".
- En el cuestionario 12 del Serv. Info. marca NO pero luego señala: Falta de señalización en las calles.
- En el cuestionario 14 del Serv. Info. marca SI pero luego no señala ninguna de las siguientes.
- En el cuestionario 2 del programa de Serv. Domic. marca SI y no señala ninguna de las siguientes.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	1
No	39	97,5%	10	100%	9	90,0%	10	100%	10	100%	78	97,5%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							-				-	
Barreras arquitectónicas exteriores							-				-	
Falta de traducción a lengua extranjera							1				50,0%	
Necesidad de lengua de signos							-				-	
Necesidad de Braille							-				-	
Otras							1				50,0%	
Total							2				100%	

Observaciones:

- En Falta de traducción extranjera, la contestación corresponde al programa de Inserción.
- En otras, la contestación corresponde al Serv. Info. Y añade: "Tengo la gripe"
- En un cuestionario del Serv. de Info. NO CONTESTA pero luego marca, "otras".

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	14	35,0%	1	10,0%	3	30,0%	6	60,0%	4	40,0%	28
Bastante	21	52,5%	7	70,0%	7	70,0%	4	40,0%	5	50,0%	44	55,0%
Poco	1	2,5%	2	20,0%	0	0%	0	0%	1	10%	4	5,0%
Nada	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,7%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	39	97,5%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	79	98,8%
No	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	33	82,5%	5	50,0%	8	80,0%	8	80,0%	8	80,0%	62	77,5%
Bastante	4	10,0%	5	50,0%	2	20,0%	2	20,0%	2	20,0%	15	18,8%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	2	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	31	77,5%	4	40,0%	8	80,0%	7	70,0%	5	50,0%	55	68,8%
Bastante	6	15,0%	6	60,0%	2	20,0%	3	30,0%	5	50,0%	22	27,5%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	33	82,5%	3	30,0%	5	50,0%	4	40,0%	6	60,0%	51	63,8%
Buena	7	17,5%	7	70,0%	5	50,0%	6	60,0%	4	40,0%	29	36,2%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a estas preguntas 3 del Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 ó más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	14	35,0%	2	20,0%	4	40,0%	2	20,0%	2	28,6%	24	31,3%
Bastante	20	50,0%	7	70,0%	5	50,0%	6	60,0%	2	28,6%	40	51,9%
Poco	2	5,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	3	42,8%	7	9,0%
Nada	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	2	20,0%	0	0%	5	6,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	7	100%	77	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	33	82,5%	9	90,0%	6	60,0%	7	70,0%	4	57,1%	59	76,6%
No	1	2,5%	0	0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	3	3,9%
No lo sé	3	7,5%	1	10,0%	2	20,0%	1	10,0%	3	42,9%	10	13,0%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	2	20,0%	0	0%	5	6,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	7	100%	77	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	34	85,0%	9	90,0%	10	100%	8	80,0%	5	71,4%	66	85,7%
No	5	12,5%	1	10,0%	0	0%	2	20,0%	2	28,6%	10	13,0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	7	100%	77	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 1	Las que tienen me parecen satisfactorias.
Cuestionario 3	Una máquina de café y/o refrescos en la sala de espera sería muy de agradecer.
Cuestionario 4	Conmigo se ha tirado al rollo, mucho mejor de lo que esperaba, son claros y concisos, y si está en su mano lo hacen, "gracias".
Cuestionario 7	En mi caso particular siempre he sido atendido muy bien y con eficacia. Agradezco a este centro la excelente atención recibida y la profesionalidad de sus funcionarios.
Cuestionario 14	No tengo quejas, a veces la puntualidad que me gusta a mí mucho.
Cuestionario 16	La atención es buena pero el Estado debería de dotar con más dinero este tipo de centros.
Cuestionario 17	No se me ocurre ninguna ahora.
Cuestionario 18	Felicitaciones, está muy bien.
Cuestionario 19	Lo vemos todo correctamente, por lo menos por nuestra parte, esperemos que continúen hacia delante con su labor y puedan seguir ayudando a más familias que lo

	necesiten, como lo están haciendo con nosotros.
Cuestionario 20	Es un centro muy bien equipado con buenos profesionales. Y que siempre esté la palabra empatía presente.
Cuestionario 21	No sé pero las veces que he venido a este centro me han atendido bien y no soy quién para sugerir como funcionaría mejor.
Cuestionario 23	Vendría bien un dispensador de agua.
Cuestionario 26	No tengo ninguna sugerencia, veo que funciona correctamente.
Cuestionario 32	X y X excelentes profesionales. Esmerado trato, capacidad en el desempeño de sus funciones.
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 2	Ha mejorado mucho con la crisis el centro de la Generalitat Valenciana que nos han cogido a todos los necesitados que estamos en el paro en la ayuda alimenticia y económica.
Cuestionario 3	Ahora que se aproximan tiempos de crisis si no hay presupuesto para ello no culpar a los Servicios Sociales, pienso por lo demás que el funcionamiento del centro es correcto.
Cuestionario 5	Que sigan siendo buenas personas y muy buenas y que haya más atención por la tarde.
Cuestionario 6	Que falta personal, y a veces la trabajadora social tiene que atender más gente más tarde por falta de tiempo, y no puede abarcar a todo.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	

4.4. CMSS FUENSANTA

CMSS FUENSANTA											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	14	35,0%	2	20,0%	2	20,0%	0	0%	1	10,0%	19	23,8%
Mujer	26	65,0%	8	80,0%	8	80,0%	10	100%	9	90,0%	61	76,2%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	9	22,5%	3	30,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	17	21,2%
De 36 a 50	23	57,5%	4	40,0%	4	40,0%	0	0%	2	20,0%	33	41,3%
De 51 a 64	4	10,0%	3	30,0%	1	10,0%	3	30,0%	6	60,0%	17	21,2%
De 65 a 79	4	10,0%	0	0%	0	0%	5	50,0%	2	20,0%	11	13,8%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	0	0%	2	2,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	31	77,5%	8	80,0%	8	80,0%	10	100%	10	100%	67	83,7%
No española	9	22,5%	1	10,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	12	15,0%
NC	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	4	10,0%	3	30,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	8	10,0%
No	36	90,0%	7	70,0%	10	100%	9	90,0%	10	100%	72	90,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Falta de señalización en las calles							4		33,3%			
Direcciones poco conocidas							4		33,3%			
Transporte público escaso							3		25%			
Otras							1		8,3%			
Total							12		100%			

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles, las contestaciones corresponden a 2 del Serv. Info., 1 del Programa del Menor y 1 del Programa de Inserción.
- En direcciones poco conocidas, las contestaciones corresponden a 3 del Serv. Info. y 1 del Programa SAD.
- En transporte público escaso, las contestaciones corresponden a 2 del Programa del Menor y 1 del Programa SAD.
- En otras, la contestación corresponde a 1 del Programa SAD.
- Servicio de información: un cuestionario contesta SI y luego no señala la casilla.
- Programa de menor: un cuestionario contesta SI y luego no señala ninguna casilla.
- Programa Inserción: un cuestionario contesta NO y luego marca falta de señalización.
- Programa Servicios Domiciliarios: un cuestionario contesta NO y luego señala las casillas: direcciones poco conocidas, transporte público escaso y otras. Y en cuestionario 9, contesta SI y no marca ninguna casilla.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	2	5,0%	1	10,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	5	6,3%
No	38	95,0%	9	90,0%	8	80,0%	9	90,0%	10	100%	74	92,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							-		0%			
Barreras arquitectónicas exteriores							-		0%			
Falta de traducción a lengua extranjera							4		57,1%			
Necesidad de lengua de signos							2		28,6%			
Necesidad de Braille							1		14,3%			
Otras							-		0%			
Total							7		100%			

Observaciones:

- En falta de traducción a lengua extranjera, las contestaciones corresponden a 1 del Serv. Info., 1 del Programa del Menor, 1 del Programa de Inserción y 1 del Programa SD.
- En necesidad de lengua de signos, las contestaciones corresponden a 1 del Serv. Info. y 1 del Programa de SD.
- En necesidad de braille, la contestación corresponde a 1 del Programa SD.
- Programa de Inserción: En un cuestionario contesta que SI y luego no marca ninguna casilla.
- Programa Serv. Domiciliarios: un cuestionario marca No y luego marca las casillas: falta de traducción lengua extranjera, necesidad lengua de signos y necesidad de Braille.
- En un cuestionario No Contesta y pone "el problema está en mí porque salgo poco o nada".

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	9	22,5%	2	20,0%	5	50,0%	1	10,0%	3	30,0%	20	25,0%
Bastante	24	60,0%	6	60,0%	5	50,0%	4	40,0%	5	50,0%	44	55,0%
Poco	6	15,0%	2	20,0%	0	0%	2	20,0%	2	20,0%	12	16,25%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	1,25%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	2	20,0%	0	0%	3	3,75%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	39	97,%	10	100%	10	100%	9	90,0%	10	100%	78	97,5%
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	2	2,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	30	75,0%	5	50,0%	6	60,0%	6	60,0%	7	70,0%	54	67,5%
Bastante	10	25,0%	5	50,0%	4	40,0%	4	40,0%	3	30,0%	26	32,5%
Poco	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	23	57,5%	6	60%	6	60%	6	60%	5	50%	46	57,5%
Bastante	14	35%	4	40%	2	20%	3	30%	5	50%	28	35%
Poco	1	2,5%	0	0%	2	20%	0	0%	0	0%	3	3,75%
Nada	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	1,25%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	28	70%	4	40%	6	60%	6	60%	8	80%	52	65%
Buena	12	30%	6	60%	3	30%	4	40%	2	20%	27	33,75%
Mala	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1	1,25%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a estas preguntas 8 del Servicio de Información, 2 del Programa del Menor y 3 del Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 ó más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	9	28,2%	0	0%	3	30,0%	3	30,0%	2	28,6%	17	25,3 %
Bastante	18	56,2%	3	37,5%	3	30,0%	5	50,0%	4	57,1%	33	49,3%
Poco	5	15,6%	5	62,5%	4	40,0%	0	0%	1	14,3%	15	22,4%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	1,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	1,5%
Total	32	100%	8	100%	10	100%	10	100%	7	100%	67	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	25	78,1%	5	62,5%	9	90,0%	9	90,0%	5	71,4%	53	79,1%
No	5	15,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	7,5%
No lo sé	2	6,3%	2	25,0%	1	10,0%	0	0%	1	14,3%	6	9,0%
NC	0	0%	1	12,5%	0	0%	1	10,0%	1	14,3%	3	4,4%
Total	32	100%	8	100%	10	100%	10	100%	7	100%	67	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	22	68,8%	2	25,0%	8	80,0%	5	50,0%	5	71,4%	42	62,7%
No	9	28,1%	6	75,0%	2	20,0%	5	50,0%	2	28,6%	24	35,8%
NC	1	3,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,5%
Total	32	100%	8	100%	10	100%	10	100%	7	100%	67	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 1	Yo les diría que sigan adelante como van, que así están muy bien. GRACIAS.
Cuestionario 9	Ayuda a españoles, que nos vamos a tener que ir.
Cuestionario 15	Me parece todo bien.
Cuestionario 16	Todo bien.
Cuestionario 18	Veo que el servicio de este centro está muy bien, y que no falta nada.
Cuestionario 27	Ojalá los tiempos cambien, no recibo ninguna prestación. Me veo sola con mi hija menor, y no logro obtener ninguna ayuda para comer. NADA (MANUTENCIÓN 0 CERO).
PROGRAMA DEL MENOR	
PROGRAMA DE INSERCIÓN	

Cuestionario 2	Sean más psicólogos con la gente en esta época que estamos viviendo.
Cuestionario 3	Creo que está todo correcto, con mucha amabilidad y explicando todo muy bien. Gracias por todo, y ayudándonos en los trámites si no entendemos. Mil gracias.
Cuestionario 5	No tengo ninguna sugerencia.
Cuestionario 6	Necesita al menos una persona que habla francés un poco para gente como yo.
Cuestionario 9	Para mí personalmente todo está bien.
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 1	Ninguna sugerencia.
Cuestionario 2	Que intenten solucionar nuestros problemas, lo antes posible. Gracias.
Cuestionario 3	El horario de las 3 no me gusta.
Cuestionario 5	No he tenido problemas.
Cuestionario 7	Quisiera que en vez de ser tan pronto, vinieran más tarde a 10. Gracias
Cuestionario 8	Estoy muy contenta con el servicio. Van todos los que han venido y como estoy ciega del ojo izquierdo y no puedo escribir mejor.
Cuestionario 9	A mi edad, mi estado, me conformo con todo.
Cuestionario 10	No tengo queja alguna, siempre se han portado muy bien conmigo, y si alguna cosa les he pedido, siempre me lo han solucionado y estoy muy agradecida.
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	
Cuestionario 1	Más personas para agilizar las esperas.
Cuestionario 7	Todo aquello que ayude a las trabajadoras a realizar a un mejor su trabajo.

4.5. CMSS MALVARROSA

CMSS MALVARROSA											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	14	35,0%	3	30,0%	2	20,0%	0	0%	4	40,0%	23	28,7%
Mujer	26	65,0%	7	70,0%	8	80,0%	10	100%	6	60,0%	57	71,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
De 18 a 35	10	25,0%	1	10,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	16	20,0%
De 36 a 50	18	45,0%	5	50,0%	2	20,0%	0	0%	1	10,0%	26	32,5%
De 51 a 64	7	17,5%	3	30,0%	3	30,0%	4	40,0%	4	40,0%	21	26,2%
De 65 a 79	3	7,5%	0	0%	0	0%	3	30,0%	5	50,0%	11	13,7%
80 y más	2	5,0%	0	0%	0	0%	3	30,0%	0	0%	5	6,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	34	85,0%	10	100%	8	80,0%	10	100%	10	100%	72	90,0%
No española	6	15,0%	0	0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	8	10,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	6	15,0%	1	10,0%	1	10,0%	1	10,0%	5	50,0%	14	17,5%
No	34	85,0%	9	90,0%	9	90,0%	9	90,0%	5	50,0%	66	82,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
Falta de señalización en las calles	3	16,7%
Direcciones poco conocidas	11	61,1%
Transporte público escaso	4	22,2%
Otras	-	-
Total	18	100%

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles, las contestaciones corresponden a 3 personas del programa de Dependencia.
- En direcciones poco conocidas, las contestaciones corresponden 3 a personas del Serv. Inf., una persona del programa de Menor, 1 persona del programa de Inserción, 1 persona de SD y 5 personas del programa de Dependencia.
- En transporte público escaso corresponden 2 a personas del Serv. Inf, 1 persona del programa de Menor y 1 persona del programa de Dependencia.
- En un cuestionario del Serv. Info. marca SI pero luego no señala ninguna pregunta.
- En un cuestionario del programa del Menor marca NO y luego señala transporte público escaso.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	2	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	3	3,8%
No	38	95,0%	10	100%	10	10,0%	10	100%	9	90,0%	77	96,2%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							2				50,0%	
Barreras arquitectónicas exteriores							-				-	
Falta de traducción a lengua extranjera							1				25,0%	
Necesidad de lengua de signos							-				-	
Necesidad de Braille							1				25,0%	
Otras							-				-	
Total							4				100%	

Observaciones:

- En barreras arquitectónicas interiores, las contestaciones corresponden 1 al programa del Menor y 1 al programa de Dependencia.
- En falta de traducción a lengua extranjera, la contestación corresponde al Serv. De Info.
- En necesidad de Braille, la contestación corresponde a una persona del Serv. De Info.
- En cuestionario del Serv. De Info. marca NO, y luego señala "necesidad de braille".
- En otro cuestionario marcan SI y luego no señala ninguna.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	14	35,0%	1	10,0%	2	20,0%	5	50,0%	3	30,0%	25	31,2%
Bastante	24	60,0%	8	80,0%	8	80,0%	4	40,0%	7	70,0%	51	63,8%
Poco	2	5,0%	1	10,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	4	5,0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	39	97,5%	10	100%	10	100%	10	100%	9	90,0%	78	97,5%
No	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	2	2,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Total</i>	<i>40</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>80</i>	<i>100%</i>

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	29	72,5%	8	80,0%	3	30,0%	6	60,0%	7	70,0%	53	66,2%
Bastante	9	22,5%	2	20,0%	7	70,0%	4	40,0%	3	30,0%	25	31,3%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
<i>Total</i>	<i>40</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>80</i>	<i>100%</i>

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	18	45,0%	6	60,0%	5	50,0%	6	60,0%	6	60,0%	41	51,2%
Bastante	19	47,5%	4	40,0%	5	50,0%	4	40,0%	4	40,0%	36	45,0%
Poco	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,8%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<i>Total</i>	<i>40</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>80</i>	<i>100%</i>

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	21	52,5%	6	60,0%	6	60,0%	5	50,0%	8	80,0%	46	57,5%
Buena	18	45,0%	4	40,0%	4	40,0%	5	50,0%	2	20,0%	33	41,2%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
<i>Total</i>	<i>40</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>10</i>	<i>100%</i>	<i>80</i>	<i>100%</i>

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: De las personas encuestadas no contestan a estas preguntas 13 del Servicio de Información, 1 de Programa de Inserción y 2 del Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 ó más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	9	33,3%	5	50,0%	0	0%	3	30,0%	3	37,5%	20	31,3%
Bastante	10	37,1%	4	40,0%	8	88,9%	6	60,0%	3	37,5%	31	48,3%
Poco	6	22,2%	1	10,0%	1	11,1%	1	10,0%	2	25,0%	11	17,2%
Nada	1	3,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,6%
NC	1	3,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,6%
Total	27	100%	10	100%	9	100%	10	100%	8	100%	64	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	4	14,8%	9	90,0%	8	88,9%	7	70,0%	5	62,5%	33	51,56%
No	7	25,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	10,9%
No lo sé	15	55,6%	1	10,0%	1	11,1%	3	30,0%	3	37,5%	23	36,0%
NC	1	3,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,5%
Total	27	100%	10	100%	9	100%	10	100%	8	100%	64	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	15	55,6%	8	80,0%	9	100%	6	60,0%	4	50,0%	42	65,6%
No	11	40,7%	2	20,0%	0	0%	4	40,0%	3	37,5%	20	31,2%
NC	1	3,7%	0	0%	0	0%	0	0%	1	12,5%	2	3,2%
Total	27	100%	10	100%	9	100%	10	100%	8	100%	64	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 9	Si pueden ayudar a la mujer. Por problema de MALOS TRATOS. GRACIAS.
Cuestionario 10	Se paga demasiado en la residencia del Carmen. Pago 2.800 euros al mes.
Cuestionario 11	Algunas horas más o por la tarde y más personal, que tienes que esperar mucho.
Cuestionario 12	Que va muy bien
Cuestionario 20	De momento todo está en orden.
Cuestionario 21	Me ha parecido bueno
Cuestionario 27	La falta de gestión y duplicidad en centros hace que los ciudadanos tengamos que perseguir las cosas que por derecho nos corresponden.
Cuestionario 29	Información más clara y formularios problemáticos para los ciudadanos. Aquellos que tienen problemas para rellenar.
Cuestionario 31	Nunca nos han ayudado a nada, esperamos que en estos momentos lo hagan.

Cuestionario 32	Me ha resultado difícil responder, dada mis anteriores experiencias en este y en otros centros. Cambiar muchas cosas, como la interpretación de los usuarios y facilitar más y mejor las soluciones.
Cuestionario 34	Quizás a nivel un poco del tema laboral que proporcionaran direcciones o se pusieran en contacto con empresarios, etc.
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 1	Mejorar las escaleras.
Cuestionario 3	Yo estoy muy contenta, mucho. Quizás deberían haber más profesionales para una atención mayor.
Cuestionario 4	Todo bien
Cuestionario 6	Excesivos trámites para solicitud prestaciones económicas y retrasos en el cobro de la miseria que dan.
Cuestionario 7	Más apoyo económico en estas situaciones en las que estamos pasando ahora.
Cuestionario 9	Casi no hay recursos ni prestaciones para la situación actual para gente trabajando. Difícil que te contesten al teléfono. Te piden muchos papeles.
Cuestionario 10	Si hubiera más dinero para ayudar mejor.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 3	No sé qué más decir.
Cuestionario 6	Sería bueno disponer de cursos o trabajos para mejorar nuestra situación.
Cuestionario 9	Más dinero para ayuda
Cuestionario 10	Más ayuda económica
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 6	Que se dé mejor el recado a la asistente social porque o veces no se los dan.
Cuestionario 7	Confiamos que los recortes debido a la crisis no repercutan sobre este centro y en consecuencia a los que dependemos de ustedes.
Cuestionario 8	Estoy contenta como funciona
Cuestionario 9	No tengo ninguna
Cuestionario 10	Sería aconsejable sobretodo en el periodo vacacional, reforzar la plantilla.
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	
Cuestionario 1	Que fuera más rápido el proceso y no tanto papeleo para las personas mayores.

