

**INFORME DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE CALIDAD  
DE LAS  
CARTAS DE SERVICIO**

**CONSULTA A PERSONAS USUARIAS SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON  
LOS SERVICIOS**

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

**Sección de Estudios y Planificación**

**Marzo 2016**

## INDICE

	Página
CMIO - CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER .....	3
SEAFI - Servicio de Atención a la Familia y la Infancia.....	11
OMAD - Oficina municipal de atención a la Discapacidad.....	20

**CARTA DE SERVICIO – SEGUIMIENTO 2015**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**  
**CMIO**

**Sección de Planificación e Innovación**  
**Servicio de Bienestar Social e Integración**  
**Regidoria de Servicios Sociales**

**Febrero, 2016**

En este documento se recogen los resultados obtenidos de la consulta sobre grado de satisfacción de las personas usuarias, dentro del marco de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicio del **Centro Municipal de la Mujer (CMIO)**. El cuestionario ha sido pasado a 22 mujeres, con las que se ha intervenido desde el Centro, durante los meses de diciembre del 2015 y enero de 2016.

Las preguntas planteadas están divididas en tres grupos: accesibilidad física y a la información, calidad del servicio prestado y protección de datos. En el análisis de los resultados también se incluirá la evolución de las respuestas respecto a consultas anteriores (en 2010 se encuestó a 25 y en 2013 a 24 mujeres).

En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

<b>Personas encuestadas según su sexo</b>		
Hombre	0	0,0 %
Mujer	22	100,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

<b>Personas encuestadas según su edad</b>		
Menos de 18	0	0,0 %
De 18 a 35	5	22,7 %
De 36 a 50	7	31,8 %
De 51 a 64	10	45,5 %
De 65 a 79	0	0,0 %
80 y más	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

La totalidad de las personas encuestadas son mujeres comprendidas mayoritariamente en un rango de edad de entre 51 y 64 años (45 %) aunque también hay una representación importante de mujeres más jóvenes, de 36 a 50 años (31,8 %) y de 18 a 35 (22,7 %).

Estos resultados nos muestran un perfil de más edad de las usuarias del CMIO si comparamos con años anteriores, por ejemplo en 2013 más de la mitad de las usuarias encuestadas se encontraban en el rango de edad de entre 36 y 50 años.

<b>Personas encuestadas según su nacionalidad</b>		
Española	20	90,9 %
No española	2*	9,1 %
Doble nacionalidad	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

\* Boliviana en ambos casos

En cuanto a su nacionalidad, la mayoría de las personas consultadas son españolas, tan sólo dos encuestadas afirman ser extranjeras. Esto supone una importante reducción en la proporción de personas extranjeras encuestadas que en 2013 fueron el 24 % y en 2010 el 45,8 %.

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

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>		
Sí	3	13,6 %
No	19	86,4 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %
<b>En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?</b>		
Falta de señalización en las calles	2	66,7 %
Dirección poco conocida	1	33,3 %
Transporte público escaso	0	0,0 %
Otras, ¿cuáles?	0	0,0 %
Total	3	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 (86,4 %). De las personas que han tenido problemas, dos personas responden que es debido a la falta de señalización en las calles y una persona afirma que es una dirección poco conocida.

Si comparamos los resultados con los de la consulta anterior, observamos una ligera mejora en los resultados, pues en el año 2013 el 80 % afirmaban no haber tenido problemas para llegar al centro. Y el dato de personas que contestaban que habían tenido algún problema en el acceso al centro fue de cinco personas.

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>		
Sí	0	0,0
No	21	95,5 %
NC	1	4,5 %
Total	22	100,0 %
<b>En caso de respuesta positiva, cuáles?</b>		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total	0	100,0 %

El 95,5 % han respondido que no ha tenido ningún problema en materia de acceso al centro. Y una persona no ha contestado. Comparando con el año 2013, continúa la tónica vista ya que el 100 % de personas encuestadas no tuvieron ningún problema en el acceso al centro.

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>		
Mucho	8	36,4 %
Bastante	13	59,1 %
Poco	1	4,5 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Las personas usuarias han considerado mayoritariamente los horarios del servicio como “mucho y bastante” amplios (95,5 %). Únicamente una persona consultada considera “poco” flexible los horarios. Los resultados son similares al año 2013, las personas que consideran “mucho o bastante” son el 100 % de las encuestadas.

<b>4.- ¿Las profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?</b>		
Sí	22	100,0 %
No	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Un contundente 100 % de las personas usuarias considera que las profesionales del centro le ha proporcionado la información que necesitaba, lo que podemos considerar como una evidencia de la calidad del servicio prestado. Los resultados a esta pregunta van en la línea de los obtenidos en años anteriores, por ejemplo en el año 2013 el 96 % contestaba que los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba.

