

**INFORME DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE  
CALIDAD  
DE LAS CARTAS DE SERVICIO DE LOS  
CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES (CMSS)  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2012**

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

**Sección de Estudios y Planificación  
Abril, 2013**

## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>4</b>
<b>3.- CUESTIONARIO UTILIZADO.....</b>	<b>8</b>
<b>4.- RESULTADOS POR CMSS.....</b>	<b>10</b>
4.1. CMSS BENIMACLET.....	10
4.2. CMSS CAMPANAR.....	16
4.3. CMSS CIUTAT VELLA.....	21
4.4. MALVARROSA.....	26
4.5. NAZARET.....	31
4.6. OLIVERETA.....	36
4.7. PATRAIX.....	41
4.8. QUATRE CARRERES.....	46
4.9. SALVADOR ALLENDE.....	51
4.10. SANT MARCEL·LÍ.....	56
4.11. TRAFALGAR.....	61
<b>5.- RESULTADOS POR PROGRAMAS.....</b>	<b>66</b>
5.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN.....	66
5.2. PROGRAMA DE MENOR.....	79
5.3. PROGRAMA DE INSERCIÓN.....	87
5.4. PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS.....	96
5.5. PROGRAMA DE DEPENDENCIA.....	105
<b>6.- RESULTADOS GENERALES.....</b>	<b>114</b>
6.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS.....	114
6.2 RESULTADOS CUALITATIVOS.....	130
<b>7.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>138</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

Por tercer 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 programas:

- 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.

El compromiso con la calidad de los servicios queda patente en la reiteración de la encuesta de satisfacción año a año, así como en la actualización de los indicadores de calidad de las Cartas de Servicio que se van recogiendo también año a año.

Con el objetivo de dar continuidad a las conclusiones de las encuestas de años anteriores, se han utilizado los mismos instrumentos, y en el análisis de datos se ha intentado relacionar los conseguidos este año con los de años anteriores.

## 2. METODOLOGÍA

La consulta realizada se desarrolló a final del año 2012, en base al mismo cuestionario utilizado en la encuesta del año anterior. Esto nos ha permitido, por una parte, utilizar un instrumento con garantías ya que está suficientemente testado y, por otra, establecer comparaciones entre resultados de los tres años consecutivos.

Sin embargo, en el proceso se han introducido algunos cambios como los relacionados con el pase del cuestionario, para el que se han utilizado alumnos y alumnas de Sociología que estaban haciendo prácticas en la Sección de Estudios y Planificación. Estas personas han acudido a los CMSS, pasando varios días en cada uno de ellos. Se trataba de dar homogeneidad al proceso y facilitar a los centros el pase del cuestionario.

El número de cuestionarios se ha mantenido con el mismo número y la misma distribución del año anterior. 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 es 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 finales de noviembre de 2012. Fue variable el período de la consulta: en la mayoría de los CMSS se realizó en un mes aproximadamente, alargándose en algún CMSS según sus necesidades hasta contar con el número de cuestionarios preestablecido. Se trataba así de primar un número homogéneo de cuestionarios respondidos frente a la flexibilidad en el tiempo de pase de los mismos.

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 sobre satisfacción de las personas usuarias en los CMSS**

Ante la próxima consulta que debe realizarse a final de este año 2012, dentro del Plan de Calidad de los CMSS, y el seguimiento anual de las Cartas de Servicio, elaboramos esta serie de recomendaciones con el objetivo de que el proceso esté armonizado en todos los CMSS y tratar de mejorar los resultados obtenidos en los años anteriores.

El cuestionario debe ser pasado en todos los CMSS al mismo tiempo (del 26 de noviembre al 20 de diciembre próximo) pudiendo ser algo ampliado hasta que se consiga llegar al número de cuestionarios establecido.

El número de cuestionarios a pasar por CMSS es de 80, distribuidos del siguiente modo:

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

Para CMSS Nazaret: el número de cuestionarios es de 40. De ellos, 20 del Servicio de Información y 5 de cada uno de los programas indicados.

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.
- Tener cuidado de que el cuestionario esté fotocopiado completo (por las dos caras).
- Solicitar a la persona que responda al cuestionario y que esto sólo le ocupará unos minutos
- 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 o a alguna persona que no sea la/el profesional que le atiende. 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 haya logrado el número de cuestionarios requerido, los CMSS deben remitirlos a la Sección de Programas y Centros, que los hará llegar a la Sección de Estudios y Planificación, encargada del volcado de datos y análisis de resultados.

Para apoyar en el proceso de la encuesta y para igualar el método entre CMSS se utilizarán las dos personas de apoyo que ahora tiene la Sección de Estudios y Planificación (un alumno y una alumna en

prácticas de Sociología y CC. Políticas), mediante estancias en los centros con el calendario que figura a continuación. Su función será orientar y ayudar en el pase del cuestionario en todos los programas del CMSS.

Días previstos para que acudan las personas de apoyo a los CMSS

CMSS Benimaclet	29 nov., 3 y 4 diciembre	(P Ochoa)
CMSS Campanar	26, 27 y 28 de noviembre	(Borja Egurbide)
CMSS Ciutat Vella	5, 10, y 11 diciembre	(Paula Ochoa)
CMSS Malvarrosa	12, 13 y 17 diciembre	(Paula Ochoa)
CMSS Nazaret	3 y 4 diciembre	(Borja Egurbide)
CMSS Olivereta	19 y 20 diciembre	(Borja Egurbide)
CMSS Patraix	5 y 10 diciembre	(Borja Egurbide)
CMSS Quatre Carreres	18, 19 y 20 diciembre	(Paula Ochoa)
CMSS Salvador Allende	11, 12 y 13 diciembre	(Borja Egurbide)
CMSS Sant Marcel·lí	17 y 18 diciembre	(Borja Egurbide)
CMSS Trafalgar	26, 27 y 28 de noviembre	(Paula Ochoa)

Para resolver cualquier duda podéis poneros en contacto con nuestra Sección a las extensiones 2401 o 2477, o a la dirección [scestudiosyp@valencia.es](mailto:scestudiosyp@valencia.es)

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 en el caso de tres preguntas, consideradas especialmente relevantes, se ha realizado una desagregación por sexo, para analizar la incidencia de los resultados según mujeres y hombres y en otras dos se ha realizado desagregación por nacionalidad (española y otras).

Las variables básicas de análisis las han constituido:

- Los Centros Municipales de Servicios Sociales. En este año como en el anterior, la consulta se ha circunscrito a 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 los CMSS 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 y el análisis correspondiente se basan en ese doble nivel (centros y programas) y los resultados de los dos años

anteriores, lo que permite valorar las tendencias y la valoración de los cambios introducidos.

Sin embargo, cabe una observación respecto a los resultados de los años anteriores: si bien en 2011 la forma y el proceso de la consulta fue muy homogénea a la de 2012, aquí analizada, el que se produjo en 2010 difería bastante ya que el contenido del cuestionario se mejoró algo a partir de ese año, y sobre todo, el número de cuestionarios fue sensiblemente inferior (390 frente a los 840 de los años posteriores). Debemos recordar que la consulta de 2010 se hizo a todas las Cartas de Servicio, 19 en número, llegando a casi 2.000 cuestionarios en total. A partir de 2011 la consulta se ha circunscrito a los CMSS lo que ha favorecido un aumento considerable de cuestionarios. No obstante estas diferencias, hemos considerado que los resultados de los dos años anteriores, sirven de referencia para el análisis y la valoración de las tendencias que se pueden observar.

### 3. CUESTIONARIO UTILIZADO

La herramienta utilizada este año como cuestionario de la encuesta es el mismo que el del año anterior. Esto permite la comparación exacta de resultados.

**CUESTIONARIO CMSS .....**  
**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

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

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
De 18 a 35	13	32,5%	4	40%	1	10%	0	0%	1	10%	19	23,7%
De 36 a 50	15	37,5%	4	40%	7	70%	0	0%	1	10%	27	33,8%
De 51 a 64	5	12,5%	2	20%	2	20%	3	30%	6	60%	18	22,5%
De 65 a 79	3	7,5%	0	0%	0	0%	3	30%	1	10%	7	8,8%
80 y más	3	7,5%	0	0%	0	0%	4	40%	1	10%	8	10%
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%

Sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	12	30%	4	40%	4	40%	4	40%	2	20%	26
Mujer	28	70%	6	60%	6	60%	6	60%	8	80%	54	67,5%
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%

Nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	23	57,5%	10	100%	3	30%	10	100%	10	100%	56
No española	17	42,5%	0	0%	7	70%	0	0%	0	0%	24	30%
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	1	2.5%	0	0%	0	0%	1	10%	4	40%	6
No	39	97.5%	10	100%	10	100%	9	90%	6	60%	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							3		3,8%			
Direcciones poco conocidas							2		2,5%			
Transporte público escaso							1		1,2%			
Otras							2		2,5%			
Total							8		10%			

Observaciones:

- En otras se señala en un caso: "Dificultad de aparcamiento" y en otra "Barreras arquitectónicas exteriores".

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	38	95%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	78	97,5%
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		2,5%			
Barreras arquitectónicas exteriores							0		0%			
Falta de traducción a lengua extranjera							2		2,5%			
Necesidad de lengua de signos							0		0%			
Necesidad de Braille							0		0%			
Otras							0		0%			
Total							4		5%			

Observaciones: aunque ninguna persona ha señalado la opción afirmativa, algunas luego señalan opciones de problemas.

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	8	20%	3	30%	6	60%	8	80%	4	40%	29
Bastante	22	55%	7	70%	4	40%	2	20%	6	60%	41	51,2%
Poco	8	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	10%
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%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?												
	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%	10	100%	9	90%	9	90%	8	80%	69	86,2%	
Bastante	7	17,5%	0	0%	1	10%	1	10%	2	20%	11	13,8%	
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	25	62,5%	5	50%	6	60%	9	90%	7	70%	52	65%
Bastante	14	35%	5	50%	4	40%	1	10%	2	20%	26	32,5%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	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	28	70%	9	90%	8	80%	9	90%	6	60%	60	75%
Buena	12	30%	1	10%	2	20%	1	10%	4	40%	20	25%
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.**

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 36 personas, Menor 8, Inserción 10, Servicios Domiciliarios 10, Dependencia 8. Total: 72 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	16	44,4%	3	37,5%	3	30%	6	60%	5	62,5%	33	45,8%
Bastante	14	38,9%	4	50%	6	60%	4	40%	1	12,5%	29	40,3%
Poco	3	8,3%	1	12,5%	1	10%	0	0%	2	25%	7	9,7%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%
NC	3	8,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4,2%
Total	36	100%	8	100%	10	100%	10	100%	8	100%	72	100,0%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	28	77,8%	6	75%	8	80%	10	100%	6	75%	58	80,6%
No	1	2,8%	0	0%	0	0%	0	0%	2	25%	3	4,2%
No lo sé	6	16,7%	2	25%	2	20%	0	0%	0	0%	10	13,8%
NC	1	2,8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,4%
Total	36	100%	8	100%	10	100%	10	100%	8	100%	72	100,0%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	33	91,7%	5	62,5%	9	90%	9	90%	7	87,5%	63	87,5%
No	2	5,6%	3	37,5%	1	10%	1	10%	1	12,5%	8	11,1%
NC	1	2,8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,4%
Total	36	100%	8	100%	10	100%	10	100%	8	100%	72	100,0%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- Más personal o funcionarios que ayuden.
- Todo está bien.
- El funcionamiento no se puede mejorar por todo lo experimentado hasta ahora.
- Mayor horario de atención al público.
- Que cada caso sea personal y no general, aunque este no sea mi caso y dada la situación yo no me quejo nada. Agradecido.
- Respecto al horario debería haber servicio también por la tarde.
- Hay mucha gente esperando para ser atendida, podría agilizarse con más personal.
- Ninguno son muy amables y profesionales. Creo que el centro cuenta con personas de servicio excelente para atender a todo el público.
- Estoy muy contenta porque me han tratado muy bien y se han portado muy bien. Todo muy bien.
- Sería bueno una amplitud del horario, no es mi caso pero pienso que hay familias con niños que agradecerían tener un par de tardes a la semana. Gracias.
- Más presupuesto para los servicios sociales.
- Me gustaría que el gobierno diera más ayudas para mucha gente que de verdad lo necesita.
- He tenido buena atención en el servicio.
- El horario más pronto, si podría ser a las nueve de la mañana.
- Tener si se puede una bolsa de trabajo. Gracias.
- Que el gobierno de más ayudas a las personas que, como nosotros, estamos en el paro.
- Atención por las tardes también.
- Los tiempos de espera son muy largos, se deberían acortar.
  - 1) Horarios flexibles para todos.
  - 2) Recoger información de Server INEM

### **PROGRAMA DE MENOR**

- Todo me parece muy bien.
- Ampliar el horario de atención al usuario.
- Está muy bien todo.

### **PROGRAMA DE INSERCIÓN**

- Agradezco al servicio, que estén al frente de todos los problemas de los ciudadanos y el desarrollo del pueblo.

- Más rapidez en la tramitación de los expedientes. Se debería tener la certeza de que las ayudas solicitadas no se rechazan por falta de dinero público. Horarios flexibles para cursos. Cursos para personas mayores de 65 años.
- No puedo quejarme, pues las personas que colaboran aquí son impecables. No tengo queja.

#### **PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- Que no quiten la ley de dependencia y que sigamos adelante. Reforzar la ley de dependencia.

#### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- Mejorar la ley de dependencia. Que atiendan a las necesidades de los dependientes.
- Me gustaría saber si la alcaldesa y los concejales les han dejado de pagar algún mes, como sí está ocurriendo a otros trabajadores.
- Posibilidad de tener cita telefónica. Ampliación de horario de atención al público alguna tarde.

## 4.2. CMSS CAMPANAR

### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

<b>Edad</b>												
	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	20	50%	4	40%	2	20%	0	0%	1	10%	27	33,8%
De 36 a 50	14	35%	5	50%	5	50%	1	10%	1	10%	26	32,5%
De 51 a 64	3	7,5%	1	10%	3	30%	1	10%	4	40%	12	15%
De 65 a 79	2	5%	0	0%	0	0%	2	20%	4	40%	8	10%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	6	60%	0	0%	6	7,5%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>Sexo</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	10	25%	2	20%	4	40%	2	20%	4	40%	22	27,5%
Mujer	29	72,5%	8	80%	6	60%	8	80%	6	60%	57	71,2%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>Nacionalidad</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	27	67,5%	9	90%	6	60%	10	100%	10	100%	62	77,5%
No española	12	30%	1	10%	4	40%	0	0%	0	0%	17	21,2%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	1	2,5%	1	10%	0	0%	5	50%	0	0%	12
No	39	97,5%	9	90%	10	100%	5	50%	10	100%	68	85%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles					0				0%			
Direcciones poco conocidas					1				1,2%			
Transporte público escaso					4				5%			
Otras					4				5%			
Total					9				11,2%			

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	SÍ	4	10%	0	0%	1	10%	1	10%	1	10%	7
No	36	90%	10	100%	9	90%	9	90%	9	90%	73	91,2%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Barreras arquitectónicas interiores					1				1,2%			
Barreras arquitectónicas exteriores					0				0%			
Falta de traducción a lengua extranjera					1				1,2%			
Necesidad de lengua de signos					0				0%			
Necesidad de Braille					0				0%			
Otras					3				3,8%			
Total					5				6, 2%			

Observaciones:

- En la posibilidad "Otras" se destaca: "pedí cita por teléfono y no me la dieron", "no puede dejar sola en casa a su familiar" y "lista de espera muy larga".

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	6	15%	6	60%	4	40%	1	10%	1	10%	18
Bastante	29	72,5%	4	40%	5	50%	9	90%	8	80%	55	68,8%
Poco	5	12,5%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	6	7,5%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	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

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	38	95%	10	100%	10	100%	9	90%	10	100%	77
No	2	5%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	3	3,8%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	100	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	23	57,5%	8	80%	7	70%	5	50%	8	80%	51
Bastante	14	35%	2	20%	3	30%	4	40%	2	20%	25	31,2%
Poco	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,8%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	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%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	20	50%	7	70%	7	70%	1	10%	5	50%	40
Bastante	17	42,5%	2	20%	3	30%	8	80%	5	50%	35	43,7%
Poco	2	5%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,8%
Nada	1	2,5%	0	0%	0	0%	1	10%	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%

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%	6	60%	6	60%	1	10%	8	80%	41
Buena	18	45%	4	40%	4	40%	8	80%	2	20%	36	45%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy mala	1	2,5%	0	0%	0	0%	1	10%	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%

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

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 35 personas, Menor 10, Inserción 9, Servicios Domiciliarios 7, Dependencia 9. En total: 70 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	10	28,5%	4	40%	3	33,3%	1	14,3%	2	22,2%	20	28,6%
Bastante	18	51,4%	5	50%	4	44,4%	5	71,4%	4	44,4%	36	51,4%
Poco	5	14,3%	1	10%	1	11,1%	1	14,3%	2	22,2%	10	14,3%
Nada	1	2,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	1	1,4%
NC	1	2,9%	0	0%	1	11,1%	0	0%	1	11,1%	3	4,3%
Total	35	100%	10	100%	9	100%	7	100%	9	100%	70	100,0%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	28	80%	10	100%	9	100%	5	71,4%	8	88,9%	60	85,7%
No	4	11,4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11,1%	5	7,1%
No lo sé	3	8,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4,3%
NC	0	0%	0	0%	0	10%	2	28,6%	0	0%	2	2,9%
Total	35	100%	10	100%	9	100%	7	100%	9	100%	70	100,0%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	30	85,7%	5	50%	8	88,9%	3	42,9%	3	33,3%	49	70,0%
No	5	14,3%	5	50%	1	11,1%	3	42,9%	6	66,7%	20	28,6%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	1	14,3%	0	0%	1	1,4%
Total	35	100%	10	100%	9	100%	7	100%	9	100%	70	100,0%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- De momento todo lo que pedimos se nos ha cumplido.
- Estoy muy agradecida.
- Ampliar el horario hasta las 15:00h.
- Yo solo valoro la atención personalizada y me es grata.
- Ampliar el horario del centro.
- Que siempre fuera la misma trabajadora social la que atendiera porque no todas son amables.
- Amplíen los horarios.
- Ampliar el horario por la tarde.

### **PROGRAMA DE MENOR**

- Para mí este centro funciona muy bien y siempre he sido bien atendida.

### **PROGRAMA DE INSERCIÓN**

- Ampliar el horario por la tarde.

### **PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- No me siento suficientemente capacitada para sugerirles nada.
- Cambio de auxiliares
- Que el servicio sea un poco más tarde alrededor de las diez de la mañana.

### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- Sugiero la existencia de un centro de servicios sociales generales.
- Puntualidad

### 4.3. CMSS CIUTAT VELLA

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

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
De 18 a 35	11	27,5%	2	20%	2	20%	0	0%	0	0%	15	18,8%
De 36 a 50	9	22,5%	6	60%	6	60%	2	20%	2	20%	25	31,2%
De 51 a 64	15	37,5%	2	20%	2	20%	2	20%	6	60%	27	33,8%
De 65 a 79	3	7,5%	0	0%	0	0%	2	20%	2	20%	7	8,7%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	4	40%	0	0%	4	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%

Sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	18	45%	2	20%	2	20%	0	0%	5	50%	27
Mujer	21	52,5%	8	80%	8	80%	10	100%	5	50%	52	65%
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%

Nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	30	75%	10	100%	9	90%	10	100%	8	80%	67
No española	8	20%	0	0%	1	10%	0	0%	1	10%	10	12,5%
NC	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	3	3,7%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	5	12,5%	2	20%	1	10%	0	0%	1	10%	9
No	35	87,5%	8	80%	9	90%	10	100%	9	90%	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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles							2		2,5%			
Direcciones poco conocidas							2		2,5%			
Transporte público escaso							3		3,8%			
Otras							4		5%			
Total							11		13,8%			

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	2
No	39	97,5%	10	100%	9	90%	10	100%	9	90%	77	96,2%
NC	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1	1,3%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Barreras arquitectónicas interiores												
Barreras arquitectónicas exteriores							1		1,3%			
Falta de traducción a lengua extranjera												
Necesidad de lengua de signos												
Necesidad de Braille							1		1,2%			
Otras							1		1,2%			
Total							3		3,7%			

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	11	27,5%	3	30%	7	70%	7	70%	4	40%	32
Bastante	25	62,5%	5	50%	3	30%	2	20%	6	60%	41	51,2%
Poco	3	7,5%	1	10%	0	0%	1	10%	0	0%	5	6,3%
Nada	1	2,5%	1	10%	0	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 rápidamente?												
	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
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	36	90%	6	60%	8	80%	10	100%	10	100%	70
Bastante	3	7,5%	4	40%	2	20%	0	0%	0	0%	9	11,2%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3
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	26	65%	5	50%	8	80%	9	90%	7	70%	55
Bastante	13	32,5%	5	50%	2	20%	1	10%	3	30%	24	30%
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	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	20	50%	5	50%	7	70%	9	90%	6	60%	47
Buena	20	50%	5	50%	3	30%	1	10%	4	40%	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	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.**

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 30 personas, Menor 9, Inserción 8, Servicios Domiciliarios 10, Dependencia 9. Total: 66 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	11	36,7%	4	44,4%	5	62,5%	3	30%	2	22,2%	25	37,9%
Bastante	16	53,3%	4	44,4%	3	37,5%	7	70%	7	77,8%	37	56,1%
Poco	1	3,3%	1	11,2%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3,0%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%
NC	2	6,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3,0%
Total	30	100%	9	100%	8	100%	10	100%	9	100%	66	100,0%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	19	63,3%	8	88,9%	7	87,5%	9	90%	6	66,7%	49	74,2%
No	1	3,3%	0	0%	1	12,5%	0	0%	0	0%	2	3,0%
No lo sé	9	30%	1	11,1%	0	0%	1	10%	3	33,3%	14	21,2%
NC	1	3,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,5%
Total	30	100%	9	100%	8	100%	10	100%	9	100%	66	100,0%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	26	86,7%	8	88,9%	8	100%	8	80%	9	100%	59	89,4%
No	4	13,3%	0	0%	0	0%	2	20%	0	0%	6	9,1%
NC	0	0%	1	11,1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,5%
Total	30	100%	9	100%	8	100%	10	100%	9	100%	66	100,0%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- Está bien
- No necesita nada para funcionar este centro. Gracias por todo
- Estoy muy contenta con el trato que me han dado siempre. No creo que haya que ajustar nada más.
- Que se termine la crisis y encontremos trabajo. Ayuda a los jóvenes al máximo
- En verano y septiembre había más personas de lo normal y había que esperar (a veces bastante)
- Teniendo que estar en la sala de espera, consideramos que el aire acondicionado es excesivo.
- Que no se den a conocer los datos personales a gente que no sea de la administración pública.
- Hay servicios que deberían darse más a conocer al ciudadano a través de prensa u otros medios
- Felicito a los funcionarios del centro porque son muy atentos con el público.
- Les deseo mucha felicidad en navidad y que el año próximo sea mejor.
- Por mi parte estoy conforme como funciona.
- Que se cumpla con el horario de las citas.