4.6. CMSS NAZARET

CMSS NAZARET											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	4	20,0%	2	40,0%	1	20,0%	3	60,0%	0	0%	10	25,0%
Mujer	15	75,0%	3	60,0%	4	80,0%	2	40,0%	5	100%	29	72,5%
NC	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	5	25,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	15,0%
De 36 a 50	8	40,0%	1	20,0%	0	0%	1	20,0%	1	20,0%	11	27,5%
De 51 a 64	5	25,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	2	40,0%	8	20,0%
De 65 a 79	2	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20,0%	3	7,5%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	4	80,0%	1	20,0%	5	12,5%
NC	0	0%	2	40,0%	5	100%	0	0%	0	0%	7	17,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	14	70,0%	4	80,0%	3	60,0%	5	100%	5	100%	31	77,5%
No española	6	30,0%	0	0%	2	40,0%	0	0%	0	0%	8	20,0%
NC	0	0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	1	5,0%	0	0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	2	5,0%
No	19	95,0%	5	100%	4	80,0%	5	100%	5	100%	38	95,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
Falta de señalización en las calles	-	-
Direcciones poco conocidas	-	-
Transporte público escaso	1	100%
Otras	-	-
Total	1	100%

Observaciones:

- En transporte público escaso, la contestación corresponde a 1 persona del Programa de Inserción.
- En un cuestionario marca sí y no señala ninguna.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	0	0%	0	0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	1
No	19	95,0%	5	100%	4	80,0%	5	100%	5	100%	38	95,0%
NC	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
Barreras arquitectónicas interiores	-	-
Barreras arquitectónicas exteriores	-	-
Falta de traducción a lengua extranjera	1	100%
Necesidad de lengua de signos	-	-
Necesidad de Braille	-	-
Otras	-	-
Total	1	100%

Observaciones:

- En falta de traducción a lengua extranjera, la contestación corresponde a 1 persona del Programa de Inserción.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	7	35,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	2	40,0%	10
Bastante	10	50,0%	4	80,0%	4	80,0%	5	100%	3	60,0%	26	65,0%
Poco	2	10,0%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	3	7,5%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%	0%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	13	65,0%	5	100%	3	60,0%	2	40,0%	5	100%	28	70,0%
Bastante	5	25,0%	0	0%	2	40,0%	3	60,0%	0	0%	10	25,0%
Poco	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	10	50,0%	3	60,0%	1	20,0%	1	20,0%	3	60,0%	18	45,0%
Bastante	7	35,0%	2	40,0%	4	80,0%	4	80,0%	1	20,0%	18	45,0%
Poco	2	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	3	7,5%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	7	35,0%	4	80,0%	2	40,0%	2	40,0%	3	6,00%	18	45,0%
Buena	13	65,0%	1	20,0%	3	60,0%	3	60,0%	2	40,0%	22	55,0%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces

Nota: de las personas encuestadas no contestan a esta pregunta: 1 del Servicio de Información, 3 de Servicios Domiciliarios y 2 de Dependencia, por no haber acudido antes dos o más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	7	36,8%	2	40,0%	0	0%	0	0%	2	66,7%	11	32,4%
Bastante	7	36,8%	1	20,0%	3	60,0%	2	100%	0	0%	13	38,2%
Poco	3	15,8%	1	20,0%	2	40,0%	0	0%	1	33,3%	7	20,6%
Nada	2	10,6%	1	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	8,8%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	19	100%	5	100%	5	100%	2	100%	3	100%	34	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	18	94,7%	4	80,0%	3	60,0%	2	100%	3	100%	30
No	0	0%	1	20,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	2	5,9%
No lo sé	0	0%	0	0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	1	2,9%
NC	1	5,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,9%
Total	19	100%	5	100%	5	100%	2	100%	3	100%	34	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	15	79,0%	4	80,0%	1	20,0%	1	50,0%	2	66,7%	23
No	3	15,8%	1	20,0%	3	60,0%	1	50,0%	0	0%	8	23,5%
NC	1	5,2%	0	0%	1	20,0%	0	0%	1	33,3%	3	8,8%
Total	19	100%	5	100%	5	100%	2	100%	3	100%	34	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 3	No tengo. Para mí el centro funciona fenomenal. Todos son profesionales en su trabajo. Gracias
Cuestionario 4	Mejorar la tardanza en dar cita
Cuestionario 8	Bien. Hace frío
Cuestionario 10	Bueno, yo creo que hacéis lo que podéis. Seguir así. Gracias.
Cuestionario 11	Creo que no hace falta sugerir para mejorar el Centro. Hacen lo que buenamente pueden y hay mucha demanda de ayudas. Pero a mi me han atendido muy bien y doy las gracias.
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 1	Más facilidad para realizar trámites y gestiones
Cuestionario 5	Menos ayuda a la gente de fuera y más ayuda a la gente de aquí.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 1	Más personal
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	
Cuestionario 1	Tardanza en dar cita el auxiliar informador
Cuestionario 2	Las ayudas no se reparten de forma justa.

4.7. CMSS OLIVERETA

CMSS OLIVERETA											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	19	47,5%	1	10,0%	2	20,0%	2	20,0%	2	20,0%	26	32,5%
Mujer	18	45,0%	9	90,0%	8	80,0%	8	80,0%	8	80,0%	51	63,8%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,7%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	10	25,0%	2	20,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	18	22,4%
De 36 a 50	15	37,5%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	4	40,0%	25	31,3%
De 51 a 64	7	17,5%	4	40,0%	2	20,0%	2	20,0%	4	40,0%	19	23,8%
De 65 a 79	1	2,5%	0	0%	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	4	5,0%
80 y más	1	2,5%	0	0%	0	0%	5	50,0%	0	0%	6	7,5%
NC	6	15,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	1	10,0%	8	10,0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	20	50,0%	6	60,0%	3	30,0%	9	90,0%	9	90,0%	47	58,8%
No española	16	40,0%	4	40,0%	7	70,0%	1	10,0%	1	10,0%	28	35,0%
NC	4	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	6,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	3	7,5%	1	10,0%	1	10,0%	2	20,0%	0	0%	7	8,7%
No	37	92,5%	9	90,0%	9	90,0%	8	80,0%	10	100%	73	91,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
Falta de señalización en las calles	2	15,4%
Direcciones poco conocidas	4	30,8%
Transporte público escaso	5	38,4%
Otras	2	15,4%
Total	13	100%

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles, las contestaciones corresponden a 1 persona del Serv. Inf. y a 1 persona del programa de Menor.
- En direcciones poco conocidas, las contestaciones corresponden a 2 personas del Serv. Inf., a 1 persona del programa de Menor y a 1 persona del programa de Servicios Domiciliarios.
- En transporte público escaso, las contestaciones corresponden a 2 personas del Serv. Inf., 1 persona del programa de Inserción y 2 personas del programa de Servicios Domiciliarios.
- En Otras, las contestaciones corresponden a 2 personas del Serv. Inf., que no especifican cuáles.
- En un cuestionario del Serv. Inf. marca "no" pero luego señala: Falta de señalización en las calles, direcciones poco conocidas, transporte público escaso y otras.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
No	38	95,0%	8	80,0%	10	100%	9	90,0%	10	100%	75	93,8%
NC	1	2,5%	2	20,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	4	5,0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							1				33,3%	
Barreras arquitectónicas exteriores							1				33,3%	
Falta de traducción a lengua extranjera							1				33,4%	
Necesidad de lengua de signos							-				-	
Necesidad de Braille							-				-	
Otras							-				-	
Total							3				100%	

Observaciones:

- En barreras arquitectónicas interiores, la contestación corresponde a 1 persona del programa de Servicios Domiciliarios.
- En barreras arquitectónicas exteriores, la contestación corresponde a 1 persona del programa de Servicios Domiciliarios.
- En falta de traducción a lengua extranjera, la contestación corresponde a 1 persona de Serv. Inf.
- En un cuestionario del programa de Servicios Domiciliarios marca NC pero luego señala: barreras arquitectónicas interiores y barreras arquitectónicas exteriores.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	10	25,0%	5	50,0%	3	30,0%	0	0%	1	10,0%	19	23,8%
Bastante	27	67,5%	3	30,0%	7	70,0%	9	90,0%	8	80,0%	54	67,5%
Poco	3	7,5%	0	0%	0	0%	1	10,0%	1	10,0%	5	6,2%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	33	82,5%	9	90,0%	6	60,0%	7	70,0%	10	100%	65	81,3%
Bastante	6	15,0%	1	10,0%	4	40,0%	3	30,0%	0	0%	14	17,5%
Poco	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	21	52,5%	8	80,0%	6	60,0%	6	60,0%	4	40,0%	45	56,3%
Bastante	17	42,5%	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	6	60,0%	33	41,2%
Poco	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	26	65,0%	8	80,0%	7	70,0%	8	80,0%	9	90,0%	58	72,5%
Buena	14	35,0%	2	20,0%	3	30,0%	2	20,0%	1	10,0%	22	27,5%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a estas preguntas 12 del Servicio de Información, 3 de Programa Servicios Domiciliarios y 2 del Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 ó más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	8	28,6%	6	60,0%	5	50,0%	0	0%	3	37,5%	22	34,9%
Bastante	15	53,6%	4	40,0%	3	30,0%	5	71,4%	4	50,0%	31	49,2%
Poco	2	7,1%	0	0%	2	20,0%	2	28,6%	1	12,5%	7	11,1%
Nada	2	7,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3,2%
NC	1	3,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,6%
Total	28	100%	10	100%	10	100%	7	100%	8	100%	63	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	16	57,1%	10	100%	9	90,0%	7	100%	7	87,5%	49	77,8%
No	5	17,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	7,9%
No lo sé	6	21,4%	0	0%	1	10%	0	0%	1	12,5%	8	12,7%
NC	1	3,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,6%
Total	28	100%	10	100%	10	100%	7	100%	8	100%	63	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	18	64,3%	5	50,0%	8	80,0%	5	71,4%	4	50,0%	40	63,5%
No	10	35,7%	2	20,0%	2	20,0%	1	14,3%	4	50,0%	19	30,2%
NC	0	0%	3	30%	0	0%	1	14,3%	0	0%	4	6,3%
Total	28	100%	10	100%	10	100%	7	100%	8	100%	63	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 3	Ampliar tiempo por persona, 15 minutos a veces es muy poco, mucha frialdad y a veces malas maneras de la asistente social ¡humanidad! Que no vamos por gusto, es NECESIDAD PURA. Gracias
Cuestionario 4	No tengo ninguna, llevo poco en este centro pero lo veo bien. Ayudan como pueden.
Cuestionario 12	Está bien.
Cuestionario 13	Los felicito por el buen funcionamiento de este centro y que sigan adelante por el bien de todos, y Felices Fiestas.
Cuestionario 16	Está todo muy bien atendido.
Cuestionario 18	Me parece que todo está en correcto funcionamiento, seguir adelante. Gracias.
Cuestionario 21	Necesito ayuda pero por mi situación no tengo derecho, seguiré estando mal sin recursos económicos porque aunque estoy separada es sólo de hecho, no tengo ninguna ayuda.
Cuestionario 22	Todo muy bien, encantada. Gracias.
Cuestionario 24	En la sala de espera hace frío
Cuestionario 25	Me gusta tal cual.
Cuestionario 28	Si es posible que nos ayuden a renovar nuestro pasaporte caducado. Una

	persona con pasaporte caducado es semejante a la persona que no tiene. además no podemos entregar nuestros papeles para tener residencia.
Cuestionario 29	Ayuda a los jóvenes (cursos, trabajo).
Cuestionario 30	Yo pienso que todo marcha con responsabilidad y en orden la atención a la gente.
Cuestionario 37	Se necesita más tiempo para hablar.
Cuestionario 40	Espongo que este centro hace falta para ayudar a las personas necesitadas. GRACIAS
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 4	Está todo bien.
Cuestionario 5	Podría ser buen apoyo la atención en la recepción con una persona más, al menos en algunas horas en los que, la atención telefónica y la presencial son más intensas. Encuentro especialmente necesario una mayor atención psicotécnica y más grupos de familias acogedoras bajo su tutela u orientación, al modo que se ha realizado en S. Juan de la Peña.
Cuestionario 10	Hace falta un cambiador de pañales en el centro.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 8	Más ayudas a la gente que no tiene nada.
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 5	Aumentar el número de empleados.
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	
Cuestionario 3	Las trabajadoras sociales, tratan muy bien, trabajan mucho por todos, si la administración es lenta, ellas no tienen la culpa. Gracias por todo.
Cuestionario 7	Contratar más personal, para tener más horas para el ciudadano que tenemos problemas por la Ley de Dependencia que son problemas GRAVES.
Cuestionario 9	Los servicios sociales necesitan además de una red de centros o entidades donde poder derivar usuarios para una mejor y más completa atención.

4.8. CMSS QUATRE CARRERES

CMSS QUATRE CARRERES											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	7	17,5%	2	20,0%	1	10,0%	3	30,0%	3	30,0%	16	20,0%
Mujer	30	75,0%	7	70,0%	8	80,0%	7	70,0%	7	70,0%	59	73,8%
NC	3	7,5%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	5	6,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	10	25,0%	2	20,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	16	20,0%
De 36 a 50	17	42,5%	4	40,0%	3	30,0%	0	0%	1	10,0%	25	31,3%
De 51 a 64	7	17,5%	1	10,0%	1	10,0%	2	20,0%	6	60,0%	17	21,3%
De 65 a 79	3	7,5%	0	0%	0	0%	5	50,0%	3	30,0%	11	13,7%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	0	0%	2	2,5%
NC	3	7,5%	3	30,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	9	11,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	24	60,0%	5	50,0%	7	70,0%	10	100%	10	100%	56	70,0%
No española	14	35,0%	3	30,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	19	23,7%
NC	2	5,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	5	6,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	4	10,0%	4	40,0%	0	0%	5	50,0%	1	10,0%	14	17,5%
No	36	90,0%	6	60,0%	10	100%	5	50,0%	9	90,0%	66	82,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Falta de señalización en las calles					10				55,6%			

Direcciones poco conocidas	7	38,9%
Transporte público escaso	0	0%
Otras	1	5,5%
Total	18	100%

Observaciones:

- En falta de señalización de las calles: 3 corresponden al Servicio de Información, 4 al Programa de Menor, 2 al SD y 1 a Dependencia
- En direcciones poco conocidas: 3 de Menor y 4 de SD.
- En otras; 1 corresponde al Servicio de Información (indica "la falta de número en la calle).

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
No	37	92,5%	10	100%	9	90,0%	10	10,0%	10	10,0%	76	95,0%
NC	3	7,5%	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	4	5,0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	10%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							-		-			
Barreras arquitectónicas exteriores							-		-			
Falta de traducción a lengua extranjera							-		-			
Necesidad de lengua de signos							-		-			
Necesidad de Braille							-		-			
Otras							-		-			
Total							0		100%			

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	11	27,5%	3	30,0%	2	20,0%	0	0%	2	20,0%	18
Bastante	25	62,5%	3	30,0%	6	60,0%	6	60,0%	8	80,0%	48	60,0%
Poco	2	5,0%	4	40,0%	1	10,0%	4	40,0%	0	0%	11	13,8%
Nada	1	2,5%	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	39	97,5%	8	80,0%	10	100%	10	100%	10	100%	77
No	1	2,5%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,8%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Muy correctamente	36	90,0%	3	30,0%	7	70,0%	4	40,0%	7	70,0%	57
Bastante	4	10,0%	5	50,0%	3	30,0%	5	50,0%	3	30,0%	20	25,0%
Poco	0	0%	2	20,0%	0	0%	1	1,0%	0	0%	3	3,7%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	24	60,0%	0	0%	7	70,0%	1	10,0%	5	50,0%	37
Bastante	16	40,0%	7	70,0%	2	20,0%	8	80,0%	5	50,0%	38	47,5%
Poco	0	0%	3	30,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	5	6,2%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Muy buena	30	75,0%	0	0%	9	90,0%	2	20,0%	10	100%	51
Buena	9	22,5%	8	80,0%	1	10,0%	7	70,0%	0	0%	25	31,2%
Mala	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	10%	0	0%	2	2,5%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a esta pregunta: 11 del Servicio de Información, 4 del Menor, 1 de Inserción, 5 de SD y 3 de Dependencia, por no haber acudido antes dos o más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	13	44,8%	0	0%	4	44,4%	0	0%	0	0%	17
Bastante	12	41,4%	1	16,6%	4	44,4%	1	20,0%	5	71,4%	23	41,1%
Poco	4	13,8%	4	66,7%	0	0%	4	80,0%	2	28,6%	14	25,0%
Nada	0	0%	1	16,7%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,8%
NC	0	0%	0	0%	1	11,2%	0	0%	0	0%	1	1,8%
Total	29	100%	6	100%	9	100%	5	100%	7	100%	56	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	23	79,4%	1	16,7%	8	88,9%	3	60,0%	4	57,1%	39
No	3	10,3%	3	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	10,8%
No lo sé	3	10,3%	2	33,3%	1	11,1%	2	40,0%	3	42,9%	11	19,6%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	29	100%	6	100%	9	100%	5	100%	7	100%	56	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	24	82,7%	2	33,3%	4	44,4%	5	100%	5	71,4%	40
No	3	10,3%	4	66,7%	5	55,6%	0	0%	2	28,6%	14	25,0%
NC	2	7,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3,6%
Total	29	100%	6	100%	9	100%	5	100%	7	100%	56	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 2	En realidad, desde que acudo a este centro sólo tengo palabras amables y agradecimiento a todo el personal que me ha atendido, pues me escuchan y en casi todas las ocasiones me solucionan el problema.
Cuestionario 3	No sabemos que agregar puesto que todo ha estado muy bien.
Cuestionario 7	Sugiero que atiendan a cada persona en su fecha y hora y que las citas no sean tan largas
Cuestionario 14	Bueno yo XXX estoy muy satisfecha porque siempre me han atendido muy bien en este centro
Cuestionario 15	Podrían ampliar el horario abriendo a las 9
Cuestionario 22	La mujer debería tener más posibilidad de información laboral. Yo quiero trabajar. Si se presta más información laboral sería más digno. Gracias
Cuestionario 33	Yo creo que las oficinas están funcionando perfectamente bien.
Cuestionario 38	Que todos los seres humanos que venimos a pedir ayuda deberíamos tener prioridades, no sólo las personas con niño
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 7	Que te puedan atender a las 8.00 h porque entras a trabajar.
Cuestionario 8	Poder cambiar de profesional o elegirlo tú. Tenemos derecho.
Cuestionario 10	Más calor humano y bondad
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 2	Quizás en vez de las 10 mañana, ser a las 9.
Cuestionario 9	Este centro para mí hace su trabajo correctamente
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 1	Todo bien.
Cuestionario 2	Atenderte sin hacerte esperar. Trabajan mucho
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	

4.9. CMSS SALVADOR ALLENDE

CMSS SALVADOR ALLENDE											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	13	32,5%	2	20,0%	5	50,0%	4	40,0%	6	60,0%	30	37,5%
Mujer	26	65,0%	8	80,0%	5	50,0%	6	60,0%	4	40,0%	49	61,2%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	12	30,0%	3	30,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	21	26,2%
De 36 a 50	17	42,5%	6	60,0%	4	40,0%	1	10,0%	6	60,0%	34	42,5%
De 51 a 64	6	15,0%	0	0%	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	16	20,0%
De 65 a 79	2	5,0%	1	10,0%	0	0%	2	20,0%	0	0%	5	6,2%
80 y más	2	5,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	3	3,8%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	21	52,5%	9	90,0%	3	30,0%	10	100%	10	100%	53	66,3%
No española	17	42,5%	1	10,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	24	30,0%
NC	2	5,0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	3	3,7%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	2	5,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	3	3,7%
No	38	95,0%	10	100%	10	100%	9	90,0%	10	100%	77	96,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												

Falta de señalización en las calles	-	-
Direcciones poco conocidas	1	50%
Transporte público escaso	-	-
Otras	1	50%
Total	2	100%

Observaciones:

- En direcciones poco conocidas. La contestación corresponde a 1 persona del Serv. Info.
- En otras. La contestación corresponde a un cuestionario del Serv. de Info. y añade "confusión de ayuntamientos".