<b>5.- ¿El personal de este Centro le ha atendido correctamente?</b>		
Muy correctamente	22	100,0 %
Bastante	0	0,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Todas las personas encuestadas han manifestado que el personal del CMIO las ha atendido muy correctamente. Este alto grado de satisfacción con la atención recibida es una constante respecto a años anteriores, en 2013 el total de respuestas calificaba de “muy buena” (92 %) o “buena” (8 %) la atención recibida.

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>		
Mucha	18	81,8 %
Bastante	4	18,2 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

De los resultados obtenidos en esta pregunta se desprende un elevado grado de satisfacción en relación a la confianza y seguridad que transmite el personal de este servicio, ya que el 100 % de las usuarias consultadas sitúa su respuesta en las opciones mucha o bastante (81,8 % y 18,2 % respectivamente).

La comparación con los resultados para la misma pregunta obtenidos en el año 2010, que ya de por si eran buenos, muestra una mejoría con un aumento de casi 7 puntos porcentuales en la proporción de personas encuestadas que contesta que los contactos mantenidos le han transmitido “mucho confianza y seguridad”.

<b>7.- En general la atención que ha recibido en este Centro ¿cómo ha sido?</b>		
Muy buena	19	86,4 %
Buena	3	13,6 %
Mala	0	0,0 %
Muy mala	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Esta pregunta se plantea como una compilación de las opiniones anteriores sobre la calidad del servicio. De forma correlativa a los resultados de las anteriores preguntas,

la opinión es positiva para el 100 % de los casos, llegando la calificación de “muy buena” al 86,4 % de los casos.

En este caso la comparación con los resultados del año 2013, nos aporta una pequeña variación. La contestación “muy buena” sobre la atención recibida en el centro en el año 2013 pasa del 92 % al 86,4 % de este año, y las respuestas de “buena” del año 2013 pasan del 8 % al 13,6 % de este año. La relevancia de estas diferencias porcentuales se debe minimizar ya que tenemos que tener en cuenta que la diferencia se debe a la respuesta de una sola persona.

Al siguiente grupo de preguntas (8, 9 y 10) sólo contestan las personas que han acudido al centro dos o más veces. Por ello, en las tablas siguientes no aparecen 3 personas, y la suma es de 19.

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>		
Mucho	10	52,6 %
Bastante	9	47,4 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	19	100,0 %

A un total de 100 % de las personas usuarias les ha resultado “muy o bastante” sencillo realizar los tramites y gestiones que necesitaba, lo que podemos considerar como un indicador de la calidad del servicio prestado, en la misma proporción que en la consulta de 2013.

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?</b>		
Sí	17	89,5 %
No	0	0,0 %
No lo sé	1	5,3 %
NC	1	5,3 %
Total	19	100,0 %

Esta pregunta nos da una información directa de cómo se ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro. Un 89,5 % de las personas usuarias ha respondido afirmativamente y solo un caso ha contestado “no lo sé”.

<b>10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>		
Sí	17	89,5 %
No	1	5,3 %
NC	1	5,3 %
Total	19	100,0 %

La respuesta mayoritaria a esta pregunta es afirmativa en un 89,5 % de los casos. Solo una persona encuestada considera que no ha recibido información sobre la protección de sus datos personales. También en estas dos últimas respuestas, la tónica se mantiene respecto de las anteriores consultas.

En la siguiente tabla se relacionan las sugerencias expresadas por algunas de las personas que han contestado los cuestionarios.

### SUGERENCIAS

Haría falta tener un servicio de urgencia pudiendo prestar un servicio de 24 horas
Más propaganda para que se sepa para cuantas gestiones/dudas sirve el CMIO
Me gustaría que contase con asesoramiento legal y jurídico. Es muy necesario
Poder brindar asesoramiento jurídico entre los servicios
Necesitamos abogados y mas horas psicólogas
Necesitamos abogadas, toda la ayuda posible, ampliación de clases y horario de psicóloga
Más ayuda de abogados
Por las pocas veces que he venido a mi me parecen que el centro funciona muy bien y que siga así y muchas gracias por lo que hacen
Más opción horaria en los cursos (mismo curso en diferentes horarios)
Más personal para que no haya tanta espera y una abogada para asesorar en temas relacionados
Más visibilidad, muchas mujeres no saben que existe.
Más espacio en las salas
Un rincón más íntimo y cálido (con infusiones, libros....)

De las 22 personas encuestadas algo más de la mitad han hecho uso de la opción de sugerencias del cuestionario o han realizado estas sugerencias en un apartado diferente.

En primer lugar hay que diferenciar entre las personas que aportan sus opiniones respecto al proyecto de las sugerencias prácticas. Dentro del primer grupo una persona manifiesta su satisfacción con el funcionamiento del centro *“Por las pocas veces que he venido a mi me parecen que el centro funciona muy bien y que siga así y muchas gracias por lo que hacen”*.