### **PROGRAMA DE INSERCIÓN**

- En principio creo que el funcionamiento es bueno. No se me ocurre ninguna sugerencia.

### **PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- La atención ha sido muy correcta en cuanto a la ley de dependencia, pero dicha ley no es suficiente para las personas dependientes.
- Creo que debería haber mejor indicación en la puerta, ya que cuando he intentado entrar, por el aspecto, no estaba segura de que fuera el sitio buscado.
- Estoy muy satisfecha con el servicio.
- Para mi es perfecto, todo lo que he solicitado se me ha dado, y cuando no, se me ha dado una explicación. Estoy agradecida.
- Solo necesitáis más presupuesto económico para tener más medios.

### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- No tengo ninguna, estoy contenta del servicio. Muchas gracias.

#### 4.4. CMSS MALVARROSA

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

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
De 18 a 35	9	22.5%	0	0%	3	30%	0	0%	0	0%	12	15%
De 36 a 50	18	45%	9	90%	2	20%	0	0%	3	30%	32	40%
De 51 a 64	5	12.5%	1	10%	4	40%	4	40%	2	20%	16	20%
De 65 a 79	3	7.5%	0	0%	0	0%	4	40%	2	20%	9	11.3%
80 y más	3	7.5%	0	0%	0	0%	2	20%	3	30%	8	10%
NC	2	5%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	3	3.8%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	8	20%	3	30%	2	20%	2	20%	4	40%	19
Mujer	30	75%	7	70%	8	80%	8	80%	6	60%	59	73,8%
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%

Nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	33	82.5%	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%	72
No española	5	12.5%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	6	7,5%
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%

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	4	10%	0	0%	0	0%	1	10%	3	30%	8
No	35	87,5%	10	100%	10	100%	9	90%	7	70%	71	88,8%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles							3		3,8%			
Direcciones poco conocidas							4		5%			
Transporte público escaso							4		5%			
Otras							0		0%			
Total							11		13,8%			

Observaciones: el número de dificultades señaladas es mayor que el número de personas que responden afirmativamente, porque alguna señala más de una dificultad.

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>												
	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	36	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	76	95%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Barreras arquitectónicas interiores							-		-			
Barreras arquitectónicas exteriores							-		-			
Falta de traducción a lengua extranjera							-		-			
Necesidad de lengua de signos							-		-			
Necesidad de Braille							-		-			
Otras							-		-			
Total							-		-			

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	19	47,5%	1	10%	2	20%	0	0%	2	20%	24
Bastante	15	37,5%	9	90%	8	80%	10	100%	8	80%	50	62,5%
Poco	4	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	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	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	38	95%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	78	97,5%
No	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	1,25%
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	32	80%	5	50%	5	50%	4	40%	7	70%	53	66,2%
Bastante	5	12,5%	5	50%	5	50%	6	60%	2	20%	23	28,8%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Nada	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	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%

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%	7	70%	6	60%	1	10%	3	30%	47	58,8%
Bastante	6	15%	3	30%	4	40%	9	90%	7	70%	29	36,2%
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	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%

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	27	67,5%	5	50%	8	80%	5	50%	7	70%	42	52,5%
Buena	9	22,5%	5	50%	2	20%	5	50%	3	30%	24	30%
Mala	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Muy mala	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%

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

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 32 personas, Menor 10, Inserción 10, Servicios Domiciliarios 8, Dependencia 5. En total: 65 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	15	46,9%	3	30%	2	20%	1	12,5%	2	40%	23	35,4%
Bastante	10	31,2%	6	60%	4	40%	6	75%	3	60%	29	44,6%
Poco	4	12,5%	1	10%	4	40%	1	12,5%	0	0%	10	15,5%
Nada	2	6,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
NC	1	3,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,5%
Total	32	100%	10	100%	10	100%	8	100%	5	100%	65	100%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	21	65,6%	10	100%	8	80%	6	75%	1	20%	46	70,8%
No	4	12,5%	0	0%	0	0%	1	12,5%	0	0%	5	7,7%
No lo sé	7	21,9%	0	0%	2	20%	1	12,5%	4	80%	14	21,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	32	100%	10	100%	10	100%	8	100%	5	100%	65	100%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	20	62,5%	6	60%	8	80%	4	50%	1	20%	39	60%
No	11	34,4%	0	0%	1	10%	3	37,5%	3	60%	18	27,7%
NC	1	3,1%	4	40%	1	10%	1	12,5%	1	20%	8	12,3%
Total	32	100	10	100%	10	100%	8	100%	5	100%	65	100%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- El funcionamiento del centro me parece el correcto, pero la falta de ayudas sociales es lo que más me preocupa
- Creo que el centro va bastante bien. No tengo ninguna sugerencia.
- La verdad es que es la primera vez que vengo. La primera vez fui atendida por un chico que no sé el nombre pero no fui atendida muy bien que digamos, en cambio la chica me supo comprender y la explicación ha sido muy buena y por lo mismo me voy satisfecha.
- Que las trabajadoras sociales sean más humanas. No atender al público con prisa. Que den un trato más amable. Que den una solución rápida a la gente.
- Que el centro tenga mucha más atención para no tener que desplazarse de un sitio a otro, que este más concentrado.
- Ayudar más al pobre.
- Las personas con alto riesgo son las que deben ser prioritarias. Por lo demás, todo perfecto.
- Que se averigüe bien la necesidad de cada caso para que den las ayudas a quien lo necesite.
- Que no se den las ayudas siempre a las mismas personas.
- En general la atención que me han dispensado ha sido sumamente satisfactoria y me ha ayudado mucho. No tengo sugerencias ya que me han solucionado mis dudas.
- No encuentro ninguna anomalía por parte de las trabajadoras sociales.

### **PROGRAMA DE MENOR**

- Más ayudas
- Más ayuda en lo laboral
- Destaco la gran implicación y el gran interés demostrado por la trabajadora social Mar en el desarrollo de la solución de mi problema.

### **PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- Ampliar el número de centros en Valencia para no tener que desplazarnos tanto.
- En líneas generales siempre he sido muy bien atendido e informado.

#### 4.5. CMSS NAZARET

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

<b>Edad</b>												
	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
De 18 a 35	3	15%	1	20%	2	40%	0	0%	1	20%	7	17,5%
De 36 a 50	9	45%	2	40%	2	40%	1	30%	1	20%	15	37,5%
De 51 a 64	7	35%	1	20%	1	20%	3	60%	2	40%	14	35%
De 65 a 79	1	5%	1	20%	0	0%	1	20%	1	20%	4	10%
80 y más	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%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

<b>Sexo</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	9	45%	0	0%	1	20%	1	20%	0	0%	11
Mujer	11	55%	5	100%	4	80%	4	80%	5	100%	29	72,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

<b>Nacionalidad</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	16	80%	5	100%	4	80%	5	100%	5	100%	35
No española	4	20%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	5	12,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	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	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles							-				-	
Direcciones poco conocidas							-				-	
Transporte público escaso							-				-	
Otras							-				-	
Total							-				-	

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>												
	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	20	100%	4	80%	5	100%	5	100%	5	100%	39	97,5%
NC	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,5%
Total	20	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	40	100%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Barreras arquitectónicas interiores							-				-	
Barreras arquitectónicas exteriores							-				-	
Falta de traducción a lengua extranjera							-				-	
Necesidad de lengua de signos							-				-	
Necesidad de Braille							-				-	
Otras							-				-	
Total							-				-	

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	5	25%	2	40%	2	40%	2	40%	3	60%	14
Bastante	12	60%	2	40%	2	40%	2	40%	2	40%	20	50%
Poco	3	15%	1	20%	1	20%	1	20%	0	0%	6	15%
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	20	100%		100%		100%		100%		100%	40	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?												
	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	12	60%	5	100%	5	100%	4	80%	5	100%	31
Bastante	8	40%	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	9	22,5%
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	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	11	55%	3	60%	3	60%	2	40%	4	80%	23
Bastante	7	35%	2	40%	2	40%	2	40%	1	20%	14	35%
Poco	2	10%	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	3	7,5%
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	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	12	60%	4	80%	3	60%	3	60%	5	100%	27
Buena	8	40%	1	20%	2	40%	2	40%	0	0%	13	32,5%
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	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.**

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 15 personas, Menor 5, Inserción 5, Servicios Domiciliarios 5, Dependencia 5. En total: 35 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	1	6,7%	2	40%	5	100%	0	0%	4	80%	12	34,2%
Bastante	12	80%	2	40%	0	0%	1	20%	0	0%	14	40%
Poco	2	13,3%	0	0%	0	0%	4	80%	1	20%	8	22,9%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,9%
Total	15	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	35	100%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	12	60%	3	60%	5	100%	3	60%	5	100%	28	80%
No	1	5%	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	2	5,7%
No lo sé	2	10%	1	20%	0	0%	1	20%	0	0%	4	11,4%
NC	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,9%
Total	15	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	35	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	13	86,7%	5	100%	3	60%	5	100%	4	80%	30	85,7%
No	2	13,3%	0	0%	1	20%	0	0%	1	20%	4	11,4%
NC	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	1	2,9%
Total	15	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	35	100%

## SUGERENCIAS

### PROGRAMA DE MENOR

- Todo lo veo bien

### PROGRAMA DE INSERCIÓN

- Poner más horas por la tarde
- Me gustaría que en el tema de la Renta de Ciudadanía se pudiera gestionar más rápidamente y no tener que esperar tanto tiempo.

### PROGRAMA DE DEPENDENCIA

- No ser tan estrictos en el programa del Menor. No juzgar antes de conocer el caso. He estado en varios programas

#### 4.6. CMSS OLIVERETA

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

<b>Edad</b>												
	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
De 18 a 35	11	27,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	13,8%
De 36 a 50	13	32,5%	8	80%	7	70%	1	10%	3	30%	32	40%
De 51 a 64	10	25%	1	10%	3	30%	1	10%	3	30%	18	22,5%
De 65 a 79	5	12,5%	1	10%	0	0%	5	50%	4	40%	15	18,7%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	3	30%	0	0%	3	3,8%
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%

<b>Sexo</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	14	35%	1	10%	6	60%	4	40%	2	20%	27
Mujer	25	62,5%	9	90%	4	40%	6	60%	8	80%	52	65%
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%

<b>Nacionalidad</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	23	57,5%	8	80%	8	80%	10	10%	10	10%	59
No española	16	40%	2	20%	2	20%	0	0%	0	0%	20	25%
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%

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	5	12,5%	1	10%	0	0%	0	0%	2	20%	8
No	35	87,5%	8	80%	10	10%	10	10%	8	80%	71	88,8%
NC	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles							2		2,5%			
Direcciones poco conocidas							5		6,25%			
Transporte público escaso							5		6,25%			
Otras							2		2,5%			
Total							14		17,5%			

Observaciones: algunas personas han respondido a varias opciones.

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	1	2,5%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	2
No	37	92,5%	10	100%	8	80%	10	100%	10	100%	75	93,8%
NC	2	5%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	3	3,7%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Barreras arquitectónicas interiores							0		0%			
Barreras arquitectónicas exteriores							1		1,3%			
Falta de traducción a lengua extranjera							2		2,5%			
Necesidad de lengua de signos							0		0%			
Necesidad de Braille							0		0%			
Otras							1		1,2%			
Total							4		5%			

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	6	15%	5	50%	1	10%	0	0%	3	30%	15
Bastante	31	77,5%	5	50%	8	80%	9	90%	7	70%	60	75%
Poco	2	5%	0	0%	1	10%	1	10%	0	0%	4	5%
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%

<b>4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?</b>													
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL		
	Sí	40	100%	10	100%	8	80%	10	100%	10	100%	78	97,5%
No	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1	1,2%	
NC	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1	1,3%	
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%	

<b>5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?</b>													
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL		
	Muy correctamente	29	72,5%	9	90%	8	80%	7	70%	10	10%	63	78,8%
Bastante	11	27,5%	1	10%	2	20%	3	30%	0	0%	17	21,2%	
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%	

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>													
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL		
	Mucho	18	45%	8	80%	7	70%	5	50%	9	90%	47	58,8%
Bastante	22	55%	2	20%	3	30%	5	50%	1	10%	33	41,2%	
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%	

<b>7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?</b>													
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL		
	Muy buena	27	67,5%	7	70%	9	90%	7	70%	8	80%	58	72,5%
Buena	13	32,5%	3	30%	1	10%	3	30%	2	20%	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.**

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 25 personas, Menor 10, Inserción 10, Servicios Domiciliarios 4, Dependencia 9. En total: 58 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	7	28%	3	30%	3	30%	0	0%	2	22,2%	15	25,9%
Bastante	10	40%	4	40%	7	70%	3	75%	4	44,5%	28	48,3%
Poco	4	16%	0	0%	0	0%	1	25%	3	33,3%	8	13,8%
Nada	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,7%
NC	4	16%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	6	10,3%
Total	25	100%	10	100%	10	100%	4	100%	9	100%	58	100%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	15	60%	7	70%	9	90%	3	75%	6	66,7%	40	68,9%
No	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11,1%	2	3,5%
No lo sé	5	20%	1	10%	1	10%	1	25%	2	22,2%	10	17,3%
NC	4	16%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	6	10,3%
Total	25	100%	10	100%	10	100%	4	100%	9	100%	58	100%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	22	88%	5	50%	8	80%	1	25%	7	77,8%	43	74,2%
No	2	8%	5	50%	2	20%	3	75%	1	11,1%	13	22,4%
NC	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11,1%	2	3,4%
Total	25	100%	10	100%	10	100%	4	100%	9	100%	58	100%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- La verdad que no se tiene una mesa en donde se pueda rellenar los formularios y es una molestia.
- Mejorar las ayudas para poder llegar a todos.
- Me gustaría que hubiera más centros como este porque ayudan a la gente.
- Que las citas sean más rápidas.
- Que den las citas rápidamente o lo más rápido posible.
- Más ayudas para los que al final tenemos que venir a los servicios sociales. No venimos porque queremos sino porque lo necesitamos.
- Es de los sitios públicos que mejor me han atendido.
- Que se den a conocer este tipo de centros.

### **PROGRAMA DE MENOR**

- Por mi parte, está muy bien preparado.
- Yo pienso que el centro funciona en todos los aspectos bien.
- Pues hay de todo, hay personas maravillosas y otras que con la cara te despiden.

### **PROGRAMA DE INSERCIÓN**

- Más funcionarios (más personal).
- No se me ocurre nada, lo he visto todo muy correcto.
- Ninguno, para mí todo está correctamente. Felicidades, espero que sigan así.
- Para mi conocimiento funciona bien.
- No tengo nada que pedir sino dar muchas gracias.

### **PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- Que no tarde tanto el servicio en casa.
- Mucho papeleo.
- Me parece que es muy limitado el servicio para las personas con mucha urgencia.

### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- Este trámite es muy engorroso.
- Mucho papeleo, pocas esperanzas y poca rapidez y efectividad nula en los resultados.
- Que haya más personal, ya que este servicio está desbordado.
- Pedimos a la administración más ayuda.
- Nada que sugerir porque está todo muy bien hecho.

#### 4.7. CMSS PATRAIX

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

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
De 18 a 35	10	25%	3	30%	4	40%	0	0%	2	20%	19	23,8%
De 36 a 50	18	45%	3	30%	5	50%	2	20%	2	20%	30	37,5%
De 51 a 64	10	25%	2	20%	1	10%	1	10%	2	20%	16	20%
De 65 a 79	1	2,5%	0	0%	0	0%	4	40%	3	30%	8	10%
80 y más	1	2,5%	0	0%	0	0%	3	30%	1	10%	4	5%
NC	0	0%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,7%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	15	37,5%	5	50%	2	20%	0	0%	1	10%	23
Mujer	25	62,5%	5	50%	8	80%	10	100%	9	90%	57	71,2%
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%

Nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	31	77,5%	7	70%	9	90%	10	100%	9	90%	66
No española	9	22,5%	2	20%	1	10%	0	0%	1	10%	13	16,2%
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%

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	8	20%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	9
No	32	80%	10	100%	9	90%	10	100%	10	100%	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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles							3		3,8%			
Direcciones poco conocidas							6		6,2%			
Transporte público escaso							0		0%			
Otras							0		0%			
Total							8		10%			

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2
No	36	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	76	90%
NC	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Barreras arquitectónicas interiores							0					
Barreras arquitectónicas exteriores							0					
Falta de traducción a lengua extranjera							1					
Necesidad de lengua de signos							0					
Necesidad de Braille							0					
Otras							1					
Total							2					

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	8	20%	4	40%	4	40%	4	40%	3	30%	23
Bastante	31	77,5%	4	40%	4	40%	5	50%	5	50%	49	61,2%
Poco	0	0%	2	20%	2	20%	0	0%	1	10%	5	3,2%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	1	10%	1	10%	3	3,8%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?												
	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
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	25	62,5%	6	60%	8	80%	8	80%	7	70%	54
Bastante	15	37,5%	4	40%	2	20%	2	20%	3	30%	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	20	50%	5	50%	7	70%	5	50%	7	70%	44
Bastante	20	50%	4	40%	3	30%	5	50%	3	30%	35	43,8%
Poco	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
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	24	60%	5	50%	6	60%	7	70%	7	70%	49	61,2%
Buena	16	40%	4	40%	4	40%	3	30%	3	30%	30	37,5%
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%	1	10%	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.

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 34 personas, Menor 7, Inserción 9, Servicios Domiciliarios 9, Dependencia 7. En total: 66 personas

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	41,2%	2	28,6%	4	44,4%	2	22,2%	1	14,3%	23	34,8%
Bastante	17	50%	5	71,4%	4	44,4%	7	77,8%	4	57,1%	37	56,1%
Poco	2	5,9%	0	0%	1	11,1%	0	0%	2	28,6%	4	6,1%
Nada	1	2,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3,0%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%
Total	34	100%	7	100%	9	100%	9	100%	7	100%	66	100,0%

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	22	64,7%	6	85,7%	8	88,9%	9	100%	4	57,1%	49	74,2%
No	2	5,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3,0%
No lo sé	10	29,4%	1	14,3%	1	11,1%	0	0%	3	42,9%	15	22,7%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%
Total	34	100%	7	100%	9	100%	9	100%	7	100%	66	100,0%

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	29	85,3%	5	71,4%	8	88,9%	6	66,7%	4	57,1%	52
No	5	14,7%	2	28,6%	0	0%	3	33,3%	3	42,9%	13	19,7%
NC	0	0%	0	0%	1	11,1%	0	0%	0	0%	1	1,5%
Total	34	100%	7	100%	9	100%	9	100%	7	100%	66	100,0%

## SUGERENCIAS

### SERVICIO DE INFORMACIÓN

- Mejorar las ayudas y los tramites más rápidos, se alarga mucho y los problemas crecen.
- Necesitamos más ayuda porque no tenemos más ingresos, y el banco nos va a quitar el piso.
- Agilizar las citas.
- Supervisar la labor funcional de algunos asistentes sociales y de recepción.
- No pedir tantas veces lo mismo sobre el mismo tema, sobre la carta de alimentos y que no hay dinero para pagar la pensión que me corresponde porque estoy enferma.
- Son muy atentas con las personas necesitadas.
- Sugiero que los políticos tengan más conciencia por la gente que no tiene nada ni para comer, pues para eso vine para ayudar a un chico con problemas psiquiátricos y emigrante y no he recibido ese tipo de ayuda.
- Que todos los documentos que nos piden no nos los pidan porque ya los entregamos en C/ Barón de Cárcer y los profesionales tendrían más tiempo para atender a otras personas y otras cuestiones.
- Un cambiador de bebes en el WC.