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No	40	100%	9	90,0%	10	100%	10	100%	10	100%	79	98,7%
NC	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores												
Barreras arquitectónicas exteriores												
Falta de traducción a lengua extranjera												
Necesidad de lengua de signos												
Necesidad de Braille												
Otras												
Total							0				100%	

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	12	30,0%	3	30,0%	3	30,0%	2	20,0%	2	20,0%	22	27,5%
Bastante	22	55,0%	7	70,0%	6	60,0%	7	70,0%	8	80,0%	50	62,5%
Poco	5	12,5%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	6	7,5%
Nada	1	2,5%	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	39	97,5%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	79	98,7%
No	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Muy correctamente	27	67,5%	7	70,0%	10	100%	10	100%	9	90,0%	63
Bastante	13	32,5%	2	20,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	16	20%
Poco	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	21	52,5%	3	30,0%	5	50,0%	6	60,0%	6	60,0%	41
Bastante	18	45,0%	7	70,0%	5	50,0%	4	40%	4	40,0%	38	47,5%
Poco	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Muy buena	20	50,0%	2	20,0%	7	70,0%	8	80,0%	6	60,0%	43
Buena	19	47,5%	8	80,0%	3	30,0%	2	20,0%	4	40,0%	36	45%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a estas preguntas, 14 del Servicio de Información, 1 del Programa de Menor, 1 de Programa Servicios Domiciliarios y 5 del Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 ó más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	8	30,7%	3	33,3%	3	30,0%	4	44,5%	1	20,0%	19
Bastante	10	38,5%	5	55,6%	6	60,0%	4	44,4%	4	80,0%	29	49,2%
Poco	4	15,4%	0	0%	1	10,0%	1	11,1%	0	0%	6	10,2%
Nada	1	3,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,4%
NC	3	11,5%	1	11,1%	0	0%	0	0%	0	0%	4	7,0%
Total	26	100%	9	100%	10	100%	9	100%	5	100%	59	100%

Observaciones:

- Servicio de información: En un cuestionario no hay contestaciones en el reverso.

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	18	69,2%	7	77,8%	7	70,0%	6	66,7%	4	80,0%	42	71,2%
No	2	7,7%	0	0%	0	0%	1	11,1%	0	0%	3	5,1%
No lo sé	5	19,2%	2	22,2%	3	30,0%	2	22,2%	1	20,0%	13	22,0%
NC	1	3,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,7%
Total	26	100%	9	100%	10	100%	9	100%	5	100%	59	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	15	57,7%	8	88,9%	9	90,0%	6	66,7%	3	60,0%	41	69,5%
No	6	23,1%	1	11,1%	1	10,0%	3	33,3%	2	40,0%	13	22,0%
NC	5	19,2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	8,5%
Total	26	100%	9	100%	10	100%	9	100%	5	100%	59	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 3	Información en la entrada donde tienes que ir para hacer lo que necesitas.
Cuestionario 11	Poner el número de atención en el vestíbulo. Límite de asistencia inadecuado.
Cuestionario 15	Ninguna, a mí me han atendido muy bien.
Cuestionario 28	Pues que ayuden a quién lo necesite de verdad.
Cuestionario 31	La espera en recepción.
Cuestionario 34	Me gustaría que cuando uno viene por lo menos que le den una solución enseguida para que no piense mucho en cómo salir de su situación.
Cuestionario 35	Me ha gustado la amabilidad con que me atendieron.
Cuestionario 38	Por el momento la atención ha sido muy buena, horarios... No se me ocurre ninguna sugerencia.
Cuestionario 39	Muy bien por ayudar a todas las personas que necesitamos, y que sigan así.
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 5	Que cuenten con la persona a la hora de trasladar el expediente, porque son temas delicados.
Cuestionario 7	Yo creo que siempre se puede mejorar, a mi juicio no deben cambiar con tanta frecuencia. Gracias por dar la oportunidad.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 8	Que investiguen a ciertas personas que abusan del servicio sin hacerles falta.
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 2	Todo perfecto. 10
Cuestionario 9	Más personal para informar.
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	

4.10. CMSS SAN MARCELINO

CMSS SANT MARCEL.LÍ											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	13	32,5%	2	20,0%	3	30,0%	0	0%	1	10,0%	19	23,7%
Mujer	25	62,5%	8	80,0%	7	70,0%	8	80,0%	8	80,0%	56	70,0%
NC	2	5%	0	0%	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	5	6,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	8	20,0%	2	20,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	16	20,0%
De 36 a 50	16	40,0%	7	70,0%	6	60,0%	1	10,0%	3	30,0%	33	41,2%
De 51 a 64	6	15,0%	1	10,0%	0	0%	4	40,0%	6	60,0%	17	21,2%
De 65 a 79	5	12,5%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	6	7,5%
80 y más	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
NC	4	10,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	1	10%	7	8,8%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	30	75,0%	7	70,0%	5	50,0%	8	80,0%	9	90,0%	59	73,7%
No española	8	20,0%	3	30,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	16	20,0%
NC	2	5,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	5	6,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	2	5,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	1	10,0%	5	6,25%
No	38	95,0%	8	80,0%	9	90,0%	10	100%	9	90,0%	74	92,5%
NC	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes

Falta de señalización en las calles	2	18,2%
-------------------------------------	---	-------

Direcciones poco conocidas	-	0%
Transporte público escaso	2	18,2%
Otras	7	63,6%
Total	11	100%

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles, las contestaciones corresponden, 1 al Serv. Info. y 1 al programa de Dependencia.
- En transporte público escaso, las contestaciones corresponden, 1 del programa SD y 1 al programa de Dependencia.
- En otras, las contestaciones corresponden a 3 del Serv. Info., 1 del programa del Menor, 1 del programa de Inserción y 2 del programa de Dependencia.
- En cinco cuestionarios marcan NO pero luego señalan: "Otras".

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
No	38	95,0%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	78	97,5%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores							0				0%	
Barreras arquitectónicas exteriores							0				0%	
Falta de traducción a lengua extranjera							1				25,0%	
Necesidad de lengua de signos							1				25,0%	
Necesidad de Braille							1				25,0%	
Otras							1				25,0%	
Total							4				100%	

Observaciones:

- En falta de traducción extranjera, la contestación corresponde a 1 del programa de Dependencia.
- En necesidad de lengua de signos, la contestación corresponde al programa de Dependencia.
- En necesidad de braille, la contestación corresponde al programa de Dependencia.
- En otras la contestación corresponde al Serv. Info.
- En un cuestionario del Programa de Dependencia marca NO y señala: falta de traducción a lengua extranjera, necesidad lenguaje de signos y necesidad de braille.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	12	30,0%	3	30,0%	3	30,0%	1	10,0%	3	30,0%	22	27,5%
Bastante	19	47,5%	7	70,0%	7	70,0%	9	90,0%	7	70,0%	49	61,2%
Poco	6	15,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	7,5%
Nada	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,8%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	39	97,5%	9	90,0%	9	90,0%	10	100%	10	100%	77	96,2%
No	1	2,5%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	3	3,8%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	30	75,0%	5	50,0%	10	100%	7	70,0%	9	90,0%	61	76,2%
Bastante	10	25,0%	5	50,0%	0	0%	3	30,0%	1	10,0%	19	23,8%
Poco	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	17	42,5%	4	40,0%	8	80,0%	7	70,0%	6	60,0%	42	52,5%
Bastante	21	52,5%	4	40,0%	2	20,0%	3	30,0%	4	40,0%	34	42,5%
Poco	2	5,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	22	55,0%	4	40,0%	8	80,0%	6	60,0%	7	70,0%	47	58,8%
Buena	16	40,0%	6	60,0%	2	20,0%	2	20,0%	2	20,0%	28	35,0%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	2	5,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	5	6,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a estas preguntas, 13 del Servicio de Información, 1 del Programa de Inserción, 4 de Programa Servicios Domiciliarios y 3 en Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 o más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	8	29,7%	0	0%	6	66,7%	2	33,3%	3	42,9%	19	32,2%
Bastante	12	44,4%	9	90,0%	3	33,3%	2	33,3%	3	42,9%	29	49,1%
Poco	3	11,1%	0	0%	0	0%	1	16,7%	0	0%	4	6,8%
Nada	2	7,4%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5,1%
NC	2	7,4%	0	0%	0	0%	1	16,7%	1	14,2%	4	6,8%
Total	27	100%	10	100%	9	100%	6	100%	7	100%	59	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	14	51,9%	8	80,0%	7	77,8%	5	83,3%	6	85,7%	40	67,8%
No	3	11,1%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	6,8%
No lo sé	8	29,6%	1	10,0%	2	22,2%	0	0%	0	0%	11	18,6%
NC	2	7,4%	0	0%	0	0%	1	16,7%	1	14,3%	4	6,8%
Total	27	100%	10	100%	9	100%	6	100%	7	100%	59	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	15	55,6%	3	30,0%	7	77,8%	3	50,0%	5	71,4%	33	55,93%
No	9	33,3%	7	70,0%	2	22,2%	2	33,3%	0	0%	20	33,9%
NC	3	11,1%	0	0%	0	0%	1	16,7%	2	28,6%	6	10,2%
Total	27	100%	10	100%	9	100%	6	100%	7	100%	59	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 1	Todo correctamente
Cuestionario 3	El centro funciona bien. Lo que tiene que funcionar más rápido es la respuesta de los Organismos oficiales, sea ayuntamiento, Generalitat o Estado. A veces por la tardanza mucha gente se queda sin viviendas y sin protección. GRACIAS.
Cuestionario 8	Centralicen las administraciones y sus bases de datos, no tiene sentido que cada centro de bienestar social esté aislado de los otros.
Cuestionario 9	Dado el estado social que padecemos, se debiera brindar un horario más amplio y por supuesto incluir más personal para la atención a los ciudadanos.
Cuestionario 19	Considero que debería haber más ayudas.
Cuestionario 21	No tengo sugerencias, ha sido todo muy correcto.
Cuestionario 24	Seria necesario horario de tardes para las personas que no puedan acudir de mañanas. Cuando pides una información que la persona que te atiende tenga la información que necesitas en todos los datos.
Cuestionario 26	Agradecerles porque en el momento más difícil me han ayudado.
Cuestionario 28	Me parece que todo está perfecto. Muchas gracias.
Cuestionario 32	Deberían ser las citas con menos tiempo de cita a cita.
Cuestionario 33	Tendrían que atender con menor tiempo de espera y tendrían que tener algún impreso para poner agradecimientos.
Cuestionario 37	Todo bien.
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 4	Yo de mi parte les agradezco por las ayudas que me han dado para sobrevivir con mis hijos. Y que no se acaben. Gracias.
Cuestionario 5	Deberían seguir atendiendo a más necesitados cómo lo han hecho siempre.

	Y que sigan así. Gracias por todo.
Cuestionario 6	Mejorar la ubicación.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 5	Haber si puede agilizar los trámites que he solicitado porque llevo esperando desde 2009.
Cuestionario 10	De momento no tengo ninguna queja al contrario estoy muy agradecida a la persona que me atiende, gracias a ella me siento aliviada. Gracias.
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
Cuestionario 3	De mi parte no puedo sugerir nada, pues cuando estaba en la Cruz Cubierta necesité de sus servicios y me atendieron algunas señoritas que ahora están en este centro y fue maravilloso y desde que están aquí ya no se puede superar lo atentos que son, y los chicos que hay también son educados y atentos.
Cuestionario 4	Sugiero que contraten a gente con un poco más de consideración y paciencia a la hora de tratar con personas mayores. Puesto que algunos trámites no son sencillos y una comunicación apropiada ayuda mucho.
Cuestionario 7	Más días de atención, solo los miércoles me parece poco.
Cuestionario 8	Cumple la función para la que está.
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	
Cuestionario 4	No tengo ningún tipo de referencia que aportar. Me parece a mi opinión que funciona todo el centro perfectamente y con personal sumamente agradable.
Cuestionario 5	Muy buena atención, espero que las gestiones funcionen tan bien como la atención de la trabajadora social.
Cuestionario 7	Por mi parte no sugiero nada, todo ha sido correcto.
Cuestionario 9	Me hubiera gustado poder dejar la documentación de la solicitud aquí mismo.

4.11. CMSS TRAFALGAR

CMSS TRAFALGAR											
Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2011											

Personas encuestadas según sexo

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	16	40,0%	1	10,0%	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	27	33,8%
Mujer	19	47,5%	9	90,0%	8	80,0%	6	60,0%	5	50,0%	47	58,7%
NC	5	12,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	6	7,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según edad

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	10	25,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	16	20,0%
De 36 a 50	14	35,0%	3	30,0%	6	60,0%	0	0%	2	20,0%	25	31,2%
De 51 a 64	5	12,5%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	3	30,0%	10	12,5%
De 65 a 79	7	17,5%	0	0%	0	0%	9	90,0%	4	40,0%	20	25,0%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	1,3%
NC	4	10%	2	20,0%	1	10%	0	0%	1	10,0%	8	10,0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Personas encuestadas según nacionalidad

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	23	57,5%	7	70,0%	7	70,0%	9	90,0%	9	90,0%	55	68,7%
No española	14	35,0%	3	30,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0%	21	26,3%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	4	5,0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?

	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	10	25,0%	1	10,0%	0	0%	4	40,0%	1	10,0%	16	20,0%
No	30	75,0%	9	90,0%	10	100%	6	60,0%	9	90,0%	64	80,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
Falta de señalización en las calles	3	16,7%
Direcciones poco conocidas	5	27,7%
Transporte público escaso	7	38,9%
Otras	3	16,7%
Total	18	100%

Observaciones:

- En falta de señalización en las calles corresponden a 2 personas del Serv. Info. y a 1 persona del programa de Menor.
- En direcciones poco conocidas, corresponden a 5 personas del Serv. Información.
- En transporte público escaso corresponden a 5 personas del Serv. Info., 1 persona del programa de SD y 1 persona del programa de Dependencia.
- En otras, corresponden a 1 persona de Serv. Info. y 2 personas del programa Serv. Domiciliarios.
- En el cuestionario 18 del Serv. Info. marca NO y luego señala falta de señalización en las calles.
- En el cuestionario 39 del Serv. Info. marca Otras, pero luego no escribe nada.
- En el cuestionario 1 de SD marca otras y luego escribe "movilidad"
- En el cuestionario 7 de SD marca otras y luego no escribe nada.
- En el cuestionario 8 de SD marca SI y luego no señala ninguna.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	3	7,5%	1	10,0%	0	0%	2	20,0%	2	20,0%	8	10,0%
No	35	87,5%	9	90,0%	10	100%	8	80,0%	8	80,0%	70	87,5%
NC	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Barreras arquitectónicas interiores	2		25,0%									
Barreras arquitectónicas exteriores	1		12,5%									
Falta de traducción a lengua extranjera	3		37,5%									
Necesidad de lengua de signos	-		-									
Necesidad de Braille	-		-									
Otras	2		25,0%									
Total	8		100%									

Observaciones:

- En barreras arquitectónicas interiores corresponden a 2 personas del programa de Dependencia.
- En barreras arquitectónicas exteriores corresponden a 1 persona del programa de SD.
- En falta de traducción a lengua extranjera corresponden a 3 personas del Serv. Info.
- En otras corresponden a 1 persona del Serv. Info. y 1 persona programa Menor.
- En un cuestionario de Serv. Info. marca Otras y no escribe nada.
- En un cuestionario del Serv. Info. marca NO y luego señala falta traducción lengua extranjera.
- En un cuestionario del programa Menor marca Otras y no escribe nada.
- En un cuestionario del programa de SD contesta SI y luego no marca ninguna.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	3	7,5%	1	10,0%	3	30,0%	3	30,0%	1	10,0%	11	13,8%
Bastante	26	65,0%	7	70,0%	7	70,0%	4	40,0%	8	80,0%	52	65,0%
Poco	8	20,0%	2	20,0%	0	0%	3	30,0%	1	10,0%	14	17,5%
Nada	2	5,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	37	92,5%	9	90,0%	10	100%	10	100%	10	100%	76	95,0%
No	3	7,5%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy correctamente	22	55,0%	7	7,0%	9	90,0%	5	50,0%	9	90,0%	52	65,0%
Bastante	14	35,0%	2	20,0%	1	10,0%	5	50,0%	1	10,0%	23	28,8%
Poco	3	7,5%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5,0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	12	30,0%	4	40,0%	4	40,0%	5	50,0%	3	30,0%	28	35,0%
Bastante	23	57,5%	5	50,0%	6	60,0%	4	40,0%	7	70,0%	45	56,2%
Poco	4	10,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	6,2%
Nada	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Muy buena	17	42,5%	4	40,0%	5	50,0%	5	50,0%	6	60,0%	37	46,2%
Buena	19	47,5%	6	60,0%	5	50,0%	5	50,0%	3	30,0%	38	47,5%
Mala	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,7%
Muy mala	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Nota: de las personas encuestadas no contestan a estas preguntas, 15 del servicio de Información, 3 del Programa de Menor, 1 de Programa Servicios Domiciliarios y 2 en Programa de Dependencia, por no haber acudido antes 2 o más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	6	24,0%	0	0%	3	30,0%	2	22,2%	1	12,5%	12	20,3%
Bastante	9	36,0%	7	100%	6	60,0%	6	66,7%	2	25,0%	30	50,9%
Poco	8	32,0%	0	0%	0	0%	1	11,1%	3	37,5%	12	20,3%
Nada	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	1	1,7%
NC	2	8,0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	25,0%	4	6,8%
Total	25	100%	7	100%	10	100%	9	100%	8	100%	59	100%

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	14	56,0%	5	71,4%	9	90,0%	5	55,6%	4	50,0%	37	62,7%
No	3	12,0%	1	14,3%	0	0%	2	22,2%	0	0%	6	10,2%
No lo sé	7	28,0%	0	0%	1	10,0%	2	22,2%	2	25,0%	12	20,3%
NC	1	4,0%	1	14,3%	0	0%	0	0%	2	25,0%	4	6,8%
Total	25	100%	7	100%	10	100%	9	100%	8	100%	59	100%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	15	60,0%	2	28,6%	6	60,0%	3	33,3%	6	75,0%	32	54,3%
No	9	36,0%	4	57,1%	4	40,0%	5	55,6%	1	12,5%	23	38,9%
NC	1	4,0%	1	14,3%	0	0%	1	11,1%	1	12,5%	4	6,8%
Total	25	100%	7	100%	10	100%	9	100%	8	100%	59	100%

SUGERENCIAS	
SERVICIO DE INFORMACIÓN	
Cuestionario 6	Siempre hay cosas que mejorar pero considero que este centro está en manos de buenos profesionales.
Cuestionario 26	Que tengan más consideración con las personas del país y un poco menos con los de fuera.
PROGRAMA DE MENOR	
Cuestionario 5	Que las citas no sean largas.
Cuestionario 9	Me gustaría como extranjera que soy, que me comunicaran más de las ayudas que me corresponden, GRACIAS.
PROGRAMA DE INSERCIÓN	
Cuestionario 2	No tengo ninguna sugerencia para mejorarlo, puesto que pienso que funciona correctamente.
Cuestionario 7	Yo en este centro no he tenido ningún problema, me han atendido muy bien.
Cuestionario 9	Las atenciones siempre han sido buenas, pero cuando he tenido alguna urgencia no me han dado cita con la trabajadora social, si no con su asistente y eso retrasaba más la solicitud que quería pedir.
PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	
PROGRAMA DE DEPENDENCIA	