Respecto a las sugerencias prácticas destaca la necesidad de asesoramiento legal, que está presente en 6 de las aportaciones (en el momento de escribir este informe, tenemos conocimiento de que está en vías de incorporarse al Centro una abogada).

Otras demandas hacen referencia a la posibilidad de ofrecer más servicios como por ejemplo: *“Haría falta tener un servicio de urgencia pudiendo prestar un servicio de 24 horas”* y la ampliación de los horarios del centro, de los cursos que se realizan en él y de las psicólogas. También se sugiera la mejora de instalaciones y espacios, una persona encuestada hace una petición bastante concreta *“Un rincón mas íntimo y cálido (con infusiones, libros....)”*.

Por último, dos personas proponen mejorar el nivel de conocimiento sobre la existencia del centro y las actividades que realizan, por ejemplo se habla de la necesidad de *“Más visibilidad, muchas mujeres no saben que existe”* y de *“Más propaganda para que se sepa para cuantas gestiones/dudas sirve el CMIO”*.

## **Conclusiones**

La principal conclusión que se debe destacar de los resultados de la encuesta desarrollada es el alto nivel de satisfacción que las personas demuestran respecto a la atención recibida y a los servicios prestado por el CMIO.

Destacar de las sugerencias que se han expresado, las relativas a la necesidad de un mayor conocimiento del CMIO por parte de la población en general, y de la figura de una profesional para asesoría jurídica a las mujeres.

Queremos hacer énfasis en la excelente consideración que las personas encuestadas muestran respecto a la profesionalidad y a los servicios que se prestan en el CMIO, y en la continuidad de esta consideración con respecto a las consultas anteriores, en las que también el grado de satisfacción de las personas usuarias fue muy alto.

**CARTA DE SERVICIO – SEGUIMIENTO 2015**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**  
**SEAFI**

**Sección de Planificación e Innovación**  
**Servicio de Bienestar Social e Integración**  
**Regidoria de Servicios Sociales**

**Febrero, 2016**

En este documento se recogen los resultados obtenidos de la consulta sobre grado de satisfacción de las personas usuarias, dentro del marco de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicio del **Servicio de Atención a la Familia y la Infancia (SEAFI)**. El cuestionario fue pasado a 15 personas, entre el 15 diciembre de 2015 y el 15 febrero de 2016.

Las preguntas planteadas están divididas en tres grupos: accesibilidad física y a la información, calidad del servicio prestado y protección de datos. En el análisis de los resultados también se incluirá la evolución de las respuestas respecto a la consulta anterior realizada en el año 2010, en la que se consultó a 13 personas.

En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

<b>Sexo</b>		
Hombre	3	20,0 %
Mujer	12	80,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La mayor parte de las personas usuarias de los Servicios sociales, como es tradicional, corresponde a mujeres<sup>1</sup>, pero este aspecto está incluso más acentuado en el caso del SEAFI. Las personas encuestadas en el Servicio de Atención a la familia y la infancia (SEAFI) en el año 2015 ha sido de un 80 % mujeres y un 20 % hombres. Comparando con el año 2010, observamos que el porcentaje de personas encuestadas es similar con un 84,6 % de mujeres y un 15,4 % de hombres. Estas proporciones coinciden en general con las de las personas que acuden a los servicios sociales en general, siendo las mujeres las que acuden con mayor frecuencia a los servicios relacionados con el cuidado de los hijos e hijas (educativos, sanitarios, etc.)

---

<sup>1</sup> En el Informe de resultados de la investigación sobre calidad de las cartas de servicio de los CMSS de abril de 2013 se recoge que el 69,8 % de las personas encuestadas en los Centros Municipales de Servicios Sociales son mujeres

<b>Edad</b>		
Menos de 18	1	6,7 %
De 18 a 35	2	13,3 %
De 36 a 50	8	53,3 %
De 51 a 64	2	13,3 %
De 65 a 79	2	13,3 %
80 y más	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La franja de edad mayoritaria de las personas usuarias encuestadas del Servicio de Atención a la familia y la infancia (SEAFI) es de entre 36 y 50 años, con un 53,3 %. Llama la atención que una persona menor de 18 años ha contestado, lo cual resulta infrecuente en el resto de servicios.<sup>2</sup>

Los resultados del año 2010 son similares al año 2015, la franja mayoritaria de edad entre 36 a 50 años fue un 53,85 % y también una persona menor de 18 años fue encuestada.

<b>Nacionalidad</b>		
Española	13	86,7 %
No española	2	13,3 %
Doble nacionalidad	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La proporción mayoritaria de personas de nacionalidad española es común a la mayoría de los servicios. En el año 2015, el 86,7 % de personas usuarias eran de nacionalidad española y en el año 2010 el 92,31 %. La proporción de personas extranjeras en este grupo, aunque es mínimo en números absolutos, es relativamente similar a la que se presenta en la población en general (11,9 % de la población de la ciudad de Valencia<sup>3</sup>).