### PROGRAMA DE MENOR

- Dar más autonomía a los funcionarios del centro. Gracias.

### PROGRAMA DE INSERCIÓN

- Más apoyo a las madres solteras.
- Muy a gusto con la señorita Alicia, me parece una estupenda profesional y muy cercana.

### PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS

- Demasiada burocracia.

### PROGRAMA DE DEPENDENCIA

- Está todo bien. Valoración un 100%.

**4.8. CMSS QUATRE CARRERES**  
**RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD**

<b>Edad</b>												
	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	11	27,5%	3	30%	1	10%	0	0%	0	0%	15	18,8%
De 36 a 50	20	50%	3	30%	6	60%	4	40%	4	40%	37	46,2%
De 51 a 64	7	17,5%	1	10%	3	30%	3	30%	4	40%	18	22,5%
De 65 a 79	1	2,5%	0	0%	0	0%	1	10%	2	20%	4	5%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	1,3%
NC	1	2,5%	3	30%	0	0%	1	10%	0	0%	5	6,2%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>Sexo</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Hombre	12	30%	2	20%	2	20%	1	10%	5	50%	22	27,5%
Mujer	28	70%	7	70%	8	80%	8	80%	5	50%	56	70%
NC	0	0%	1	10%	0	0%	1	%	0	0%	2	2,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>Nacionalidad</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Española	34	85%	6	60%	10	10%	9	90%	10	100%	69	86,2%
No española	6	15%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	7	8,8%
NC	0	0%	3	30%	0	0%	1	10%	0	0%	4	5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	5	12,5%	1	10%	0	0%	2	20%	2	20%	10
No	35	87,5%	9	90%	10	100%	8	80%	8	80%	70	87,5%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles					1				1,2%			
Direcciones poco conocidas					4				5%			
Transporte público escaso					1				1,3%			
Otras					5				7,5%			
Total					11				15%			

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

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	5	12,5%	3	30%	1	10%	1	10%	2	20%	12
Bastante	33	82,5%	6	60%	7	70%	9	90%	7	70%	62	77,5%
Poco	2	5%	1	10%	1	10%	0	0%	1	10%	5	6,3%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	0	0%	1	10%	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 rápidamente?												
	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	23	57,5%	6	60%	5	50%	9	90%	7	70%	50	62,5%
Bastante	16	40%	4	40%	5	50%	1	10%	3	30%	29	36,3%
Poco	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nada	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%

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	15	37,5%	7	70%	3	30%	8	80%	4	40%	37	46,3%
Bastante	23	57,5%	3	30%	6	60%	2	20%	6	60%	40	50%
Poco	1	2,5%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	2	2,5%
Nada	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%

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%	7	70%	4	40%	9	90%	4	40%	45	56,3%
Buena	17	42,5%	3	30%	6	60%	1	10%	6	60%	33	41,3%
Mala	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%
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	1,2%
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.**

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 29 personas, Menor 8, Inserción 8, Servicios Domiciliarios 10, Dependencia 4. En total: 59 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	6	20,7%	2	25%	1	12,5%	0	0%	0	0%	9	15,3%
Bastante	15	51,7%	5	62,5%	5	62,5%	10	10%	0	0%	35	42,4%
Poco	3	10,3%	1	12,5%	2	25%	0	0%	4	100%	10	16,9%
Nada	3	10,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5,1%
NC	2	6,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3,4%
Total	29	100%	8	100%	8	100%	10	100%	4	100%	59	100%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	17	58,6%	6	75%	6	75%	10	10%	3	75%	42	71,2%
No	4	13,8%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	5	8,5%
No lo sé	5	17,2%	2	25%	2	25%	0	0%	0	0%	9	15,3%
NC	3	10,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5,1%
Total	29	100%	8	100%	8	100%	10	100%	4	100%	59	100%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	26	89,7%	5	62,5%	6	75%	4	40%	2	50%	43	72,9%
No	2	6,9%	3	37,5%	2	25%	0	0%	2	50%	9	15,3%
NC	1	3,4%	0	0%	0	0%	6	60%	0	0%	7	11,9%
Total	40	100%	8	100%	8	100%	10	100%	4	100%	59	100%

## SUGERENCIAS

### SERVICIO DE INFORMACIÓN

- A veces no pueden darte lo que pides. Te ofrecen otras cosas. ¿Podrían dar trabajo?
- Encontrar trabajo para todos.
- Facilitar con más rapidez las ayudas. Una buena atención para lo que se pide.

- Yo creo que el centro funciona correctamente. El personal es muy amable.
- Rapidez y menos burocracia, pues desgraciadamente las personas llegan cuando su situación es LÍMITE y DESESPERANTE.
- Poner bien la dirección.
- En general la atención muy buena. Ahora, hay pocas ayudas y deberían haber más porque estamos muy mal, en paro los dos y sin ayuda.
- Muy agradecida. Te atienden muy bien y se preocupan bastante todos.
- Que las citas sean más pronto (si es posible).
- Poner número de la calle.
- Me ha parecido todo bastante adecuado.
- Necesito una casa y no puedo pagarla.
- Que no te pidan tanta documentación.
- Vengo de Castellar y creo que tendrían que pagarnos el transporte al centro Quatre Carreres porque está muy lejos.
- Creo que la calle es Severiano Goig
- Las personas en situación administrativa irregular tienen mucha dificultad de conseguir el certificado negativo de percibir prestación ya que SERVEF indica que no pueden tener esa certificación en esos casos. Sugeriría que coordinen con SERVEF para que extiendan estos certificados o de lo contrario no encontrarse en la documentación requerida.
- Muy agradecida por la atención, son muy buenas personas y te escuchan.
- La atención ha sido muy buena pero hay pocas ayudas.
- Antes agradecerles por el trabajo y la paciencia que tienen pero deberían comunicar a la gente si les han aprobado o no una ayuda. Porque a veces uno espera y desespera.
- Yo estoy muy agradecida con la asistente Rosa Amparo.

#### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- La atención al público debería estar siempre en planta baja.
- Citas → Atención demorada (no hay tanta gente). Resolución de expedientes dilatados en el tiempo, muy lentos, nada prácticos.
- A ver si nos ponemos en marcha con eficacia.
- Que me paguen.
- Muy complicado el trámite.
- Que den las ayudas que sean necesarias.

**4.9. CMSS SALVADOR ALLENDE**  
**RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD**

<b>Edad</b>												
	Servicio		Programa		Programa		Programa Serv.		Programa		TOTAL	
	Información		Menor		Inserción		Domic.		Dependencia			
Menos de 18	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 18 a 35	10	25%	5	50%	3	30%	0	0%	0	0%	18	22,5%
De 36 a 50	19	47,5%	4	40%	5	50%	1	10%	2	20%	31	38,8%
De 51 a 64	9	22,5%	1	10%	2	20%	0	0%	5	50%	17	21,2%
De 65 a 79	1	2,5%	0	0%	0	0%	6	60%	0	0%	7	8,8%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	3	30%	2	20%	5	6,2%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	2	2,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>Sexo</b>												
	Servicio		Programa		Programa		Programa		Programa		TOTAL	
	Información		Menor		Inserción		Serv. Domic.		Dependencia			
Hombre	14	35%	0	0%	3	30%	3	30%	3	30%	23	28,8%
Mujer	26	65%	10	100%	7	70%	7	70%	6	60%	56	70%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>Nacionalidad</b>												
	Servicio		Programa		Programa		Programa		Programa		TOTAL	
	Información		Menor		Inserción		Serv. Domic.		Dependencia			
Española	30	75%	9	90%	7	70%	10	100%	9	90%	65	81,2%
No española	10	25%	1	10%	3	30%	0	0%	0	0%	14	17,5%
NC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	4	10%	0	0%	0	0%	4	40%	2	20%	10
No	36	90%	10	100%	10	100%	6	60%	8	80%	70	87,5%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Falta de señalización en las calles							-		-			
Direcciones poco conocidas							-		-			
Transporte público escaso							5		6,2%			
Otras							4		5%			
Total							9		11,2%			

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	2
No	38	95%	10	100%	10	100%	10	100%	9	90%	77	96,2%
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%
<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>												
Barreras arquitectónicas interiores - 1* de Dependencia							1		1,2%			
Barreras arquitectónicas exteriores							-		-			
Falta de traducción a lengua extranjera							-		-			
Necesidad de lengua de signos							-		-			
Necesidad de Braille							-		-			
Otras - "Nombre del centro" - "Aparcamiento"							2		2,5%			
Total							3		3,7%			

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Mucho	13	32,5%	5	50%	9	90%	5	50%	5	50%	37
Bastante	20	50%	5	50%	1	10%	4	40%	5	50%	35	43,8%
Poco	7	17,5%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	8	10%
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 rápidamente?												
	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
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	28	70%	9	90%	9	90%	9	90%	8	80%	63
Bastante	12	30%	1	10%	1	10%	1	10%	2	20%	17	21,2%
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	25	62,5%	7	70%	2	20%	7	70%	7	70%	48
Bastante	12	30%	3	30%	8	80%	3	30%	3	30%	29	36,2%
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	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	25	62,5%	8	80%	10	100%	4	40%	6	60%	53
Buena	15	37,5%	2	20%	0	0%	6	60%	3	30%	26	32,5%
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%	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.**

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 35 personas, Menor 10, Inserción 10, Servicios Domiciliarios 8, Dependencia 9. En total: 72 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	8	24,2%	6	60%	0	0%	3	37,5%	4	44,4%	21	29,2%
Bastante	19	57,6%	4	40%	10	100%	5	62,5%	5	55,6%	43	59,8%
Poco	4	12,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5,5%
Nada	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,4%
NC	3	9,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4,2%
Total	35	100%	10	100%	10	100%	8	100%	9	100%	72	100%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	20	60,6%	10	100%	10	100%	5	62,5%	7	77,8	52	72,3%
No	7	21,2%	0	0%	0	0%	2	25%	0	0%	9	12,5%
No lo sé	4	12,1%	0	0%	0	0%	1	12,5%	2	22,2	7	9,7%
NC	4	12,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5,5
Total	35	100%	10	100%	10	100%	8	100%	9	100%	72	100%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	18	51,4%	9	90%	10	100%	8	100%	5	55,6%	50	69,4%
No	16	45,7%	1	10%	0	0%	0	0%	2	22,2%	19	26,4%
NC	1	2,9%	0	0%	0	0%	0	0%	2	22,2%	3	4,2%
Total	35	100%	10	100%	10	100%	8	100%	9	100%	72	100%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- Que siempre tengáis esa persona al momento de atender a esas personas, ya que cada una de ellas tiene problemas diferentes.
- La verdad es que no me puedo quejar de cómo me han tratado, se han portado muy bien conmigo y creo que me van a ayudar que es lo que necesito. Gracias.

### **PROGRAMA DE MENOR**

- Que por lo menos estén ahí cuando los necesitemos y para que nos ayuden.
- Muy contenta con todo y agradecida por todas las atenciones y ayudas.

### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- Mayor rapidez en las gestiones por el ayuntamiento y concejalía.
- No he tenido ninguna dificultad.
- Me gustaría recibir información vía e-mail de los recursos que dispone el centro. Gracias.

#### 4.10. CMSS SANT MARCEL.LÍ

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

Edad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Menos de 18	0	0%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	2
De 18 a 35	18	45%	2	20%	4	40%	0	0%	0	0%	24	30%
De 36 a 50	10	25%	1	10%	5	50%	2	20%	3	30%	21	26,2%
De 51 a 64	6	15%	3	30%	0	0%	2	20%	3	30%	14	17,5%
De 65 a 79	0	0%	1	10%	1	10%	4	40%	3	30%	9	11,3%
80 y más	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1	10%	2	2,5%
NC	6	15%	1	10%	0	0%	1	10%	0	0%	8	10%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

Sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	13	32,5%	1	10%	2	20%	2	20%	4	40%	22
Mujer	25	62,5%	9	90%	8	80%	8	80%	6	60%	56	70%
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%

Nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	22	55%	7	70%	4	40%	8	80%	9	90%	50
No española	15	37,5%	2	20%	6	60%	1	10%	1	10%	25	31,3%
NC	3	7,5%	1	10%	0	0%	1	10%	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%	0	0%	0	10%	3	30%	1	10%	7
No	35	87,5%	10	100%	10	100%	7	80%	9	90%	72	90%
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%
En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes												
Falta de señalización en las calles:							2		2,5%			
Direcciones poco conocidas							2		2,5%			
Transporte público escaso							5		6,2%			
Otras; "Tráfico"							2		2,5%			
Total							11		13,7%			

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	0%	2
No	37	92,5%	10	100%	10	100%	10	100%	9	90%	76	95%
NC	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	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							0		0%			
Barreras arquitectónicas exteriores							0		0%			
Falta de traducción a lengua extranjera							0		0%			
Necesidad de lengua de signos							0		0%			
Necesidad de Braille							0		0%			
Otras							2		2,5%			
Total							2		2,5%			

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%	2	20%	5	50%	3	30%	3	30%	27
Bastante	19	47,5%	7	70%	4	40%	6	60%	7	70%	43	53,8%
Poco	6	15%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	7	8,7%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	1	2,5%	0	0%	1	10%	1	10%	0	0%	3	3,8%
Total	40	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	80	100%

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

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Muy correctamente	31	77,5%	6	60%	9	90%	7	70%	7	70%	60
Bastante	8	20%	4	40%	1	10%	3	30%	3	30%	19	23,8%
Poco	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,3%
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%	4	40%	5	50%	8	80%	7	70%	45
Bastante	15	37,5%	6	60%	5	50%	2	20%	3	30%	31	38,7%
Poco	4	10%	0	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	25	62,5%	4	40%	9	90%	9	90%	7	70%	54
Buena	14	35%	6	60%	1	10%	1	10%	3	30%	25	31,3%
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	1,2%
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.**

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 33 personas, Menor 9, Inserción 10, Servicios Domiciliarios 8, Dependencia 9. En total: 69 personas

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	39,4%	2	22,2%	4	40%	0	0%	3	33,3%	22	31,9%
Bastante	16	48,5%	6	66,7%	5	50%	7	87,5%	6	66,7%	40	58%
Poco	4	12,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5,8%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	0	0%	1	11,1%	1	10%	1	12,5%	0	0%	3	4,3%
Total	33	100%	9	100%	10	100%	8	100%	9	100%	69	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	72,8%	8	88,9%	8	80%	8	100%	8	88,9%	56	81,2%
No	2	6%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	3	4,3%
No lo sé	6	18,2%	1	11,1%	0	0%	0	0%	1	11,1%	8	11,6%
NC	1	3%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	2	2,9%
Total	33	100%	9	100%	10	100%	8	100%	9	100%	69	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	25	75,8%	4	44,4%	7	70%	7	87,5%	7	77,7%	50	72,5%
No	5	15,2%	5	55,6%	3	30%	1	12,5%	2	22,2%	16	23,2%
NC	3	9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4,3%
Total	33	100%	9	100%	10	100%	8	100%	9	100%	69	100%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- Estoy satisfecha, no tengo problemas, que sigan así.
- La verdad que hasta el momento no tengo queja y deseo que siga como va. Gracias.
- Estaría bien consultar vía @ ya que algunos no tenemos ni para teléfono.
- Que los trámites sean en brevedad posible con prontitud, porque son de suma urgencia.
- Que las personas de este centro sean más sensibles a la hora de atender, porque todas las que acudimos es por diversas necesidades.
- Que la duración entre citas no sea de tanto tiempo, si no se consigue la ayuda.
- La atención al público de las profesionales no puede ser cada 20 minutos, las personas necesitamos tiempo para ser escuchadas y expresar nuestros problemas sin prisas, sin llamadas de teléfono, sin interrupciones de las que esperan.
- Más ayudas.
- Más dinero para ayudas sociales.
- Seguir así muchas gracias.

### **PROGRAMA DE MENOR**

- A mi me parece bien pero tienen que ayudar un poco más a la gente necesitada.

### **PROGRAMA DE INSERCIÓN**

- No pido ninguna sugerencia porque a todos los centros que he ido me atendieron muy bien y estoy agradecida.
- Cursos para personas mayores o talleres.
- Seguir así con la cordialidad que siempre me han tratado ya sea por teléfono o personalmente. Gracias
- De vez en cuando sería bueno que las trabajadoras sociales hicieran visitas a los domicilios para comprobar cómo viven las personas con bajos recursos, ésta es mi opinión.
- Estamos bien porque estamos atendidos cuando solicitamos cita o servicio sobre las cosas sociales, toda la familia está satisfecha.

### **PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- Ampliación del centro.

### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- El centro funciona maravillosamente, el personal super atento y yo estoy super contenta del trato que siempre recibo.

#### 4.11. CMSS TRAFALGAR

#### RESPUESTAS A ENCUESTA CARTAS DE SERVICIO Y SISTEMA DE CALIDAD

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
De 18 a 35	13	32,5%	4	40%	5	50%	0	0%	1	10%	23	28,8%
De 36 a 50	18	45%	6	60%	2	20%	0	0%	0	0%	26	32,5%
De 51 a 64	6	15%	0	0%	3	30%	0	0%	8	80%	17	21,2%
De 65 a 79	0	0%	0	0%	0	0%	8	80%	0	0%	8	10%
80 y más	1	2,5%	0	0%	0	0%	2	20%	1	10%	4	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%

Sexo												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Hombre	11	27,5%	2	20%	2	20%	2	20%	4	40%	21
Mujer	28	70%	8	80%	8	80%	8	80%	6	60%	58	72,5%
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%

Nacionalidad												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Española	24	60%	8	80%	8	80%	10	100%	10	100%	60
No española	14	35%	2	20%	2	20%	0	0%	0	0%	18	22,5%
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%

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1
No	40	100%	10	100%	10	100%	9	90%	10	100%	79	98,8%
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:							1		1,2%			
Direcciones poco conocidas							0		0%			
Transporte público escaso							1		1,2%			
Otras							1		1,2%			
Total							3		3,6%			

Observaciones: no coincide el número de personas que contestan afirmativamente y las que luego contestan específicamente ya que personas que contestan "no" luego señalan alguna específica.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
	Sí	1	2,5%	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%	3
No	39	97,5%	9	90%	10	100%	10	100%	9	90%	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							0		0%			
Barreras arquitectónicas exteriores							0		0%			
Falta de traducción a lengua extranjera							0		0%			
Necesidad de lengua de signos							0		0%			
Necesidad de Braille							0		0%			
Otras: "Lista de Espera"							1		1,2%			
Total							1		1,2%			

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%	3	30%	1	10%	3	3%	0	0%	16
Bastante	25	62,5%	6	60%	9	90%	7	70%	10	100%	57	71,3%
Poco	3	7,5%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	4	5%
Nada	2	5%	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 rápidamente?												
	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
No	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%

Nota: una persona que no contesta añade: "A veces"

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%	5	50%	8	80%	6	60%	6	60%	47	58,8%
Bastante	17	42,5%	5	50%	2	20%	4	40%	4	40%	32	40%	
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	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	12	30%	3	30%	5	50%	4	40%	2	20%	26
Bastante	22	55%	6	60%	3	30%	6	60%	8	80%	45	56,2%
Poco	3	7,5%	1	10%	2	20%	0	0%	0	0%	6	7,5%
Nada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NC	3	7,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3,8%
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	13	32,5%	4	40%	6	60%	2	20%	5	50%	30
Buena	24	60%	6	60%	4	40%	8	80%	5	50%	47	58,8%
Mala	1	2,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,2%

Muy mala	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%

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

Han contestado a este grupo de preguntas: Servicio de Información 35 personas, Menor 6, Inserción 10, Servicios Domiciliarios 10, Dependencia 8. En total: 69 personas

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Mucho	7	20%	1	16,7%	2	20%	1	10%	2	25%	13	18,9%
Bastante	22	62,9%	5	83,3%	8	80%	7	70%	4	50%	46	66,7%
Poco	3	8,5%	0	0%	0	0%	1	10%	1	12,5%	5	7,2%
Nada	1	2,9%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	2	2,9%
NC	2	5,7%	0	0%	0	0%	0	0%	1	12,5%	3	4,3%
Total	35	100%	6	100%	10	100%	10	100%	8	100%	69	100%

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	22	62,9%	2	33,3%	8	80%	9	90%	7	87,5%	48	69,6%
No	2	5,7%	2	33,3%	2	20%	0	0%	0	0%	6	8,7%
No lo s	10	28,6%	2	33,3%	0	0%	1	10%	1	12,5%	14	20,3%
NC	1	2,9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1,4%
Total	35	100%	6	100%	10	100%	10	100%	8	100%	69	100%

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>												
	Servicio Información		Programa Menor		Programa Inserción		Programa Serv. Domic.		Programa Dependencia		TOTAL	
Sí	26	74,3%	5	83,3%	7	70%	9	90%	5	62,5%	52	75,3%
No	8	22,9%	1	16,7%	2	20%	1	10%	3	37,5%	15	21,8%
NC	1	2,9	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	2	2,9%
Total	35	100%	6	100%	10	100%	10	100%	8	100%	69	100%

## **SUGERENCIAS**

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN**

- El personal debería ser más agradable, comprensivo y amable. De cara a los visitantes, a sus problemas.
- Pienso que el ayuntamiento debería aportar más para dar apoyo a los asistentes que hacen su trabajo muy bien.
- Que los viernes también haya atención.
- Esta todo correctamente.
- Más ayudas para la gente necesitada.
- Que tienen que mirar un poquito más e informarse bien de la situación de cada persona.
- Muchas gracias.
- Solucionar y no esperar a que las personas lleguen a extremos.
- Me gustaría poder hablar más a menudo con las personas del centro y que entiendan más por lo que están pasando esta crisis. En mi caso nunca me imaginé que tuviera que pedir ayuda.
- El centro es muy completo.
- Desearía que me informasen si mi señora que tiene 72 años puede tener alguna ayuda económica.