5. RESULTADOS POR PROGRAMAS

5.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN

Personas encuestadas según sexo							
	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
BENIMACLET	18	45,0%	21	52,5%	1	2,5%	40
CAMPANAR	14	35,0%	26	65,0%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	17	42,5%	23	57,5%	0	0%	40
FUENSANTA	14	35,0%	26	65,0%	0	0%	40
MALVARROSA	14	35,0%	26	65,0%	0	0%	40
NAZARET	4	20,0%	15	75,0%	1	5,0%	20
OLIVERETA	19	47,5%	18	45,0%	3	7,5%	40
QUATRE CARRERES	7	17,5%	30	75,0%	3	7,5%	40
SALVADOR ALLENDE	13	32,5%	26	65,0%	1	2,5%	40
SANT MARCEL·LÍ	13	32,5%	25	62,5%	2	5,0%	40
TRAFALGAR	16	40,0%	19	47,5%	5	12,5%	40
TOTAL	149	35,5%	255	60,7%	16	3,8%	420

Personas encuestadas según edad															
	< 18		De 18 - 35		De 36 - 50		De 51 - 64		De 65- 79		80 y +		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	0	0%	5	12,5%	15	37,5%	10	25,0%	5	12,5%	1	2,5%	4	10,0%	40
CAMPANAR	0	0%	15	37,5%	10	25,0%	10	25,0%	4	10,0%	1	2,5%	0	0%	40
C. VELLA	0	0%	9	22,5%	15	37,5%	9	22,5%	5	12,5%	1	2,5%	1	2,5%	40
FUENSANTA	0	0%	9	22,5%	23	57,5%	4	10,0%	4	10,0%	0	0%	0	0%	40
MALVARROSA	0	0%	10	25,0%	18	45,0%	7	17,5%	3	7,5%	2	5,0%	0	0%	40
NAZARET	0	0%	5	25,0%	8	40,0%	5	25,0%	2	10,0%	0	0,0%	0	0%	20
OLIVERETA	0	0%	10	25,0%	15	37,5%	7	17,5%	1	2,5%	1	2,5%	6	15,0%	40
Q. CARRERES	0	0%	10	25,0%	17	42,5%	7	17,5%	3	7,5%	0	0,0%	3	7,5%	40
S. ALLENDE	0	0%	12	30,0%	17	42,5%	6	15,0%	2	5,0%	2	5,0%	1	2,5%	40
S. MARCEL·LÍ	0	0%	8	20,0%	16	40,0%	6	15,0%	5	12,5%	1	2,5%	4	10,0%	40
TRAFALGAR	0	0%	10	25,0%	14	35,0%	5	12,5%	7	17,5%	0	0,0%	4	10,0%	40
TOTAL	0	0%	103	24,5%	168	40,0%	76	18,1%	41	9,8%	9	2,1%	23	5,5%	420

Personas encuestadas según nacionalidad							
	ESPAÑOLA		NO ESPAÑOLA		NC		TOTAL
BENIMACLET	28	70,0%	11	27,5%	1	2,5%	40
CAMPANAR	25	62,5%	15	37,5%	0	0,0%	40
CIUTAT VELLA	31	77,5%	9	22,5%	0	0,0%	40
FUENSANTA	31	77,5%	9	22,5%	0	0,0%	40
MALVARROSA	34	85,0%	6	15,0%	0	0,0%	40
NAZARET	14	70,0%	6	30,0%	0	0,0%	20
OLIVERETA	20	50,0%	16	40,0%	4	10,0%	40
QUATRE CARRERES	24	60,0%	14	35,0%	2	5,0%	40
SALVADOR ALLENDE	21	52,5%	17	42,5%	2	5,0%	40
SANT MARCEL·LÍ	30	75,0%	8	20,0%	2	5,0%	40
TRAFALGAR	23	57,5%	14	35,0%	3	7,5%	40
TOTAL	281	66,9%	125	29,8%	14	3,3%	420

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	3	7,5%	37	92,5%	0	0%	40
CAMPANAR	2	5,0%	38	95,0%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	3	7,5%	37	92,5%	0	0%	40
FUENSANTA	4	10,0%	36	90,0%	0	0%	40
MALVARROSA	6	15,0%	34	85,0%	0	0%	40
NAZARET	1	5,0%	19	95,0%	0	0%	20
OLIVERETA	3	7,5%	37	92,5%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	4	10,0%	36	90,0%	0	0%	40
SALVADOR ALLENDE	2	5,0%	38	95,0%	0	0%	40
SANT MARCEL·LÍ	2	5,0%	38	95,0%	0	0%	40
TRAFALGAR	10	25,0%	30	75,0%	0	0%	40
TOTAL	40	9,5%	380	90,5%	0	0%	420

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
1)- Falta de señalización en las calles	13	23,6%
2) Direcciones poco conocidas	19	34,6%
3) Transporte público escaso	14	25,4%
4) Otras	9	16,4%
Total	55	100%

Observaciones:

1).- Las respuestas corresponden a 2 del CMSS Benimaclet, a 1 de CMSS Campanar, 1 de CMSS Ciutat Vella, 2 de CMSS Fuensanta, 1 del CMSS Olivereta, 3 de CMSS Quatre Carreres, 1 de CMSS Sant Marcel·lí y 2 de CMSS Trafalgar.

2).- Las respuestas corresponden a 2 del CMSS Benimaclet, a 3 de CMSS Campanar, a 3 de CMSS Fuensanta, a 3 de CMSS Malvarrosa, 2 de CMSS Olivereta, 1 de CMSS Salvador Allende y 5 de CMSS de Trafalgar.

3).- Las respuestas corresponden a 3 del CMSS Benimaclet, a 2 de CMSS Ciutat Vella, 2 de CMSS Malvarrosa, 2 de CMSS Olivereta, 5 de CMSS de Trafalgar.

4).- Las respuestas corresponden a 1 de CMSS Ciutat Vella a 2 de CMSS Olivereta, a 1 de CMSS Quatre Carreres, a 1 de CMSS Salvador Allende, a 3 de Sant Marcel.lí y a 1 de CMSS Trafalgar.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	3	7,5%	37	92,5%	0	0%	40
CAMPANAR	3	7,5%	34	85,0%	3	7,5%	40
CIUTAT VELLA	0	0%	39	97,5%	1	2,5%	40
FUENSANTA	2	5,0%	38	95,0%	0	0%	40
MALVARROSA	2	5,0%	38	95,0%	0	0%	40
NAZARET	0	0%	19	95,0%	1	5,0%	20
OLIVERETA	1	2,5%	38	95,0%	1	2,5%	40
QUATRE CARRERES	0	0%	37	92,5%	3	7,5%	40
SALVADOR ALLENDE	0	0%	40	100%	0	0%	40
SANT MARCEL.LÍ	1	2,5%	38	95,0%	1	2,5%	40
TRAFALGAR	3	7,5%	35	87,5%	2	5,0%	40
TOTAL	15	3,5%	393	93,6%	12	2,9%	420

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes problemas		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	6,2%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	1	6,2%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	6	37,5%
4).-Necesidad de lengua de signos	1	6,2%
5).-Necesidad de Braille	2	12,6%
6).-Otras	5	31,3%
Total	16	100%

Observaciones:

1).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Campanar.

2).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Benimaclet.

3).- Las respuestas corresponden a 1 de CMSS Fuensanta, 1 de CMSS Malvarrosa, 1 de CMSS Olivereta y 3 de CMSS Trafalgar.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	13	32,5%	15	37,5%	7	17,5%	2	5,0%	3	7,5%	40
CAMPANAR	11	27,5%	16	40,0%	8	20,0%	1	2,5%	4	10,0%	40
CIUTAT VELLA	14	35,0%	21	52,5%	1	2,5%	1	2,5%	3	7,5%	40
FUENSANTA	9	22,5%	24	60,0%	6	15,0%	0	0%	1	2,5%	40
MALVARROSA	14	35,0%	24	60,0%	2	5,0%	0	0%	0	0%	40
NAZARET	7	35,0%	10	50,0%	2	10,0%	0	0%	1	5,0%	20
OLIVERETA	10	25,0%	27	67,5%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	11	27,5%	25	62,5%	2	5,0%	1	2,5%	1	2,5%	40
SALVADOR ALLENDE	12	30,0%	22	55,0%	5	12,5%	1	2,5%	0	0%	40
SANT MARCEL·LÍ	12	30,0%	19	47,5%	6	15,0%	3	7,5%	0	0%	40
TRAFALGAR	3	7,5%	26	65,0%	8	20,0%	2	5,0%	1	2,5%	40
TOTAL	116	27,6%	229	54,5%	50	11,9%	11	2,6%	14	3,3%	420

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	40	100%	0	0%	0	0%	40
CAMPANAR	39	97,5%	1	2,5%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	39	97,5%	1	2,5%	0	0%	40
FUENSANTA	39	97,5%	0	0%	1	2,5%	40
MALVARROSA	39	97,5%	1	2,5%	0	0%	40
NAZARET	20	100%	0	0%	0	0%	20
OLIVERETA	40	100%	0	0%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	39	97,5%	1	2,5%	0	0%	40
SALVADOR ALLENDE	39	97,5%	1	2,5%	0	0%	40
SANT MARCEL·LÍ	39	97,5%	1	2,5%	0	0%	40
TRAFALGAR	37	92,5%	3	7,5%	0	0%	40
TOTAL	410	97,6%	9	2,2%	1	0,2%	420

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	36	90,0%	3	7,5%	1	2,5%	0	0%	0	0%	40
CAMPANAR	28	70,0%	9	22,5%	1	2,5%	1	2,5%	1	2,5%	40
CIUTAT VELLA	33	82,5%	4	10,0%	1	2,5%	0	0%	2	5,0%	40
FUENSANTA	30	75,0%	10	25,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
MALVARROSA	29	72,5%	9	22,5%	1	2,5%	0	0%	1	2,5%	40
NAZARET	13	32,5%	5	57,5%	1	5,0%	0	0%	1	5,0%	20
OLIVERETA	33	82,5%	6	15,0%	0	0%	0	0%	1	2,5%	40
QUATRE CARRERES	36	90,0%	4	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
S. ALLENDE	27	67,5%	13	32,5%	0	0%	0	0%	0	0%	40
SANT MARCEL·LÍ	30	75,0%	10	25,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
TRAFALGAR	22	55,0%	14	35,0%	3	7,5%	0	0%	1	2,5%	40
TOTAL	317	75,4%	87	20,7%	8	1,9%	1	0,3%	7	1,7%	420

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	30	75,0%	10	25,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
CAMPANAR	17	42,5%	18	45,0%	2	5,0%	2	5,0%	1	2,5%	40
CIUTAT VELLA	31	77,5%	6	15,0%	1	2,5%	0	0%	2	5,0%	40
FUENSANTA	23	57,5%	14	35,0%	1	2,5%	2	5%	0	0%	40
MALVARROSA	18	45,0%	19	47,5%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40
NAZARET	10	50,0%	7	35,0%	2	10,0%	0	0%	1	5,0%	20
OLIVERETA	21	52,5%	17	42,5%	2	5,0%	0	0%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	24	60,0%	16	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
SALVADOR ALLENDE	21	52,5%	18	45,0%	0	0%	0	0%	1	2,5%	40
SANT MARCEL·LÍ	17	42,5%	21	52,5%	2	5,0%	0	0%	0	0%	40
TRAFALGAR	12	30,0%	23	57,5%	4	10,0%	1	2,5%	0	0%	40
TOTAL	224	53,3%	169	40,3%	17	4,0%	5	1,2%	5	1,2%	420

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?											
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	28	70,0%	11	27,5%	0	0%	0	0%	1	2,5%	40
CAMPANAR	23	57,5%	14	35,0%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	33	82,5%	7	17,5%	0	0%	0	0%	0	0%	40
FUENSANTA	28	70,0%	12	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
MALVARROSA	21	55,0%	18	45,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
NAZARET	7	35,0%	13	65,0%	0	0%	0	0%	0	0%	20
OLIVERETA	26	65,0%	14	35,0%	0	0%	0	0%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	30	75,0%	9	22,5%	0	0%	0	0%	1	2,5%	40
S. ALLENDE	20	50,0%	19	47,5%	0	0%	0	0%	1	2,5%	40
SANT MARCEL.LÍ	22	55,0%	16	40,0%	0	0%	0	0%	2	5,0%	40
TRAFALGAR	17	42,5%	19	47,5%	3	7,5%	1	2,5%	0	0%	40
TOTAL	255	60,7%	152	36,1%	6	1,5%	1	1,2%	6	1,5%	420

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Se adjunta la siguiente tabla en la que se recogen los datos por CMSS de las personas que responden a las tres preguntas siguientes por haber acudido dos o más veces al servicio.

	Personas que han acudido 2 ó más veces
BENIMACLET	32
CAMPANAR	31
CIUTAT VELLA	40
FUENSANTA	32
MALVARROSA	27
NAZARET	19
OLIVERETA	28
QUATRE CARRERES	29
SALVADOR ALLENDE	26
SANT MARCEL.LÍ	27
TRAFALGAR	25
TOTAL	316

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	11	34,4%	14	43,8%	3	9,4%	1	3,1%	3	9,4%	32
CAMPANAR	9	29,0%	14	45,2%	3	9,7%	1	3,2%	4	12,9%	31
CIUTAT VELLA	14	35,0%	20	50,0%	2	5,0%	1	2,5%	3	7,5%	40
FUENSANTA	9	28,1%	18	56,3%	5	15,6%	0	0%	0	0%	32
MALVARROSA	9	33,3%	10	37,0%	6	22,2%	1	3,7%	1	3,7%	27
NAZARET	7	36,8%	7	36,8%	3	15,8%	2	10,5%	0	0,0%	19
OLIVERETA	8	28,6%	15	53,6%	2	7,1%	2	7,1%	1	3,6%	28
QUATRE CARRERES	13	44,8%	12	41,4%	4	13,8%	0	0%	0	0%	29
SALVADOR ALLENDE	8	30,8%	10	38,5%	4	15,4%	1	3,8%	3	11,5%	26
SANT MARCEL.LÍ	8	29,6%	12	44,4%	3	11,1%	2	7,4%	2	7,4%	27
TRAFALGAR	6	24,0%	9	36,0%	8	32,0%	0	0%	2	8,0%	25
TOTAL	102	32,3%	141	44,6%	43	13,6%	11	3,5%	19	6,0%	316

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	24	75,0%	2	6,3%	3	9,4%	3	9,4%	32
CAMPANAR	21	67,7%	5	16,1%	4	12,9%	1	3,2%	31
CIUTAT VELLA	33	82,5%	1	2,5%	3	7,5%	3	7,5%	40
FUENSANTA	25	78,1%	5	15,6%	2	6,3%	0	0,0%	32
MALVARROSA	4	14,8%	7	25,9%	15	55,6%	1	3,7%	27
NAZARET	18	94,7%	0	0%	0	0%	1	5,3%	19
OLIVERETA	16	57,1%	5	17,9%	6	21,4%	1	3,6%	28
QUATRE CARRERES	23	79,3%	3	10,3%	3	10,3%	0	0%	29
SALVADOR ALLENDE	18	69,2%	2	7,7%	5	19,2%	1	3,8%	26
SANT MARCEL.LÍ	14	51,9%	3	11,1%	8	29,6%	2	7,4%	27
TRAFALGAR	14	56,0%	3	12,0%	7	28,0%	1	4,0%	25
TOTAL	210	66,5%	36	11,4%	56	17,7%	14	4,4%	316

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	26	81,3%	5	15,6%	1	3,1%	32
CAMPANAR	20	64,5%	11	35,5%	0	0,0%	31
CIUTAT VELLA	34	85,0%	5	12,5%	1	2,5%	40
FUENSANTA	22	68,8%	9	28,1%	1	3,1%	32
MALVARROSA	15	55,6%	11	40,7%	1	3,7%	27
NAZARET	15	78,9%	3	15,8%	1	5,3%	19
OLIVERETA	18	64,3%	10	35,7%	0	0,0%	28
QUATRE CARRERES	24	82,8%	3	10,3%	2	6,9%	29
SALVADOR ALLENDE	15	57,7%	6	23,1%	5	19,2%	26
SANT MARCEL·LÍ	15	55,6%	9	33,3%	3	11,1%	27
TRAFALGAR	15	60,0%	9	36,0%	1	4,0%	25
TOTAL	219	69,3%	81	25,6%	16	5,1%	316

SUGERENCIAS	
CMSS BENIMACLET	
Cuestionario 2	Para mi opinión está todo bien.
Cuestionario 5	Todo es mejorable pero no les puedo indicar nada. Gracias por el servicio.
Cuestionario 19	Mucho trabajo para los operarios...
Cuestionario 20	Poner barreras en la plaza para prohibir el paso de los coches porque es peligroso.
Cuestionario 22	Estoy satisfecha.
Cuestionario 24	Pues todo esta bien sólo desearía que hubiesen mas ordenadores o cursos en el mismo centro de servicios sociales y sobre sus trabajos lo hacéis muy bien. Felicidades.
Cuestionario 25	Ser persona que llegan a cierta edad y se quedan colgada en proceso de pensión, cuando usted pide residencia se concede después de un año y más no es culpa del que la solicita por eso quedas colgada.
Cuestionario 26	Amplia una hora semanal.
Cuestionario 27	En estos momentos no podría decir nada puesto que todo lo veo bien.
Cuestionario 31	Más agilidad a la hora de hacer los papeles. Se repiten mucho todos los papeles. Mucha fotocopia. Se debían de unificar los papeles.
Cuestionario 34	Más información en Internet, mi correo es aqneslluna77@gmail.com así envío actividades aunque no esté incluida en la solicitud que pedimos.
Cuestionario 36	Que las gestiones sean más cortas.
CMSS CAMPANAR	
Cuestionario 1	Sugiero que por favor, no coloquen tantos imposibles a la hora de que las personas necesitan ayudas, porque ahora no hay trabajo y los hijos no esperan.
Cuestionario 6	Un poco más de comprensión en la parte de control demostrados (siempre buena por parte de la asistenta social) porque no es por placer venir aquí, sino por necesidad.
Cuestionario 12	Para me parece que realizan su trabajo muy bien.
Cuestionario 14	No.
Cuestionario 17	Que amplíen el horario.
Cuestionario 19	Es la primera vez que vengo y la verdad me sentí segura y sobre todo con ánimo de seguir, especialmente con la atención de Juan Iñigo.
Cuestionario 30	Pues que miren los casos con más precisión y ayuden a quién realidad lo necesite.
Cuestionario 31	Todo muy bien.
Cuestionario 37	Que se amplíe la atención al ciudadano que recurre a este organismo por la espera y la incertidumbre que aquí se sufre para ver si le dan una solución al problema planteado.

Cuestionario 39	Que tarden menos al dar las citas (menos días).
CMSS CIUTAT VELLA	
Cuestionario 1	Las que tienen me parecen satisfactorias.
Cuestionario 3	Una máquina de café y/o refrescos en la sala de espera sería muy de agradecer.
Cuestionario 4	Conmigo se ha tirado al rollo, mucho mejor de lo que esperaba, son claros y concisos, y si está en su mano lo hacen "gracias".
Cuestionario 7	En mi caso particular siempre he sido atendido muy (corr.) bien y con eficacia. Agradezco a este centro la excelente atención recibida y la profesionalidad de sus funcionarios.
Cuestionario 14	No tengo quejas, 2 veces la puntualidad que me gusta a mi mucho.
Cuestionario 16	La atención es buena pero el estado debería de dotar con más dinero este tipo de centros.
Cuestionario 17	No se me ocurre ninguna ahora.
Cuestionario 18	Felicitaciones, está muy bien.
Cuestionario 19	Lo vemos todo correctamente, por lo menos por nuestra parte, esperemos que continúen hacia delante con su labor y puedan seguir ayudando a más familias que lo necesiten, como lo están haciendo con nosotros.
Cuestionario 20	Es un centro muy bien enchufado con buenos profesionales. Y que siempre haya la palabra empatía presente.
Cuestionario 21	No sé pero las veces que he venido a este centro me han atendido bien y no soy quien para sugerir como funcionaria mejor.
Cuestionario 23	Vendría bien un dispensador de agua.
Cuestionario 26	No tengo ninguna sugerencia, veo que funciona correctamente.
Cuestionario 32	Natalia y Miguel excelentes profesionales. Esmerado trato, capacidad en el desempeño de sus funciones.
CMSS FUENSANTA	
Cuestionario 1	Yo les diría que sigan adelante como van, que así están muy bien. GRACIAS.
Cuestionario 9	Ayuda a españoles, que nos vamos a tener que ir.
Cuestionario 15	Me parece todo bien.
Cuestionario 16	Todo bien.
Cuestionario 18	Veo que el servicio de este centro está muy bien, y que no falta nada.
Cuestionario 27	Ojala los tiempos cambien, no recibo ninguna prestación. Me veo sola con mi menor hija, y no logro obtener ninguna ayuda para comer. NADA (MANUTENCIÓN 0 CERO).
CMSS MALVARROSA	
Cuestionario 9	Si pueden ayudar a la mujer. Por problema de MALOS TRATOS. GRACIAS.
Cuestionario 10	Se paga demasiado en la residencia del Carmen. Pago 2.800 euros al mes.
Cuestionario 11	Algunas horas más o por la tarde y más personal, que tienes que esperar mucho.
Cuestionario 12	Que va muy bien
Cuestionario 20	De momento todo está en orden.
Cuestionario 21	Me ha parecido bueno
Cuestionario 27	La falta de gestión y duplicidad en centros hace que los ciudadanos tengamos que perseguir las cosas que por derecho nos corresponden.
Cuestionario 29	Información más clara y formulario problemáticos para los ciudadanos. Aquellos que tienen problemas para rellenar.
Cuestionario 31	Nunca nos han ayudado a nada, esperamos que en estos momentos lo hagan.
Cuestionario 32	Me ha resultado difícil responder, dada mis anteriores experiencias en este y en otros centros. cambiar muchas cosas, como la interpretación de los usuarios y facilitar más y mejor las soluciones.
Cuestionario 34	Quizás a nivel un poco del tema laboral que proporcionarán direcciones o se pusieran en contacto.
CMSS NAZARET	
Cuestionario 3	No tengo. Par mí el centro funciona fenomenal. Todos son profesionales en su trabajo. Gracias
Cuestionario 4	Mejorar la tardanza en dar cita.

