



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

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

SISTEMA DE CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIO

2016

CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES

SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN

SECCIÓN DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN

INDICE

Centro de Día Malvarrosa-	
Consulta a Familias.....	3
Consulta a Jóvenes.....	15
Equipo de Medidas Judiciales –	
Consulta a Familias.....	25
Consulta a Jóvenes.....	35
Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS).....	45

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro de Día Malvarrosa- Familias

Fecha pase de cuestionarios: del 16 de diciembre al 31 de enero de 2017.

En cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios adquirido por el ayuntamiento se consulta periódicamente el grado de satisfacción de las personas a las que se atiende. En este caso la consulta se ha realizado a las familias que son atendidas por el Centro de Día para Jóvenes – Malvarrosa.

Se han recogido 10 cuestionarios contestados por algunas de las familias que han sido atendidas. Bastantes familias han optado por no contestar lo que hubiera sido deseable para obtener una mejor representatividad de los datos. Esta circunstancia es la que ha determinado la muestra que analizamos.

El cuestionario utilizado es una ampliación del utilizado en los ejercicios anteriores; esto nos permite obtener más información sobre otras cuestiones del servicio que se presta sin comprometer la comparación entre resultados y la valoración de la evolución de las respuestas. En concreto se han incorporado al cuestionario 4 nuevas preguntas que corresponden a la 1, 2, 7 y 8 del cuestionario utilizado en este periodo de evaluación.

A continuación se muestran los resultados obtenidos. Las preguntas o ítems que contiene el cuestionario 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, como hemos dicho, la evolución de las respuestas respecto a 2014 que es el periodo anterior en el que se realizó la evaluación. En aquella ocasión fueron encuestadas 21 familias.

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.

Personas encuestadas según su sexo		
Hombre	3	30,0%
Mujer	7	70,0%
NC	0	0,0%
Total	10	100,0%

De todas las personas encuestadas 7 son mujeres y 3 son hombres. La proporción es similar a la de 2014 en la que el 80,9 % de las personas encuestadas fueron mujeres.

Personas encuestadas según su edad		
Menos de 18	1	10,0%
De 18 a 35	1	10,0%
De 36 a 50	6	60,0%
De 51 a 64	1	10,0%
De 65 a 79	0	0,0%
80 y más	0	0,0%
NC	1	10,0%
Total	10	100,0%

Por edades, la mayoría de ellas (6 en total) tiene entre los 36 y los 50 años. Entre las otras cuatro personas restantes han respondido un menor de 18 años, una persona entre 18 y 35 y otra con una edad comprendida entre los 51 y los 64 años. Respecto a 2014 las proporción de cada grupo de edad es similar, el 66,6 % de las personas encuestadas tenían entre 36 y 50 años.

Nacionalidad		
Española	7	70,0%
No española	3	30,0%
NC	0	0,0%
Total	10	100,0%

En función de la nacionalidad, un 30 % no tienen nacionalidad española a diferencia de los usuarios y usuarias que respondieron en 2014 que todos tenían nacionalidad española.

1.¿Conocía la existencia de este Centro antes de empezar a acudir a él?		
Sí	6	60,0%
No	4	40,0%
NC	0	0,0%
Total	10	100,0%

El 60 % de las personas encuestadas (10 en total) manifiestan conocer el centro antes de acudir a él. Esta pregunta no está incluida en el cuestionario anterior por lo que no se dispone de información de 2014 sobre esta cuestión.

2.¿Por qué medio fue derivado a él?		
por información de algún otro recurso municipal	5	50,0%
Por amigos, vecinos..	0	0,0%
otros	4	40,0%
NC	1	10,0%
Total	10	100,0%

El 50 % de las personas fueron derivadas al Centro de Día Malvarrosa por información de algún otro recurso municipal mientras que el 40 % fue derivado por otros medios. De las cuatro personas que han indicado que fueron derivados por otros medios tres de ellas indican los medios: una fue derivada por el centro de acogida de menores, otra por el colegio y la última fue derivada por la trabajadora social. Tan solo una persona no ha indicado el medio por el que fue derivada.

3.- ¿Tienes dificultades para llegar al centro?		
Sí	0	0,0%
No	10	100,0%
Total	10	100,0%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso		
Otras		
Total		

Todas las personas consultadas manifiestan no haber tenido dificultades para llegar al centro. En 2014, el periodo anterior en el que se realizó la evaluación, se obtuvo el mismo resultado. En aquel momento fueron encuestadas 21 personas.

4.-¿Ha tenido algún otro tipo de problema de accesibilidad?		
Sí	0	0,0%
No	10	100,0%
NC	0	0,0%
Total	10	100,0%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total		

Respecto a los problemas de accesibilidad ninguna de las personas encuestadas han tenido problemas. Tampoco tuvieron problemas de accesibilidad en 2014.