### **PROGRAMA DE MENOR**

- La atención ha sido muy buena pero un poco lenta.

### **PROGRAMA DE INSERCIÓN**

- En general el funcionamiento es bueno y si hay algún retraso no es culpa de las trabajadoras sociales, sino del organismo competente, sobre todo por falta de medios económicos en estos tiempos de tanta crisis.
- Dar más viviendas.
- Que tendrían que ayudar más a las personas que realmente lo necesitan y están sin trabajo y con niños.

### **PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- Más dinero y pensiones más altas.

### **PROGRAMA DE DEPENDENCIA**

- El centro bien, pero las prestaciones muy mal.

## 5. RESULTADOS POR PROGRAMA

### 5.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN

Sexo							
	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
BENIMACLET	12	30%	28	70%	0	0%	40
CAMPANAR	10	25%	29	72,5%	1	2,5%	40
CIUTAT VELLA	18	45%	21	52,5%	1	2,5%	40
MALVARROSA	8	20%	30	75%	2	5%	40
NAZARET	9	45%	11	55%	0	0%	20
OLIVERETA	14	35%	25	62,5%	1	2,5%	40
PATRAIX	15	37,5%	25	62,5%	0	0%	40
Q. CARRERES	12	30%	28	70%	0	0%	40
SALV. ALLENDE	14	35%	26	65%	0	0%	40
SANT MARCEL·LÍ	13	32,5%	25	62,5%	2	5%	40
TRAFALGAR	11	27,5%	28	70%	1	2,5%	40
TOTAL	136	32,4%	276	65,7%	8	1,9%	420

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%	13	32,5%	15	37,5%	5	12,5%	3	7,5%	3	7,5%	1	2,5%	40
CAMPANAR	0	0%	20	50%	14	35%	3	7,5%	2	5%	0	0%	1	2,5%	40
C. VELLA	0	0%	11	27,5%	9	22,5%	15	37,5%	3	7,5%	0	0%	2	5%	40
MALVARROSA	0	0%	9	22,5%	18	45%	5	12,5%	3	7,5%	3	7,5%	2	5%	40
NAZARET	0	0%	3	15%	9	45%	7	35%	1	5%	0	0%	0	0%	20
OLIVERETA	0	0%	11	27,5%	13	32,5%	10	25%	5	12,5%	0	0%	1	2,5%	40
PATRAIX	0	0%	10	25%	18	45%	10	25%	1	2,5%	1	2,5%	0	0%	40
Q. CARRERES	0	0%	11	27,5%	20	50%	7	17,5%	1	2,5%	0	0%	1	2,5%	40
S. ALLENDE	0	0%	10	25%	19	47,5%	9	22,5%	1	2,5%	0	0%	1	2,5%	40
S. MARCEL·LÍ	0	0%	18	45%	10	25%	6	15%	0	0%	0	0%	6	15%	40
TRAFALGAR	0	0%	13	32,5%	18	45%	6	15%	0	0%	1	2,5%	2	5%	40
TOTAL	0	0%	129	30,7%	163	38,8%	83	19,8%	20	4,8%	8	1,9%	17	4%	420

<b>Nacionalidad</b>							
	<b>ESPAÑOLA</b>		<b>NO ESPAÑOLA</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	23	57,5%	17	42.5%	0	0%	40
CAMPANAR	27	67,5%	12	30%	1	2,5%	40
CIUTAT VELLA	30	7,5%	8	20%	2	5%	40
MALVARROSA	33	82.5%	5	12.5%	2	5%	40
NAZARET	16	80%	4	20%	0	0%	20
OLIVERETA	23	57,5%	16	40%	1	2,5%	40
PATRAIX	31	77,5%	9	22,5%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	34	85%	6	15%	0	0%	40
SALVADOR ALLENDE	30	75%	10	25%	0	0%	40
SANT MARCEL.LÍ	22	55%	15	37,5%	3	7,5%	40
TRAFALGAR	24	60%	14	35%	2	5%	40
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>69,8%</b>	<b>116</b>	<b>27,6%</b>	<b>11</b>	<b>2,6%</b>	<b>420</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>							
	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	1	2,5%	39	97.5%	0	0%	40
CAMPANAR	1	2,5%	39	97,5%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	5	12,5%	35	87,5%	0	0%	40
MALVARROSA	4	10%	35	87,5%	1	2,5%	40
NAZARET	0	0%	20	100%	0	0%	20
OLIVERETA	5	12,5%	35	87,5%	0	0%	40
PATRAIX	8	20%	32	80%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	5	12,5%	35	87,5%	0	0%	40
SALVADOR ALLENDE	4	10%	36	90%	0	0%	40
SANT MARCEL.LÍ	3	7,5%	36	90%	1	2,5%	40
TRAFALGAR	0	0%	40	100%	0	0%	40
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>8,6%</b>	<b>382</b>	<b>91%</b>	<b>2</b>	<b>0,4%</b>	<b>420</b>

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1)- Falta de señalización en las calles	7	17,1%
2) Direcciones poco conocidas	15	36,6%
3) Transporte público escaso	13	31,7%
4) Otras	6	14,6%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Observaciones:

1).- Las respuestas corresponden a: 1 Benimaclet, 1 Campanar, 1 Malvarrosa, 1 Olivereta, 3 Patraix,

2).- Las respuestas corresponden a: 2 Benimaclet, 1 Campanar, 1 Ciutat Vella, 1 Malvarrosa, 3 Olivereta, 4 Patraix, 3 Quatre Carreres,

3).- Las respuestas corresponden a: 3 Benimaclet, 1 Ciutat Vella, 3 Malvarrosa, 3 Olivereta, 3 S. Allende,

4).- Las respuestas corresponden a: 1 Ciutat Vella, 1 Olivereta, 3 Quatre carreres, 1 Trafalgar,

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	0	0%	38	95%	2	5%	40
CAMPANAR	4	10%	36	90%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	1	2,5%	39	97,5%	0	0%	40
MALVARROSA	0	0%	36	90%	4	10%	40
NAZARET	0	0%	20	100%	0	0%	40
OLIVERETA	1	2,5%	37	92,5%	2	5%	40
PATRAIX	2	5%	36	90%	2	5%	40
QUATRE CARRERES	2	5%	38	95%	0	0%	40
SALV. ALLENDE	1	2,5%	38	95%	1	2,5%	40
SANT MARCEL·LÍ	2	5%	37	92,5%	1	2,5%	40
TRAFALGAR	1	2,5%	39	97,5%	0	0%	40
TOTAL	14	3,3%	394	93,8%	12	2,9	420

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	11,1%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	1	11,1%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	4	44,5%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0%
5).-Necesidad de Braille	0	0%
6).-Otras	3	33,3%
Total	9	100%

Observaciones:

1).- Las respuestas corresponden a: 1 CMSS Campanar

2).- Las respuestas corresponden a: 1 CMSS Ciutat Vella

3).- Las respuestas corresponden a: 1 CMSS Campanar, 2 Olivereta, 1 Patraix

6).- Las respuestas corresponden a: 1 CMSS Campanar, 1 Patraix, 1 S. Allende,

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>											
	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	8	20%	22	55%	8	20%	0	0%	2	5%	40
CAMPANAR	6	15%	29	72,5%	5	12,5%	0	0%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	11	27,5%	25	62,5%	3	7,5%	1	2,5%	0	0%	40
MALVARROSA	19	47,5%	15	37,5%	4	10%	1	2,5%	1	2,5%	40
NAZARET	5	25%	12	60%	3	15%	0	0%	0	0%	20
OLIVERETA	6	15%	31	77,5%	2	5%	0	0%	1	2,5%	40
PATRAIX	8	20%	31	77,5%	0	0%	0	0%	1	2,5%	40
QUATRE CARRERES	5	12,5%	33	82,5%	2	5%	0	0%	0	0%	40
SALV. ALLENDE	13	32,5%	20	50%	7	17,5%	0	0%	0	0%	40
SANT MARCEL.LÍ	14	35%	19	47,5%	6	15%	0	0%	1	2,5%	40
TRAFALGAR	9	22,5%	25	62,5%	3	7,5%	2	5%	1	2,5%	40
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>24,8%</b>	<b>262</b>	<b>62,4%</b>	<b>43</b>	<b>9,7%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>7</b>	<b>1,6%</b>	<b>420</b>

<b>4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?</b>							
	<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	40	100%	0	0%	0	0%	40
CAMPANAR	38	95%	2	5%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	39	97,5%	1	2,5%	0	0%	40
MALVARROSA	38	95%	1	2,5%	1	2,5%	40
NAZARET	20	100%	0	0%	0	0%	40
OLIVERETA	40	100%	0	0%	0	0%	40
PATRAIX	39	97,5%	1	2,5%	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	39	97,5%	0	0%	1	2,5%	40
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>97,6%</b>	<b>8</b>	<b>1,9%</b>	<b>2</b>	<b>0,5%</b>	<b>420</b>

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	33	82,5%	7	17,5%	0	0%	0	0%	0	0%	40
CAMPANAR	23	57,5%	14	35%	3	7,5%	0	0%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	36	90%	3	7,5%	1	2,5%	0	0%	0	0%	40
MALVARROSA	32	80%	5	12,5%	1	2,5%	1	2,5%	1	2,5%	40
NAZARET	12	60%	8	40%	0	0%	0	0%	0	0%	20
OLIVERETA	29	72,5%	11	27,5%	0	0%	0	0%	0	0%	40
PATRAIX	25	62,5%	15	37,5%	0	0%	0	0%	0	0%	40
Q. CARRERES	23	57,5%	16	40%	0	0%	1	2,5%	0	0%	40
S. ALLENDE	28	70%	12	30%	0	0%	0	0%	0	0%	40
SANT MARCEL·LÍ	31	77,5%	8	20%	1	2,5%	0	0%	1	2,5%	40
TRAFALGAR	22	55%	17	42,5%	1	2,5%	0	0%	0	0%	40
TOTAL	294	70%	116	27,7%	7	1,6%	2	0,5%	1	0,2%	420

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?											
	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	25	62,5%	14	35%	1	2,5%	0	0%	0	0%	40
CAMPANAR	20	50%	17	42,5%	2	5%	1	2,5%	0	0%	40
CIUTAT VELLA	26	65%	13	32,5%	1	2,5%	0	0%	0	0%	40
MALVARROSA	30	75%	6	15%	3	7,5%	0	0%	1	2,5%	40
NAZARET	11	55%	7	35%	2	10%	0	0%	0	0%	20
OLIVERETA	18	45%	22	55%	0	0%	0	0%	0	0%	40
PATRAIX	20	50%	20	50%	0	0%	0	0%	0	0%	40
QUATRE CARRERES	15	37,5%	23	57,5%	1	2,5%	1	2,5%	0	0%	40
SALVADOR ALLENDE	25	65,5%	12	30%	2	5%	0	0%	1	2,5%	40
SANT MARCEL·LÍ	21	52,5%	15	37,5%	4	20%	0	0%	0	0%	40
TRAFALGAR	12	30%	22	55%	3	7,5%	0	0%	3	7,5%	40
TOTAL	223	53%	171	41%	19	4,5%	2	0,5%	5	1%	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%	12	30%	0	0%	0	0%	0	0%	40
CAMPANAR	20	50%	18	45%	0	0%	1	2,5%	1	2,5%	40
CIUTAT VELLA	20	50%	20	50%	0	0%	0	0%	0	0%	40
MALVARROSA	27	67,5%	9	22,5%	2	5%	0	0%	2	5%	40
NAZARET	12	60%	8	40%	0	0%	0	0%	0	0%	20
OLIVERETA	27	67,5%	13	32,5%	0	0%	0	0%	0	0%	40
PATRAIX	24	60%	16	40%	0	0%	0	0%	0	0%	40
Q. CARRERES	21	52,5%	17	42,5%	1	2,5%	0	0%	1	2,5%	40
S. ALLENDE	25	62,5%	15	37,5%	0	0%	0	0%	0	0%	40
SANT MARCEL·LÍ	25	65,5%	14	35%	0	0%	0	0%	1	2,5%	40
TRAFALGAR	13	32,5%	24	60%	1	2,5%	0	0%	2	5%	40
TOTAL	242	57,7%	166	39,5%	4	0,9%	1	0,2%	7	1,7%	420

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

En la siguiente tabla se relacionan los cuestionarios respondidos de este programa por CMSS, que representan el 80,7% del total.

	Cuestionarios respondidos
CMSS BENIMACLET	36
CMSS CAMPANAR	35
CMSS CIUTAT VELLA	30
CMSS MALVARROSA	32
CMSS NAZARET	15
CMSS OLIVERETA	25
CMSS PATRAIX	34
CMSS QUATRE CARRERES	29
CMSS S. ALLENDE	35
CMSS SANT MARCEL·LÍ	33
CMSS TRAFALGAR	35
TOTAL	339

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>											
	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	16	44,4%	14	38,9%	3	8,3%	0	0%	3	8,3%	36
CAMPANAR	10	28,5%	18	51,4%	5	14,3%	1	2,9%	1	2,9%	35
CIUTAT VELLA	11	36,7%	16	53,3%	1	3,3%	0	0%	2	6,7%	30
MALVARROSA	15	46,9%	10	31,2%	4	12,5%	2	6,3%	1	3,1%	32
NAZARET	1	6,7%	12	80%	2	13,3%	0	0%	0	0%	15
OLIVERETA	7	28%	10	40%	4	16%	0	0%	4	16%	25
PATRAIX	14	41,2%	17	50%	2	5,9%	1	2,9%	0	0%	34
QUATRE CARRERES	6	20,7%	15	51,7%	3	10,3%	3	10,3%	2	6,9%	29
SALV. ALLENDE	8	24,2%	19	57,6%	4	12,1%	1	3%	3	9,1%	35
SANT MARCEL.LÍ	13	39,4%	16	48,5%	4	12,1%	0	0%	0	0%	33
TRAFALGAR	7	20%	22	62,9%	3	8,5%	1	2,9%	2	5,7%	35
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>31,9%</b>	<b>169</b>	<b>49,9%</b>	<b>35</b>	<b>10,3%</b>	<b>9</b>	<b>2,7%</b>	<b>18</b>	<b>5,3%</b>	<b>339</b>

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>									
	<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>NO LO SÉ</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	28	77,8%	1	2,8%	6	16,6%	1	2,8%	36
CAMPANAR	28	80%	4	11,4%	3	8,6%	0	0%	35
CIUTAT VELLA	19	63,3%	1	3,3%	9	30%	1	3,3%	30
MALVARROSA	21	65,6%	4	12,5%	7	21,9%	0	0%	32
NAZARET	12	60%	1	5%	2	10%	0	0%	15
OLIVERETA	15	60%	1	4%	5	20%	4	16%	25
PATRAIX	22	64,7%	2	5,9%	10	29,4%	0	0%	34
QUATRE CARRERES	17	58,6%	4	13,8%	5	17,2%	3	10,3%	29
SALV. ALLENDE	20	60,6%	7	21,2%	4	12,1%	4	12,1%	35
SANT MARCEL.LÍ	24	72,8%	2	6%	6	18,2%	1	3%	33
TRAFALGAR	22	62,9%	2	5,7%	10	28,6%	1	2,9%	35
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>67,3%</b>	<b>29</b>	<b>8,6%</b>	<b>67</b>	<b>19,8%</b>	<b>15</b>	<b>4,4%</b>	<b>339</b>

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	33	91,7%	2	5,6%	1	2,8%	36
CAMPANAR	30	85,7%	5	14,3%	0	0%	35
CIUTAT VELLA	26	86,7%	4	13,3%	0	0%	30
MALVARROSA	20	62,5%	11	34,4%	1	3,1%	32
NAZARET	13	86,7%	2	13,3%	0	0%	15
OLIVERETA	22	88%	2	8%	1	4%	25
PATRAIX	29	85,3%	5	14,7%	0	0%	34
QUATRE CARRERES	26	89,7%	2	6,9%	1	3,4%	29
SALV. ALLENDE	18	51,4%	16	45,7%	1	2,9%	35
SANT MARCEL·LÍ	25	75,8%	5	15,2%	3	9%	33
TRAFALGAR	26	74,3%	8	22,9%	1	2,9%	35
TOTAL	268	79,1%	62	18,3%	9	2,7%	339

## SUGERENCIAS

### CMSS BENIMACLET

- Más personal o funcionarios que ayuden.
- Todo está bien.
- El funcionamiento no se puede mejorar por todo lo experimentado hasta ahora.
- Mayor horario de atención al público.
- Que cada caso sea personal y no general, aunque este no sea mi caso y dada la situación
- yo no me quejo nada. Agradecido.
- Respecto al horario debería haber servicio también por la tarde.
- Hay mucha gente esperando para ser atendida, podría agilizarse con más personal.
- Ninguno son muy amables y profesionales. Creo que el centro cuenta con personas de
- servicio excelente para atender a todo el público.
- Estoy muy contenta porque me han tratado muy bien y se han portado muy bien. Todo
- muy bien.
- Sería bueno una amplitud del horario, no es mi caso pero pienso que hay familias
- con niños que agradecerían tener un par de tardes a la semana. Gracias.
- Más presupuesto para los servicios sociales.
- Me gustaría que el gobierno diera más ayudas para mucha gente que de verdad lo necesit
- He tenido buena atención en el servicio.
- El horario más pronto, si podría ser a las nueve de la mañana.
- Tener si se puede una bolsa de trabajo. Gracias.

- Que el gobierno dé más ayudas a las personas que, como nosotros, estamos en el paro.
- Atención por las tardes también.
- Los tiempos de espera son muy largos, se deberían acortar.
- Horarios flexibles para todos.
- Recoger información de Servef INEM

#### **CMSS Campanar**

- De momento todo lo que pedimos se nos ha cumplido.
- Estoy muy agradecida.
- Ampliar el horario hasta las 15:00h.
- Yo solo valoro la atención personalizada y me es grata.
- Ampliar el horario del centro.
- Que siempre fuera la misma trabajadora social la que atendiera porque no todas son amables.
- Amplíen los horarios.
- Ampliar el horario por la tarde.

#### **CMSS CIUTAT VELLA**

- Está bien
- No necesita nada para funcionar este centro. Gracias por todo
- Estoy muy contenta con el trato que me han dado siempre. No creo que haya que ajustar nada más
- Que se termine la crisis y encontremos trabajo. Ayuda a los jóvenes al máximo
- En verano y septiembre había más personas de lo normal y había que esperar (a veces bastante)
- Teniendo que estar en la sala de espera, consideramos que el aire acondicionado es excesivo.
- Que no se den a conocer los datos personales a gente que no sea de la administración pública.
- Hay servicios que deberían darse más a conocer al ciudadano a través de prensa u otros medios
- Felicito a los funcionarios del centro porque son muy atentos con el público. Les deseo mucha felicidad en navidad y que el año próximo sea mejor.
- Por mi parte estoy conforme como funciona.
- Que se cumpla con el horario de las citas.
- Está bien
- No necesita nada para funcionar este centro. Gracias por todo

- Estoy muy contenta con el trato que me han dado siempre. No creo que haya que ajustar nada más

#### **CMSS MALVARROSA**

- El funcionamiento del centro me parece el correcto, pero la falta de ayudas sociales es lo que más me preocupa
- Creo que el centro va bastante bien. No tengo ninguna sugerencia.
- La verdad es que es la primera vez que vengo. La primera vez fui atendida por un chico que no sé el nombre pero no fui atendida muy bien que digamos, en cambio la chica me supo comprender y la explicación ha sido muy buena y por lo mismo me voy satisfecha.
- Que las trabajadoras sociales sean más humanas. No atender al público con prisa. Que den un trato más amable. Que den una solución rápida a la gente.
- Que el centro tenga mucha más atención para no tener que desplazarse de un sitio a otro, que esté más concentrado.
- Ayudar más al pobre.
- Las personas con alto riesgo son las que deben ser prioritarias. Por lo demás, todo perfecto.
- Que se averigüe bien la necesidad de cada caso para que den las ayudas a quien lo necesite.
- Que no se den las ayudas siempre a las mismas personas.
- En general la atención que me han dispensado ha sido sumamente satisfactoria y me ha ayudado mucho.
- No tengo sugerencias ya que me han solucionado mis dudas.
- No encuentro ninguna anomalía por parte de las trabajadoras sociales.
- El funcionamiento del centro me parece el correcto, pero la falta de ayudas sociales es lo que más me preocupa

#### **CMSS Nazaret**

No hay ninguna aportación.