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

<sup>2</sup> En el Informe de resultados de la investigación sobre calidad de las cartas de servicio de los CMSS de abril de 2013 sólo dos personas encuestadas (el 0,2 % de la muestra) eran menores de 18 años.  
<sup>3</sup> Fte.: Padrón municipal a 1-1-2015

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al Servicio?</b>		
Sí	0	0,0 %
No	15	100,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %
<b>En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?</b>		
Falta de señalización en las calles	0	0
Dirección poco conocida	0	0
Transporte público escaso	0	0
Otras, ¿cuáles?	0	0
<i>Total</i>	0	0

El 100 % de las personas usuarias en el año 2015 no han tenido dificultades para llegar al centro. En los resultados del año 2010, el dato de las personas que habían tenido problemas fue un 15,38 % (2 personas).

Observamos una mejoría en los resultados de esta pregunta, ya que la totalidad de las personas encuestadas en el año 2015 ha manifestado no haber tenido dificultades para llegar al centro.

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>		
Sí	0	0,0 %
No	15	100,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %
<b>En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?</b>		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0
Lengua extranjera	0	0
Lengua de signos	0	0
Braille	0	0
Otras	0	0
Total	0	0

Al igual que en la pregunta número uno, el 100 % de personas usuarias no ha tenido ningún otro tipo de problema en materia de acceso a los centros. Así mismo, los resultados de esta pregunta en el año 2010 seguían la misma tónica ya que el 100 % de las personas usuarias tampoco había tenido ningún otro tipo de problema.

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este Servicio son amplios y flexibles?</b>		
Mucho	9	60,0 %
Bastante	6	40,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Las personas usuarias han considerado mayoritariamente los horarios del servicio como “mucho o bastante” amplios y flexibles (100 %). Al igual que en el año 2010, las personas usuarias consideran positivamente los horarios de este servicio “mucho o bastante” amplios y flexibles en su totalidad.

<b>4.- ¿Los profesionales del Servicio le han proporcionado la información que necesitaba?</b>		
Sí	15	100,0 %
No	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,00 %

Un contundente 100 % de las personas usuarias considera que los profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba, lo que podemos considerar como una evidencia de la calidad del servicio prestado. En el año 2010 las contestaciones de esta pregunta fueron afirmativas en un 84,6 %, sólo la de una persona fue negativa y otra persona no contestó, por lo que podemos considerar que se ha mejorado en este aspecto.

<b>5.- ¿El personal de este Servicio le ha atendido correctamente?</b>		
Muy correctamente	14	93,3 %
Bastante	1	6,7 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Las personas encuestadas consideran que han sido “muy correctamente” atendidas en el 93,3 % de los casos y “bastante” en el 6,7 %. Si comparamos los datos con la encuesta del año 2010, se observa una mejoría, las respuestas “muy correctamente” fueron un 84,6 % y las respuestas “bastante” un 15,38 %.

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>		
Mucha	12	80,0 %
Bastante	3	20,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Los profesionales transmiten “muchísima o bastante” confianza y seguridad (80 % y 20 %, relativamente) en su relación con las personas usuarias del servicio. La comparación con los resultados del año 2010 mejoran considerablemente, las respuestas de “muchísima” (53,8 %) aumentan en treinta puntos porcentuales y las respuestas de “bastante” (46.1 %) bajan en veintiséis puntos.

<b>7.- En general la atención que ha recibido en este Servicio ¿cómo ha sido?</b>		
Muy buena	14	93,3 %
Buena	1	6,7 %
Mala	0	0,0 %
Muy mala	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La pregunta nº 7 se plantea como una compilación de las opiniones anteriores sobre la calidad del servicio. De forma correlativa a los resultados de las anteriores preguntas, la opinión es positiva para el 100 % de los casos, llegando la calificación de “muy buena” al 93,3 % de los casos y “buena” un 6,7 %.

En este caso la comparación con los resultados del año 2010, nos aporta una variación positiva. La contestación “muy buena” sobre la atención recibida en el centro pasa del 61,54 % en 2010 al 93,3 % de este año, y las respuestas de “buena” del año 2010 pasan del 38,5 % al 6,7 % de este año.

En el siguiente grupo de preguntas (8, 9 y 10) se solicita a las personas consultadas que sólo contesten si han acudido al Servicio dos o más veces. Sin embargo, sólo hay dos personas que no contestan en la pregunta ocho –sí lo hacen en la nueve y la diez– por lo que podemos interpretar que todas las personas encuestadas han acudido al SEAFI dos veces o más.