5.-Considera que los horarios de este Centro son amplios y flexibles?		
Mucho	4	40,0%
Bastante	4	40,0%

Poco	1	10,0%
Nada	1	10,0%
Total	10	100,0%

Un 40 % considera que los horarios del centro son muy amplios y flexibles. Otro 40 % considera que son bastante amplios y flexibles. Del resto de personas encuestadas una de ellas considera que los horarios son poco amplios y flexibles y otra persona que opina que no lo son. En este sentido ha empeorado la valoración dado que en 2014 el 90,4 % consideraba que los horarios eran muy amplios y flexibles.

6.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	10	100,0%
No	0	0,0%
Total	10	100,0%

Todos los usuarios/as consultados indican que los profesionales del centro les han proporcionado la información que necesitaban al igual que en el periodo anterior de evaluación.

7.- ¿Las/los profesionales del centro le proporcionan información con rapidez?		
Mucho	6	60,0%
Bastante	3	30,0%
Poco	1	10,0%
Nada	0	0,0%

Total	10	100,0%
-------	-----------	---------------

Respecto a si la información que necesitaban la han proporcionado con rapidez, un 60 % considera que se ha proporcionado con mucha rapidez y un 30 % con bastante rapidez.

8.- ¿La información que le proporcionan la entiende correctamente?		
Si	9	90,0%
No	0	0,0%
NC	1	10,0%
Total	10	100,0%

Sobre la comprensión de la información que ha recibido, un 90 % manifiesta que entiende correctamente la información que se le ha facilitado.

9.- ¿El personal de este Centro le ha atendido correctamente?		
mucho	7	70,0%
Bastante	3	30,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
Total	10	100,0%

El 70 % de los usuarios/as encuestados considera que el personal del centro le ha atendido muy correctamente mientras que el 30% considera que la atención ha sido bastante correcta. En 2014 el 100 % de las personas consultadas consideró que la

atención fue muy correcta por lo que la valoración no es tan positiva en esta última evaluación.

10.- ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	5	50,0%
Bastante	4	40,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	1	10,0%
Total	10	100,0%

Un 50 % manifiesta que los contactos mantenidos le han transmitido mucha confianza y seguridad y un 40 % que le han transmitido bastante confianza y seguridad. También en esta ocasión empeora la valoración que los usuarios y usuarias realizan sobre esta cuestión. En 2014 el 95,2 % de las personas que respondieron al cuestionario (20 personas de 21) consideraron que les transmitieron mucha confianza y seguridad.

11.- ¿En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	6	60,0%
Buena	4	40,0%
Mala	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%
Total	10	100,0%

En general, el 60 % considera que la atención que ha recibido ha sido muy buena y los demás (40 %) que la atención ha sido buena. Al igual que en la pregunta anterior, la valoración empeora respecto a 2014 cuando el 95,2 % consideró que la atención en general había sido muy buena.

12- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	6	60,0%
Bastante	4	40,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	10	100,0%

Para el 60 % de las personas encuestadas ha sido muy sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaban y bastante sencillo para el 40 % restante mientras que en 2014 para el 80,9 % fue muy sencillo y bastante sencillo para el 14,3 %. Esto significa que en 2017 les ha resultado menos sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaban si bien en este ejercicio todos realizan una valoración muy positiva o positiva.

13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto por el que fue derivado a este centro?		
Si	9	90,0%
No	1	10,0%
NC	0	0,0%
Total	10	100,0%

Prácticamente todos los usuarios/as consultados han podido solucionar o están solucionando el asunto por el que fueron derivados (90 %) excepto una persona que indica que no se ha solucionado o que no está en vías de solución. En el año 2014 se obtuvo una respuesta similar, el 85,7 % pudo solucionar o estaban en vías de solucionarlo.

14.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	7	70,0%
No	2	20,0%
NC	1	10,0%
Total	10	100,0%

En cuanto a si han sido informados sobre la protección de sus datos personales, el 70 % manifiesta que sí lo han sido mientras que el 20 % manifiesta que no ha sido informado al respecto. Tan solo un usuario no ha respondido. Sobre la información recibida acerca de la protección de los datos personales facilitada a los usuarios y usuarias se obtuvo un mejor resultado en 2014 ya que 20 de las 21 personas encuestadas (el 95,2 %) respondió que sí fue informado sobre la protección de sus datos personales.

Por último, solo se realiza una sugerencia, la de una madre que dice “*si llegan tarde mandarlos a casa, si van fumados mandarlos a casa*” refiriéndose a los jóvenes que acuden al centro.

Conclusiones

Como se ha visto en evaluaciones anteriores, las madres son las que más responden de forma voluntaria al cuestionario. Otra hecho a destacar es que 3 de las 10 personas que han respondido al cuestionario no tienen nacionalidad española, a

diferencia de 2014, lo que indica el acceso a este recurso (centro de día para jóvenes) de personas extranjeras.

En general la valoración del servicio es positiva o muy positiva. Las cuestiones que mejor valoración han recibido son las que preguntan acerca de dificultades de acceso (pregunta 3 y 4) y sobre si se les ha proporcionado la información que necesitaban (pregunta 6) ya que todos los usuarios/as responden positivamente.