### **CMSS PATRAIX**

- Mejorar las ayudas y los tramites más rápidos, se alarga mucho y los problemas crecen.
- Necesitamos más ayuda porque no tenemos más ingresos, y el banco nos va a quitar el piso.
- Agilizar las citas.
- Supervisar la labor funcional de algunos asistentes sociales y de recepción.
- No pedir tantas veces lo mismo sobre el mismo tema, sobre la carta de alimentos y que no hay dinero para pagar la pensión que me corresponde porque estoy enferma.
- Son muy atentas con las personas necesitadas.
- Sugiero que los políticos tengan más conciencia por la gente que no tiene nada ni para comer, pues para eso vine para ayudar a un chico con problemas psiquiátricos y emigrante y no he recibido ese tipo de ayuda.
- Que todos los documentos que nos piden no nos los pidan porque ya los entregamos en c/ Barón de Cárcer y los profesionales tendrían más tiempo para atender a otras personas y otras cuestiones.
- Un cambiador de bebes en el WC

### **CMSS OLIVERETA**

- La verdad que no se tiene una mesa en donde se pueda rellenar los formularios y es una molestia.
- Mejorar las ayudas para poder llegar a todos
- Me gustaría que hubieran más centros como este porque ayudan a la gente
- Que las citas sean más rápidas
- Que den las citas rápidamente o lo más rápido posible
- Más ayudas para los que al final tenemos que venir a los servicios sociales. No venimos porque queremos sino porque lo necesitamos
- Es de los sitios públicos que mejor me han atendido
- Que se den a conocer este tipo de centros

### **CMSS QUATRE CARRERES**

- Veces no pueden darte lo que pides. Te ofrecen otras cosas. ¿Podrían dar trabajo?
- Encontrar trabajo para todos.
- Facilitar con más rapidez las ayudas. Una buena atención para lo que se pide.
- Yo creo que el centro funciona correctamente. El personal es muy amable.
- Rapidez y menos burocracia, pues desgraciadamente las personas llegan cuando su
- Situación es LÍMITE y DESESPERANTE.
- Poner bien dirección.
- En general la atención muy buena. Ahora, hay pocas ayudas y deberían haber más porque estamos muy mal. en paro los dos y sin ayuda.
- Muy agradecida. Te atienden muy bien y se preocupan bastante todos.
- Que las citas sean más pronto (si es posible).
- Poner número de la calle.
- Me ha parecido todo bastante adecuado.
- Necesito una casa y no puedo pagarla.
- Que no te pidan tanta documentación.
- Vengo de Castellar y creo que tendrían que pagarnos el transporte al centro Quatre Carreres porque está muy lejos.
- Creo que la calle es Severiano Goig.
- Las personas en situación administrativa irregular tienen mucha dificultad de conseguir el certificado negativo de percibir prestación ya que SERVEF indica que no pueden tener esa certificación en esos casos.
- Sugeriría que coordinen con SERVEF para que extiendan estos certificados o de lo contrario no encontrarse en la documentación requerida.
- Muy agradecida por la atención, son muy buenas personas y te escuchan.
- La atención ha sido muy buena pero hay pocas ayudas.
- Antes agradecerles por el trabajo y la paciencia que tienen pero deberían comunicar a la gente si les han aprobado o no una ayuda. Porque a veces uno espera y desespera.
- Yo estoy muy agradecida con la asistente Rosa Amparo.

### **CMSS SALVADOR ALLENDE**

- Que siempre tengáis esa persona al momento de atender a esas personas, ya que cada una de ellas tienen problemas diferentes.
- La verdad es que no me puedo quejar de cómo me han tratado, se han portado muy bien conmigo y creo que me van a ayudar que es lo que necesito. Gracias.

### **CMSS SANT MARCEL.LÍ**

- Estoy satisfecha, no tengo problemas, que sigan así.
- La verdad que hasta el momento no tengo queja y deseo que siga como va. Gracias.
- Estaría bien consultar vía @ ya que algunos no tenemos ni para teléfono.
- Que los trámites sean en brevedad posible con prontitud, porque son de suma urgencia.
- Que las personas de este centro sean más sensibles a la hora de atender, porque todas las que acudimos es por diversas necesidades
- Que la duración entre citas no sea de tanto tiempo, si no se consigue la ayuda.
- La atención al público de las profesionales no puede ser cada 20 minutos, las personas necesitamos tiempo para ser escuchadas y expresar nuestros problemas sin prisas, sin llamadas de teléfono, sin interrupciones de las que esperan.
- Más ayudas
- Más dinero para ayudas sociales.
- Seguir así muchas gracias.

### **CMSS TRAFALGAR**

- El personal debería ser más agradable, comprensivo y amable. De cara a los visitantes, a sus problemas.
- Pienso que el ayuntamiento debería aportar más para dar apoyo a los asistentes que hacen su trabajo muy bien.
- Que los viernes también haya atención.
- Está todo correctamente.
- Más ayudas para la gente necesitada.
- Que tienen que mirar un poquito más e informarse bien de la situación de cada persona.
- Muchas gracias.
- Solucionar y no esperar a que las personas lleguen a extremos.
- Me gustaría poder hablar más a menudo con las personas del centro y que entiendan más por lo que están pasando esta crisis. En mi caso nunca me imaginé que tuviera que pedir ayuda.
- El centro es muy completo.
- Desearía que me informasen si mi señora que tiene 72 años puede tener alguna ayuda económica.

## 5.2. PROGRAMA DE MENOR

Edad															
CMSS	< 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%	4	0%	4	40%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	4	0%	5	50%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
C. VELLA	0	0%	2	0%	6	60%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	0	0%	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	0	0%	2	40	1	20%	1	20%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	0	0%	8	80%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	3	30%	3	30%	2	20%	0	0%	0	0%	3	30%	10
Q. CARRERES	0	0%	3	30%	3	30%	1	10%	0	0%	0	0%	3	30%	10
S. ALLENDE	0	0%	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. MARCEL.LÍ	2	20%	2	20%	1	10%	3	30%	1	10%	0	0%	1	10%	10
TRAFALGAR	0	0%	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	2	1%	27	26%	51	49%	15	14,4%	3	2,9%	0	0%	7	6,7%	105

Sexo							
CMSS	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
BENIMACLET	4	40%	6	60%	0	0%	10
CAMPANAR	2	20%	8	80%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	2	20%	8	80%	0	0%	10
MALVARROSA	3	30%	7	70%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10%	9	90%	0	0%	10
PATRAIX	5	50%	5	50%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20%	7	70%	1	10%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	1	10%	9	90%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20%	8	80%	0	0%	10
TOTAL	22	21%	82	78%	1	1%	105

<b>Nacionalidad</b>							
<b>CMSS</b>	<b>ESPAÑOLA</b>		<b>NO ESPAÑOLA</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	9	90%	1	10%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	9	90%	1	10%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80%	2	20%	0	0%	10
PATRAIX	7	70%	2	20%	1	10%	10
QUATRE CARRERES	6	60%	1	10%	3	30%	10
SALVADOR ALLENDE	9	90%	1	10%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	7	70%	2	20%	1	10%	10
TRAFALGAR	8	80%	2	20%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>83,8%</b>	<b>12</b>	<b>11,4%</b>	<b>5</b>	<b>4,8%</b>	<b>105</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10%	9	90%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	2	20%	8	80%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10%	8	80%	1	10%	10
PATRAIX	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	1	10%	9	90%	0	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
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4,8%</b>	<b>99</b>	<b>94,3%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>105</b>

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1).- Falta de señalización en las calles	0	0%
2).- Direcciones poco conocidas	3	42,9%
3).- Transporte público escaso	3	42,9%
4).- Otras	1	14,2%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Observaciones:

1).- Las respuestas corresponden

2).- Las respuestas corresponden a: 1 Ciutat Vella, 2 Olivereta

3).- Las respuestas corresponden a: 1 Ciutat Vella, 1 Olivereta, 1 Quatre Carreres

4).- Las respuestas corresponden a: 1 Campanar

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	n	%	n	%	n	%	
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
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	4	80%	1	20%	5
OLIVERETA	0	0%	10	100%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	9	90%	1	10%	10
SALVADOR ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	0	0%	10	100%	0	0%	10
TRAFALGAR	1	10%	9	90%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>102</b>	<b>97,1%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>105</b>

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0%
5).-Necesidad de Braille	0	0%
6).-Otras	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	3	30%	5	50%	1	10%	1	10%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10%	9	90%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	4	40%	4	40%	2	20%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	3	30%	6	60%	1	10%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	2	20%	7	70%	1	10%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	3	30%	6	60%	1	10%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>35,2%</b>	<b>60</b>	<b>57,2%</b>	<b>7</b>	<b>6,7%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	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
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	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
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Muy correctamente</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>71,5%</b>	<b>30</b>	<b>28,5%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	7	70%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	3	30%	6	60%	1	10%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>58,1%</b>	<b>41</b>	<b>39%</b>	<b>3</b>	<b>2,9%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Muy buena</b>		<b>Buena</b>		<b>Mala</b>		<b>Muy mala</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	4	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	5	50%	4	40%	0	0%	0	0%	1	10%	10
QUATRE CARRERES	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>61%</b>	<b>40</b>	<b>38,1%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>105</b>

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

En la siguiente tabla se relacionan los cuestionarios respondidos de este programa por CMSS, que representan el 87,6% del total.

	Cuestionarios respondidos
CMSS BENIMACLET	8
CMSS CAMPANAR	10
CMSS CIUTAT VELLA	9
CMSS MALVARROSA	10
CMSS NAZARET	5
CMSS OLIVERETA	10
CMSS PATRAIX	7
CMSS QUATRE CARRERES	8
CMSS S. ALLENDE	10
CMSS SANT MARCEL.LÍ	9
CMSS TRAFALGAR	6
TOTAL	92

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
CMSS	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	37,5%	4	50%	1	12,5%	0	0%	0	0%	8
CAMPANAR	4	40%	5	50%	1	10%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	4	44,4%	4	44,4%	1	11,1%	0	0%	0	0%	9
MALVARROSA	3	30%	6	60%	1	10%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40%	2	40%	0	0%	1	20%	0	0%	5
OLIVERETA	3	30%	4	40%	0	0%	1	10%	2	20%	10
PATRAIX	2	28,6%	5	71,4%	0	0%	0	0%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	2	25%	5	62,5%	1	12,5%	0	0%	0	0%	8
SALVADOR ALLENDE	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	2	22,2%	6	66,7%	0	0%	0	0%	1	11,1%	9
TRAFALGAR	1	16,7%	5	83,3%	0	0%	0	0%	0	0%	6
TOTAL	32	30,5%	50	47,5%	5	4,8%	2	2%	3	15,2%	92

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
CMSS	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
BENIMACLET	6	75%	0	0%	2	25%	0	0%	8
CAMPANAR	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	1	0%	9
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60%	0	0%	1	20%	1	20%	5
OLIVERETA	7	70%	0	0%	1	10%	2	20%	10
PATRAIX	6	85,7%	0	0%	1	14,3%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	6	75%	0	0%	2	25%	0	0%	8
SALVADOR ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	0	0%	9
TRAFALGAR	2	33,3%	2	33,3%	2	33,3%	0	0%	6
TOTAL	76	72,4%	2	1,9%	11	10,5%	4	15,2%	92

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
CMSS	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	5	62,5%	3	37,5%	0	0%	8
CAMPANAR	5	50%	5	50%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	9
MALVARROSA	6	60%	0	0%	4	40%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	5	50%	5	50%	0	0%	10
PATRAIX	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	5	62,5%	3	37,5%	0	0%	8
SALVADOR ALLENDE	9	90%	1	10%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	4	44,4%	5	55,6%	0	0%	9
TRAFALGAR	5	83,3%	1	16,7%	0	0%	6
TOTAL	62	59%	25	23,8%	5	17,2%	92

## SUGERENCIAS

### CMSS BENIMACLET

- Todo me parece muy bien.
- Ampliar el horario de atención al usuario.
- Está muy bien todo.

**CMSS CAMPANAR**

- Para mí este centro funciona muy bien y siempre he sido bien atendida.

**CMSS MALVARROSA**

- Más ayudas.
- Más ayuda en lo laboral.
- Destaco la gran implicación y el gran interés demostrado por la trabajadora social Mar en el desarrollo de la solución de mi problema.

**CMSS NAZARET**

- Todo lo veo bien.

**CMSS OLIVERETA**

- Por mi parte, está muy bien preparado.
- Yo pienso que el centro funciona en todos los aspectos bien.
- Pues hay de todo, hay personas maravillosas y otras que con la cara te despiden.

**CMSS PATRAIX**

- Dar más autonomía a los funcionarios del centro. Gracias.

**CMSS SALVADOR ALLENDE**

- Que por lo menos estén ahí cuando los necesitemos y para que nos ayuden.
- Muy contenta con todo y agradecida por todas las atenciones y ayudas.

**CMSS SANT MARCEL·LÍ**

- A mí me parece bien pero tienen que ayudar un poco más a la gente necesitada.

**CMSS TRAFALGAR**

- La atención ha sido muy buena pero un poco lenta.

### 5.3. PROGRAMA DE INSERCIÓN

Sexo							
CMSS	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
BENIMACLET	4	40%	6	60%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40%	6	60%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	2	20%	8	80%	0	0%	10
MALVARROSA	2	20%	8	80%	0	0%	10
NAZARET	1	20%	4	80%	0	0%	5
OLIVERETA	6	60%	4	40%	0	0%	10
PATRAIX	2	20%	8	80%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20%	8	80%	0	0%	10
S. ALLENDE	3	30%	7	70%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	2	20%	8	80%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20%	8	80%	0	0%	10
TOTAL	30	28,6%	75	71,4%	0	0%	105

Edad															
CMSS	< 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%	1	10%	7	70%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	2	20%	5	50%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
C. VELLA	0	0%	2	20%	6	60%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	3	30%	2	20%	4	40%	0	0%	0	0%	1	10%	10
NAZARET	0	0%	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	0	0%	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	4	40%	5	50%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Q. CARRERES	0	0%	1	10%	6	60%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	0	0%	3	30%	5	50%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. MARCEL·LÍ	0	0%	4	40%	5	50%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	5	50%	2	20%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	0	0%	27	25,7%	52	49,5%	24	22,9%	1	0,9%	0	0%	1	0,9%	105

<b>Nacionalidad</b>							
<b>CMSS</b>	<b>ESPAÑOLA</b>		<b>NO ESPAÑOLA</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	3	30%	7	70%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60%	4	40%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	9	90%	1	10%	0	0%	10
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	4	80%	1	20%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80%	2	20%	0	0%	10
PATRAIX	9	90%	1	10%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	10%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	7	70%	3	30%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	4	40%	6	60%	0	0%	10
TRAFALGAR	8	80%	2	20%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>74,3%</b>	<b>27</b>	<b>25,7%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10%	9	90%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	10	10%	0	0%	10
PATRAIX	1	10%	9	90%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	10
S. 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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,9%</b>	<b>103</b>	<b>98,1%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1)- Falta de señalización en las calles	2	25%
2) Direcciones poco conocidas	3	37,5%
3) Transporte público escaso	1	12,5%
4) Otras	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>10%</b>

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?							
CMSS	SÍ		NO		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10%	9	90%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	9	90%	1	10%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10%	8	80%	1	10%	10
PATRAIX	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	10
S. 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	2	1,9%	101	96,2%	2	1,9%	105

En caso de haber respondido SÍ, indique cuáles de las siguientes		
Barreras arquitectónicas interiores	1	25%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	25%
Falta de traducción a lengua extranjera	1	25%
Necesidad de lengua de signos	0	0%
Necesidad de Braille	1	25%
Otras	0	0%
Total	4	100%

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?											
CMSS	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40%	5	50%	1	10%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	1	10%	8	80%	1	10%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	4	40%	4	40%	2	20%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	1	10%	7	70%	1	10%	0	0%	1	10%	10
S. ALLENDE	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	5	50%	4	40%	0	0%	0	0%	1	10%	10
TRAFALGAR	1	10%	9	90%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	42	40%	55	52,4%	6	5,7%	0	0%	2	1,9%	105

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?							
CMSS	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
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80%	1	10%	1	10%	10
PATRAIX	10	100%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
S. 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	103	98,1%	1	1%	1	0,9%	105

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
CMSS	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	81	77,1%	24	22,9%	0	0%	0	0%	0	0%	105

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

<b>7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Muy buena</b>		<b>Buena</b>		<b>Mala</b>		<b>Muy mala</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>72,4%</b>	<b>29</b>	<b>27,6%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

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

En la siguiente tabla se relacionan los cuestionarios respondidos de este programa por CMSS, que representan el 94,3% del total.

	Cuestionarios respondidos
CMSS BENIMACLET	10
CMSS CAMPANAR	9
CMSS CIUTAT VELLA	8
CMSS MALVARROSA	10
CMSS NAZARET	5
CMSS OLIVERETA	10
CMSS PATRAIX	9
CMSS QUATRE CARRERES	8
CMSS S. ALLENDE	10
CMSS SANT MARCEL.LÍ	10
CMSS TRAFALGAR	10
TOTAL	99

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
CMSS	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	3	30%	6	60%	1	10%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	3	33,3%	4	44,4%	1	11,1%	0	0%	1	11,1%	9
CIUTAT VELLA	5	62,5%	3	37,5%	0	0%	0	0%	0	0%	8
MALVARROSA	2	20%	4	40%	4	40%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	4	44,4%	4	44,4%	0	0%	1	11,1%	1	10%	9
QUATRE CARRERES	1	12,5%	5	62,5%	2	25%	0	0%	0	0%	8
S. ALLENDE	0	0%	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	4	40%	5	50%	0	0%	0	0%	1	10%	10
TRAFALGAR	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	32	30,5%	56	53,3%	8	7,6%	1	1%	8	7,6%	99

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
CMSS	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
	BENIMACLET	8	80%	0	0%	2	20%	0	
CAMPANAR	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%	9
CIUTAT VELLA	7	87,5%	1	12,5%	0	0%	0	0%	8
MALVARROSA	8	80%	0	0%	2	20%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90%	0	0%	1	10%	0	0%	10
PATRAIX	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	0	0%	9
QUATRE CARRERES	6	75%	0	0%	2	25%	0	0%	8
S. ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	8	80%	1	10%	0	0%	1	10%	10
TRAFALGAR	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	86	81,9%	4	3,8%	8	7,6%	7	6,7%	99

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
CMSS	SÍ		NO		NC		TOTAL
	BENIMACLET	9	90%	1	10%	0	
CAMPANAR	8	88,9%	1	11,1%	0	0%	9
CIUTAT VELLA	8	100%	0	0%	0%	0%	8
MALVARROSA	8	80%	1	10%	1	10%	10
NAZARET	3	60%	1	20%	1	20%	5
OLIVERETA	8	80%	2	20%	0	0%	10
PATRAIX	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	9
QUATRE CARRERES	6	75%	2	25%	0	0%	8
S. ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	7	70%	3	30%	0	0%	10
TRAFALGAR	7	70%	2	20%	1	10%	10
TOTAL	82	78,1%	13	12,3%	10	9,6%	99

## **SUGERENCIAS**

### **CMSS BENIMACLET**

- Agradezco al servicio que estén al frente de todos los problemas de los ciudadanos y el desarrollo del pueblo
- Más rapidez en la tramitación de los expedientes. Se debería tener la certeza de que las ayudas solicitadas no se rechazan por falta de dinero público.
- Horarios flexibles para cursos. Cursos para personas mayores de 65 años.
- No puedo quejarme, pues las personas que colaboran aquí son impecables. No tengo queja.

### **CMSS CAMPANAR**

- Ampliar el horario por la tarde.

### **CMSS CIUTAT VELLA**

- En principio creo que el funcionamiento es bueno. No se me ocurre ninguna sugerencia.

### **CMSS MALVARROSA**

- No sé

### **CMSS NAZARET**

- Poner más horas por la tarde
- Me gustaría que en el tema de la Renta de Ciudadanía se pudiera gestionar más rápidamente y no esperar tanto tiempo.

### **CMSS OLIVERETA**

- Más funcionarios (más personal)
- No se me ocurre nada, lo he visto todo muy correcto
- Ninguno, para mí todo está correctamente. Felicidades, espero que sigan así
- Para mi conocimiento funciona bien
- No tengo nada que pedir sino dar muchas gracias

### **CMSS PATRAIX**

- Más apoyo a las madres solteras
- Muy a gusto con la señorita Alicia, me parece una estupenda profesional y muy cercana

### **CMSS SANT MARCEL.LÍ**

- No pido ninguna sugerencia porque a todos los centros que he ido me atendieron muy bien y estoy agradecida.
- Cursos para personas mayores o talleres.
- Seguir así con la cordialidad que siempre me han tratado ya sea por teléfono o personalmente.  
Gracias
- De vez en cuando sería bueno que las trabajadoras sociales hicieran visitas a los domicilios para comprobar cómo viven las personas con bajos recursos, ésta es mi opinión.
- Estamos bien porque estamos atendidos cuando solicitamos cita o servicio sobre las cosas sociales, toda la familia está satisfecha.