Cuestionario 8	Bien. Hace frío.
Cuestionario 10	Bueno, yo creo que hacéis lo que podéis. Seguir así. Gracias.
Cuestionario 11	Creo que no hace falta sugerir para mejorar el Centro. Hacen lo que buenamente pueden y hay mucha demanda de ayudas. Pero a mi me han atendido muy bien y doy las gracias.
CMSS OLIVERETA	
Cuestionario 3	Ampliar tiempo por persona 15 minutos a veces es muy poco, mucha frialdad y a veces malas maneras de la asistenta social ¡humanidad! Que no vamos por gusto, es NECESIDAD PURA. Gracias
Cuestionario 4	No tengo ninguna, llevo poco en este centro pero lo veo bien. Ayudan como pueden.
Cuestionario 12	Está bien.
Cuestionario 13	Los felicito por el buen funcionamiento de este centro y que sigan adelante por el bien de todos, y felices fiestas.
Cuestionario 16	Está todo muy bien atendido.
Cuestionario 18	Me parece que todo está en correcto funcionamiento, seguir adelante. Gracias.
Cuestionario 21	Necesito ayuda pero por mi situación no tengo derecho, seguiré estando mal sin recursos económicos porque aunque estoy separada es solo de hecho, no tengo ninguna ayuda.
Cuestionario 22	Todo muy bien, encantada. Gracias.
Cuestionario 24	En la sala de espera hace frío
Cuestionario 25	Me gusta tal cual.
Cuestionario 28	Si es posible que nos ayuden a renovar nuestro pasaporte caducado. Una persona con pasaporte caducado es semejante a la persona que no tiene además no podemos entregar nuestros papeles para tener residencia.
Cuestionario 29	Ayuda a los jóvenes (cursos, trabajo).
Cuestionario 30	Yo pienso que todo marcha con responsabilidad y en orden en atención a la gente.
Cuestionario 37	Se necesita más tiempo.
Cuestionario 40	Supongo que este centro hace falta para ayudar a las personas necesitadas GRACIAS
CMSS QUATRE CARRERES	
Cuestionario 2	En realidad, desde que acudo a este centro sólo tengo palabras amables y agradecimiento a todo el personal que me ha atendido, pues me escuchan y en casi todas las ocasiones me solucionan el problema.
Cuestionario 3	No sabemos que agregar puesto que todo ha estado muy bien.
Cuestionario 7	Sugiero que atiendan a cada persona en su fecha y hora y que las citas no sean tan largas.
Cuestionario 14	Bueno yo Hosse Leen estoy muy satisfecha porque siempre me han atendido muy bien en este centro.
Cuestionario 15	Podrían ampliar el horario abriendo a las 9.
Cuestionario 22	La mujer debería tener más posibilidad de información labora. Yo quiero trabajar. Si se presta más información laboral sería más digno. Gracias.
Cuestionario 33	Yo creo que las oficinas están funcionando perfectamente bien.
Cuestionario 38	Que todos los seres humanos que venimos a pedir ayuda deberíamos tener prioridades, no sólo las personas con niño.
CMSS SALVADOR ALLENDE	
Cuestionario 3	Información en la entrada donde tienes que ir para hacer lo que necesitas.
Cuestionario 11	Poner el número de atención en el vestíbulo. Límite de asistencia inadecuado.
Cuestionario 15	Ninguna, a mí me han atendido muy bien.
Cuestionario 28	Pues que ayuden a quién lo necesite de verdad.
Cuestionario 31	La espera en recepción.
Cuestionario 34	Me gustaría que cuando uno viene por lo menos que le den una solución enseguida

	para que no piense mucho. Como salir de su situación.
Cuestionario 35	Me ha gustado la amabilidad con que me atendieron.
Cuestionario 38	Por el momento la atención ha sido muy buena, horarios, no se me ocurre ninguna sugerencia.
Cuestionario 39	Muy bien por ayudar a todas las personas que necesitamos, y que sigan así.
CMSS SANT MARCEL.LÍ	
Cuestionario 1	Todo correctamente
Cuestionario 3	El centro funciona bien. Lo que tiene que funcionar más rápido es la respuesta de los Organismos oficiales, sea ayuntamiento, Generalitat o Estado. A veces por la tardanza la mucha gente se queda sin viviendas y sin protección. GRACIAS.
Cuestionario 8	Centralicen las administraciones y sus bases de datos, no tiene sentido que cada Centro de bienestar social esté aislado de los otros.
Cuestionario 9	Dado el estado social que padecemos, se debiera brindar un horario más amplio y por supuesto incluir más personal para la atención a los ciudadanos.
Cuestionario 19	Considero que deberían haber más ayudas.
Cuestionario 21	No tengo sugerencias, ha sido todo muy correcto.
Cuestionario 24	Sería necesario horario de tardes para las personas que no puedan acudir de mañanas. Cuando pides una información que la persona que te atienda tenga la información que necesitas en todos los datos.
Cuestionario 26	Agradecerles porque en el momento más difícil me han ayudado.
Cuestionario 28	Me parece que todo esta perfecto. Muchas gracias.
Cuestionario 32	Deberían ser las citas con menos tiempo de cita a cita.
Cuestionario 33	Tendrían que atender con menor tiempo de espera y tendrían que tener algún impreso para poner agradecimientos.
Cuestionario 37	Todo bien.
CMSS TRAFALGAR	
Cuestionario 6	Siempre hay cosas que mejorar pero considero que este centro está en manos de buenos profesionales.
Cuestionario 26	Que tengan más consideración con las personas del país y un poco menos con los de fuera.

5.2. PROGRAMA DE MENOR

Personas encuestadas según sexo							
	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
FUENSANTA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
MALVARROSA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
NAZARET	2	40,0%	3	60,0%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%	10
SALVADOR ALLENDE	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
TOTAL	22	21,0%	82	78,0%	1	1,0%	105

Personas encuestadas según edad															
	< 18		18 - 35		36 - 50		51 - 64		65- 79		80 y +		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	0	0%	1	10,0%	7	70,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
C. VELLA	0	0%	2	20,0%	6	60,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	3	30,0%	4	40,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10,0%	1	10,0%	5	50,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	2	40,0%	5
OLIVERETA	0	0%	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Q. CARRERES	0	0%	2	20,0%	4	40,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	3	30,0%	10
S. ALLENDE	0	0%	3	30,0%	6	60,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
S. MARCEL·LÍ	0	0%	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	4	40,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	10
TOTAL	1	0,9%	24	22,9%	52	49,5%	20	19,0%	1	0,9%	0	0%	7	6,8%	105

Personas encuestadas según nacionalidad							
	ESPAÑOLA		NO ESPAÑOLA		NC		TOTAL
BENIMACLET	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
CAMPANAR	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
FUENSANTA	8	80,0%	1	10,0%	1	10,0%	10
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	4	80,0%	0	0%	1	20,0%	5
OLIVERETA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	5	50,0%	3	30,0%	2	20,0%	10
SALVADOR ALLENDE	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	10
TOTAL	81	77,1%	20	19,0%	4	3,9	105

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
FUENSANTA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	1	10,0%	8	80,0%	1	10,0%	10
TRAFALGAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
TOTAL	13	12,4%	91	86,7%	1	0,9%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
1).- Falta de señalización en las calles	7	36,8%
2).- Direcciones poco conocidas	7	36,8%
3).- Transporte público escaso	4	21,1%
4).- Otras	1	5,3%
Total	19	100%

Observaciones:

1).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Fuensanta, 1 del CMSS Olivereta, 4 del CMSS Quatre Carreres y 1 del CMSS Trafalgar.

2).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Benimaclet, 1 del CMSS Ciutat Vella, 1 del CMSS Malvarrosa, 1 del CMSS Olivereta y 3 de CMSS Quatre Carreres.

3).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Ciutat Vella, 2 del CMSS Fuensanta, 1 del CMSS Malvarrosa.

4).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Sant Marcel.lí

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?							
	SI		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	10	100%	0	0%	10
FUENSANTA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	8	80,0%	2	20,0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	9	90,0%	1	10,0%	10
SANT MARCEL.LÍ	0	0%	10	100%	0	0%	10
TRAFALGAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
TOTAL	2	1,9%	100	95,2%	3	2,9%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes problemas		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	33,4%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	-	-
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	1	33,3%
4).-Necesidad de lengua de signos	-	-
5).-Necesidad de Braille	-	-
6).-Otras	1	33,3%
Total	3	100%

Observaciones:

1).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Malvarrosa.

2).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Fuensanta.

3).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Trafalgar.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10,0%	7	70,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	2	20,0%	6	60,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10,0%	8	80,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	1	10,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	5	50,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	10
QUATRE CARRERES	3	30,0%	3	30,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	1	10,0%	7	70,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	25	23,8%	61	58,0%	17	16,2%	0	0%	2	1,9%	105

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	10	100%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
TOTAL	96	91,4%	9	8,6%	0	0%	105

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	4	40,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
CAMPANAR	3	30,0%	3	30,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	7	70,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
SANT MARCEL·LÍ	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	7	70,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	61	58,1%	35	33,3%	7	6,7%	0	0%	2	1,9%	105

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	4	40,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
CAMPANAR	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60,0%	2	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	4	40,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	4	40,0%	5	50,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	44	41,9%	50	47,6%	10	9,6%	0	0%	1	0,9%	105

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?											
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	3	30,0%	6	60,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	4	75,0%	1	25,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	8	80,0%	1	10,0%	0	0%	1	10,0%	10
SALVADOR ALLENDE	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	43	41,0%	59	56,2%	2	1,9%	0	0%	1	0,9%	105

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Se adjunta la siguiente tabla en la que se recogen los datos por CMSS de las personas que responden a las tres preguntas siguientes por haber acudido dos o más veces al servicio.

	Personas que han acudido 2 ó más veces
BENIMACLET	10
CAMPANAR	9
CIUTAT VELLA	10
FUENSANTA	8
MALVARROSA	10
NAZARET	5
OLIVERETA	10
QUATRE CARRERES	6
SALVADOR ALLENDE	9
SANT MARCEL·LÍ	10
TRAFALGAR	7
TOTAL	94

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	2	20,0%	3	30,0%	3	30,0%	0	0%	1	10,0%	9
CIUTAT VELLA	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	3	37,5%	5	62,5%	0	0%	0	0%	8
MALVARROSA	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40,0%	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	0	0%	5
OLIVERETA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	1	16,7%	4	66,6%	1	16,7%	0	0%	6
SALVADOR ALLENDE	3	33,3%	5	55,6%	0	0%	0	0%	1	11,1%	9
SANT MARCEL.LÍ	0	0%	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7
TOTAL	23	24,5%	49	52,1%	17	18,1%	3	3,2%	2	2,1%	94

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	7	70,0%	1	10,0%	2	20,0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	44,4%	0	0%	5	55,6%	0	0%	9
CIUTAT VELLA	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
FUENSANTA	5	62,5%	0	0%	2	25%	1	12,5%	8
MALVARROSA	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
NAZARET	4	80,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	1	16,7%	3	50,0%	2	33,3%	0	0%	6
SALVADOR ALLENDE	7	77,8%	0	0%	2	22,2%	0	0%	9
SANT MARCEL.LÍ	8	80,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	5	71,4%	1	14,3%	0	0%	1	14,3%	7
TOTAL	69	73,4%	7	7,5%	16	17,0%	2	2,1%	94

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
	SI		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
CAMPANAR	7	77,8%	2	22,2%	0	0%	9
CIUTAT VELLA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
FUENSANTA	2	25%	6	75%	0	0%	8
MALVARROSA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
NAZARET	4	80,0%	1	20,0%	0	0%	5
OLIVERETA	5	50,0%	2	20,0%	3	30,0%	10
QUATRE CARRERES	2	33,3%	4	66,7%	0	0%	6
SALVADOR ALLENDE	8	88,8%	1	11,2%	0	0%	9
SANT MARCEL·LÍ	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	28,6%	4	57,1%	1	14,3%	7
TOTAL	56	59,6%	34	36,2%	4	4,2%	94

SUGERENCIAS	
CMSS BENIMACLET	
Cuestionario 7	Hablar claro siempre y decir la verdad, eso es lo mejor, gracias.
Cuestionario 10	Lo veo bastante bien (no creo que deban cambiar).
CMSS CAMPANAR	
Cuestionario 2	Ante la ley de protección de datos. Se han saltado como si no existiera en el centro de Trafalgar, por una trabajadora que empezó a llevar el caso, poniendo en el informe que yo me agarro a esta ley de protección y anunciando a todos mis datos confidenciales al lado contrario. Habiendo así cambiarme de domicilio y teléfono por temor a las amenazas.
Cuestionario 7	Que pongan ascensor.
Cuestionario 9	Que atienden a demasiada gente a la vez.
Cuestionario 10	No hagan esperar tanto en recepción.
CMSS FUENSANTA	
CMSS MALVARROSA	
Cuestionario 1	Mejorar las escaleras y.
Cuestionario 3	Yo estoy muy contenta, mucho. Quizás deberían haber más profesionales para una atención mayor.
Cuestionario 4	Todo bien
Cuestionario 6	Excesivos trámites para solicitud prestaciones económicas y retrasos en el cobro de la miseria que dan.
Cuestionario 7	Más apoyo económico en estas situaciones en las que estamos pasando ahora.
Cuestionario 9	Casi no hay recursos ni prestaciones para la situación actual. Para gente trabajando. Difícil te contestan al teléfono. Te piden muchos papeles.
Cuestionario 10	Si hubiera más dinero para ayudar mejor.
CMSS NAZARET	
Cuestionario 1	Más facilidad para realizar trámites y gestiones
Cuestionario 5	Menos ayuda a la gente de fuera y más ayuda a la gente de aquí.
CMSS OLIVERETA	
Cuestionario 4	Está todo bien.
Cuestionario 5	Podría ser buen apoyo la atención en la recepción con una persona más,

	al menos en algunas horas en los que, la atención telefónica y lo presencial son más intensas. Encuentro especialmente necesario una mayor atención psicotécnica y más grupos de familias acogedoras bajo su tutela u orientación, al modo que se ha realizado en S. Juan de la Peña.
Cuestionario 10	Hace falta un cambiador de pañales en el centro.
CMSS QUATRE CARRERES	
Cuestionario 7	Que te puedan atender a las 8.00 h porque entras a trabajar.
Cuestionario 8	Poder cambiar de profesional o elegirlo tú. Tenemos derecho.
Cuestionario 10	Más calor humano y bondad
CMSS SALVADOR ALLENDE	
Cuestionario 5	Que cuenten con la persona a la hora de trasladar el expediente, porque son temas delicados.
Cuestionario 7	Yo creo que siempre se puede mejorar a mi juicio no deben cambiar con tanta frecuencia. Gracias por dar la oportunidad.
CMSS SANT MARCEL.LÍ	
Cuestionario 4	Yo de mi parte les agradezco por las ayudas que me han dado para sobrevivir con mis hijos. Y que no se acaben. Gracias.
Cuestionario 5	Deberían seguir atendiendo a más necesitados cómo lo han hecho siempre. Y que sigan así. Gracias por todo.
Cuestionario 6	Mejorar la ubicación.
CMSS TRAFALGAR	
Cuestionario 5	Que las citas no sean largas.
Cuestionario 9	Me gustaría como extranjera que soy, que me comunicaran más de las ayudas que me corresponden, GRACIAS.

5.3. PROGRAMA DE INSERCIÓN

Personas encuestadas según sexo							
	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
CAMPANAR	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
FUENSANTA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
MALVARROSA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
NAZARET	1	20,0%	4	80,0%	0	0%	5
OLIVERETA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	1	10,0%	8	80,0%	1	10,0%	10
SALVADOR ALLENDE	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
TOTAL	34	32,4%	70	66,7%	1	0,9%	105

Personas encuestadas según edad															
	< 18		De 18 - 35		De 36 - 50		De 51 - 64		De 65- 79		80 y +		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	0	0%	7	70,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	3	30,0%	4	40,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
C. VELLA	0	0%	2	20,0%	4	40,0%	2	20,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	5	50,0%	4	40,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	5	50,0%	2	20,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%	5
OLIVERETA	0	0%	6	60,0%	2	20,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Q. CARRERES	0	0%	4	40,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	10
S. ALLENDE	0	0%	4	40,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. MARCEL·LÍ	0	0%	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	2	20,0%	6	60,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
TOTAL	0	0%	42	40,0%	37	35,2%	16	15,2%	2	1,9%	0	0%	8	7,7%	105

Personas encuestadas según nacionalidad							
	ESPAÑOLA		NO ESPAÑOLA		NC		TOTAL
BENIMACLET	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	10
CAMPANAR	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
FUENSANTA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
MALVARROSA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
NAZARET	3	60,0%	2	40,0%	0	0%	5
OLIVERETA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	7	70,0%	2	20,0%	1	10,0%	10
SALVADOR ALLENDE	3	30,0%	6	60,0%	1	10,0%	10
SANT MARCEL·LÍ	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	10
TOTAL	67	63,8%	36	34,3%	2	1,9%	105

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	10	100%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
NAZARET	1	20,0%	4	80,0%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
TOTAL	9	8,6%	96	91,4%	0	0%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
1)- Falta de señalización en las calles	5	45,5%
2) Direcciones poco conocidas	1	9,0%
3) Transporte público escaso	3	27,3%
4) Otras	2	18,2%
Total	11	100%

Observaciones:

- 1).- Las respuestas corresponden 3 del CMSS Campanar, 1 del CMSS Ciutat Vella y 1 del CMSS Fuensanta.
- 2).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Malvarrosa.
- 3).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Ciutat Vella, 1 del CMSS Nazaret y 1 del CMSS Olivereta.
- 4).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Campanar y 1 del CMSS Sant Marcel.lí.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
FUENSANTA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	1	20,0%	4	80,0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	9	90,0%	1	10,0%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	0	0%	10	100%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
TOTAL	4	3,8%	100	95,2%	1	1%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes problemas		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	-	-
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	-	-
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	3	100%
4).-Necesidad de lengua de signos	-	-
5).-Necesidad de Braille	-	-
6).-Otras	-	-
Total	3	100%

Observaciones:

- 3).- Las respuestas corresponden a 1 del CMSS Ciutat Vella, 1 del CMSS Fuensanta y 1 del CMSS Nazaret

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	2	20,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
CIUTAT VELLA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	4	80,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20,0%	6	60,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	3	30,0%	6	60,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	31	29,5%	69	65,7%	2	1,9%	2	1,9%	1	1,0%	105

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	10	100%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	104	99,0%	1	11,0%	0	0%	105

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60,0%	2	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	71	67,6%	34	32,4%	0	0%	0	0%	0	0%	105

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	6	60,0%	2	20,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	1	20,0%	4	80,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	7	70,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	62	59,0%	38	36,2%	5	4,8%	0	0%	0	0%	105

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?											
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	2	20,0%	6	60,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	6	60,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40,0%	3	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	64	60,9%	38	36,2%	3	2,9%	0	0%	0	0%	105

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Se adjunta la siguiente tabla en la que se recogen los datos por CMSS de las personas que responden a las tres preguntas siguientes por haber acudido dos o más veces al servicio.