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>		
Mucho	7	46,7 %
Bastante	6	40,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	2	13,3 %
Total	15	100,0 %

A un total de 86,7 % de las personas encuestadas les ha resultado “mucho” y “bastante” sencillo, a partes iguales, realizar los trámites y gestiones que necesitaba y dos personas no han contestado (13,3 %).

La comparación con el año 2010 nos aporta una pequeña variación, las contestaciones de “mucho” permanecen prácticamente iguales -pasan del 46.1 % al 46,7 % de este año. Y las respuestas “bastante” del 53,8 % al 40 % de este año, esta variación es debida a que dos personas no han contestado a esta pregunta.

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al Servicio?</b>		
Sí	12	80,0 %
No	1	6,7 %
No lo sé	2	13,3 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Esta pregunta nos da una información directa de cómo se valora la repercusión de la acción realizada en la resolución de los problemas de las personas usuarias, es decir, una valoración de la efectividad del Servicio. Un 80 % de las personas encuestadas han respondido afirmativamente, una persona (6,7 %) ha contestado negativamente y dos personas “no lo se” (13,3 %).

Estos datos comparados con el año 2010 empeoran ligeramente, las respuestas afirmativas fueron el 84,6 % frente al 80 % de este año. Este ligero empeoramiento es debido a una única persona, que manifiesta que no ha encontrado solución al asunto que le había traído al centro.

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>		
Sí	13	86,7 %
No	2	13,3 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La respuesta mayoritaria a esta pregunta es positiva en un 86,7 %. No obstante, un 13,3 % de las personas encuestadas consideran que no han recibido información sobre la protección de sus datos personales.

Estos datos mejoran considerablemente con respecto al año 2010, ya que un 53,8 % contestó positivamente y un 23 % negativamente, además tenemos que tener en cuenta un 23,8 % de no respuestas, que podían enmascarar respuestas negativas especialmente a esta pregunta.

En la siguiente tabla se relacionan las sugerencias expresadas por algunas de las personas que han contestado los cuestionarios.

### **SUGERENCIAS**

M	Ha sido un placer compartir un rato con vosotros. Nos ayuda bastante!
M	Mayor difusión, para conocimiento. Mucha gente desconoce de su existencia.
M	Agradezco mucho el gran servicio que nos están haciendo.
M	El funcionamiento de este servicio ha sido muy bueno y no tengo ninguna sugerencia para mejorarlo.
M	El trato de casa más personalizado y que sea más a menudo y se expliquen bien las cosas <sup>4</sup>

En este apartado se recoge una síntesis de las observaciones recogidas en los cuestionarios en el apartado creado al efecto bajo el nombre de *Sugerencias*. Se solicitaba a las personas encuestadas que hicieran constar en ese espacio aquellas apreciaciones que quisieran realizar para contribuir a la mejora de los servicios o el mejor funcionamiento del centro. Se han producido un total de 5 sugerencias de los 15 cuestionarios respondidos, es decir algo más de un 30 % de las personas consultadas realizan sugerencias.

<sup>4</sup> Intuimos que la persona encuestada se refiere a las visitas domiciliarias que el equipo del SEAFI realiza dentro del proyecto de intervención.

En primer lugar hay que diferenciar entre las personas que aportan sus opiniones respecto al proyecto de las sugerencias prácticas. Dentro del primer grupo, tres personas han manifestado su alto grado de satisfacción con el funcionamiento del centro, por ejemplo: *“Ha sido un placer compartir un rato con vosotros. Nos ayuda bastante!”*

Respecto a las sugerencias prácticas destaca la necesidad de una mayor difusión del servicio de atención, como por ejemplo: *“Mayor difusión, para conocimiento. Mucha gente desconoce de su existencia”*.

Por último, una propuesta hace referencia a la posibilidad de ofrecer un servicio con un trato más personalizado como por ejemplo: *“El trato de casa más personalizado y que sea más a menudo y se expliquen bien las cosas”*.

## **Conclusiones**

La principal conclusión que se debe destacar de los resultados de la encuesta desarrollada es el alto nivel de satisfacción que las personas demuestran respecto a la atención recibida y a los servicios prestados por el servicio de atención SEAFI. De hecho, únicamente una persona ha contestado que no le ha sido posible solucionar el asunto que le ha traído al centro.

Lo más destacable del análisis del contenido de las sugerencias realizadas por las personas encuestadas, es que la mayoría de ellas se utilizan para expresar agradecimientos por la atención recibida y reconocimientos por el buen funcionamiento del servicio. Solo algunas reflejan algunas cuestiones a tener en cuenta: atención más personalizada, mejor explicación de las cosas o el desconocimiento que se tiene del servicio por el público en general, lógico en un servicio que no está abierto a la atención directa.

Para terminar, queremos resaltar que las personas encuestadas muestran en términos mayoritarios una excelente consideración respecto a la profesionalidad y a los servicios que se prestan en el SEAFI, incluso mejorando los ya buenos resultados de la consulta de 2010.