La mayoría de las familias han realizado buenas valoraciones también de las cuestiones que no aparecían en el cuestionario de 2014. Dos de ellas tratan sobre la rapidez con la que se les ha proporcionado la información (pregunta 7) y si ésta la han podido entender correctamente (pregunta 8). Por otro lado, destacar que la mayoría de las familias conocían previamente la existencia del centro y la mitad de ellas fueron derivados a él a través de otro recurso municipal.

En el resto de preguntas se ha observado un cierto retroceso, las personas encuestadas pasan de decantarse mayoritariamente por el mayor grado de satisfacción en 2014 al siguiente grado (bastante o buena) en 2017.

Cuando se les pregunta por si los horarios son amplios y flexibles, en 2017 ha disminuido la opción “mucho” en más de 50 puntos y se ha incrementado la opción “bastante”. Algo similar sucede en la pregunta 10, en la que se pregunta por el grado de confianza y seguridad transmitido por el personal del centro, la opción “mucho” ha bajado más de 45 puntos porcentuales. En la pregunta 9 sobre si han sido atendidos correctamente la opción “mucho” baja 30 puntos respecto a 2014 y en la 12, acerca de lo sencillo que les ha resultado realizar los tramites y gestiones que necesitaban, la opción “mucho” disminuye en más de 20 puntos. Puede decirse, por tanto, que la atención que las familias han recibido en 2017 no ha sido tan buena como la recibida en 2014. Esto puede verse también en las respuestas obtenidas en la pregunta 11 cuando se pregunta por cómo ha sido la atención recibida en general. En este caso, la opción “muy buena” baja más de 35 puntos si bien “buena” aumenta más de 30 puntos porcentuales.

En cuanto a si han sido informados sobre la protección de sus datos personales, más personas responden no haber sido informadas al respecto mientras que la proporción de personas que han solucionado el asunto o están en vías de solucionarlo en el momento en el que se pasó la encuesta se mantiene prácticamente igual al de 2014.

En resumen, los resultados de la consulta son satisfactorios aunque las respuestas de las personas encuestadas evidencian o bien una merma en la calidad de la atención prestada o bien unas mayores expectativas o exigencia de las familias sobre los servicios y la atención que se prestan desde el centro de Día para jóvenes - Malvarrosa.

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro de Día Malvarrosa- Jovenes

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2016

Los cuestionarios contestados sobre los que hacemos el análisis, son 25.

El cuestionario utilizado es similar que el de los ejercicios anteriores, esto nos permite la comparación entre resultados y la valoración de la evolución de las respuestas.

A continuación se muestran los resultados obtenidos. Las preguntas o ítems que contiene el cuestionario 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, como hemos dicho, la evolución de las respuestas respecto al año 2014, cuando se pasaron cuestionarios a 26 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.

Personas encuestadas según su sexo		
Hombre	20	80,0%
Mujer	5	20,0%
NC	0	0,0%
Total	25	100,0%

En general, la proporción de personas que acuden al centro de día de Malvarrosa son mayoritariamente hombres (80 %) y solo un 20 % mujeres. Lo mismo ocurriría en el año 2014 ya que la mayoría eran también hombres (73,1 %).

Nacionalidad		
Española	18	72,0%
No española	7	28,0%
NC	0	0,0%
Total	25	100,0%

En cuanto a la distribución de las personas usuarias según su nacionalidad, las personas de nacionalidad española fueron mayoritarias (un 72 %) y las no españolas minoritarias (un 28 %), lo que supone un importante aumento con respecto al año 2014, en el que el 96,2 % de personas usuarias era de nacionalidad española y solamente una persona extranjera.

Personas encuestadas según su edad		
Menos de 18	22	88,0%
De 18 a 35	3	12,0%
De 36 a 50	0	0,0%
De 51 a 64	0	0,0%
De 65 a 79	0	0,0%
80 y más	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	25	100,0%

En cuanto a la distribución por edades de las personas encuestadas lo más destacable es que la edad mayoritaria de las personas usuarias son menores de edad (88 %) , seguido de las personas mayores de 18 (12 %). En comparación con el año 2014 todas las personas usuarias eran menores de 18 años.

Esto es así porque el Centro de Día de Jóvenes está orientado para menores de edad, el hecho de que hayan tres personas mayores de 18 años es debido a que si dentro del programa cumplen la mayoría de edad, se les permite continuar en las clases de apoyo y los talleres ya iniciados, y una vez finalizado se les deriva a otros cursos de formación u otros programas.

1.- ¿Tienes dificultades para llegar al centro?		
Sí	3	12,0%
No	22	88,0%
Total	25	100,0%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso	1	50,0%
Otras	1	50,0%
Total	2	100,0%

La mayor parte de las personas usuarias encuestadas no ha tenido dificultades para llegar al centro (88 %), resultados muy similares al año 2014 donde solo dos personas tuvieron dificultades para llegar al centro.

De las tres personas que dicen haber tenido algún problema, sólo dos especifican

cuál ha sido el problema, indicando la casilla de “ transporte público escaso” y otra persona argumenta en contstación en texto “ dificultad por lejanía pero bien”.