	Personas que han acudido 2 ó más veces
BENIMACLET	10
CAMPANAR	10
CIUTAT VELLA	10
FUENSANTA	10
MALVARROSA	9
NAZARET	5
OLIVERETA	10
QUATRE CARRERES	9
SALVADOR ALLENDE	10
SANT MARCEL.LÍ	9
TRAFALGAR	10
TOTAL	102

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	3	30,0%	6	60,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	4	40,0%	5	50,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	3	30,0%	3	30,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	8	88,9%	1	11,1%	0	0%	0	0%	9
NAZARET	0	0%	3	60,0%	2	40,0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	5	50,0%	3	30,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	4	40,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	9
SALVADOR ALLENDE	3	30,0%	6	60,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	6	66,7%	3	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	9
TRAFALGAR	3	30,0%	6	60,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
TOTAL	35	34,4%	53	51,9%	11	10,8%	2	1,9%	1	1,0%	102

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	8	80,0%	1	10,0%	1	10,0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40,0%	1	10,0%	5	50,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	6	60,0%	2	20,0%	2	20,0%	0	0%	10
FUENSANTA	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
MALVARROSA	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	0	0%	9
NAZARET	3	60,0%	1	20,0%	1	20,0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	0	0%	9
SALVADOR ALLENDE	7	70,0%	0	0%	3	30,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	7	77,8%	0	0%	2	22,2%	0	0%	9
TRAFALGAR	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	10
TOTAL	78	76,4%	5	5,0%	19	18,6%	0	0%	102

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
	SI		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
MALVARROSA	9	100%	0	0%	0	0%	9
NAZARET	1	20,0%	3	60,0%	1	20,0%	5
OLIVERETA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	4	44,4%	5	55,6%	0	0%	9
SALVADOR ALLENDE	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	7	77,8%	2	22,2%	0	0%	9
TRAFALGAR	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
TOTAL	75	73,5%	26	25,5%	1	1,0%	102

SUGERENCIAS	
CMSS BENIMACLET	
Cuestionario 3	Pues nada, daros las gracias por la información y ayuda recibida, pediros la información o talleres para personas sin trabajo y/e inmigrantes si es que pudiesen gracias. Feliz Navidad.
Cuestionario 4	Bueno yo personalmente no veo que se necesiten cambios porque se me ha tratado bien y arreglado muchos problemas.
CMSS CAMPANAR	
Cuestionario 6	Que me den un hogar.
Cuestionario 8	Que no hay derecho siendo la familia nueve en casa. No nos pueden dar un piso para vivir, que me van a desahuciar, y tampoco ninguna ayuda, sin tener nómina, ni trabajo. Necesito que nos ayuden de alguna manera.
Cuestionario 10	Que pongan ascensor.
CMSS CIUTAT VELLA	
CMSS FUENSANTA	
Cuestionario 2	Sean más psicólogos con la gente en esta época que estamos viviendo.
Cuestionario 3	Creo que está todo correcto, con mucha amabilidad y explicando todo muy bien. Gracias por todo, y ayudándonos en los trámites si no entendemos. Mil gracias.
Cuestionario 5	No tengo ninguna sugerencia.
Cuestionario 6	Necesita al menos una persona que habla francés un poco para gente como yo.
Cuestionario 9	Para mí personalmente todo está bien.
CMSS MALVARROSA	
Cuestionario 3	No sé que más decir.
Cuestionario 6	Sería bueno disponer de cursos o trabajos para mejorar nuestra situación.
Cuestionario 9	Más dinero para ayuda
Cuestionario 10	Más ayuda económica

CMSS NAZARET	
Cuestionario 1	Más personal
CMSS OLIVERETA	
Cuestionario 8	Más ayudas a la gente que no tiene nada.
CMSS QUATRE CARRERES	
Cuestionario 2	Quizás en vez de las 10 mañana, ser a las 9.
Cuestionario 9	Este centro para mí hace su trabajo correctamente
CMSS SALVADOR ALLENDE	
Cuestionario 8	Que investiguen a ciertas personas que abusan del servicio sin hacerles falta.
CMSS SANT MARCEL.LÍ	
Cuestionario 5	Haber si puede agilizar los trámites que solicitado porque llevo esperando desde 2009.
Cuestionario 10	De momento no tengo ninguna queja al contrario estoy muy agradecida a la persona que me atiende, gracias a ella me siento aliviada (esperanza) gracias.
CMSS TRAFALGAR	
Cuestionario 2	No tengo ninguna sugerencia para mejorarlo, puesto que pienso que funciona correctamente.
Cuestionario 7	Yo en este centro no he tenido ningún problema, me han atendido muy bien.
Cuestionario 9	Las atenciones siempre han sido buenas, pero cuando he tenido alguna urgencia no me han dado cita con la trabajadora social, si no con su asistente y eso retrasaba más la solicitud que quería pedir.

5.4. PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS

Personas encuestadas según sexo							
	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	10	100%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	3	60,0%	2	40,0%	0	0%	5
OLIVERETA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	0	0%	8	80,0%	2	20,0%	10
TRAFALGAR	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
TOTAL	24	22,9%	79	75,2%	2	1,9%	105

Personas encuestadas según edad															
	< 18		18 - 25		36 - 50		De 51 - 64		De 65- 79		80 y +		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	0	0%	0	0%	1	10,0%	0	0%	4	40,0%	5	50,0%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	1	10,0%	0	0%	1	10,0%	2	20,0%	5	50,0%	1	10,0%	10
C. VELLA	0	0%	1	10,0%	2	20,0%	3	30,0%	2	20,0%	2	20,0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%	10
MALVARROSA	0	0%	0	0%	0	0%	4	40,0%	3	30,0%	3	30,0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	0	0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	4	80,0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	2	20,0%	5	50,0%	1	10,0%	10
Q. CARRERES	0	0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	5	50,0%	2	20,0%	1	10,0%	10
S. ALLENDE	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	4	40,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	10
S. MARCEL·LÍ	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	4	40,0%	1	10,0%	0	0%	2	20,0%	10
TRAFALGAR	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
TOTAL	0	0%	6	5,7%	6	5,7%	20	19,1%	33	31,4%	33	31,4%	7	6,7%	105

Personas encuestadas según nacionalidad							
	ESPAÑOLA		NO ESPAÑOLA		NC		TOTAL
BENIMACLET	5	50,0%	1	10,0%	4	40,0%	10
CAMPANAR	8	80,0%	0	0%	2	20,0%	10
CIUTAT VELLA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
FUENSANTA	10	100%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	8	80,0%	0	0%	2	20,0%	10
TRAFALGAR	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
TOTAL	93	88,6%	4	3,8%	8	7,6%	105

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?							
	SI		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
FUENSANTA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	0	0%	10	100%	0	0%	10
TRAFALGAR	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
TOTAL	18	17,1%	87	82,9%	0	0%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
1).- Falta de señalización en las calles	3	12,5%
2).- Direcciones poco conocidas	9	37,5%
3).- Transporte público escaso	9	37,5%
4).- Otras	3	12,5%
Total	24	100%

Observaciones:

- 1).- Las respuestas corresponden a 1 del CMSS Campanar, 2 del CMSS Quatre Carreres.
- 2).- Las respuestas corresponden a 1 del CMSS Benimaclet, a 1 del CMSS Campanar, a 1 del CMSS Fuensanta, a 1 del CMSS Malvarrosa, 4 del CMSS Quatre Carreres.
- 3).- Las respuestas corresponden a 1 del CMSS Campanar, a 1 del CMSS Fuensanta, 2 del CMSS Olivereta, 3 del CMSS de Salvador Allende, 1 del CMSS Sant Marcel.lí y 1 del CMSS Trafalgar.
- 4).- Las respuestas corresponden a 1 del CMSS Fuensanta y a 2 del Trafalgar.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?							
	SI		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
CAMPANAR	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	10	100%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	9	90,0%	1	10,0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	9	90,0%	1	10,0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	0	0%	10	100%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
TOTAL	5	4,7%	97	92,5%	3	2,8%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes problemas		
1).- Barreras arquitectónicas interiores	1	12,5%
2).- Barreras arquitectónicas exteriores	3	37,5%
3).- Falta de traducción a lengua extranjera	1	12,5%
4).-Necesidad de lengua de signos	1	12,5%
5).-Necesidad de Braille	1	12,5%
6).-Otras	1	12,5%
Total	8	100%

Observaciones:

- 1).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Olivereta.
- 2).- Las respuesta corresponde a 1 del CMSS Benimaclet, a 1 del CMSS Benimaclet y 1 del CMSS Trafalgar.
- 3).- La respuestas corresponden a 1 del CMSS Fuensanta.
- 4).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Fuensanta.
- 5.-) La respuesta corresponde a 1 del CMSS Fuensanta.
- 6).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Campanar.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	3	30,0%	4	40,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	1	10,0%	4	40,0%	2	20,0%	1	10,0%	2	20,0%	10
MALVARROSA	5	50,0%	4	40,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	3	30,0%	4	40,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	29	27,6%	58	55,2%	15	14,2%	1	1,0%	2	2,0%	105

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	10
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	10	100%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	104	99,0%	0	0%	1	1,0%	105

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40,0%	3	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	4	40,0%	5	50,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	71	67,6%	32	30,5%	2	1,9%	0	0%	0	0%	105

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	6	60,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
MALVARROSA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	1	20,0%	4	80,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	1	10,0%	8	80,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	5	50,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
TOTAL	59	56,2%	43	41,0%	1	0,9%	0	0%	2	1,9%	105

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?											
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40,0%	5	50,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40,0%	3	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	6	60,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	10
TRAFALGAR	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	59	56,2%	42	40,0%	2	1,9%	0	0%	2	1,9%	105

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Se adjunta la siguiente tabla en la que se recogen los datos por CMSS de las personas que responden a las tres preguntas siguientes por haber acudido dos o más veces al servicio.

	Personas que han acudido 2 ó más veces
BENIMACLET	10
CAMPANAR	8
CIUTAT VELLA	10
FUENSANTA	10
MALVARROSA	10
NAZARET	2
OLIVERETA	7
QUATRE CARRERES	5
SALVADOR ALLENDE	9
SANT MARCEL·LÍ	6
TRAFALGAR	9
TOTAL	86

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	2	40,0%	5	62,5%	1	12,5%	0	0%	0	0%	8
CIUTAT VELLA	2	20,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	2	20,0%	10
FUENSANTA	3	30,0%	5	50,0%	0	0%	1	10,0%	1	10,0%	10
MALVARROSA	3	30,0%	6	60,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
OLIVERETA	0	0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	0	0%	1	20,0%	4	80,0%	0	0%	0	0%	5
SALVADOR ALLENDE	4	44,4%	4	44,4%	1	22,2%	0	0%	0	0%	9
SANT MARCEL.LÍ	2	33,3%	2	33,3%	1	16,7%	0	0%	1	16,7	6
TRAFALGAR	2	33,3%	6	66,6%	1	11,1%	0	0%	0	0%	9
TOTAL	23	26,7%	47	54,6%	11	12,8%	1	1,1%	4	4,6%	86

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	7	87,5%	1	12,5%	0	0%	0	0%	8
CIUTAT VELLA	7	70,0%	0	0%	1	10,0%	2	20,0%	10
FUENSANTA	9	90,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
MALVARROSA	7	70,0%	0	0%	3	30,0%	0	0%	10
NAZARET	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
OLIVERETA	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	3	60,0%	0	0%	2	40,0%	0	0%	5
SALVADOR ALLENDE	6	66,7%	1	11,1%	2	22,2%	0	0%	9
SANT MARCEL.LÍ	5	83,3%	0	0%	0	0%	1	16,7%	6
TRAFALGAR	5	55,6%	2	22,2%	2	22,2%	0	0%	9
TOTAL	68	79,0%	4	4,7%	10	11,6%	4	4,7%	86

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
	SI		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
CAMPANAR	3	37,5%	3	37,5%	2	25%	8
CIUTAT VELLA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	10
FUENSANTA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	10
MALVARROSA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
NAZARET	1	50,0%	1	50,0%	0	0%	2
OLIVERETA	5	71,4%	1	14,3%	1	14,3%	7
QUATRE CARRERES	5	100%	0	0%	0	0%	5
SALVADOR ALLENDE	6	66,7%	3	33,3%	0	0%	9
SANT MARCEL·LÍ	3	50,0%	2	33,3%	1	16,7%	6
TRAFALGAR	3	33,3%	5	55,6%	1	11,1%	9
TOTAL	53	61,6%	28	32,5%	5	5,8%	86

SUGERENCIAS	
CMSS BENIMACLET	
Cuestionario 7	No sabría exactamente qué puesto que me han atendido muy bien.
CMSS CAMPANAR	
Cuestionario 2	No le gustó el trato por parte de una trabajadora social.
Cuestionario 4	Más horas de servicio.
Cuestionario 6	Las personas mayores y enfermas necesitan toda la ayuda posible (gracias).
Cuestionario 7	No ha necesitado ir al centro, ya que a través del teléfono o la coordinadora le han solucionado lo que ha necesitado.
CMSS CIUTAT VELLA	
CMSS FUENSANTA	
Cuestionario 1	Ninguna sugerencia.
Cuestionario 2	Que intenten solucionar nuestros problemas, lo antes posible. Gracias.
Cuestionario 3	El horario de las 3 no me gusta.
Cuestionario 5	No he tenido problemas.
Cuestionario 7	Quisiera que en vez de ser tan pronto, vinieran más tarde a 10. Gracias
Cuestionario 8	Estoy muy contenta con el servicio. Van todos los que han venido y como estoy ciega del ojo izquierdo y no puedo escribir mejor.
Cuestionario 9	A mi edad, mi estado, me conformo con todo.
Cuestionario 10	No tengo queja alguna, siempre se han portado muy bien conmigo, y si alguna cosa les he pedido, siempre me lo han solucionado y estoy muy agradecida.
CMSS MALVARROSA	
Cuestionario 6	Que se dé mejor el recado a la asistente Social porque o veces no se los dá.
Cuestionario 7	Confiamos que los recortes debido a la crisis no repercutan sobre este centro y en consecuencia a los que dependemos de ustedes.
Cuestionario 8	Estoy contenta como funciona
Cuestionario 9	No tengo ninguna
Cuestionario 10	Sería aconsejable sobretodo en el periodo vacacional, reforzar la plantilla.
CMSS NAZARET	
CMSS OLIVERETA	

Cuestionario 5	Aumentar el número de empleados.
CMSS QUATRE CARRERES	
Cuestionario 1	Todo bien.
Cuestionario 2	Atenderte sin hacerte esperar. Trabajan mucho
CMSS SALVADOR ALLENDE	
Cuestionario 2	Todo perfecto. 10
Cuestionario 9	Más personal para informar.
CMSS SANT MARCEL.LÍ	
Cuestionario 3	De mi parte no puedo sugerir nada, pues aún estaba en la Cruz Cubierta necesite de sus servicios y me atendieron algunas señoritas que ahora están en este centro y fue maravilloso y desde que están aquí ya no se puede superar lo atentos que son, y los chicos que hay también son educados y atentos.
Cuestionario 4	Sugiero que contraten a gente con un poco más de consideración y paciencia a la hora de tratar con personas mayores. Puesto que algunos trámites no son sencillos y una comunicación apropiada ayuda mucho.
Cuestionario 7	Más días de atención solo los miércoles me parece poco.
Cuestionario 8	Cumple la función para la que está
CMSS TRAFALGAR	

5.5. PROGRAMA DE DEPENDENCIA

Personas encuestadas según sexo							
	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
BENIMACLET	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
CAMPANAR	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
FUENSANTA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
MALVARROSA	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	50,0%	0	0%	5
OLIVERETA	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	1	10,0%	8	80,0%	1	10,0%	10
TRAFALGAR	4	40,0%	5	50,0%	1	10,0%	10
TOTAL	35	33,3%	68	64,7%	2	2,0%	105

Personas encuestadas según edad															
	< 18		18 - 35		De 36 - 50		De 51 - 64		De 65- 79		80 y +		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	0	0%	0	0%	3	30,0%	4	40,0%	2	20,0%	1	10,0%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	0	0%	2	20,0%	3	30,0%	4	40,0%	1	10,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	0	0%	2	20,0%	4	40,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	0	0%	2	20,0%	6	60,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	0	0%	1	10,0%	4	40,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	0	0%	1	20,0%	2	40,0%	1	20,0%	1	20,0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	0	0%	4	40,0%	4	40,0%	1	10,0%	0	0%	1	10,0%	10
Q. CARRERES	0	0%	0	0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	0	0%	0	0%	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. MARCEL·LÍ	0	0%	0	0%	3	30,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
TRAFALGAR	0	0%	0	0%	2	20,0%	3	30,0%	4	40,0%	0	0%	1	10,0%	10
TOTAL	0	0%	0	0%	27	25,7%	46	43,8%	25	23,8%	4	3,8%	3	2,9%	105

Personas encuestadas según nacionalidad							
	ESPAÑOLA		NO ESPAÑOLA		NC		TOTAL
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	10
FUENSANTA	10	100%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	10
TRAFALGAR	9	90,0%	0	0%	1	10,0%	10
TOTAL	100	95,2%	2	1,9%	3	2,9%	105

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	10	100%	0	0%	10
MALVARROSA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
TRAFALGAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
TOTAL	12	11,4%	93	88,6%	0	0%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
1)- Falta de señalización en las calles	6	33,3%
2) Direcciones poco conocidas	7	38,9%
3) Transporte público escaso	3	16,7%
4) Otras	2	11,1%
Total	18	100%

Observaciones:

- 1).- Las respuestas corresponden a 1 del CMSS Ciutat Vella, 3 del CMSS Malvarrosa, 1 del CMSS Quatre Carreres y 1 del CMSS Sant Marcel.lí.
- 2).- Las respuestas corresponden a 2 del CMSS Ciutat Vella y 5 del CMSS Malvarrosa.
- 3).- Las respuestas corresponden 1 del CMSS Malvarrosa, 1 del CMSS Sant Marcel.lí y 1 del CMSS Trafalgar.
- 4).- Las respuestas corresponden a 2 del CMSS Sant Marcel.lí.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	10	100%	0	0%	10
FUENSANTA	0	0%	10	100%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10,0%	9	90,0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	0	0%	10	100%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	10
TOTAL	4	3,8%	101	96,2%	0	0%	105

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes problemas		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	4	57,1%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	-	-
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	1	14,3%
4).-Necesidad de lengua de signos	1	14,3%
5).-Necesidad de Braille	1	14,3%
6).-Otras	-	-
Total	7	100%

Observaciones:

- 1).- Las respuestas corresponden a 1 del CMSS Campanar, 1 del CMSS Malvarrosa y 2 del CMSS Trafalgar.
- 3).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Sant Marcel.lí.
- 4).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Sant Marcel.lí.
- 5).- La respuesta corresponde a 1 del CMSS Sant Marcel.lí.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	30,0%	6	60,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40,0%	3	30,0%	0	0%	2	20,0%	1	10,0%	10
CIUTAT VELLA	4	40,0%	5	50,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40,0%	3	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10,0%	8	80,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	2	20,0%	8	80,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	1	10,0%	8	80,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	28	26,7%	68	64,7%	6	5,7%	2	1,9%	1	1,0%	105

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	10	100%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	10	100%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	104	99,0%	1	1,0%	0	0%	105

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	7	70,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	87	82,9%	18	17,1%	0	0%	0	0%	0	0%	105

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	6	60,0%	3	30,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60,0%	1	20,0%	1	20,0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	5	50,0%	5	50,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	3	30,0%	7	70,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	55	52,4%	48	45,7%	2	1,9%	0	0%	0	0%	105

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?											
	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
FUENSANTA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	8	80,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60,0%	2	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	6	60,0%	4	40,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	7	70,0%	2	20,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
TRAFALGAR	6	60,0%	3	30,0%	0	0%	0	0%	1	10,0%	10
TOTAL	81	77,1%	22	20,9%	0	0%	0	0%	2	1,9%	105

Las tres siguientes preguntas, las contestan sólo las personas que han acudido al centro 2 ó más veces.