**CARTA DE SERVICIO – SEGUIMIENTO 2015**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**  
**OMAD**

**Sección de Planificación e Innovación**  
**Servicio de Bienestar Social e Integración**  
**Regidoria de Servicios Sociales**

**Febrero, 2016**

En este documento se recogen los resultados obtenidos de la consulta sobre grado de satisfacción de las personas usuarias, dentro del marco de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicio de la **Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad – OMAD**. El cuestionario fue pasado a 25 personas durante los meses de diciembre de 2015 y enero de 2016, tanto mediante correo electrónico<sup>5</sup> como personalmente mediante cuestionario en papel.

Las preguntas planteadas están divididas en tres grupos: accesibilidad física y a la información, calidad del servicio prestado y protección de datos. En el análisis de los resultados también se incluirá la evolución de los resultados respecto a la consulta anterior realizada en 2010; en aquel momento contestaron únicamente 8 personas. Tanto este número como el de los cuestionarios respondidos en esta ocasión, 25, son cantidades muy limitadas para considerar que son representativas del conjunto de personas atendidas por la OMAD que es mucho mayor.

En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

<b>Sexo</b>		
Hombre	13	52,0 %
Mujer	12	48,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %

Por regla general se ha comprobado que las personas usuarias de los servicios sociales en Valencia son mayoritariamente mujeres<sup>6</sup>. Sin embargo, en el caso de las personas usuarias de la OMAD que han respondido el cuestionario en el año 2015, la proporción de hombres y mujeres es prácticamente igual, en línea con los resultados de la consulta del año 2010.

<sup>5</sup> Este cuestionario fue pasado desde la OMAD por correo electrónico a 80 personas atendidas en el período indicado. Sólo 22 de ellas respondieron.

<sup>6</sup> En el Informe de resultados de la investigación sobre calidad de las cartas de servicio de los CMSS de abril de 2013 se recoge que el 69,8 % de las personas atendidas en Centros Municipales de Servicios Sociales son mujeres.

<b>Edad</b>		
Menos de 18	0	0,0 %
De 18 a 35	1	4,0 %
De 36 a 50	5	20,0 %
De 51 a 64	5	20,0 %
De 65 a 79	9	36,0 %
80 y más	0	0,0 %
NC	5	20,0 %
Total	25	100,0 %

En lo que respecta a la estructura por edades de las personas consultadas, destaca la alta proporción de las que no consta, una quinta parte. La edad mayoritaria del resto de las personas encuestadas se encuentra en el rango comprendido entre 65 y 79 años (36 %). Le sigue a este grupo principal las personas con edades entre los 51 y 64 años y los 36 y 50 años (20 % de las personas consultadas en ambos casos) mientras que sólo una de las personas es menor de 35 años.

<b>Nacionalidad</b>		
Española	25	100,0 %
No española	0	0,0 %
Doble nacionalidad	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %

La totalidad de las personas consultadas son de nacionalidad española, lo que indica una falta de representación total entre las personas encuestadas por la OMAD de personas extranjeras. Hay que tener en cuenta en este sentido que el 12,9 % de la población de Valencia es extranjera<sup>7</sup> y que esta población supone el 23,8 % de las personas que acuden a los CMSS.<sup>8</sup>

A continuación se detallan los resultados más significativos, comenzando con las preguntas referida a la **accesibilidad a la propia Oficina**.

<b>1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?</b>		
Sí	3	12,0 %
No	22	88,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %
<b>En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?</b>		
Falta de señalización en las calles	1	14,3 %
Dirección poco conocida	1	14,3 %

<sup>7</sup> Fuente: Padrón Municipal de Habitantes a 01/01/2015

<sup>8</sup> Fuente: Memoria del Servicio de Información, 2014, del conjunto de los CMSS.

Transporte público escaso	2	28,6 %
Otras, ¿cuáles?	3	42,9 %
Total	7	100,0 %

Nota: respuesta múltiple

La mayor parte de las personas usuarias encuestadas no ha tenido dificultades para llegar al centro (88 %), lo que supone una mejora respecto a 2010 (62,5 %). De las tres personas<sup>9</sup> que afirman haber tenido problemas para llegar al centro dos señalan la escasez del transporte público, una persona la falta de señalización en las calles y otra que la dirección es poco conocida

Además, estas tres personas añaden comentarios o especifican dificultades de acceso a la Oficina que no se tenían en cuenta en el cuestionario. Una de ellas hace referencia a la escasez de plazas de aparcamiento en las cercanías de la Oficina, otra a la existencia de "*Muchas barreras*" sin concretar más y a la ausencia de paradas con señalizador de voz. Por último una persona se queja de las indicaciones que se le dieron para llegar a la oficina "*Me marearon con las indicaciones y fui con poco tiempo*".