2.-Ha tenido algún otro tipo de problema de accesibilidad?		
Sí	1	4,0%
No	24	96,0%
NC	0	0,0%
Total	25	100,0%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total		

Al igual que en la pregunta anterior, la mayoría de las personas consultadas no han tenido otro tipo de problemas en el acceso al lugar del proyecto (96 %) y la única persona que ha tenido algún otro tipo de accesibilidad no especifica cuál.

3.-Considera que los horarios de este Centro son amplios y flexibles?		
Mucho	8	32,0%
Bastante	14	56,0%
Poco	1	4,0%
Nada	2	8,0%

Total	25	100,0%
-------	----	--------

La respuesta mayoritaria de las personas encuestadas es que los horarios de atención se adaptan “bastante o mucho” a sus necesidades (56 y 32 % respectivamente)

, mientras que sólo una persona considera que lo hacen poco y dos personas nada (8 %). Cabe destacar que el horario del centro es de 9 de la mañana a 5 de la tarde,

Pero las alumnas/os van a las 10, con un margen hasta las 10:10 horas.

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	25	100,0%
No	0	0,0%
Total	25	100,0%

Las/los profesionales han proporcionado información la información que las personas usuarias necesitaban en un 100% ya que todas las personas entrevistadas han contestado que sí. Al igual que en el año 2014.

5.- El personal de este Centro le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	23	92,0%
Bastante	2	8,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
Total	25	100,0%

La mayoría de las personas encuestadas consideran que han sido atendidas “muy” o “bastante correctamente” (92 % y 8 % respectivamente), ninguna persona ha contestado poco o nada. Con respecto al año 2014, vemos que ha aumentado la

valoración positiva en 19 puntos porcentuales, ya que en ese año un 73 % respondió “muy correctamente” y un 26,9 % “bastante”.

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	20	80,0%
Bastante	4	16,0%
Poco	1	4,0%
Nada	0	0,0%
Total	25	100,0%

Las/los profesionales transmiten “mucha o bastante confianza” (80 % y 16 %, respectivamente) en relación con las personas encuestadas, lo que supone el 96 % del total de respuestas. Sin embargo, una persona ha contestado que le transmiten poca confianza y seguridad.

Comparando con el año 2014 se ha mantenido una valoración similar ya que solamente una persona dijo que le transmitían poca confianza, en cambio vuelve a subir la valoración positiva en 20 puntos porcentuales ya que en 2014 el 60 % dijo que le transmitían mucha confianza y en este último año se llega al 80 % como ya hemos dicho.

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	20	80,0%
Buena	5	20,0%
Mala	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%
Total	25	100,0%

La pregunta 7 se plantea a modo de compilación de las opiniones anteriores sobre la calidad del servicio. De forma correlativa a los resultados de las anteriores preguntas,

la opinión general es satisfactoria de forma mayoritaria llegando a la calificación de “muy buena” al 80 % y de “buena” al 20 %.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	10	40,0%
Bastante	11	44,0%
Poco	3	12,0%
Nada	0	0,0%
NC	1	4,0%
Total	25	100,0%

Al 84 % de las personas encuestadas les ha resultado muy o bastante sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba. No obstante 3 de las personas consultadas les ha parecido poco sencillo realizar los trámites y gestiones.

Solo una persona no contesta, pero pone en texto que “Los realizan los educadores del centro”.

Respecto al año 2014 cabe destacar que a más personas les resultó muy fácil realizarlas (53,9 %) mientras que en el año 2017 un 40 % respondió “mucho” y un 44 % “bastante”.

9.- ¿Crees que has solucionado o estás en vías de solucionar los motivos por los que llegaste al Centro?		
Si	19	76,0%
No	0	0,0%
NC	6	24,0%
Total	25	100,0%

En cuanto a la pregunta de si se ha solucionado el problema por el que llegaron al centro, un 76 % afirma que sí, pero un alto porcentaje 76 % no responde a esta

pregunta, esto puede deberse a que han ingresado hace poco y todavía no han visto resultados o es muy pronto para contestar a esta pregunta.

En comparación con 2014, una persona contestó "No", y solo tres no contestaron a esta pregunta, un 11 %.

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	23	92,0%
No	2	8,0%
NC	0	0,0%
Total	25	100,0%

La mayoría de respuestas registradas para esta pregunta son afirmativas, un 92 %. Tan sólo dos de las personas encuestadas considera que no han recibido información sobre la protección de sus datos personales.

En la siguiente tabla se relacionan las sugerencias expresadas por algunas de las personas que han contestado los cuestionarios. La columna de la izquierda hace referencia al sexo de la persona que formuló cada sugerencia

SUGERENCIAS	
Cuestionario	
H	me gustaría tener un título con todo lo que aprenda ahí
H	que hayan dos talleres más: electricidad y peluquería.
H	entrar a las 9:30 y salir a las 2:00
H	Está todo correcto con buen funcionamiento y buenas instalaciones y un personal brillante y con todos modales y caracteres.
H	que entremos a las 12 y salgamos a las 13:00 horas gracias

H	taller peluquería
H	45 min de tiempo libre, no ser tan estricto con el tema de puntualidad.