Se adjunta la siguiente tabla en la que se recogen los datos por CMSS de las personas que responden a las tres preguntas siguientes por haber acudido dos o más veces al servicio.

	Personas que han acudido 2 ó más veces
BENIMACLET	10
CAMPANAR	8
CIUTAT VELLA	7
FUENSANTA	7
MALVARROSA	8
NAZARET	3
OLIVERETA	8
QUATRE CARRERES	7
SALVADOR ALLENDE	5
SANT MARCEL·LÍ	7
TRAFALGAR	8
TOTAL	78

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	4	40,0%	6	60,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	12,5%	5	62,5%	1	12,5%	0	0%	1	12,5%	8
CIUTAT VELLA	2	28,6%	2	28,6%	3	42,8%	0	0%	0	0%	7
FUENSANTA	2	28,6%	4	57,1%	1	14,3%	0	0%	0	0%	7
MALVARROSA	3	37,5%	3	37,5%	2	25,0%	0	0%	0	0%	8
NAZARET	2	66,7%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	3
OLIVERETA	3	37,5%	4	50,0%	1	12,5%	0	0%	0	0%	8
QUATRE CARRERES	0	0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	0	0%	7
SALVADOR ALLENDE	1	20,0%	4	80,0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
SANT MARCEL·LÍ	3	42,8%	3	42,8%	0	0%	0	0%	1	14,4%	7
TRAFALGAR	1	12,5%	2	25,0%	3	37,5%	0	0%	2	25,0%	8
TOTAL	22	28,2%	38	48,7%	14	17,9%	0	0%	4	5,2%	78

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	7	70,0%	0	0%	3	30,0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	75,0%	0	0%	1	12,5%	1	12,5%	8
CIUTAT VELLA	4	57,2%	0	0%	3	42,8%	0	0%	7
FUENSANTA	5	71,2%	0	0%	1	14,4%	1	14,4%	7
MALVARROSA	5	62,5%	0	0%	3	37,5%	0	0%	8
NAZARET	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3
OLIVERETA	7	87,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%	8
QUATRE CARRERES	4	57,2%	0	0%	3	42,8%	0	0%	7
SALVADOR ALLENDE	4	80,0%	0	0%	1	20,0%	0	0%	5
SANT MARCEL·LÍ	6	85,6%	0	0%	0	0%	1	14,4%	7
TRAFALGAR	4	50,0%	0	0%	2	25,0%	2	25,0%	8
TOTAL	55	70,5%	0	0%	18	23,1%	5	6,4%	78

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
	SI		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	9	90,0%	1	10,0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	50,0%	4	50,0%	0	0%	8
CIUTAT VELLA	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	7
FUENSANTA	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	7
MALVARROSA	4	50,0%	3	37,5%	1	12,5%	8
NAZARET	2	66,7%	0	0%	1	33,3%	3
OLIVERETA	4	50,0%	4	50,0%	0	0%	8
QUATRE CARRERES	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	7
SALVADOR ALLENDE	3	60,0%	2	40,0%	0	0%	5
SANT MARCEL.LÍ	5	71,4%	0	0%	2	28,6%	7
TRAFALGAR	6	75,0%	1	12,5%	1	12,5%	8
TOTAL	52	66,6%	21	27,0%	5	6,4%	78

SUGERENCIAS	
CMSS BENIMACLET	
Cuestionario 2	CORRECTO
Cuestionario 4	Más cerca del domicilio como las zonas de empadronaje.
Cuestionario 6	Me gustaría que la administración dedique unos recursos y profesionales a la Dependencia. Nuestras familias cuentan el máximo de ayuda.
Cuestionario 8	Debido al buen trato, creo que más gente debería conocer y utilizar este centro.
Cuestionario 9	Cursos de informática no estaría mal.
CMSS CAMPANAR	
Cuestionario 1	Estoy bastante satisfecho con el trabajo que este centro me ha prestado y sólo quiero opinar que siguen así, muchas gracias.
Cuestionario 6	Instalar ascensor para que puedan acceder las personas con dificultad.
Cuestionario 7	Para llegar aquí muchos pasos y viajes pero estando aquí el personal muy agradables y muy serviciales.
CMSS CIUTAT VELLA	
CMSS FUENSANTA	
Cuestionario 1	Más personas para agilizar las esperas.
Cuestionario 7	Todo aquello que ayude a las trabajadoras a realizar a un mejor su trabajo.
CMSS MALVARROSA	
Cuestionario 1	Que fuera más rápido el proceso y no tanto papeleo para las personas mayores.
CMSS NAZARET	
Cuestionario 1	Tardanza en dar cita en auxiliar informador
Cuestionario 2	Las ayudas no se reparten de forma justa.
CMSS OLIVERETA	
Cuestionario 3	Las trabajadoras sociales, tratan muy bien, trabajan mucho por todos, si la administración es lenta, ellas no tienen la culpa. Gracias por todo.
Cuestionario 7	Contratar más personal, para tener más horas para el ciudadano que tenemos problemas por la Ley de Dependencia que son problemas GRAVES.
Cuestionario 9	Los servicios sociales necesitan además de una red de centros o entidades dónde poder derivar usuarios para una mejor y más completa atención.

CMSS QUATRE CARRERES	
CMSS SALVADOR ALLENDE	
CMSS SANT MARCEL.LÍ	
Cuestionario 4	No tengo ningún tipo de referencia que aportar. Me parece a mi opinión que funciona todo el centro perfectamente y con personal sumamente agradable.
Cuestionario 5	Muy buena atención, espero que las gestiones funcionen tan bien como la atención de la trabajadora social.
Cuestionario 7	Por mi parte no sugiero nada, todo ha sido correcto.
Cuestionario 9	Me hubiera gustado poder dejar la documentación de la solicitud aquí mismo.
CMSS TRAFALGAR	

6. RESULTADOS GENERALES

6.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS

Se muestran a continuación los resultados obtenidos en el total de cuestionarios, 840, de cada una de las preguntas planteadas en el mismo y que están divididas en tres grupos: accesibilidad, calidad y protección de datos.

El análisis que se realiza de los resultados se fundamenta en tres niveles: datos según CMSS, datos según programas y resultados del año anterior.

Inicialmente mostramos los resultados de algunos datos de identificación básicos de las personas encuestadas, para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario

Personas encuestadas según sexo		
Mujeres	554	66,0%
Hombres	264	31,4%
NC	22	2,6%
TOTAL	840	100%

La mayor parte de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales, como es tradicional, corresponde a mujeres, en un porcentaje del 66%. Sólo por debajo del 60% se sitúan los CMSS de Benimaclet y Trafalgar. Ningún programa obtiene un porcentaje inferior, aunque sí lo superan ampliamente los de Menor (78% son mujeres) y Servicios Domiciliarios (75,2%).

Personas encuestadas según edad		
< 18	1	0,1%
18 a 35	175	20,8%
36 a 50	290	34,5%
51 a 64	178	21,2%
65 a 79	102	12,1%
80 y +	46	5,5%
NC	48	5,7%
TOTAL	840	100%

La franja de edad mayoritaria de las personas usuarias de los CMSS entre 36 y 50 años (34,5%). Esto ocurre en todos los CMSS excepto en Campanar, en el que son las personas usuarias entre 18 y 35 años las que tienen el porcentaje más alto (27,5%). En lo que se refiere a los programas, en Inserción el 40% tiene entre 18 y 35 años y en SAD las personas mayores de 65 años representan el 62,8%.

Personas encuestadas según nacionalidad		
Española	622	74,1%
Otra nacionalidad	186	22,1%
NC	32	3,8%
TOTAL	840	100%

La proporción mayoritaria de personas de nacionalidad española es común en todos los CMSS y Programas. El CMSS de Olivereta presenta el porcentaje más bajo de personas usuarias españolas (58,8%) y el programa de Dependencia el más alto, con un 95,2%.

Llama la atención la diferencia que existe entre la proporción de personas de otra nacionalidad que en nuestra muestra alcanza el 22,1% frente al 13,9% de población extranjera respecto a la población total de la ciudad. Este hecho coincide con todas las tasas de población extranjera en nuestros Servicios Sociales, siempre superiores a las tasas de población, lo que permite concluir que las personas de otras nacionalidades acuden a los Servicios Sociales en mayor proporción a su presencia en el conjunto de la población.

A continuación se detallan algunos de los resultados más significativos, comenzando con las preguntas referidas a la **accesibilidad a los centros**.

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?		
Sí	92	11,0%
No	747	88,9%
NC	1	0,1%
TOTAL	840	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes dificultades ha tenido		
Falta de señalización en las calles	34	26,8%
Direcciones poco conocidas	43	33,9%

Transporte público escaso	33	26,0%
Otras	17	13,3%
Total	127	100%
% sobre el total de respuestas	15,1%	

Nota: respuesta múltiple

La mayoría de personas usuarias no han tenido dificultades para llegar al centro (88,9%). De las que han tenido problemas, destacamos que un 26,8% de las ocasiones obedecen a la falta de señalización en las calles, un aspecto en el que el Servicio de Bienestar Social... (se está tramitando un contrato para mejorar la señalización de algunos centros). Sobresale en este aspecto el CMSS de Quatre Carreres (55,6%) y Campanar (45,45%).

Además de este dato, son destacables también los que hacen referencia a direcciones de los centros poco conocidas (especialmente en los CMSS en Malvarrosa o Quatre Carreres) o a problemas con el transporte público (sobre todo en Ciutat Vella y Malvarrosa).

En los resultados del año pasado de esta pregunta, el dato de las respuestas afirmativa fue del 6,2%, frente al 11% de este año. Los motivos que con más asiduidad se apuntaban era la lejanía de los centros a los domicilios de las personas, y el no conocer su localización.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	30	3,6%
No	791	94,1%
NC	19	2,3%
TOTAL	840	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes problemas ha tenido		
Barreras arquitectónicas interiores	7	19,0%
Barreras arquitectónicas exteriores	4	10,8%
Falta de traducción a lengua extranjera	12	32,4%
Necesidad de lengua de signos	3	8,1%
Necesidad de Braille	4	10,8%
Otras	7	18,9%
Total	37	100%
% sobre el total de respuestas	4,4%	

Nota: respuesta múltiple

Al igual que en la pregunta nº 1 la mayoría de personas usuarias no ha tenido otro problema en materia de acceso a los centros (94,1%) Ello no obstante de las que han tenido algún problema subrayamos los relacionados con las barreras arquitectónicas interiores (19%), las exteriores (10,8%) y la falta de traducción a lengua extranjera (32,4%). Por centros las barreras arquitectónica interiores destacan en Campanar (40%) y Malvarrosa (50%); las exteriores en Benimaclet (66,7%); finalmente las relacionadas con la falta de traducción a lengua extranjera resaltan en Fuensanta (57,1%).

Los resultados de esta pregunta en la encuesta a los CMSS del año pasado, fue del 6,2 de respuestas afirmativas, frente al 3,6% de este año. En ese caso los problemas relacionados con alguna lengua extranjera fueron la mayoría, lo que coincide con los datos de este año.

Iniciamos ahora el examen de los resultados referidas a las preguntas sobre la **calidad del servicio**.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	229	27,3%
Bastante	485	57,7%
Poco	90	10,7%
Nada	16	1,9%
NC	20	2,4%
Total	840	100%

	Mujeres		Hombres		NC		Total	
Mucho	149	26,9%	74	28,0%	6	27%	229	27,3%
Bastante	326	58,8%	147	55,7%	12	55%	485	57,7%
Poco	61	11,0%	27	10,2%	2	9%	90	10,7%
Nada	4	0,7%	10	3,8%	2	9%	16	1,9%
NC	14	2,5%	6	2,3%	0	0%	20	2,4%
Total	554	100,0%	264	100,0%	22	100%	840	100,0%

Nota: sin diferencias destacables en la desagregación por sexo

Las personas usuarias han considerado mayoritariamente los horarios del servicio como muy o bastante amplios (85%). Ello no obstante, destaca un porcentaje significativo de personas consultadas que consideran poco o nada amplios y flexibles los horarios. Con porcentajes superiores a la media de estas dos opciones (12,6%) encontramos a los

CMSS Campanar (22,6%), Fuensanta (17,5%), Quatre Carreres (16,3%) y Trafalgar (20%). En tres programas, Información, Menor y Trafalgar este porcentaje se sitúa en torno al 15%.

Los resultados de esta pregunta en la consulta del año pasado fueron similares a los presentes ya que, agrupando Mucho y Bastante, fue del 84,6% frente al 85% de este año.

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Sí	818	97,4%
No	20	2,4%
NC	2	0,2%
Total	840	100%

Un contundente 97,4% de las personas usuarias considera que los profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba, lo que podemos considerar como una evidencia de la calidad del servicio prestado. Este porcentaje llega al 100% en los centros de Nazaret y Olivereta y alcanza el 99% en los programas de Inserción, SAD y Dependencia. El porcentaje de personas que contestan No o no contestan es irrelevante para su consideración como insatisfacción respecto a la información proporcionada.

El año pasado, el resultado de esta pregunta fue en las respuestas afirmativas del 93,9% frente al 97,4% de este año, lo que supone una mejoría considerable del resultado.

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	607	72,3%
Bastante	206	24,5%
Poco	17	2,0%
Nada	1	0,1%
NC	9	1,1%
Total	840	100%

Las personas encuestadas consideran que han sido muy correctamente atendidas en el 72,3% de los casos. Si añadimos a este dato el de las personas usuarias que consideran que han sido bastante correctamente atendidas, nos encontramos con un porcentaje cercano al 97%, uno de los resultados más destacados de la encuesta. Es en el centro de Campanar (58,7%) y en el de Trafalgar (65%) y en el programa de Menor (58,1%) donde el

porcentaje de personas usuarias que se ha considerado muy bien atendidas son más bajos.

Si comparamos los datos globales con los obtenidos en la encuesta del año pasado, se percibe una clara mejoría, ya que las respuestas de Muy correctamente fueron del 70% frente al 72,3%, y las de Bastante pasan de un 19,2% al 24,5%.

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?		
Mucho	444	52,9%
Bastante	348	41,3%
Poco	35	4,2%
Nada	5	0,6%
NC	8	1,0%
Total	840	100%

Los profesionales transmiten mucha o bastante confianza (52,9% y 41,3%, respectivamente) en su relación con las personas usuarias del servicio, lo que supone el 94,2% del total de respuestas. Los centros y programas que presentan un porcentaje menor al 50% en la transmisión de confianza en un grado elevado son Trafalgar (35%), Campanar (41,2%), Nazaret (45%), Quatre Carreres (46,3%) y el programa de Menor (41,9%).

No debemos obviar el porcentaje de respuestas negativas a esta pregunta, aun siendo éstas mínimas. Suponen únicamente el 4,8% (suma de las respuestas Poco o Nada), pero representan a 40 personas a las que no se ha transmitido confianza y seguridad en la relación profesional.

También en este caso la comparación con los resultados del año anterior mejoran; las contestaciones de Mucho pasan de las del año pasado del 49% al 52,9% de este, y las respuestas de Bastante pasan de 37,7% al 41,3%.

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	502	59,8%
Buena	313	37,3%
Mala	13	1,5%
Muy mala	1	0,1%
NC	11	1,3%
Total	840	100%

Esta pregunta se plantea como una compilación de las opiniones anteriores sobre la calidad del servicio. De forma correlativa a los resultados de las anteriores preguntas, la opinión general es satisfactoria de forma mayoritaria, llegando la calificación de “muy buena” a casi el 60%. Si a este resultado le sumamos la consideración de “buena” el porcentaje supera el 97%.

Sin embargo, no podemos obviar que existe un 1,6% de respuestas negativas y un 1,3% de no respuestas que es posible oculte casos de descontento. Aun siendo números mínimos es un elemento a tener en cuenta.

Las respuestas obtenidas en esta pregunta fueron el año pasado algo inferiores a las de éste, pasando en las de Muy buena de 55,6% al 59,8%, y en las de Buena pasa de 34,4% al 37,3%.

	Mujeres		Hombres		NC		Total	
Muy buena	347	62,6%	148	56,30%	7	31,8%	502	59,8%
Buena	201	36,3%	108	40,90%	4	18,2%	313	37,3 %
Mala	5	0,9%	6	2,20%	2	9,1%	13	1,5%
Muy mala	0	0,0%	1	0,30%	0	0,0%	1	0,1%
NC	1	0,2%	1	0,30%	9	40,9%	11	1,3%
Total	554	100,0%	264	100,00%	22	100,0%	840	100,0%

La desagregación que realizamos de las respuestas a esta pregunta según sexo, nos informa de una ligera diferencia en el nivel de las opiniones, de forma que las mujeres en su conjunto proporcionan una mejor opinión sobre la atención del centro, el 62,6% las mujeres, frente al 56,3% de los hombres opinan que la atención es muy buena.

**Las siguientes tres preguntas sólo las contestan las personas que han acudido 2 ó más veces:
676 personas, el 80,5% del total**

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	205	30,3%
Bastante	328	48,5%
Poco	96	14,2%
Nada	17	2,5%
NC	30	4,4%
Total	676	100%

A un total del 78,8% de las persona usuarias les ha resultado muy o bastante sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba. Este porcentaje se mantiene de forma similar en todos centros y programas, oscilando entre un 74,6% (en el CMSS Nazaret) y un 87,5% (en el CMSS Benimaclet).

Con respecto a programas, los de Inserción y Servicios Domiciliarios son los que alcanzan respuestas más positivas (el 86,3% y el 81,3% respectivamente, consideran que les ha resultado mucho o bastante fácil realizar los trámites). Es el programa de Información el que tiene una respuesta positiva más baja, sólo el 56,9% opinan favorablemente a esta pregunta.

La comparación con los datos del año anterior también arrojan una mejora en los resultados de este año. Los datos de Mucho fueron el año pasado el 28,2% frente al 30,3% de este año, y las respuestas de Bastante pasan del 36,9% del año anterior al 48,5% de éste.

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	480	71,0%
No	52	7,7%
No lo sé	119	17,6%
NC	25	3,7%
Total	676	100%

Esta pregunta nos da una información directa de cómo se valora la repercusión de la acción realizada en la resolución de los problemas de las personas. Un 71% de las personas usuarias ha respondido afirmativamente. Hay que destacar, sin embargo, que un 25,3% de las personas consultadas considera que no ha resuelto el asunto que le ha llevado al centro o si está en vías de solución, no lo sabe. Especialmente alto es este porcentaje en los CMSS Malvarrosa (46,9%), Campanar (32,3%), Trafalgar (30,5% y Quatre Carreres (30,4%).

Por otra parte, observamos un 3,7% de no respuestas que si lo unimos al resultado de las correspondientes a No y No lo sé, supondría un importante 29% de personas que no han encontrado solución en nuestros servicios o que no saben si la encontrarán.

Estos datos comparados con los del año anterior resultan mejores. Las respuestas afirmativas fueron el año pasado del 62,1% frente al 71,0% de este año.

	Mujeres		Hombres		NC		Total	
Sí	334	75,1%	142	65,4%	4	29%	480	71,0%
No	25	5,6%	24	11,1%	3	21%	52	7,7%
No lo sé	72	16,2%	47	21,7%	0	0%	119	17,6%
NC	14	3,1%	4	1,8%	7	50%	25	3,7%
Total	445	100,0%	217	100,0%	14	100%	676	100,0%

La desagregación que realizamos en los resultados a esta pregunta según sexo, nos informa de una importante diferencia, hasta de 10 puntos en las respuestas según mujeres y hombres. Concretamente las mujeres responden afirmativamente en un 75,1%, mientras que los hombres lo hacen en una proporción del 65,4%. Correlaciona este resultado con el obtenido en la pregunta 7, de forma que parece que las mujeres están más satisfechas de la atención recibida y perciben de forma más positiva el resultado de sus gestiones que los hombres.