### **CMSS TRAFALGAR**

- En general el funcionamiento es bueno y si hay algún retraso no es culpa de las trabajadoras sociales, sino del organismo competente, sobre todo por falta de medios económicos en estos tiempos de tanta crisis.
- Dar más viviendas.
- Que tendrían que ayudar más a las personas que realmente lo necesitan y están sin trabajo y con niños.

**PROGRAMA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

<b>Edad</b>															
<b>CMSS</b>	<b>&lt; 18</b>		<b>De 18 - 35</b>		<b>De 36 - 50</b>		<b>De 51 - 64</b>		<b>De 65- 79</b>		<b>80 y +</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	0	0%	0	0%	0	0%	3	30%	3	30%	4	40%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	0	0%	1	10%	1	10%	2	20%	6	60%	0	0%	10
C. VELLA	0	0%	0	0%	2	20%	2	20%	2	20%	4	40%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	0	0%	0	0%	4	40%	4	40%	2	20%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	0	0%	1	10%	1	10%	5	50%	3	30%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	0	0%	2	20%	1	10%	4	40%	3	30%	0	0%	10
Q. CARRERES	0	0%	0	0%	4	40%	3	30%	1	10%	1	10%	1	10%	10
S.ALLENDE	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	6	60%	3	30%	0	0%	10
S.MARCEL.LÍ	0	0%	0	0%	2	20%	2	20%	4	40%	1	10%	1	10%	10
TRAFALGAR	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	80%	2	20%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>14</b>	<b>13,3%</b>	<b>20</b>	<b>19%</b>	<b>40</b>	<b>38%</b>	<b>29</b>	<b>27,7%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>105</b>

<b>Sexo</b>							
<b>CMSS</b>	<b>HOMBRE</b>		<b>MUJER</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	4	40%	6	60%	0	0%	10
CAMPANAR	2	20%	8	80%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	10	100%	0	0%	10
MALVARROSA	2	20%	8	80%	0	0%	10
NAZARET	1	20%	4	80%	0	0%	5
OLIVERETA	4	40%	6	60%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	1	10%	8	80%	1	10%	10
S. ALLENDE	3	30%	7	70%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	2	20%	8	80%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20%	8	80%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>20%</b>	<b>83</b>	<b>79,1%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>105</b>

<b>Nacionalidad</b>							
<b>CMSS</b>	<b>ESPAÑOLA</b>		<b>NO ESPAÑOLA</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
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
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	10	100%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	9	90%	0	0%	1	10%	10
S. ALLENDE	10	100%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	8	80%	1	10%	1	10%	10
TRAFALGAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>97,1%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>105</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	1	10%	9	90%	0	0%	10
CAMPANAR	5	50%	5	50%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	10	100%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10%	9	90%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	10	100%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20%	8	80%	0	0%	10
S. ALLENDE	4	40%	6	60%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	3	30%	7	70%	0	0%	10
TRAFALGAR	1	10%	9	90%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>16,2%</b>	<b>88</b>	<b>83,8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1).- Falta de señalización en las calles	3	2,9%
2).- Direcciones poco conocidas	2	2%
3).- Transporte público escaso	7	6,6%
4).- Otras	7	6,6%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>18,1%</b>

Observaciones:

1) 1 Benimaclet, 1 Quatre Carreres, 1 San Marcelino

- 2) 1 Campanar, 1 Quatre Carreres  
 3) 2 Campanar, 1 Malvarrosa, 4 San Marcelino  
 4) 3 Campanar, 4 S. Allende

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	0	0%	10	100%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10%	9	90%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	10	100%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	10	100%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	10
S. 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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>104</b>	<b>99%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

  

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0%
5).-Necesidad de Braille	0	0%
6).-Otras: "No puedo quedarme sola en casa"	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10%	9	90%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	7	70%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	4	40%	5	50%	0	0%	0	0%	1	10%	10
QUATRE CARRERES	1	10%	9	90%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	3	30%	6	60%	0	0%	0	0%	1	10%	10
TRAFALGAR	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>32,3%</b>	<b>65</b>	<b>62%</b>	<b>4</b>	<b>3,8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>1.9%</b>	<b>105</b>

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?							
CMSS	SÍ		NO		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	9	90%	1	10%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	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
PATRAIX	10	100%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
S. 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	99,1%	1	0,9%	0	0%	105

5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?											
CMSS	Muy correctamente		Bastante		Poco		Nada		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	5	50%	4	40%	0	0%	1	10%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	4	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	78	74,3%	26	24,8%	0	0%	1	0,9%	0	0%	105

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10%	8	80%	0	0%	1	10%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	1	10%	9	90%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	2	40%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>56,2%</b>	<b>44</b>	<b>42%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Muy buena</b>		<b>Buena</b>		<b>Mala</b>		<b>Muy mala</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10%	8	80%	0	0%	1	10%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>		<b>39</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>105</b>

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

En la siguiente tabla se relacionan los cuestionarios respondidos de este programa por CMSS, que representan el 84,8% del total.

	Cuestionarios respondidos
CMSS BENIMACLET	10
CMSS CAMPANAR	7
CMSS CIUTAT VELLA	10
CMSS MALVARROSA	8
CMSS NAZARET	5
CMSS OLIVERETA	4
CMSS PATRAIX	9
CMSS QUATRE CARRERES	10
CMSS S. ALLENDE	8
CMSS SANT MARCEL.LÍ	8
CMSS TRAFALGAR	10
TOTAL	89

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
CMSS	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	14,3%	5	71,4%	1	14,3%	0	0%	0	0%	7
CIUTAT VELLA	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	1	12,5%	6	75%	1	12,5%	0	0%	0	0%	8
NAZARET	0	0%	1	20%	4	80%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	4
PATRAIX	2	22,2%	7	77,8%	0	0%	0	0%	0	0%	9
QUATRE CARRERES	0	0%	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	3	37,5%	5	62,5%	0	0%	0	0%	0	0%	8
SANT MARCEL.LÍ	0	0%	7	87,50%	0	0%	0	0%	1	12,5%	8
TRAFALGAR	1	10%	7	70%	1	10%	1	10%	0	0%	10
TOTAL	17	19,1%	62	69,7%	8	9,0%	1	1,1%	1	1,1%	89

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>									
<b>CMSS</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>NO LO SÉ</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	5	71,4%	0	0%	0	0%	2	28,6%	7
CIUTAT VELLA	9	90%	0	0%	1	10%	0	0%	10
MALVARROSA	6	75%	1	12,5%	1	12,5%	0	0%	8
NAZARET	3	75%	1	25%	1	25%	0	0%	5
OLIVERETA	3	75%	0	0%	1	25%	0	0%	4
PATRAIX	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%	9
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	5	62,5%	2	25%	1	12,5%	0	0%	8
SANT MARCEL·LÍ	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%	8
TRAFALGAR	9	90%	0	0%	1	10%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>86,5%</b>	<b>4</b>	<b>4,5%</b>	<b>6</b>	<b>6,7%</b>	<b>2</b>	<b>2,2%</b>	<b>89</b>

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	9	90%	1	10%	0	0%	10
CAMPANAR	3	42,9%	3	42,9%	1	14,3%	7
CIUTAT VELLA	8	80%	2	20%	0	0%	10
MALVARROSA	4	50%	3	37,5%	1	12,5%	8
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	1	25%	3	75%	0	0%	4
PATRAIX	6	66,7%	3	33,3%	0	0%	9
QUATRE CARRERES	4	40%	0	0%	6	60%	10
S. ALLENDE	8	100%	0	0%	0	0%	8
SANT MARCEL·LÍ	7	87,5%	1	12,5%	0	0%	8
TRAFALGAR	9	90%	1	10%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>71,9%</b>	<b>17</b>	<b>19,1%</b>	<b>8</b>	<b>9,0%</b>	<b>89</b>

## **SUGERENCIAS**

### **CMSS BENIMACLET**

- Que no quiten la ley de dependencia y que sigamos adelante. Reforzar la ley de dependencia.

### **CMSS CAMPANAR**

- No me siento suficientemente capacitada para sugerirles nada.
- Cambio de auxiliares
- Que el servicio sea un poco más tarde alrededor de las diez de la mañana.

### **CMSS CIUTAT VELLA**

- La atención ha sido muy correcta en cuanto a la ley de dependencia, pero dicha ley no es suficiente para las personas dependientes.
- Creo que debería haber mejor indicación en la puerta, ya que cuando he intentado entrar, por el aspecto, no estaba segura de que fuera el sitio buscado.
- Estoy muy satisfecha con el servicio.
- Para mí es perfecto, todo lo que he solicitado se me ha dado, y cuando no, se me ha dado una explicación. Estoy agradecida.
- Solo necesitáis más presupuesto económico para tener más medios.

### **CMSS MALVARROSA**

- Ampliar el número de centros en Valencia para no tener que desplazarnos tanto.
- En líneas generales siempre he sido muy bien atendido e informado.

### **CMSS OLIVERETA**

- Que no tarde tanto el servicio en casa.
- Mucho papeleo.
- Me parece que es muy limitado el servicio para las personas con mucha urgencia.

### **CMSS PATRAIX**

- Demasiada burocracia

### **CMSS QUATRE CARRERES**

No hay aportaciones.

### **CMSS S. ALLENDE**

No hay aportaciones.

**CMSS SANT MARCEL.LÍ**

- Ampliación del centro.

**CMSS TRAFALGAR**

- Más dinero y pensiones más altas.

## 5.5 PROGRAMA DE DEPENDENCIA

Sexo							
CMSS	HOMBRE		MUJER		NC		TOTAL
BENIMACLET	2	20%	8	80%	0	0%	10
CAMPANAR	4	40%	6	60%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	5	50%	5	50%	0	0%	10
MALVARROSA	4	40%	6	60%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	2	20%	8	80%	0	0%	10
PATRAIX	1	10%	9	90%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	5	50%	5	50%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	3	30%	6	60%	1	10%	10
SANT MARCEL·LÍ	4	40%	6	60%	0	0%	10
TRAFALGAR	4	40%	6	60%	0	0%	10
TOTAL	34	32,4%	70	66,7%	1	0,9%	105

Edad															
CMSS	< 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%	1	10%	1	10%	6	60%	1	10%	1	10%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	1	10%	1	10%	4	40%	4	40%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	0	0%	0	0%	2	20%	6	60%	2	20%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	0	0%	0	0%	3	30%	2	20%	2	20%	3	30%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	1	20%	1	20%	2	40%	1	20%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	0	0%	0	0%	3	30%	3	30%	4	40%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	2	20%	2	20%	2	20%	3	30%	1	10%	0	0%	10
Q. CARRERES	0	0%	0	0%	4	40%	4	40%	2	20%	0	0%	0	0%	10
S. ALLENDE	0	0%	0	0%	2	20%	5	50%	0	0%	2	20%	1	10%	10
S. MARCEL·LÍ	0	0%	0	0%	3	30%	3	30%	3	30%	1	10%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	1	10%	0	0%	8	80%	0	0%	1	10%	0	0%	10
TOTAL	0	0	6	5,7%	22	21%	45	42,9%	22	21%	9	8,5%	1	0,9%	105

<b>Nacionalidad</b>							
<b>CMSS</b>	<b>ESPAÑOLA</b>		<b>NO ESPAÑOLA</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	10	100%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	8	80%	1	10%	1	10%	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
PATRAIX	9	90%	1	10%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	10	100%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	9	90%	0	0%	1	10%	10
SANT MARCEL·LÍ	9	90%	1	10%	0	0%	10
TRAFALGAR	10	100%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>95,3%</b>	<b>3</b>	<b>2,8%</b>	<b>2</b>	<b>1,9%</b>	<b>105</b>

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
BENIMACLET	1	10%	9	90%	0	0%	10
CAMPANAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	1	10%	9	90%	0	0%	10
MALVARROSA	3	30%	7	70%	0	0%	10
NAZARET	0	0%	5	100%	0	0%	5
OLIVERETA	2	20%	8	80%	0	0%	10
PATRAIX	0	0%	10	100%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	2	20%	8	80%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	2	20%	8	80%	0	0%	10
SANT MARCEL·LÍ	1	10%	9	90%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	10	100%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>11,4%</b>	<b>93</b>	<b>88,6%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1)- Falta de señalización en las calles	5	27,8%
2) Direcciones poco conocidas	4	22,2%
3) Transporte público escaso	5	27,8%
4) Otras	4	22,2%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Observaciones:

- 1).- Las respuestas corresponden a: 1 Benimaclet, 2 Malvarrosa, 1 Quatre Carreres, 1 Trafalgar,
- 2).- Las respuestas corresponden a: 3 Malvarrosa, 1 Quatre Carreres,
- 3).- Las respuestas corresponden a: 1 C. Vella, 1 Olivereta, 2 S. Allende, 1 Trafalgar,
- 4).- Las respuestas corresponden a: 2 Benimaclet, 1 C.Vella, 1 San Marcelino,

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

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	1	20%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	0	0%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0%
5).-Necesidad de Braille	0	0%
6).-Otras	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Observaciones:

- 1).- Las respuestas corresponden a: 1 S. Allende,
- 6).- Las respuestas corresponden a: 1 Campanar, 1 C.Vella, 1 S. Allende, 1 Trafalgar,

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	1	10%	8	80%	0	0%	1	10%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	3	30%	5	50%	1	10%	0	0%	1	10%	10
QUATRE CARRERES	2	20%	7	70%	1	10%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	0	0%	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>28,6%</b>	<b>71</b>	<b>67,7%</b>	<b>2</b>	<b>1,9%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>105</b>

<b>4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?</b>							
<b>CMSS</b>	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
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
MALVARROSA	10	100%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	10	100%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	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
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Muy correctamente</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	7	70%	2	20%	0	0%	1	10%	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
PATRAIX	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Q. CARRERES	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALV. ALLENDE	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>79,1%</b>	<b>21</b>	<b>20%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>											
<b>CMSS</b>	<b>Mucho</b>		<b>Bastante</b>		<b>Poco</b>		<b>Nada</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
BENIMACLET	7	70%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	4	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	10
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>59,1%</b>	<b>42</b>	<b>40%</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>105</b>

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?											
CMSS	Muy buena		Buena		Mala		Muy mala		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CAMPANAR	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
CIUTAT VELLA	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10
MALVARROSA	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10
PATRAIX	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
QUATRE CARRERES	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	10
SALVADOR ALLENDE	6	60%	3	30%	0	0%	0	0%	1	0%	10
SANT MARCEL.LÍ	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TRAFALGAR	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	10
TOTAL	69	65,8%	35	33,3%	0	0%	0	0%	1	0,9%	105

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

En la siguiente tabla se relacionan los cuestionarios respondidos de este programa por CMSS, que representan el 78,1% del total.

	Cuestionarios respondidos
CMSS BENIMACLET	8
CMSS CAMPANAR	9
CMSS CIUTAT VELLA	9
CMSS MALVARROSA	5
CMSS NAZARET	5
CMSS OLIVERETA	9
CMSS PATRAIX	7
CMSS QUATRE CARRERES	4
CMSS S. ALLENDE	9
CMSS SANT MARCEL.LÍ	9
CMSS TRAFALGAR	8
TOTAL	82

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?											
CMSS	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NC		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	5	62,5%	1	12,5%	2	25%	0	0%	0	0%	8
CAMPANAR	2	22,2%	4	44,4%	2	22,2%	0	0%	1	11,1%	9
CIUTAT VELLA	2	22,2	7	77,8	0	0%	0	0%	0	0%	9
MALVARROSA	2	40%	3	60%	0	0%	0	0%	0	0%	5
NAZARET	4	80%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	2	22,2%	4	44,5%	3	33,3%	0	0%	0	0%	9
PATRAIX	1	14,3	4	57,1	2	28,6%	0	0%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%	4
SALV. ALLENDE	4	44,4%	5	55,6%	0	0%	0	0%	0	0%	9
SANT MARCEL.LÍ	3	33,3%	6	66,7%	0	0%	0	0%	0	0%	9
TRAFALGAR	2	25%	4	50%	1	12,5%	0	0%	1	12,5%	8
TOTAL	27	32,9%	38	46,3%	15	18,3%	0	0,0%	2	2,4%	82

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?									
CMSS	SI		NO		NO LO SÉ		NC		TOTAL
	n	%	n	%	n	%	n	%	
BENIMACLET	6	75%	2	25%	0	0%		0%	8
CAMPANAR	8	88,9%	1	11,1%	0	0%	0	0%	9
CIUTAT VELLA	6	66,7%	0	0%	3	33,3%	0	0%	9
MALVARROSA	1	20%	0	0%	4	80%	0	0%	5
NAZARET	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	5
OLIVERETA	6	66,7%	1	11,1%	2	22,2%	1	10%	9
PATRAIX	4	57,1	0	0%	3	42,9%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	4
SALVADOR ALLENDE	7	77,8%	0	0%	2	22,2%	0	0%	9
SANT MARCEL.LÍ	8	88,9%	0	0%	1	11,1%	0	0%	9
TRAFALGAR	7	87,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%	8
TOTAL	61	74,4%	5	6,1%	16	19,5%	1	1,2%	82

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?							
CMSS	SÍ		NO		NC		TOTAL
BENIMACLET	7	87,5%	1	12,5%	0	0%	8
CAMPANAR	3	33,3%	6	66,7%	0	0%	9
CIUTAT VELLA	9	100%	0	0%	0	0%	9
MALVARROSA	1	20%	3	60%	1	20%	5
NAZARET	4	80%	1	20%	0	0%	5
OLIVERETA	7	77,8%	1	11,1%	1	11,1%	9
PATRAIX	4	57,1%	3	42,9%	0	0%	7
QUATRE CARRERES	2	50%	2	50%	0	0%	4
SALVADOR ALLENDE	5	55,6%	2	22,2%	2	22,2%	9
SANT MARCEL·LÍ	7	77,7%	2	22,2%	0	0%	9
TRAFALGAR	5	62,5%	3	37,5%	0	0%	8
TOTAL	54	65,9%	24	29,3%	4	4,9%	82

## SUGERENCIAS

### CMSS BENIMACLET

- Mejorar la ley de dependencia. Que atiendan a las necesidades de los dependientes. Me gustaría saber si la alcaldesa y los concejales les han dejado de pagar algún mes, como si está ocurriendo a otros trabajadores
- Posibilidad de tener cita telefónica. Ampliación de horario de atención al público alguna tarde.

### CMSS CAMPANAR

- Sugiero la existencia de un centro de servicios sociales generales.
- Puntualidad.

### CMSS CIUTAT VELLA

- No tengo ninguna, estoy contenta del servicio. Muchas gracias

### CMSS PATRAIX

- Está todo bien. Valoración un 100%.

### CMSS MALVARROSA

No hay aportaciones.

#### **CMSS NAZARET**

- No ser tan estrictos en el programa del Menor. No juzgar antes de conocer el caso. He estado en varios programas.

#### **CMSS OLIVERETA**

- Este trámite es muy engorroso.
- Mucho papeleo, pocas esperanzas y poca rapidez y efectividad nula en los resultados.
- Que haya más personal, ya que este servicio está desbordado.
- Pedimos a la administración más ayuda.
- Nada que sugerir porque está todo muy bien hecho.

#### **CMSS QUATRE CARRERES**

- La atención al público debería estar siempre en planta baja.
- Citas → Atención demorada (no hay tanta gente). → Resolución de expedientes dilatados en el tiempo, muy lentos, nada prácticos.
- A ver si nos ponemos en marcha con eficacia.
- Que me paguen.
- Muy complicado el trámite.
- Que den las ayudas que sean necesarias.

#### **CMSS SALVADOR ALLENDE**

- Mayor rapidez en las gestiones por el ayuntamiento y concejalía.
- No he tenido ninguna dificultad.
- Me gustaría recibir información vía e-mail de los recursos que dispone el centro. Gracias.

#### **CMSS SANT MARCEL.LÍ**

- El centro funciona maravillosamente el personal super atento y yo estoy super contenta del trato que siempre recibo.

#### **CMSS TRAFALGAR**

- El centro bien pero las prestaciones muy mal.

## 6.- RESULTADOS GENERALES

Se recogen en este apartado los resultados globales del pase de la encuesta, que hemos desglosado en los capítulos anteriores por centro y por programa.

En el primer apartado se encuentran los resultados de las diez tablas de las que consta el cuestionario, y en el segundo de la parte denominada "Sugerencias". Éstas se han desglosado en cada CMSS por programa.

### 6.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS

Se relacionan a continuación los resultados obtenidos de la encuesta según el total de cuestionarios, 840. Se recogen pues los resultados generales una vez vistos ya los específicos de cada uno de los 11 CMSS y de los 5 programas. El análisis se divide en tres grandes grupos: accesibilidad, calidad y protección de datos.

El análisis que se realiza de los resultados se fundamenta en tres niveles: según CMSS, según programas y según resultados de años anteriores. Además se introduce un análisis específico en algunas preguntas, al tener en cuenta la variable sexo y nacionalidad.

En primer lugar, mostramos los resultados de algunos datos de identificación básicos de las personas encuestadas, para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario que se mostrarán a continuación.