La mayoría de personas encuestadas no han realizado ninguna sugerencia, por lo que podríamos aventurar que están conformes con el centro y satisfechas con la atención que se les presta.

En cuanto a las sugerencias recibidas, cabe diferenciar la que aporta opinión favorable respecto al centro “Está todo correcto con buen funcionamiento y buenas instalaciones y un personal brillante y con todos modales y caracteres.”

Por otro lado, dos de los hombres que han realizado sugerencias, ambos piden un taller de peluquería y uno de ellos también de electricidad.

Además otro sugiere un título para que luego le pueda servir para la incorporación al mercado laboral “me gustaría tener un título con todo lo que aprenda ahí”.

Las sugerencias que más destacan son las referidas al horario, más concretamente en reducir las horas y más tiempo libre “entrar a las 9:30 y salir a las 2:00”, “que entremos a las 12 y salgamos a las 13:00 horas gracias”, “45 min de tiempo libre, no ser tan estricto con el tema de puntualidad”.

En cuanto a la última sugerencia, cabe recalcar que los alumnos/as deben entrar a las diez horas, y se les deja de cortesía de diez menos cinco, a las diez y diez de la mañana, por lo que el centro si es flexible en ese aspecto, y no puede serlo más ya que esto sirve para que los alumnos/as se acostumbren a llevar un horario y ser puntuales, para cuando se incorporen a otros estudios o al mercado laboral llegar a la hora que se requiere y tener una rutina.

Conclusiones.

La conclusión más relevante que podemos señalar tras los cuestionarios pasados a los usuarios del Centro de Día de Malvarrosa a los jóvenes, son las valoraciones positivas que hacen respecto al centro, en cuanto a la accesibilidad, a la atención recibida por las personas que trabajan allí y la información proporcionada además del buen trato recibido por parte de los trabajadores y trabajadoras.

Con respecto al año anterior, en algunas preguntas se ha producido un cierto avance, ya que se posicionan en el mayor grado de satisfacción en las preguntas sobre el personal del centro, la confianza que transmiten y la facilidad a la hora de realizar trámites, pasando de bastante a mucho, o de buena a muy buena.

Por ejemplo cuando se les pregunta respecto a la atención recibida, comparando con el año 2014, ha aumentado la opción “muy correctamente” en 19 puntos porcentuales. Algo equivalente ha sucedido sobre si los contactos mantenidos con las/los profesionales han transmitido confianza y seguridad: comparando con el año 2014, las contestaciones de “mucho” han aumentado 19 puntos porcentuales, y las de bastante han disminuido en 18 puntos porcentuales.

También cabe destacar la proporción de mujeres que en 2016 han contestado al cuestionario, un 20 % con respecto al año anterior que era un 26,9%, esto es dos mujeres más.

Así pues, en resumen los resultados de la encuesta son muy satisfactorios y han mejorado respecto al año 2014 que es cuando se realizó la anterior consulta, lo que se valora positivamente, teniendo en cuenta las sugerencias para mejorar todavía más.

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Equipo de Medidas Judiciales - Familiares

Fecha pase de cuestionarios: 20 de diciembre al 24 de Febrero de 2017

En cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios adquirido por el ayuntamiento se consulta periódicamente el grado de satisfacción de las personas a las que se atiende. En este caso la consulta se ha realizado a las familias de los jóvenes que son atendidos por el Equipo de Medidas Judiciales.

Se han recogido 4 cuestionarios contestados por algunas de las familias que han sido atendidas. Bastantes familias han optado por no contestar lo que hubiera sido deseable para obtener una mejor representatividad de los datos. Esta circunstancia es la que ha determinado la muestra que analizamos.

El cuestionario utilizado es una ampliación del utilizado en los ejercicios anteriores; esto nos permite obtener más información sobre otras cuestiones del servicio que se presta sin comprometer la comparación entre resultados y la valoración de la evolución de las respuestas. En concreto se han incorporado al cuestionario 4 nuevas preguntas que corresponden a la 1, 2, 7 y 8 del cuestionario utilizado en este periodo de evaluación.

A continuación se muestran los resultados obtenidos. Las preguntas o ítems que contiene el cuestionario 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, como hemos dicho, la evolución de las respuestas respecto a 2014 que es el periodo anterior en el que se realizó la evaluación. En aquella ocasión se pasaron cuestionarios a 13 familias.

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.

De todas las personas encuestadas 3 son mujeres y 1 es un hombre. La proporción que encontramos en 2014 es diferente, al participar más familias los resultados entre los dos sexos son más cercanos, los hombres con un 46,10 % y las mujeres con un 53,90 %.

Personas encuestadas según su edad		
Menos de 18	0	0,0%
De 18 a 35	2	50,0%
De 36 a 50	2	50,0%
De 51 a 64	0	0,0%
De 65 a 79	0	0,0%
80 y más	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%

Por edades, se observa que las cuatro personas se concentran en dos rangos de edad, dos personas en el de 18 a 35 años y las otras dos en el de 36 a 50 años. Respecto a 2014, los rangos de edad de las personas encuestadas han cambiado, donde la mayoría en el rango de 36 a 50 años, con un 53,90 %, y el resto se concentra en el rango de 51 a 64 años.