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	455	67,3%
No	190	28,1%
NC	31	4,6%
Total	676	100%

La respuesta mayoritaria a esta pregunta es positiva en un 67,3%. No obstante un 28,1 % de las personas encuestadas consideran que no han recibido información sobre la protección de sus datos personales. Este porcentaje es especialmente alto (por encima del 30%) en los centros de Campanar (36,3%), Fuensanta (35,8%), San Marcelino (33,9%) y Trafalgar (38,9%). Lo mismo sucede en el programa de Menor, en el que el 36,2% considera que no ha sido informado en esta materia, al igual que en el programa de Servicios Domiciliarios (35,2%).

Además de estos datos debemos tener en cuenta el importante 4,6% de no respuestas, que pueden enmascarar respuestas negativas especialmente en esta pregunta, lo que supondría un total del 32,7%.

Todos estos datos mejoran los obtenidos en la encuesta del año pasado de los CMSS, cuando el No y No contestan suponía el 49,5%.

6.2. RESULTADOS CUALITATIVOS

En este apartado se recoge una síntesis de las observaciones recogidas en los cuestionarios en el apartado creado al efecto bajo el nombre de *Sugerencias*. Se solicitaba a las personas encuestadas que hicieran constar en ese espacio aquellas apreciaciones que quisieran realizar para contribuir a la mejora de los servicios o al mejor funcionamiento del centro.

Se ha producido un total de 206 sugerencias en los 840 cuestionarios respondidos, es decir en casi un 25%. La distribución de estas sugerencias, por centro y por programa, se muestra en la tabla siguiente.

CMSS	Servicio Información	Programa Menor	Programa Inserción	Programa Serv. Domic.	Programa Dependencia	TOTAL
Benimaclet	12	2	2	1	5	22
Campanar	9	4	3	4	3	23
Ciutat Vella	14	4	0	0	0	18
Fuensanta	6	0	5	8	2	21
Malvarrosa	11	7	4	5	1	28
Nazaret	5	2	1	0	2	10
Olivereta	15	3	1	1	3	23
Q. Carreres	8	3	2	2	0	15
S. Allende	9	2	1	2	0	14
S. Marcel.lí	12	3	2	4	4	25
Trafalgar	2	2	3	0	0	7
TOTAL	103	32	24	27	20	206
%	24,5%	30,5%	22,9%	25,7%	19,0%	24,5%

Donde más sugerencias se han producido es, lógicamente, en los cuestionarios del servicio de Información, ya que los cuestionarios de este servicio han sido superiores a los del resto de programas.

El centro en el que se han dado más sugerencias ha sido en el CMSS Malvarrosa y en el que menos es el CMSS Trafalgar.

A continuación se adjunta una síntesis del contenido de estas sugerencias de cada centro y por cada programa, recordando que en el capítulo 4, se recogen literalmente las sugerencias al final de los resultados de cada CMSS.

CMSS BENIMACLET

- Servicio de Información

La mayoría de las observaciones realizadas expresan agradecimiento o buena opinión sobre el funcionamiento del servicio. Como sugerencias destacan las relacionadas en primer lugar con la necesidad que se produce de hacer muchos trámites y éstos muy largos, seguidas de las que solicitan ampliar el horario, más ordenadores, más cursos de formación o más información en Internet.

- Programa de Menor

Únicamente se recoge una sugerencia solicitando que siempre se hable con claridad. Otra observación sirve para expresar la buena opinión sobre la atención recibida.

- Programa de Inserción

Se producen sólo dos aportaciones y en ambas se felicita por el buen trabajo. En una de ellas, además, se solicita más información sobre cursos o trabajo para personas inmigrantes.

- Servicios Domiciliarios

Se recoge únicamente una observación que sirve para agradecer la atención.

- Dependencia

Varias aportaciones felicitan por el servicio y otras hacen sugerencias como que el centro pudiera estar más cerca de sus domicilios, más recursos para las personas en situación de dependencia o que esos servicios se dieran más a conocer.

CMSS CAMPANAR

- Servicio de Información

Las principales sugerencias plantean la demanda de que no existan tantos impedimentos a la hora de solicitar ayudas y que se revisen los casos con más precisión para facilitar las ayudas con equidad.

Sugieren también que se den citas con menor tiempo de espera y que se amplíen los horarios del centro.

Varias personas muestran su agradecimiento por el trato recibido y el trabajo realizado.

- Programa de Menor

Se producen cuatro sugerencias. Una de ellas referida a la necesaria protección de los datos personales, y el resto demandan ascensor, menor tiempo de espera y mejoras en la atención.

- Programa de Inserción

Las dos observaciones demandan más ayudas ante problemas relacionados con la vivienda. Una tercera persona solicita de nuevo ascensor en el centro.

- Servicios Domiciliarios

Se solicita mejor trato, ampliación de horas en el servicio, y toda la ayuda necesaria para las personas mayores. Una persona agradece la atención recibida.

- Dependencia

De las tres observaciones producidas, dos son agradecimientos por el trato recibido y la tercera una sugerencia para que instalen ascensor para personas con dificultades.

CMSS CIUTAT VELLA

- Servicio de Información

La mayoría de las observaciones que se realizan son de agradecimiento al centro por la atención prestada y el trato que han recibido.

Sólo hay dos sugerencias que solicitan una máquina de café / refrescos o un dispensador de agua en la sala de espera.

- Programa de Menor

Casi todas las sugerencias hacen referencia al correcto funcionamiento del centro y a las últimas mejoras, así como al buen trato que tienen los profesionales.

Otras plantean falta de personal y más atención por las tardes.

No se ha producido ninguna sugerencia en el **Programa de Inserción, Servicios Domiciliarios** y en el **Programa de dependencia**.

CMSS FUENSANTA

- Servicio de Información

La mayoría de las observaciones que se realizan son para reconocer el buen funcionamiento del centro.

Sólo dos de ellas plantean quejas, ambas por no recibir ayudas (una de ellas reclama más ayuda a los españoles).

- Programa de Inserción

También aquí se producen felicitaciones por el buen trato recibido.

Una persona sugiere mayor comprensión en los tiempos de crisis que vivimos y otra hace una observación a la necesidad de personas con conocimientos de idiomas.

- Servicios Domiciliarios

La mayoría de las personas que hacen observaciones demuestran estar satisfechas con el servicio.

Únicamente se producen dos quejas por el horario en el que les prestan el servicio en sus domicilios.

- **Dependencia**

Sólo dos personas hacen aportaciones. Una solicita más personal para que no existan esperas tan largas y otra pide más ayuda, cualquiera, para los/as profesionales.

- No hay ninguna sugerencia en el **Programa de Menor**.

CMSS MALVARROSA

- **Servicio de Información**

Algunas sugerencias muestran la buena opinión sobre el funcionamiento del centro.

Otras plantean mayor ayuda para las mujeres, reducir el pago en residencia de mayores, ampliación del horario de tardes, más personal para la atención al público, formularios más fáciles para rellenar e información más clara, y recursos para la inserción laboral.

- **Programa de Menor**

Dos sugerencias felicitan el funcionamiento del centro.

Otras se refieren a quejas sobre los excesivos trámites o falta de recursos para sus necesidades. Una persona solicita arreglos en el acceso (escaleras).

- **Programa de Inserción**

En las tres sugerencias que se producen en este programa se demandan más cursos o trabajos y más ayudas económicas.

- **Servicios Domiciliarios**

Las sugerencias demandan que se mejoren las comunicaciones para el manejo de los recados a las responsables del servicio y en el periodo vacacional ampliar la plantilla.

Hay un reconocimiento por el buen funcionamiento del centro y otra persona expresa su preocupación sobre la repercusión en estos servicios de los recortes por la crisis.

- **Dependencia**

Sólo hay una sugerencia que solicita una tramitación más ágil para las personas mayores.

CMSS NAZARET

- Servicio de Información

La mayoría de las sugerencias son para agradecer el funcionamiento del centro y el trato que han recibido por los profesionales. Sólo hay una persona que solicita reducción del tiempo de espera en las citas.

- Programa de Menor

Hay dos sugerencias en este programa. Una demanda más agilidad en los trámites y gestiones, y otra reclama más ayuda frente a la que se da a las personas extranjeras.

- Programa de Inserción

Sólo hay una sugerencia que plantea la ampliación de la plantilla profesional.

- Dependencia

Sólo dos personas expresan sugerencias, una demanda menos espera para las citas y otra asegura que las ayudas no se imparten con equidad.

- No hay ninguna sugerencia en el **Programa de Servicios Domiciliarios**.

CMSS OLIVERETA

- Servicio de Información

La mayoría de las personas que expresan su opinión están satisfechas por el funcionamiento del centro y con el trato de los/as profesionales. Algunas afirman que centros de este tipo son muy necesarios.

Otras demandas hacen referencia a la ampliación del tiempo de cada cita, mejorar el trato de las profesionales, el acondicionamiento de la sala de espera y más ayuda para los jóvenes (cursos, trabajo).

Otra demanda hace referencia a la ayuda para documentación de las personas extranjeras.

- Programa del Menor

En una de las tres aportaciones que se realizan en este programa se hace mención a la necesidad de más personal en momentos determinados, y al fomento de grupos de familias como existe en otro centro.

De las otras dos, una plantea mejoras para la atención de niños/as en el centro y la última se muestra satisfecha con el funcionamiento.

- **Programa de Inserción**

Sólo hay una sugerencia en la que se demanda más ayudas.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

En la única sugerencia producida se plantea la ampliación de la plantilla profesional.

- **Programa de Dependencia**

De las observaciones que se producen hay una sugerencia que agradece el buen funcionamiento del centro. Las demás solicitan la contratación de más profesionales y una mayor red de centros y recursos.

CMSS QUATRE CARRERES

- **Servicio de Información**

La mayoría de las sugerencias sirven para expresar agradecimiento por el buen funcionamiento del centro.

En otras se solicita ampliación de los horarios del centro, que se atienda en la hora y fechas adecuadas sin largas esperas, mayor información laboral y atención igualitaria para todo tipo de personas.

- **Programa del Menor**

En las tres sugerencias que se producen solicitan ampliar los horarios de atención, tener la posibilidad de cambiar de profesional y mejorar la atención hacia las personas.

- **Programa de Inserción**

En una sugerencia se manifiesta satisfacción por el buen funcionamiento del centro y en otra se demanda que se amplíe el horario de atención.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

Sólo hay dos sugerencias. Una expresa satisfacción y otra solicita reducción del tiempo de espera en las citas.

- No hay ninguna observación en el **Programa de Dependencia**.

CMSS SALVADOR ALLENDE

- Servicio de Información

En un tercio de las sugerencias se expresa satisfacción por el trato recibido.

Otras aportaciones expresan demandas para mejorar las indicaciones dentro del centro, reducir el tiempo de espera para las cita y dar solución a los problemas que les preocupa.

- Programa del Menor

Se han producido dos aportaciones en este programa. En una se sugiere mejorar el trámite de traslado de expedientes y en otra evitar la rotación de profesionales.

- Programa de Inserción

Sólo hay una sugerencia en la que se demanda más control para evitar abusos en la recepción de ayudas.

- Programa de Servicios Domiciliarios

Dos personas expresan sugerencias en este programa; en una expresa su conformidad con el funcionamiento del centro y en otra se solicita una ampliación de la plantilla de Información.

- No hay ninguna observación en el **Programa de Dependencia**.

CMSS SANT MARCEL.LÍ

- Servicio de Información

Son numerosas las personas que expresan su satisfacción con el funcionamiento del centro. Como sugerencias plantean mayor rapidez en el funcionamiento general de las Administraciones públicas y racionalización en las tramitaciones.

Además, en relación con la atención, se demanda ampliación de los horarios y atención por las tardes, más personal y rapidez en la atención y menos tiempo de espera. Una persona propone que exista una hoja de agradecimientos.

- Programa del Menor

Sólo tres personas expresan alguna sugerencia, dos son para agradecer el funcionamiento del centro. Otra plantea mejorar la ubicación del centro.

- **Programa de Inserción**

De las dos sugerencias que se presentan, una es un agradecimiento por el funcionamiento del centro. La otra demanda mayor rapidez en los trámites de solicitud de ayudas.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

Se realizan demandas de ampliación de horarios de atención en el centro, más personal y, en un caso, más tacto hacia las personas mayores. También se felicita al centro por la atención de los/as profesionales y su correcto funcionamiento.

- **Programa de Dependencia**

Todas las sugerencias son muestras de agradecimiento por la atención de los/as profesionales y el correcto funcionamiento del centro.

Sólo en dos casos se muestra alguna preocupación por la tramitación o el resultado de las gestiones.

CMSS TRAFALGAR

- **Servicio de Información**

Sólo se producen en este servicio dos sugerencias; en una de ellas se felicita por el buen trato del personal del centro. En la otra se pide más consideración hacia las personas españolas frente a las extranjeras.

- **Programa de Menor**

En las dos sugerencias que se producen demandan la reducción del tiempo de espera de las citas y más información sobre ayudas para las personas extranjeras.

- **Programa de Inserción**

Todas las sugerencias planteadas muestran la satisfacción por el buen funcionamiento del centro. Sólo en una de las tres, se plantea una queja sobre la atención recibida en una situación de urgencia.

- No se produce ninguna observación en el **Programa de Servicios Domiciliarios** y el **Programa de Dependencia**.

7. CONCLUSIONES

La primera conclusión que podemos formular de forma más general es que los resultados de la consulta que se ha realizado son altamente positivos y, en general, mejoran los obtenidos en la del año anterior, 2010.

Teniendo en cuenta que la población objeto de la encuesta ha aumentado considerablemente este año respecto al anterior (de 390 a 840 personas) y que, además, la selección de la muestra se ha realizado este año de forma proporcional a los distintos programas que se desarrollan en los CMSS, nos encontramos con unos resultados que vienen a confirmar los del año anterior, altamente satisfactorios, y que además los mejoran. De ello podemos concluir de forma general, que la atención que se presta en los centros es percibida por la población usuaria como muy satisfactoria. No obstante, hay matices que realizar a esta afirmación inicial, por lo que el siguiente análisis se centrará en identificar los puntos fuertes y débiles de la calidad de los servicios de los CMSS.

El perfil de las personas encuestadas sigue siendo fundamentalmente el de mujeres en mayor proporción que hombres, de edad media mayoritaria situada entre los 36 y 50 años y de nacionalidad española, aunque con una importante presencia de personas de otras nacionalidades en mayor proporción que la que representan en el conjunto de la población general.

El bloque de preguntas referidas a la accesibilidad a los centros nos ofrece unos resultados generales muy positivos: sobre el 90% de las respuestas se refiere a que no se han tenido problemas para acceder al centro ni han tenido algún otro tipo de inconveniente. Sin embargo, debemos tener en cuenta la existencia de algunas dificultades a las que se refiere una minoría del 10% aproximadamente y que se refieren a problemas en el acceso a los centros:

- direcciones de los centros poco conocidas
- falta de señalización de los centros
- transporte público escaso para llegar a los centros

Otros problemas que han señalado se refieren, sobre todo, a los relacionados con traducciones a lenguas de otras nacionalidades.

Del bloque de preguntas referidas a la calidad de los servicios, la mayor parte del cuestionario, las respuestas más positivas representan del 85 al 97% del total: las personas que contestan así consideran que los horarios de los centros son amplios y flexibles, que han obtenido la información que precisaban, que se les ha atendido correctamente y que se les ha transmitido confianza y seguridad. Terminan con una valoración global de los servicios de forma positiva en un 97,1% (muy buena el 59,8% y buena el 37,3%).

De este grupo de preguntas la de más baja calificación es la que se refiere a los horarios (muy buenos 27,3% y buenos 57,7%), lo que correlaciona con ser este concepto el que luego se refleja con más frecuencia en las sugerencias, demandando que se amplíen y adecuen a las necesidades de las personas.

Hay un grupo de preguntas que sólo responden las personas que hubieran acudido dos o más veces al centro dada su dificultad para hacerlo si es una primera entrevista. Abarcan temas más específicos y es el grupo que tiene las respuestas positivas más bajas.

Así, por ejemplo, a la cuestión de si los trámites que han debido realizar, les ha resultado sencillo, contestan de forma positiva el 78,5% (mucho el 30,3%, bastante el 48,5%). Aún siendo unos buenos datos, suponen que casi el 25% han tenido algún problema. No siempre esta cuestión depende directamente de las/os profesionales que atienden a las personas, pero existen algunas formas de facilitar las cosas a quienes no están habituados a moverse entre trámites y documentos que aportar. Este es un aspecto que debemos tener en cuenta para mejorarlo.

Otra cuestión importante para la valoración que se puede realizar de los servicios sociales es considerar cómo son de eficaces para las personas, es decir hasta qué punto resuelve sus problemas. Las respuestas obtenidas a la pregunta que planteaba la opinión sobre la solución o no de sus asuntos refleja un importante 71% positivo, algo más alto incluso en el caso de la opinión de las mujeres. No obstante, esto supone que casi un 30% de las personas encuestadas considera que no se han resuelto sus problemas o no lo sabe. Tampoco en este caso la solución a los problemas depende sólo de la atención prestada, existen otros factores como la existencia de recursos suficientes, la resolución de otras instancias (autonómicas, por ejemplo), o la propia problemática planteada. En todo caso, si relacionamos estos datos con los de las anteriores preguntas, nos encontramos con la posible paradoja de que desde los servicios sociales se atiende muy bien a las personas, pero no se resuelven sus problemas en la misma medida.

Por último, se aborda el tema de la protección de datos en la última de las preguntas del cuestionario. Las respuestas son positivas en un 67,3%, pero esto supone que tenemos que tener en cuenta a un 28% de las personas que responden que no se les ha informado de este importante aspecto de la relación profesional, y a un 4,6% que no responden.

Podemos aventurar que existen algunas razones que justifican estos resultados; por una parte, que las personas no identifican que la información que les ha proporcionado el profesional se refiera al concepto de “protección de datos, de forma que responden no, aunque sí se les haya informado, y por otra, el hecho de que realmente no siempre se les solicite la autorización de cesión de sus datos para todas las gestiones que se deben realizar o incluso, como se debería, para introducir los datos en bases de datos al efecto. Sin duda, como ya ocurría en los resultados del año anterior, este es un aspecto de la relación profesional que se debe abordar decididamente, sobre todo porque hay una ley que debemos cumplir.

Pasamos a continuación a analizar los resultados de la parte cualitativa del cuestionario.

Lo más destacable del análisis del contenido de las **sugerencias** realizadas por las personas encuestadas en los cuestionarios es que la mayoría de ellas son agradecimientos por la atención recibida y reconocimientos por el buen funcionamiento de los centros. Esto se produce en todos los CMSS y en todos los programas y coincide con la tónica observada en la consulta del año 2010.

Respecto a las aportaciones que en ese apartado del cuestionario encontramos, podemos destacar como principales, las siguientes cuestiones:

- Ampliación del horario de atención. Es la más numerosa y se plantea sobre todo en la ampliación a las tardes o al horario de mañanas con mayores intervalos para tener más tiempo de atención.
- Menos tiempo de espera en las citas, lo que está relacionado con el anterior punto. Las quejas se concentran en el tiempo de espera para que la cita se produzca, así como en los tiempos de espera en el propio centro para ser atendido cuando se tiene cita.
- Mayor volumen de información de tipo laboral, lo que concentra demandas de formación y ofertas laborales. Estas sugerencias están muy relacionadas con el momento de crisis y alto desempleo que estamos viviendo.
- Más profesionales. Se entiende que si existe un aumento de la plantilla se atenderá más rápidamente y a la vez podrán dedicar más tiempo a cada persona. También se demanda más medios para estos/as profesionales.

- Más recursos sociales. Son varias las manifestaciones que lo plantean, en el sentido de la necesidad de que existan más ayudas (sobre todo para personas mayores y dependientes), que su concesión sea más rápida, más sencilla y que se concedan con mayor equidad.
- En un centro concreto (CMSS Campanar) se producen quejas respecto a la existencia de barreras arquitectónicas interiores.
- Observaciones xenófobas. Aunque no son numerosas, sí resulta destacable la existencia de algunas manifestaciones en varios centros que defienden un trato preferente a la población española frente a la extranjera.

Para terminar, pues, cabe destacar que los resultados de la consulta son muy satisfactorios, de lo que podemos deducir que la calidad de los servicios prestados en los CMSS es considerable. No obstante hay aspectos mejorables que deben ser abordados si buscamos la excelencia y la resolución y superación de los problemas y necesidades de las personas.