<b>2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?</b>		
Sí	3	12,0 %
No	22	88,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %
<b>En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?</b>		
Barreras arquitectónicas interiores	1	14,3 %
Barreras arquitectónicas exteriores	1	14,3 %
Lengua extranjera	1	14,3 %
Lengua de signos	0	0,0 %
Braille	1	14,3 %
Otras	3	42,9 %
Total	7	100,0 %

En la pregunta dos se han obtenido unos resultados idénticos a la primera –un 88 % de las personas entrevistadas dicen no haber tenido ningún problema de acceso al centro frente a un 62,5 % que decían no haberlo tenido en 2010.

De las tres que sí han tenido algún problema, una única persona los señala prácticamente todos: la existencia de barreras arquitectónicas interiores, la existencia de barreras exteriores, la ausencia de traducción a lengua extranjera y la necesidad

<sup>9</sup> Se trata de una pregunta de respuesta múltiple por lo que se señalan más dificultades (7) que personas que declaran haber tenido alguna (3).

de braille. Además de señalar estos problemas añade un comentario adicional *“Muchas barreras pegadas a las paredes de la vía pública al andar con bastón”*.

Las otras dos personas también señalan problemas diferentes a los reflejados en el cuestionario: la ausencia de suficientes zonas de aparcamiento y la falta de rotulación en la entrada a la oficina.

<b>3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?</b>		
Mucho	4	16,0 %
Bastante	15	60,0 %
Poco	5	20,0 %
Nada	1	4,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %

La respuesta más frecuente de las personas encuestadas, si las agrupamos, es que los horarios de atención se adaptan mucho o bastante a sus necesidades (76 %), mientras casi una quinta parte consideran que lo hacen poco o nada. En relación a los resultados obtenidos el año 2010 se percibe una importante mejora ya que en ese año estos pares de respuestas –mucho/bastante y poco/nada- estaban igualados al 50 %.

<b>4.- ¿Los profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?</b>		
Sí	25	100,0 %
No	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %

El 100 % de las personas usuarias encuestadas considera que los profesionales de la Oficina le han proporcionado la información que necesitaba, lo que podemos considerar como una muestra de la satisfacción con el servicio prestado. Los resultados a esta pregunta van en la línea de los obtenidos en el año 2010 cuando la totalidad de encuestados también contestaba que los profesionales le habían proporcionado la información necesaria.

<b>5.- ¿El personal de este Centro le ha atendido correctamente?</b>		
Muy correctamente	21	84,0 %
Bastante	4	16,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %

Todas las personas consultadas han manifestado que el personal de la OMAD les ha atendido muy correctamente (84 %) o bastante correctamente (16 %). Este alto grado de satisfacción con la atención recibida es una constante respecto a la consulta anterior, en 2010 todas las personas habían sido atendidas muy correctamente (75 %) o bastante correctamente (25 %) la atención recibida.

<b>6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?</b>		
Mucha	13	52,0 %
Bastante	12	48,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %

Según todas las personas consultadas los profesionales les transmiten en sus contactos mucha o bastante confianza (52 % y 48 %, respectivamente). Se ha mejorado ligeramente respecto al año 2010 en que una persona manifestó que los contactos con los profesionales le habían proporcionado poca confianza y seguridad, un 37,5 % que bastante y un 50 % que mucha.

<b>7.- ¿En general la atención que ha recibido en este Centro ¿cómo ha sido?</b>		
Muy buena	17	68,0 %
Buena	8	32,0 %
Mala	0	0,0 %
Muy mala	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	25	100,0 %

La séptima pregunta está planteada a modo de compilación de las opiniones sobre la calidad del servicio expresadas en las preguntas anteriores. En línea con los resultados de las preguntas anteriores, la opinión general es satisfactoria de forma mayoritaria llegando la calificación de muy buena al 68 % de las personas encuestadas y de buena al 32 %. Se trata de resultados prácticamente iguales a los obtenidos para esta pregunta en la consulta de 2010.

En el siguiente grupo de preguntas (8, 9 y 10) se solicita a las personas consultadas que sólo contesten si han acudido a la Oficina dos o más veces. Por ello, en las tres tablas siguientes hay una persona menos.

<b>8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?</b>		
Mucho	13	54,2 %
Bastante	10	41,7 %
Poco	1	4,2 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	24	100,0 %

Al 95,9 % de las personas encuestadas les ha resultado muy o bastante sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba. Sólo una de las personas consultadas cree que ha sido poco sencillo tramitar aquello que necesitaban. Estos datos mejoran ligeramente respecto a la anterior evaluación (2010) en la que un 75 % de las personas encuestados encontraron muy o bastante sencillo realizar los trámites que le indicaron.