Personas encuestadas según su sexo			
Nacionalidad			
Hombre	1		25,0%
Española		4	100,0%
Mujer	3		75,0%
No española		0	0,0%
NC	0		0,0%
NC		0	0,0%
Total	4		100,0%
Total		4	100,0%

En cuanto a la distribución de las personas usuarias según su nacionalidad, todos los usuarios/as tienen nacionalidad española. Respecto al 2014, sólo 2 personas respondieron que no eran de nacionalidad española.

1.¿Conocía la existencia de este Centro antes de empezar a acudir a él?		
Sí	1	25,0%
No	3	75,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%

El 75 % de las personas encuestadas (4 en total) manifiestan no conocer el centro antes de acudir a él. Esta pregunta no está incluida en el cuestionario anterior por lo que no se dispone de información de 2014 sobre esta cuestión.

2.¿Por qué medio fue derivado a él?		
por información de algún otro recurso municipal	1	25,0%
Por amigos, vecinos..	0	0,0%
Otros	3	75,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%

El 75 % de las personas fueron derivadas al Centro de Equipo de Medidas Judiciales por otros medios, y solo 1 persona fue derivada por información de algún otro recurso municipal. De las tres personas que han indicado que fueron derivados por otros medios, solo una de ellas indica el medio que fue el juzgado.

3.- ¿Tienes dificultades para llegar al centro?		
Sí	3	75,0%
No	1	25,0%
Total	4	100,0%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		

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

Tres de las cuatro personas usuarias encuestadas manifiestan haber tenido dificultades para llegar al centro, y especifican la razón. Dos de ellas manifiestan que tienen dificultades porque las direcciones son poco conocidas y otra indica que esta muy apartado.

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema de accesibilidad?		
Sí	0	0,0%
No	4	100,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total		

Respecto a la cuestión de si han tenido algún tipo de problemas en el acceso de lugar todas las personas encuestadas han respondido que no han tenido ningún tipo de problema. En 2014, de las 13 personas encuestadas, tampoco ninguna tuvo ningún problema de accesibilidad.

5.-Considera que los horarios de este Centro son amplios y flexibles?		
Mucho	2	50,0%
Bastante	2	50,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
Total	4	100,0%

Un 50 % considera que los horarios del centro son muy amplios y flexibles. El resto considera que son bastantes amplios y flexibles. En este sentido ha empeorado la valoración dado que en 2014 el 84,60 % consideró que los horarios del centro eran muy amplios y flexibles. Esto puede deberse a que en el 2014 fueron entrevistadas un total de 13 personas, a diferencia de ahora que solo son 4.

6.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	4	100,0%
No	0	0,0%
Total	4	100,0%

Todos los usuarios/as consultados indican que las/los profesionales del centro les han proporcionado la información que necesitaban al igual que en el periodo anterior de evaluación.

7.- Las/los profesionales del centro le proporcionan información con rapidez?		
Mucho	4	100,0%
Bastante	0	0,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%

Total	4	100,0%
-------	---	--------

Respecto a si la información que necesitaban la han proporcionado con rapidez, todas las personas encuestas consideran que se ha proporcionado con mucha rapidez.

8.- ¿La información que le proporcionan le entiende correctamente?		
Si	4	100,0%
No	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%

Sobre la comprensión de la información que ha recibido, todas las personas consultadas han manifestado que entienden correctamente la información que se le ha facilitado.

9.- El personal de este Centro le ha atendido correctamente?		
Mucho	3	75,0%
Bastante	1	25,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
Total	4	100,0%

Tres de las cuatro personas encuestadas considera que el personal le ha atendido muy correctamente y solo una considera que la atención ha sido bastante correcta. En 2014, la valoración fue mucho más positiva ya que todos los usuarios/as encuestadas respondieron que el personal les había atendido muy correctamente.

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	2	50,0%
Bastante	2	50,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%

Dos personas manifiestan que los contactos mantenidos le han transmitido mucha confianza y seguridad y las otros dos que le han transmitido bastante confianza y seguridad. También en esta ocasión empeora la valoración que los usuarios y usuarias realizan sobre esta cuestión. En 2014 el 84,60 % de las personas que respondieron al cuestionario consideraron que les transmitieron mucha confianza y seguridad.

11.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	3	75,0%
Buena	1	25,0%
Mala	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%
Total	4	100,0%

En general, el 75 % considera que la atención que ha recibido ha sido muy buena y solo una persona que la atención ha sido buena. En 2014, la valoración es la misma, pero al ser 13 personas las encuestadas el porcentaje de que la atención ha sido muy buena aumenta a un 92,30 %.

12- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	3	75,0%

Bastante	0	0,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	1	25,0%
Total	4	100,0%

Para el 75 % de las personas encuestadas ha sido muy sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaban, y la persona que falta decidió no responder a esta cuestión. En 2014, todos los usuarios/as encuestadas respondieron a esta cuestión, el 84,60 % consideró que era muy sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaban y dos personas que era bastante sencillo realizarlo.

13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto por el que fue derivado a este centro?		
Si	3	75,0%
No	1	25,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%

Prácticamente todos los usuarios/as consultados han podido solucionar o están solucionando el asunto por el que fueron derivados excepto una persona que indica que no se ha solucionado o que no está en vías de solución. En el año 2014 se obtuvo una respuesta similar, el 84,60 % pudo solucionar o estaban en vías de solucionarlo.

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	4	100,0%
No	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	4	100,0%

En cuanto a si han sido informados sobre la protección de sus datos personales, todas las personas encuestadas manifiestan que sí lo han sido. Sobre la información recibida acerca de la protección de los datos personales facilitada a los usuarios y usuarias, en 2014, se obtuvo que tres de las trece personas encuestadas respondieron que no habían sido informadas.

Por último, dos mujeres realizaron sugerencias. La primera madre sugería que *“Terapia en grupo, entre los chavales, para que vieran que todos tienen problemas y se pueden solucionar”*, y la segunda decía que *“Yo rogaría que en la medida de lo posible que se les pusiera los centros un poco más accesibles. Porque no se llegan siempre a la hora. Indicada, dentro de las posibilidades”*

Conclusiones

Se observa que en esta evaluación las madres son las que más responden de forma voluntaria al cuestionario, pero con respecto a evaluaciones anteriores el nombre de hombres ha disminuido bastante. Otro hecho a destacar es que la mayoría de personas que responden a este cuestionario tienen nacionalidad española, lo que indica el escaso acceso a este recurso de personas extranjeras.

En general, la valoración del servicio es muy positiva, aunque hay que decir que solo estamos hablando de cuatro personas encuestadas. Las cuestiones que mejor valoración han recibido son las que pregunta sobre si se les ha proporcionado la información que necesitaban, si ha sido con rapidez y la han entendido bien (pregunta 6, 7 y 8), ya que todos los usuarios/as responden positivamente. Estas preguntas no aparecían en el cuestionario de 2014, así que hay que decir que lo han valorado positivamente y resultaría útil preguntarlo en futuras evaluaciones para hacer una comparación. Por otro lado, destacar que la mayoría de las familias no conocían previamente la existencia del centro y que fueron derivados a este a través de otros recursos que no eran municipales.

En el resto de preguntas se ha observado un cierto retroceso, las valoraciones no eran tan positivas pero esto se puede deber a que en esta evaluación tan solo se han conseguido 4 personas mientras que en 2014 había un total de 13 personas.

Cuando se les pregunta por si los horarios son amplios y flexibles, en 2017 ha disminuido la opción “mucho” en más de 35 puntos y se ha incrementado la opción “bastante”, llegando cada opción a un 50 %. Lo mismo ocurre en la pregunta 10, en la que se pregunta por el grado de confianza y seguridad transmitido por el personal del centro. En la pregunta 9 sobre si han sido atendidos correctamente en 2014 la valoración es muy positiva mientras que en esta evaluación ha disminuido un poco. No podemos extraer ninguna conclusión exacta porque cuatro personas no son una muestra representativa, por tanto se puede decir que la atención que las familias han recibido en 2017 es la misma que la de 2014, y podemos poner como ejemplo la pregunta 11, en la que se pregunta cómo ha sido la atención recibida y se valora muy positivamente en los dos.

Finalmente, en cuanto a si han sido informados sobre la protección de sus datos personales, mayoritariamente si que se les ha informado tanto en 2014 como en 2017, llegando este último a su totalidad.

Así pues, en resumen los resultados de la encuesta son satisfactorios aunque hay cosas que cambiarían como la accesibilidad y añadir algunas actividades, como la terapia en grupo. No obstante, como hemos repetido constantemente, no podemos generalizar porque el hecho de entrevistar solo a cuatro personas deja muchos campos abiertos y no llegan a representar la realidad.

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Equipo de Medidas Judiciales - Jóvenes

Fecha pase de cuestionarios: 1 de Febrero al 24 de Febrero de 2017

En cumplimiento de los compromisos de calidad en la presentación de los servicios adquiridos por el ayuntamiento se consulta periódicamente el grado de satisfacción de las personas a las que se atiende. En este caso la consulta se ha realizado a las/los jóvenes que son atendidos por el Equipo de Medidas Judiciales.

Se han recogido un total de 22 cuestionarios contestados por algunas/os jóvenes que han sido atendidos y son atendidos. El cuestionario utilizado es similar que el de los ejercicios anteriores, esto nos permite la comparación entre resultados y la valoración de la evolución de las respuestas.

A continuación se muestran los resultados obtenidos. Las preguntas o ítems que contiene el cuestionario 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, como hemos dicho, la evolución de las respuestas respecto al año 2014 que es el periodo anterior en que se realizó la evaluación. En aquella ocasión se pasaron cuestionarios a 27 jóvenes.

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.