Personas encuestadas según sexo		
Mujeres	586	69,8%
Hombres	243	28,9%
NC	11	1,3%
TOTAL	840	100%

Como viene siendo habitual, la mayor parte de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales, y en general de buena parte del conjunto de los programas y servicios de Bienestar Social, son mujeres, concretamente el 69,8% del total de personas atendidas. La mayor presencia de mujeres encuestadas se concentra principalmente en los programas de Menor (78% son mujeres) y Servicios Domiciliarios (75,2%). El hecho de que el cuestionario se haya pasado aleatoriamente entre las

personas que han acudido a los CMSS, viene a confirmar el mayor peso de las mujeres entre la población usuaria de los servicios sociales.

Comparativamente, se aprecia un ligero aumento, del 3,8%, en el porcentaje de personas encuestadas mujeres en relación a los datos recogidos el año anterior, en el que el 66% eran mujeres.

<b>Personas encuestadas según edad</b>		
< 18	2	0,2%
18 a 35	19	22,6%
36 a 50	298	35,4%
51 a 64	190	22,6%
65 a 79	86	10,2%
80 y +	46	5,5%
NC	28	3,3%
TOTAL	840	100%

La mayoría de las personas atendidas que han sido encuestadas en los CMSS se encuentran en un rango de edad comprendido entre los 36 y 50 años, concretamente el 35,4% pertenece a este grupo, seguido por las personas usuarias que se encuentran entre los 18 y 35 años, y aquellas que se sitúan entre los 51 y 64 (con un 22,6% y 22,6% respectivamente).

Si comparamos estos datos con los de los años anteriores, la distribución por edad es muy similar, únicamente se observa un ligero aumento de la población del grupo de edad de 18 a 35 años en dos puntos porcentuales y una ligera disminución en el grupo de 65 a 79 años, también en dos puntos porcentuales.

<b>Personas encuestadas según nacionalidad</b>		
Española	661	78,7%
Otra nacionalidad	159	18,9%
NC	20	2,4%
TOTAL	840	100%

Respecto a la variable nacionalidad, la gran mayoría de las personas usuarias son de nacionalidad española (78,7%), una cifra 4,6 puntos porcentuales superior a la del año 2011.

Las personas de otras nacionalidades representan este año el 18,9% frente al 22,1% del año pasado, y el 18% del año 2010. Estos datos nos confirman la proporción de personas extranjeras en una franja del 18 al 22%, resultado que se confirma en prácticamente todos los servicios y programas de servicios sociales.

Por otro lado, destaca el hecho de que la proporción de personas extranjeras en esta muestra es sensiblemente superior a la proporción que se da en el conjunto de la ciudad: 18,9% frente al 13,6% de la ciudad de Valencia (Padrón municipal de habitantes a 1/1/2012).

Pese al hecho de que la mayoría de personas de nacionalidad española es común a todos los centros y programas, se observa el mayor porcentaje de personas de otra nacionalidad en el CMSS San Marcelino, con un 31,3%, frente al CMSS Malvarrosa, en el que esta población tan solo representa el 10% de las personas atendidas.

En esta línea, el programa en el que hay mayor presencia de otras nacionalidades es el servicio de Información (27,6%) y en el que menos el de Servicios Domiciliarios (0,9%). Estos datos son consecuentes con la naturaleza de estos programas.

A continuación, pasaremos a detallar algunos de los resultados obtenidos más significativos para el estudio. Empezaremos por aquellas preguntas referidas a la **accesibilidad a los centros y a la información.**

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?		
Si	72	8,6%
No	765	91%
NC	3	0,4%
TOTAL	840	100%

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes		
1).- Falta de señalización en las calles	17	18,3%
2).- Direcciones poco conocidas	27	29%

3).- Transporte público escaso	29	31,2%
4).- Otras	20	21,5%
Total	93	100,0%

Siguiendo la tendencia de años anteriores, nos encontramos con que la mayoría de las personas usuarias consultadas no se han encontrado con dificultades para acceder al centro (89,1%). De las personas que han tenido problemas, destacamos que un 31,2% responde que es debido a la escasez de transporte público y, constatamos, que la problemática referida a la falta de señalización en las calles de los CMSS pierde peso con respecto a años anteriores, 34 personas lo señalaron el año 2011 frente a 17 en 2012, pues se han implementado mejoras en este sentido en la mayoría de los CMSS.

Si comparamos los resultados con los del año anterior, observamos una leve mejoría en los resultados, pues para 2011 el dato de las respuestas que afirmaban haber tenido algún problema en el acceso a los centros era del 11% frente al 8,6% de este año.

Además, debemos destacar que algunos centros presentan respuestas afirmativas por encima de la media, estos son: Campanar (15%), Salvador Allende (12,5%), Patraix (11,2%) y Ciutat Vella (11,2%).

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>		
Si	22	2,6%
No	801	95,4%
NC	17	2,0%
TOTAL	840	100%

Al igual que en la pregunta número 1, la mayoría de las personas usuarias encuestadas no ha encontrado ningún otro problema que les haya dificultado el acceso al centro (95,4%). De las 22 personas que responden afirmativamente a la pregunta, 7 corresponden al CMSS Campanar, y el resto está dividido entre el resto de centros. El año 2011, respondieron afirmativamente a esta pregunta un total de 24 personas.

<b>En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes</b>		
1).-Barreras arquitectónicas interiores	3	15,0%
2).-Barreras arquitectónicas exteriores	2	10%
3).-Falta de traducción a lengua extranjera	5	25%
4).-Necesidad de lengua de signos	0	0%
5).-Necesidad de Braille	1	5%
6).-Otras	9	45%
Total	20	100%

Nota: 2 personas que habían contestado afirmativamente, no indican aquí ninguna causa.

Destacamos aquí algunas de las especificaciones dadas: los problemas relacionados con la falta de traducción a lengua extranjera (5 personas), las barreras arquitectónicas interiores (3 personas) y las exteriores (2 personas).

La opción relacionada con la falta de traducción a lengua extranjera, al igual que en años anteriores, se presenta como la más significativa aunque con una marcada disminución, en las evaluaciones de 2010 fue señalada por 10 personas y en 2011 por 12, mientras que este año lo ha sido por sólo 5.

En cuanto a las 9 personas usuarias que marcan la opción "otras", la mayoría no especifica con qué tipo de impedimentos o dificultades se encuentra. Cuando sí mencionan la problemática, nos hemos encontrado con que los temas más recurrentes son los relacionados con las largas listas de espera y alguno que hace alusión a la ausencia de espacios de aparcamiento.

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?</b>		
Mucho	247	29,4%
Bastante	513	61,1%
Poco	62	7,4%
Nada	6	0,7%
NC	12	1,4%
TOTAL	840	100,0%

En su mayoría, las personas consultadas han considerado los horarios de atención en los centros como "muy y bastante amplios" (90,5%). Sin embargo, el dato que corresponde a

las personas que consideran los horarios como poco amplios y flexibles no es nada desdeñable, 62 personas (7,4%).

En relación a los resultados obtenidos para esta misma pregunta en los pasados años, observamos un aumento en este año para las respuestas “mucho” y “bastante”; la agrupación de estas dos opciones dio un 85% en 2011 y un 84,6% en 2010, frente al 90,5% de este año. Además, resulta relevante señalar la disminución del porcentaje para las opciones agrupadas de "poco" y "nada": el pasado año el resultado fue del 12,6% frente al 8,1% de este año.

Estas respuestas negativas han tenido porcentajes superiores a la media en los CMSS de Nazaret (15%), Salvador Allende (10%) y Benimaclet (10%).

A continuación analizaremos las respuestas a esta pregunta introduciendo la desagregación por sexo, de esta forma podremos observar si hay diferencias sustanciales en las respuestas según sean mujeres u hombres.

<b>3.1- Resultados sobre los horarios, por sexo</b>								
	<b>Mujeres</b>		<b>Hombres</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>	
Mucho	179	30,5%	64	26,3%	4	36,4%	247	29,4%
Bastante	353	60,2%	157	64,6%	3	27,3%	513	61,1%
Poco	42	7,2%	17	7,0%	3	27,3%	62	7,4%
Nada	5	0,9%	1	0,4%	0	0,0%	6	0,7%
NC	7	1,2%	4	1,6%	1	9,1%	12	1,4%
Total	586	100,0%	243	100,0%	11	100,0%	840	100,0%

Al ser preguntadas sobre la amplitud y flexibilidad de los horarios, las respuestas positivas (agregadas las de "mucho" y "bastante") de las personas usuarias encuestadas suponen un 90,5%.

Sí podemos observar que la opción “mucho” está más presente en las mujeres y la opción “bastante” en los hombres. Sin embargo, estas diferencias, en torno a los cuatro puntos porcentuales, desaparecen al agregar ambas opciones de respuestas, de forma que se obtiene un 90,7% en el caso de las mujeres y un 90,9% en la de los hombres, diferencia prácticamente inapreciable.

No obstante, la tendencia que señalamos a respuestas más positivas en las mujeres es un rasgo que ya encontramos en ejercicios anteriores.

A fin de completar el análisis, ofrecemos a continuación la desagregación de las respuestas a esta pregunta por nacionalidad de las personas que responden.

<b>3.2- Resultados sobre los horarios, por nacionalidad</b>								
	<b>Española</b>		<b>Otras nacionalidades</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>	
Mucho	193	29,2%	44	27,7%	10	50,0%	247	29,4%
Bastante	415	62,8%	89	56,0%	9	45,0%	513	61,1%
Poco	41	6,2%	20	12,6%	1	5,0%	62	7,4%
Nada	4	0,6%	2	1,3%	0	0,0%	6	0,7%
NC	8	1,2%	4	2,5%	0	0,0%	12	1,4%
Total	661	100,0%	159	100,0%	20	100,0%	840	100,0%

Observamos en los resultados una significativa mayoría de respuestas positivas en el caso de las personas con nacionalidad española. Así, mientras que éstas responden que los horarios son muy flexibles o bastante flexibles en un 92% de los casos, el porcentaje de estas dos opciones en las personas con otra nacionalidad cae hasta el 83,7%. Consecuentemente, el porcentaje de las respuestas poco o nada (flexibles) es del 6,8% para las personas españolas y 13,9% para las personas foráneas.

<b>4.- ¿Las/los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba?</b>		
Sí	827	98,40%
No	10	1,20%
NC	3	0,40%
TOTAL	840	100%

Los resultados de esta pregunta demuestran la consolidación de la mejora en la valoración de la información recibida, pues si el año pasado el porcentaje de personas usuarias que consideraba que los profesionales del centro le habían proporcionado la información que necesitaba era un 97,4% y en 2010 el 93,9%, esta cifra ha aumentado

hasta 98,4% en 2012. Este porcentaje llega al 100% en los centros de Nazaret y Benimaclet, mientras que queda ligeramente por debajo de la media en Campanar (96,2%), Malvarrosa (97,5%) y Olivereta (97,5%). Se alcanza, además, el porcentaje del 100% en los programas de Dependencia y Menor.

El número de personas que responde "no" o que "no contesta" es tan ínfimo que resulta irrelevante para su consideración como dato que revele el grado de insatisfacción de las personas usuarias en su conjunto.

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

<b>5.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?</b>		
Muy correctamente	611	72,8%
Bastante	217	25,8%
Poco	7	0,8%
Nada	4	0,5%
NC	1	0,1%
TOTAL	840	100%

En un porcentaje cercano al 73%, las personas usuarias consideran que el personal del servicio les atendió "muy correctamente". Si añadimos a este dato el de las que calificaron esta atención como "bastante" correcta el porcentaje alcanza el 98,6% de las respuestas. Estos resultados demuestran una altísima satisfacción y una mejora en casi dos puntos porcentuales con respecto a los resultados de los años anteriores (89,2% en 2010 y 96,8 en 2011).

Al observar las respuestas facilitadas en cada centro, encontramos con que los CMSS de Trafalgar (58,8%), Quatre Carreres (62,5%) y Campanar (63,8%), registran porcentajes sensiblemente inferiores a las medias totales a la hora de calificar como muy correcta la atención del servicio. No obstante, las respuestas positivas agregadas ("muy correctamente" y "bastante") no bajaron del 95% en ningún caso.

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>		
Mucho	464	55,2%
Bastante	341	40,6%
Poco	27	3,2%
Nada	3	0,4%
NC	5	0,6%
TOTAL	840	100,0%

De los resultados obtenidos se desprende un elevado grado de satisfacción en relación a la confianza y seguridad que transmite el personal de estos servicios, ya que una amplia mayoría de la población usuaria consultada sitúa su respuesta en las opciones "mucho" y "bastante" (55,2% y 40,6%, respectivamente), concentrándose en estas dos opciones el 95,7% del total de las respuestas.

Se obtienen resultados muy similares por centros al analizar estas dos opciones agregadas, con cifras que oscilan entre un 92,2% (en el CMSS Nazaret) y un 98,8% (en los CMSS de Patraix y Ciutat Vella). Por debajo de éstos, sin embargo, se encuentra el CMSS de Trafalgar (86,7%) donde, además, el porcentaje de satisfacción en el grado más elevado ("mucho") es inferior al 50% (32,5%), empeorando en relación al pasado año. La distancia entre el CMSS Trafalgar y el centro que recibe la mejor valoración el CMSS de Olivereta (100%), es de casi 14 puntos porcentuales.

En relación a los años anteriores, observamos una ligera pero significativa mejora (de un 86,7 en 2010 y un 94,2% en 2011 se pasa a un 95,7% en el presente) y, consecuentemente, a una disminución en la respuesta negativa que pasa de un 4,8% registrado en 2011 a un 3,6% en la actual consulta.

<b>7.- En general, la atención que ha recibido en el servicio ¿Cómo ha sido?</b>		
Muy buena	516	61,4%
Buena	309	36,8%
Mala	4	0,5%
Muy Mala	2	0,2%
NC	9	1,1%
TOTAL	840	100,0%

Más de un 60 % de las personas encuestadas afirma que la atención recibida ha sido “muy buena”, y aproximadamente un 37% la etiquetaron como “buena”. Por tanto, podemos decir que la calificación que ha recibido la atención del servicio ha sido positiva (agregando "muy buena" o "buena") en un 98,2% de las respuestas. Observamos, pues, un ligero ascenso con respecto al 97,1% registrado en la evaluación del año 2011, y más considerable respecto del año 2010, en el que se produjo un resultado del 80%.

Por su parte, las respuestas negativas supusieron un 0,7%, lo que supone un descenso con respecto al 1,6% del ejercicio anterior, lo que se traduce en números absolutos en que el año pasado la calificaron “mala” o “muy mala” 14 personas, y este año sólo 6.

Por centros, las respuestas positivas agregadas son muy altas en todos, con más del 80% de respuestas en todos los centros. Sólo encontramos diferencias si atendemos únicamente a los resultados de la mejor de las opciones, atención “muy buena”: en ella, los CMSS de Benimaçlet y Olivereta presentan resultados por encima de la media (más del 72%), mientras que los de Trafalgar, Campanar y Malvarrosa se encuentran por debajo del 53%).

Para completar el análisis de esta pregunta que representa el compendio de las anteriores del bloque de calidad en la atención, desagregamos los datos, primero por sexo y a continuación por nacionalidad de las personas encuestadas.

7.1- Resultados sobre la atención que ha recibido, por sexo								
	Mujeres		Hombres		NC		Total	
Muy buena	369	63,0%	145	59,7%	2	18,2%	516	61,4%
Buena	213	36,3%	93	38,3%	3	27,3%	309	36,8%
Mala	2	0,3%	2	0,8%	0	0,0%	4	0,5%
Muy mala	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%
NC	0	0,0%	3	1,2%	6	54,5%	9	1,1%
Total	586	100,0%	243	100,0%	11	100,0%	840	100,0%

En lo referente a la atención recibida en el servicio, las diferencias entre sexos son escasas. Las mujeres encuestadas califican esta atención como “muy buena” en un

porcentaje ligeramente superior al de los varones. Situación que se vio invertida en la opción “buena”, someramente más presente en las respuestas de los hombres.

Con todo, si comparamos la suma de estas dos respuestas positivas observamos que estas divergencias quedan compensadas ya que suman un 99,3% y un 98,0% de las respuestas de las mujeres y los hombres, respectivamente.

<b>7.2- Resultados sobre la atención que ha recibido, por nacionalidad</b>								
	<b>Española</b>		<b>Otras nacionalidades</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>	
Muy buena	413	62,5%	92	57,9%	11	55,0%	516	61,4%
Buena	234	35,4%	66	41,5%	9	45,0%	309	36,8%
Mala	4	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,5%
Muy mala	2	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%
NC	8	1,2%	1	0,6%	0	0,0%	9	1,1%
Total	661	100,0%	159	100,0%	20	100,0%	840	100,0%

Al observar las posibles diferencias que puedan producirse entre la población usuaria consultada de nacionalidad española y de otras nacionalidades sobre la valoración de la atención recibida, advertimos que si atendemos a la opción “muy buena” se puede apreciar una peor valoración por parte de las personas no nacionales.

Sin embargo, si agregamos las dos opciones que valoran positivamente el servicio (“muy buena” y “buena”), vemos como las diferencias son escasas (se trata de un 97,9% en el caso de las personas con nacionalidad española y un 99,4% para las de otras nacionalidades), y que, de hecho, revelan una mejor valoración global del servicio por parte de la población extranjera, con el matiz del grado (mayor en el caso de las personas españolas frente al menor de las personas extranjeras).

Al grupo de las siguientes 3 preguntas se pidió que respondieran sólo las personas que habían acudido dos o más veces, ya que se presuponía que no podían responder a ellas después de una única entrevista. En la siguiente tabla se relacionan por programa y CMSS los cuestionarios respondidos.

<b>Personas que han respondido a las 3 últimas preguntas por haber acudido 2 ó más veces al centro</b>						
	Servicio Información	Programa Menor	Programa Inserción	Programa Serv. Domic.	Programa Dependencia	Total
CMSS BENIMACLET	36	8	10	10	8	72
CMSS CAMPANAR	35	10	9	7	9	70
CMSS CIUTAT VELLA	30	9	8	10	9	66
CMSS MALVARROSA	32	10	10	8	5	65
CMSS NAZARET	15	5	5	5	5	35
CMSS OLIVERETA	25	10	10	4	9	58
CMSS PATRAIX	34	7	9	9	7	66
CMSS Q. CARRERES	29	8	8	10	4	59
CMSS S. ALLENDE	35	10	10	8	9	72
CMSS SAN MARCELÍNO	33	9	10	8	9	69
CMSS TRAFALGAR	35	6	10	10	8	69
TOTAL	339	92	99	89	82	701
% sobre el total	80,7%	87,6%	94,3%	84,8%	78,1%	83,5%

A partir de este punto, el análisis se referirá, pues, al total de 701 cuestionarios y no de 840, el total de cuestionarios, que ha sido el referente en las anteriores preguntas.

Las dos siguientes preguntas miden la **efectividad de la atención** proporcionada en los distintos centros y servicios.

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>		
Mucho	216	30,8%
Bastante	374	53,4%
Poco	72	10,3%
Nada	12	1,7%
NC	27	3,9%
TOTAL	701	100,0%

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

Al 84,2% de las personas consultadas les ha resultado muy o bastante sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba. No obstante, el porcentaje que responde a la opción “mucho” es relativamente bajo (30,8%) respecto a lo que cabría esperar, y muy semejante al registrado para evaluación del año 2011 (30,3%) y algo más alto respecto del año 2010 (28,2%). Parece que se consolida, pues, una cierta mejora de este indicador.

Pero, es especialmente importante el dato que valora negativamente la sencillez de los trámites, pues un 12% de la población encuestada, 84 personas, opina que ha sido poco o nada sencillo gestionar y tramitar aquello que necesitaba. En el año anterior esta respuesta representaba a 135 personas.

Con respecto a los centros, el porcentaje arriba comentado (agregado de “mucho” y “bastante”) es menor de la media para los CMSS de Quatre Carreres (57,7%), Nazaret y Olivereta (ambos con el 74,2%) y coincide el centro de Quatre Carreres con que es el que alcanza una respuesta negativa más alta (el 22% considera que les ha resultado poco o nada fácil realizar los trámites).

Por lo que se refiere a los programas, los de Servicios Domiciliarios e Inserción son los que obtienen respuestas más positivas (el 88,8% y el 83,8% respectivamente, valoran como muy o bastante sencilla la realización de trámites y gestiones). Por el contrario, los programas de Menor (78%), Dependencia (79,2%) e Información (81,8%) registran porcentajes de respuestas positivas por debajo de la media agregada.

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>		
Sí	528	75,3%
No	44	6,3%
No lo sé	108	15,4%
NC	21	3,0%
TOTAL	701	100,0%

En esta pregunta interesan especialmente las respuestas “no” y “no lo sé”, dado que se trata de analizar aquí la opinión sobre la efectividad del trabajo. Haremos mención a ellas por separado, aunque ambas tienen un cariz negativo acerca de la solución de los problemas de las personas.

Más de un 75% de los usuarios considera que su problema estaba resuelto o en vías de estarlo. Cerca de un 15% responden no saberlo y un 6,3% lo hacen negativamente. Al comparar estos datos con los del año pasado, nos encontramos con una caída porcentual en todas las respuestas excepto en la afirmativa. Las opciones “no” pasan del 7,7% al 6,3%, y “no lo sé” del 17,6% a 15,4%. Se percibe, pues, una cierta mejoría en los resultados globales.