<b>9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído a la Oficina?</b>		
Sí	22	91,7%
No	2	8,3%
No lo sé	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	24	100,0%

La pregunta número 9 nos da una información directa sobre cuál la percepción de la persona encuestada respecto a si se ha solucionado o se solucionará el asunto que le ha traído al centro. La totalidad de las personas usuarias ha respondido afirmativamente y solo en dos casos han contestado que no. Se trata de resultados que mejoran los obtenidos en la consulta de 2010 en la que ante la misma pregunta un 75 % de las personas encuestadas contestó que sí y un 25 % que no.

<b>10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?</b>		
Sí	15	62,5%
No	9	37,5%
NC	0	0,0%
Total	24	100,0%

La mayor parte de las respuestas registradas para esta última pregunta son afirmativas, un 62,5 %. Sin embargo, nueve personas- lo que es lo mismo un 37,5 %

de los casos- niegan haber recibido información sobre la protección de sus datos personales.

Aunque estos datos mejoran respecto a la consulta anterior, en que sólo un 50 % de las personas encuestadas manifestó que había recibido información sobre la protección de sus datos personales, la OMAD obtiene claramente peores resultados en este aspecto en comparación con otros centros. Por ejemplo en encuestas realizadas durante un período similar el CMIO y el SEAFI obtuvieron un 89,5 % y un 86,7 % de respuestas afirmativas respectivamente. Este es un aspecto del servicio que debe ser mejorado.

H	El problema de aparcamiento y el horario
M	La oficina es un poco pequeña. Si vas acompañada, como es mi caso, de un menor en silla de ruedas, se queda algo estrecha
H	Todo funciona correctamente y el responsable de las tarjetas de minusvalía es una persona excelente y es muy agradable y me ha tratado muy bien. Muchas gracias por todo
M	Me gustaría que hubiera atención al público para las tardes de lunes a viernes

De las 25 personas encuestadas apenas una sexta parte ha hecho uso de la opción de sugerencias del cuestionario o han realizado estas sugerencias en un apartado diferente. Una explicación hipotética de esta ausencia de sugerencias es que las personas que no han sugerido nada, es decir, la mayoría de personas usuarias, están satisfechas con la atención prestada

En primer lugar diferenciamos entre las personas que aportan sus opiniones favorables o desfavorables respecto al funcionamiento de la Oficina de las sugerencias prácticas. Dentro del primer grupo, una de las personas consultadas manifiesta su agradecimiento por los servicios prestados y el trato recibido. *“Todo funciona correctamente y el responsable de las tarjetas de minusvalía es una persona excelente y es muy agradable y me ha tratado muy bien. Muchas gracias por todo”.*

En cuanto a sugerencias prácticas hay que destacar una relacionada con los problemas relacionados con la accesibilidad a la propia oficina para personas en silla de ruedas *“La oficina es un poco pequeña. Si vas acompañada, como es mi caso, de un menor en silla de ruedas, se queda algo estrecha”.*

Por último una persona solicita mayor espacio para aparcar y la ampliación de los horarios de atención *“Me gustaría que hubiera atención al público para las tardes de lunes a viernes”*.

## **Conclusiones**

La conclusión más importante que revela el análisis realizado es la valoración positiva que la OMAD recibe de sus usuarios en lo referente a la accesibilidad al centro, la pertinencia de la información proporcionada y la calidad de la atención recibida por parte de los trabajadores y trabajadoras de la Oficina.

No obstante en algunos aspectos la Oficina recibe una evaluación mejorable por parte de las propias personas usuarias. Teniendo en cuenta la especial idiosincrasia de la población atendida por la OMAD, hay que destacar la información recogida acerca de los problemas de acceso al centro, siempre teniendo en cuenta que la mayoría de personas encuestadas declaró no haber tenido dichos problemas. Por ejemplo varias personas señalan las dificultades de desplazarse a la Oficina debido a la escasez de transporte público y de plazas de aparcamiento cercanas así como las deficiencias de rotulación y señalización del centro.

Un persona consultada -resaltamos que es sólo una de las 25 personas consultadas- declaró haber tenido múltiples problemas: la existencia de barreras arquitectónicas interiores y exteriores, la ausencia de traducción a lengua extranjera, la necesidad de braille, dirección poco conocida, transporte público escaso...

Por último, una proporción relevante de éstas reclama una mayor flexibilidad de los horarios y declaran no haber recibido información sobre la protección de sus datos personales.

En resumen, destacamos que los resultados de la consulta son muy satisfactorios. Sin embargo, hay cuestiones que deben ser tenidas en cuenta para avanzar en los resultados y en la calidad, por ejemplo hay un amplio margen de mejora respecto a la alta proporción de personas que no han recibido información sobre sus datos personales, así como valorar las sugerencias que se han realizado sobre barreras de accesibilidad interiores y accesibilidad desde el exterior.