Si analizamos por centro, los resultados son: la opción “no” es superior a la media en los CMSS de Salvador Allende (12,5%), Trafalgar (8,7%) y Quatre Carreres (8,5%). Por su parte, en los de Patraix, Malvarrosa, Ciutat Vella y Trafalgar se responde la opción “no lo sé” en más de un 20% de los casos.

Por programas, podemos destacar el de Servicios Domiciliarios como el que mayor proporción de respuestas afirmativas presenta (el 86,5%), seguido de cerca por el de Inserción (81,9%). El programa de Información es el que tiene una menor proporción de

estas respuestas con el 67,3%. En un término medio se encuentran los programas de Inserción y Dependencia.

<b>9.1- Resultados sobre la percepción de solución de sus asuntos, por sexo</b>								
	<b>Mujeres</b>		<b>Hombres</b>		<b>NC</b>		<b>Total</b>	
Sí	370	75,1%	155	76,0%	3	75,0%	528	75,3%
No	27	5,5%	17	8,3%	0	0,0%	44	6,3%
No lo sé	83	16,8%	24	11,8%	1	25,0%	108	15,4%
NC	13	2,6%	8	3,9%	0	0,0%	21	3,0%
Total	493	100,0%	204	100,0%	4	100,0%	701	100,0%

En la desagregación que aquí realizamos, las diferencias por sexo tienen trascendencia sobre todo en las respuestas “no” y “no lo sé”. Si en la primera de ellas tienen un mayor peso los varones (8,3% frente al 5,5% de las mujeres), vemos que en la opción “no lo sé” sucede lo contrario, al estar más presente entre ellas (16,8% frente al 11,8% de los hombres).

A pesar de ello, si agrupamos las opciones “no” y “no lo sé” podemos comprobar que las divergencias entre sexos apenas alcanzan los dos puntos porcentuales.

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>		
Sí	530	75,6%
No	141	20,1%
NC	30	4,3%
TOTAL	701	100,0%

La mayoría de las respuestas registradas para esta pregunta son positivas en un 75,6%. Este dato mejora el obtenido para la anterior evaluación, que fue del 67,3% y también y en mayor medida la del año 2010 que fue del 50,5%. Se consolida así la tendencia a una clara mejoría de este indicador.

Sin embargo, no debemos dejar de destacar que todavía existe un 20,1% de las personas consultadas que considera que no ha recibido información sobre la protección de sus

datos personales. El porcentaje resulta ligeramente más alto en los CMSS de Malvarrosa (27,7%), Campanar (28,6%) y San Marcelino (23,2%).

En lo referente a programas, llama la atención el peso que la respuesta negativa cobra para los programas de Menor, en el que el 23,8% considera que no ha sido informado en este sentido, y en mayor medida el programa de Dependencia (29,3%).

Por otra parte, y al igual que sucedía para el ejercicio anterior, el dato de no respuesta también resulta significativo si tenemos en cuenta que puede estar ocultando, en esta pregunta especialmente, respuestas negativas. Los resultados de ambos años son muy similares (en 2012 es de 4,3 frente al 4,6 del año 2011).

## 6.2. RESULTADOS CUALITATIVOS

En la siguiente tabla se relacionan las sugerencias que se han producido en cada uno de los CMSS.

CMSS	Servicio de Información	Programa Menor	Programa Inserción	Programa Serv. Domic.	Programa Dependencia	TOTAL	%
Benimaclet	19	3	4	1	2	29	36,3%
Campanar	8	1	1	3	2	15	18,8%
Ciutat Vella	11	1	5	1	0	18	22,5%
Malvarrosa	10	3	1	2	0	16	20,0%
Nazaret	0	1	2	1	0	4	10,0%
Olivereta	8	3	5	3	5	24	30,0%
Patraix	9	1	2	1	1	14	17,5%
Q. Carreres	20	0	0	0	5	25	31,3%
S. Allende	2	2	0	0	3	7	8,8%
S. Marcelino	10	1	5	1	1	18	22,5%
Trafalgar	10	1	3	1	1	16	20,0%
TOTAL	107	17	28	14	20	186	22,1%
%	25,5%	16,2%	26,7%	13,3%	19,0%	22,1%	100%

### CMSS BENIMACLET

Es el centro que tiene un mayor número de sugerencias, el 36,3% del total.

#### - Servicio de Información

La mayoría de las observaciones realizadas expresan agradecimiento o buena opinión sobre el funcionamiento del servicio. Como sugerencias destacan las relacionadas con la ampliación de horario de atención y la disminución de los tiempos de espera, varias personas sugieren que exista atención varias tardes a la semana. También destacan las sugerencias dirigidas al aumento de ayudas sociales.

#### - Programa de Menor

Las personas usuarias agradecen la atención recibida, una de las sugerencias plantea ampliar el horario de atención al público.

- **Programa de Inserción**

Dos de las cuatro sugerencias agradecen la atención y el servicio, otra plantea tener cursos para mayores de 65 años así como flexibilidad en el horario, por último, otra de las sugerencias propone mayor rapidez en la tramitación de expedientes y que no se nieguen ayudas por falta de dinero público.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

Se recoge únicamente una observación que ruega que no se retire la Ley de Dependencia sino todo lo contrario, que se refuerce.

- **Programa de Dependencia**

Únicamente se plantean dos sugerencias, una de ellas encaminada a abrir la posibilidad de mantener citas telefónicas y ampliación del horario de atención a alguna tarde, la otra sugerencia propone reforzar la Ley de Dependencia y que se atienda más a las necesidades de las personas dependientes.

**CMSS CAMPANAR**

- **Servicio de Información**

De las ocho sugerencias que se presentan, cuatro se centran en agradecer la atención y el servicio recibidos, mientras que las otras cuatro proponen ampliar el horario de atención al público, algunos proponen que se atienda desde las 9 h., y otros que se amplíe la atención a algunas tardes a la semana.

- **Programa de Menor**

Únicamente hay una sugerencia que confirma el buen funcionamiento del centro y dice haber sido siempre muy bien atendida.

- **Programa de Inserción**

Tan solo se produce una aportación, que plantea ampliar el horario del centro a las tardes.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

Una de las sugerencias solicita un cambio de auxiliares, y otra que el horario de atención sea más tarde, a partir de las 10.00.

- **Programa de Dependencia**

Se recogen tan solo dos aportaciones, una de ellas solicita puntualidad, la otra plantea la existencia de un centro de servicios sociales generales.

### **CMSS CIUTAT VELLA**

- **Servicio de Información**

Varias aportaciones felicitan por el servicio, el resto de las sugerencias reclaman puntualidad, que no se den a conocer datos personales a personas que no sean de la administración pública, más ayudas a jóvenes y ajustar la climatización de la sala de espera.

- **Programa de Inserción**

La única aportación afirma que el servicio es bueno.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

La mayoría de las aportaciones afirman estar satisfechas con el servicio. Otras, sin embargo, proponen una mejor indicación en la puerta para reconocer el centro y una ampliación de la Ley de Dependencia.

- **Programa de Dependencia**

La única sugerencia afirma está satisfecha con el trato y servicio recibidos.

### **CMSS MALVARROSA**

- **Servicio de Información**

Varias personas afirman estar satisfechas con el servicio. Otras aportaciones sugieren que las ayudas se den al que realmente más lo necesita, y que la atención al público sea más amable.

- **Programa de Menor**

De las tres aportaciones, dos sugieren un aumento de las ayudas. La tercera agradece a una trabajadora social el trato y la atención recibida.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

Sólo hay dos sugerencias, una de ellas confirma su satisfacción con el servicio, la otra propone la existencia de más centros para evitar los largos desplazamientos.

### **CMSS NAZARET**

- **Programa de Menor:**

Tan sólo encontramos dos sugerencias en este programa. Una de ellas manifiesta estar satisfecha con el servicio, la otra, sin embargo, invita a no ser tan estrictos y a no juzgar antes de conocer el caso.

- **Programa de Inserción:**

De las dos aportaciones sugeridas, una propone atención también por las tardes, y otra que la Renta Garantizada por Ciudadanía se gestionara más rápidamente.

### **CMSS OLIVERETA**

- **Servicio de Información**

Varias sugerencias proponen mayor agilidad en la atención, así como reforzar las ayudas, ampliar centros y dar a conocerlos para que se pueda llegar a más gente. Además, hay una persona que se queja de las condiciones físicas para el pase del cuestionario, y otra que agradece la atención.

- **Programa de Menor**

Dos de las tres aportaciones dicen estar satisfechas con el servicio, la tercera afirma que hay de todo.

- **Programa de Inserción**

Cuatro de las cinco sugerencias que se han producido en este programa afirman estar satisfechas con la atención. La otra propuesta ruega ampliar el personal del centro.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

Dos de las tres aportaciones hacen sugerencias relacionadas con la agilidad de la atención y las tramitaciones. Otra destaca la limitación del servicio para atender a las personas con urgencias.

- **Programa de Dependencia**

Tres de las cinco sugerencias critican el excesivo papeleo y la necesidad de agilizar los trámites y la atención, se afirma que el servicio está desbordado. Otra de las aportaciones pide más ayudas, por último una persona agradece la asistencia y el trato.

**CMSS PATRAIX**

- **Servicio de Información**

Se producen numerosas aportaciones relacionadas, sobre todo con la necesidad de mejorar las ayudas y que los trámites sean más rápidos. Además se solicita más agilidad en las citas y algunas medidas de control sobre el personal del centro.

En otros dos casos las sugerencias están referidas a que no haya que volver a presentar justificantes ya presentados y se hacen referencias a la crisis económica relacionadas con las pensiones de las personas mayores o las inmigrantes.

Se hace mención también en otros casos a la buena atención recibida.

- **Programa de Menor**

Sólo se produce una sugerencia en este programa en la línea de que sus profesionales tuvieran mayor autonomía.

- **Programa de Inserción**

De las dos aportaciones que se dan, una expresa el deseo de que se ayude más a las mujeres con cargas familiares, la otra reconoce el buen trabajo de una profesional concreta.

- **Programa de Servicios Domiciliarios**

Sólo se produce una observación que se refiere al exceso de burocracia.

- **Programa de Dependencia**

Una persona expresa su buena opinión sobre el funcionamiento del programa.

### **CMSS QUATRE CARRERES**

Es el segundo centro en número de sugerencias, con el 31,3% del total.

- **Servicio de Información:**

Algunas personas expresan su agradecimiento por la atención recibida. Por otro lado, bastantes personas coinciden en la excesiva burocracia y tramitación, demandando que se agilicen los procesos, entre ellos las ayudas. En este sentido, también hay demandas encaminadas a ampliar las ayudas y encontrar trabajo.

Por último, destacan tres aportaciones relacionadas con la localización del centro, dos de ellas coinciden en que la dirección es difícil de localizar, una tercera propone que se les pague el transporte porque está “muy lejos”.

- **Programa de Dependencia:**

Dos de las cinco sugerencias están relacionadas con la excesiva burocracia y tramitación, que resulta complicada y ralentiza los procesos. Se pide más rapidez y eficacia. Otras dos, relacionadas con las ayudas, proponen que den las ayudas que sean necesarias y otra que le paguen una ayuda pendiente.

Por último, hay una sugerencia que propone que la atención al público sea siempre en la planta baja, probablemente por dificultades con barreras arquitectónicas interiores.

### **CMSS SALVADOR ALLENDE**

- **Servicio de Información:**

De las dos aportaciones realizadas, una se refiere a la necesidad de mejorar la atención de las personas y otra afirma haber recibido una buena atención.

- **Programa de Menor**

Una persona expresa su agradecimiento por la atención recibida, otra solicita que se siga prestando ayuda a quien lo necesite.

- **Programa de Dependencia:**

Tres personas realizan alguna observación, una insta a una mayor rapidez en las gestiones, otra solicita información de los recursos vía e-mail y la tercera expresa su satisfacción porque no ha tenido ninguna dificultad.

### **CMSS SAN MARCELINO**

#### **- Servicio de Información:**

Cuatro de las diez sugerencias expresan agradecimiento por el buen trato recibido. Del resto, dos de ellas solicitan más dinero para ayudas sociales, otras proponen que se acorten los tiempos de espera y la excesiva tramitación. Por último, una persona sugiere mayor sensibilidad por parte de las profesionales y otra que la atención no se acote al tiempo requerido de 20 minutos.

#### **- Programa de Menor**

La única sugerencia en este programa afirma estar satisfecha pero demanda más ayuda para la gente necesitada.

#### **- Programa de Inserción:**

Tres de las cinco sugerencias agradecen la atención y el trato recibidos. Otra propone más talleres y cursos para personas mayores, y otra solicita que las profesionales visiten las casas para que comprueben cómo vive la gente necesitada.

#### **- Programa de Servicios Domiciliarios:**

La única sugerencia propone la ampliación del centro.

#### **- Programa de dependencia:**

Solamente hay una sugerencia que expresa su satisfacción con el buen funcionamiento del centro, el personal y la atención recibida.

### **CMSS TRAFALGAR**

#### **- Servicio de Información:**

Se producen varias demandas relacionadas con más ayudas y solución de los problemas, así como más apoyo por parte del Ayuntamiento a las trabajadoras para que puedan ayudar a la gente. Por otra parte, hay dos sugerencias relacionadas

solicitando que se dé más información sobre ayudas económicas. En esta línea, una persona propone más amabilidad y empatía por parte de las profesionales y otra sugiere que los viernes también haya atención.

Por último, algunas personas afirman estar satisfechas con el buen funcionamiento del centro.

- **Programa de Menor:**

Sólo se produce en este servicio una sugerencia que afirma que la atención ha sido buena pero lenta.

- **Programa de Inserción:**

Dos de las tres sugerencias solicitan más ayudas y vivienda para las personas necesitadas. La última sugerencia manifiesta que los retrasos del centro no son responsabilidad de las/los trabajadores sino de la escasez de recursos económicos en situación de crisis.

- **Programa de Servicios Domiciliarios:**

La única sugerencia en este servicio demanda más dinero y pensiones más altas.

- **Programa de Dependencia:**

La única persona que presenta sugerencias afirma estar satisfecha con el centro pero no con las ayudas.

## 7. CONCLUSIONES

La principal conclusión que se debe destacar de los resultados de la encuesta desarrollada es la alta satisfacción que las personas demuestran respecto a la atención recibida y a los servicios y prestaciones de los que han sido objeto en los CMSS.

El perfil de las personas que han respondido al cuestionario tiene los rasgos típicos de años anteriores: mujer en casi un 70%, la mayor parte de las personas comprendida entre los 36 y 50 años y de nacionalidad española en un 78,7%. El conjunto de las personas de otras nacionalidades constituye aquí un colectivo sobrerrepresentado dado que supone una proporción mayor que en el conjunto de la población, lo que también ocurre en todos los centros y servicios de la Delegación.

A continuación analizamos los resultados de la encuesta según grandes apartados atendiendo a los datos de respuesta globales. La diferenciación según cada pregunta, CMSS y programa se ha desarrollado ya en el anterior apartado.

Respecto a la valoración sobre la **accesibilidad** que se realiza, está referida al acceso físico a los centros, pero también a la de la información, el resultado más sobresaliente es que más del 90% de las personas encuestadas no ha tenido ninguna dificultad para acceder a los CMSS; los que afirman haberlas tenido señalan en mayor medida el transporte público escaso, las direcciones de los centros poco conocidas y, menos que en años anteriores, la señalización de los centros. Otras dificultades reseñadas en menor medida hacen referencia a la falta de aparcamiento, la lista de espera, el tráfico o la dificultad física de las propias personas para trasladarse de un lugar a otro.

Respecto a otro tipo de dificultades de accesibilidad, se producen en un número muy pequeño, aunque es destacable que la dificultad más alta es la de la lengua extranjera, seguida por la de las barreras arquitectónicas externas e internas.

La calificación de los horarios ha mejorado respecto a años anteriores, aunque hay que observar que la calificación que mayoritariamente se da no es la máxima, el 61% afirma que son bastante amplios y flexibles. Esto correlaciona con que éste es uno de los temas

objeto de más sugerencias. Las personas no españolas califican de forma más baja que las españolas la flexibilidad de los horarios.

Todos los resultados relacionados con la calidad de la información y con la confianza y seguridad que proporciona el personal de los centros, tienen las calificaciones más altas, lo que se ve reflejado en las opiniones sobre la apreciación general de la atención recibida, en las que se llega a considerar “muy buena” y “buena” de forma agregada por el 97,2% de las personas encuestadas. En la desagregación que se realiza por sexo, las mujeres califican ligeramente mejor los servicios y las personas de otras nacionalidades un poco peor.

Los ítems introducidos en la consulta sobre **eficacia y protección de datos**, constituyen un grupo al que sólo se pedía responder a las personas que habían acudido dos o más veces al centro. Responden efectivamente el 83% del total (701 personas del total de 840). Los resultados de este grupo de preguntas son también muy positivos, aunque en menor grado que el grupo anterior.

Así, los resultados sobre la sencillez al realizar trámites y gestiones, el 84,2% opina que es mucho y bastante sencillo. Los resultados son mejores en Servicios Domiciliarios y en el programa de Inserción. En el de Menor es en el que menos sencillo resulta.

Respecto a la apreciación de las personas de que sus problemas se están solucionando o en vías de solución, el 75,3% contesta afirmativamente. Las respuestas más positivas se dan en Servicios Domiciliarios y en el programa de Inserción. En el de Información es en el servicio en el que se dan respuestas positivas más bajas. La desagregación de sexo que en esta pregunta se realiza, las respuestas de las mujeres son ligeramente mejores.

En cuanto a la extensión de la protección de datos, los resultados muestran una mejoría mantenida en los tres años en que se formula esta cuestión. De todos modos, todavía un 20% de las personas encuestadas asegura que no se le ha informado sobre este aspecto, por lo que se considera que es éste un tema sobre el que se debe seguir trabajando. Especialmente altas son las respuestas negativas en los programas de Dependencia y de Menor. En el programa de Inserción es en el que se producen mejores resultados.

Como conclusión a esta parte de los resultados podríamos afirmar que la opinión de las personas es mejor en cuanto a condiciones de los centros, información recibida y trato dispensado, y más baja en la eficacia de las actuaciones. Todos los resultados mejoran los de años anteriores.

A continuación realizaremos un breve análisis de las **sugerencias** que las personas encuestadas han realizado.

Éstas son limitadas en el número, únicamente 186 personas, una cuarta parte de las 840 encuestadas, ha realizado alguna observación. Sin embargo, consideramos que es importante tenerlas en cuenta porque reflejan el sentir directo de quienes tienen algo especial que decir y quieren hacerlo.

Desde este punto de vista, es relevante que la mayor parte de las observaciones tienen un sentido positivo: agradecen la atención recibida, expresan que han sido escuchadas y que su problema se está solucionando o incluso dan nombres concretos de profesionales a quienes están especialmente agradecidas.

Por otra parte, y en cuanto a su contenido, relacionamos a continuación una serie de indicaciones que se transmiten como sugerencias en los cuestionarios, listadas de mayor a menor según su número:

- Ampliación de las ayudas sociales. En clara muestra del momento de crisis que vivimos, las personas solicitan que se amplíen los recursos existentes para atender sus necesidades. Concretamente en algunos casos se hace mención a los recortes de la Ley de Dependencia y se exige que se establezcan prioridades para atender más a quien más lo necesita, concretamente se nombra la necesidad de ayudas para vivienda y para encontrar trabajo.
- Simplificar y agilizar los trámites. Un número importante de personas expresan su incomodidad por el exceso de gestiones y documentos a presentar que se les exige en su relación con la Administración Pública. Claramente esto se relaciona con una ralentización de las soluciones a sus problemas. Relacionado con estas sugerencias se hace mención expresamente a la RGC.
- Mejorar el trato y la atención profesional. Algunas personas, muy pocas, han expresado su queja hacia la atención recibida, sobre todo lo relacionan con una

falta de sensibilidad hacia sus situaciones de necesidad y de urgencia. En algún caso se llega a pedir más control al personal de los centros, que se cuide a quien recibe las ayudas o que se hagan visitas a los domicilios para confirmar datos.

- Ampliar horarios de atención. A diferencia de otros años, no ha sido la sugerencia más frecuente en este año. Sin embargo, un número importante de personas sugieren que se amplíen los momentos de atención concretamente a tardes y los viernes, así como que a cada persona se le atienda en el tiempo que necesite. En el caso de servicios domiciliarios se hace mención a que los servicios se adecuen más a los horarios personales de las personas.
- Reducir los tiempos de espera. Concretamente, esta petición se relaciona con los tiempos de espera para dar cita y para ser atendidos ya en el propio centro. En algún caso se sugiere que se pudiera atender por teléfono lo que reduciría la necesidad de acudir personalmente.
- Ampliación de centros y de personal. Se considera como una extensión de la primera de las reivindicaciones. Lo que se solicita es más atención y esto pasa porque existan más centros y/o más profesionales.
- Referencias a la crisis económica. En varios casos se hace mención al tiempo que vivimos expresando su rechazo a los recortes, al riesgo en pensiones, a la presión de los bancos y al deseo de que la clase política fuera más sensible a las necesidades de las personas.