Personas encuestadas según su sexo		
Hombre	18	81,8%
Mujer	4	18,2%
NC	0	0,0%

Total	22	100,0%
-------	-----------	---------------

En general, la proporción de personas que acuden al centro de Equipo de Medidas Judiciales son mayoritariamente hombres (81,8 %) y solo un 18,2 % mujeres. Respecto a 2014 esta proporción ha cambiado, de las 27 personas que fueron encuestadas se distribuían de la siguiente manera: los hombres con un 48,1 % y las mujeres con un 51,9 %.

Personas encuestadas según su edad		
Menos de 18	18	81,8%
De 18 a 35	4	18,2%
De 36 a 50	0	0,0%
De 51 a 64	0	0,0%
De 65 a 79	0	0,0%
80 y más	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	22	100,0%

Por edades, la mayoría de las personas encuestadas se centran en el rango de edad de menores de 18 años, con un porcentaje de 81,8 %. Las otras cuatro personas restantes son mayores de edad. Esto es así porque el Equipo de Medidas Judiciales está orientado para menores de edad, el hecho de que haya 4 personas mayores de 18 años es debido a que si dentro del programa cumplen la mayoría de edad, se les continúa atendiendo hasta finalizar el trámite.

En comparación con el año 2014, se observa como en la distribución por sexo, una proximidad de porcentajes, las/los menores de edad con un porcentaje de 55,6 % y las mayores de edad con un 44,4 %.

Nacionalidad		
Española	16	72,7%
No española	6	27,3%
NC	0	0,0%
Total	22	100,0%

En cuanto a la distribución de las personas usuarias según su nacionalidad, las personas de nacionalidad española son mayoritarias, con un 72,7 %, y las personas extranjeras minoritarias, con un 27,3 %. Respecto al 2014 no varía la distribución según su nacionalidad, pero los porcentajes cambian por tener un número más alto de personas que se ofrecieron a responder al cuestionario.

La mayor parte de las personas usuarias encuestadas no han tenido dificultades para llegar al centro (63,6 %). El resto de las personas manifestaron que sí que han tenido dificultades especificando sus razones, una de ellas respondió que porque el transporte público era escaso mientras que las otras 7 marcaron la casilla de otras. Entre las respuestas por escrito encontramos: "*Transporte y personal solo*", "*Me tengo que pastar pasta*", "*Soy pobre pa pagar el monobus*", "*Esta bien*", "*Porque me tengo que gastar dinero*" y "*Debido a tener que hacer transbordos*".

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	8	36,4%
No	14	63,6%
Total	22	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso	1	
Otras	7	
Total	8	

2.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0%
No	22	100%
NC	0	0%
Total	22	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total		

Respecto a la cuestión de si han tenido algún otro tipo de problemas en el acceso del lugar todas las personas consultadas han respondido que no lo han tenido. En 2014, las 27 personas encuestadas responden lo mismo.

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	4	18,2%
Bastante	14	63,3%
Poco	4	18,2%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
Total	22	100,0%

La respuesta mayoritaria de las personas encuestadas es que los horarios de atención se adaptan “bastante o mucho” a sus necesidades (63,3 % y 18,2 % respectivamente), mientras que sólo cuatro personas consideran que lo hacen poco. Respecto a 2014, observamos que la valoración ha empeorado, ya que el 37 % respondió a que los horarios eran muy amplios y flexibles.

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	21	95,5%
No	1	4,5%
Total	22	100,0%

Los usuarios/as consultados indican, casi totalmente, que las/os profesionales del centro les han proporcionado la información que necesitaban, y sólo una persona de las 22 totales responde que no le han proporcionado la información que necesitaba.

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	17	77,3%
Bastante	5	22,7%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
Total	22	100,0%

El 77,3 % de las personas encuestadas consideran que han sido atendidas muy correctamente y el resto, 5 personas, consideran que les han atendido bastante correctamente. Con respecto al año 2014, observamos unos datos parecidos, el 66,7 % responde que les han tratado muy correctamente y el 33, 3% responde que les han tratado bastante correctamente.

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	11	50,0%
Bastante	8	36,4%
Poco	2	9,1%
Nada	1	4,5%
Total	22	100,0%

El 50 % de las personas encuestadas manifiestan que los contactos mantenidos con el centro les han transmitido mucha confianza y seguridad, seguido de un 36,4 % que manifiesta que los contactos han sido de bastante confianza. Solo tres personas manifiestan una valoración negativa, dos de ellas lo valoran como poco y una como nada de confianza. Con respecto al 2014, la valoración ha empeorado ya que solo una persona valora los contactos negativamente y el 55,6 % manifiesta que los contactos mantenidos transmiten mucha confianza y seguridad.

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	15	68,2%
Buena	7	31,8%
Mala	0	0,0%
Muy mala	0	0,0%
Total	21	100,0%

La pregunta 7 se plantea a modo de compilación de las opiniones anteriores sobre la calidad del servicio. De forma correlativa a los resultados de las anteriores preguntas la opinión general es satisfactoria de forma mayoritaria, con un 68,2 % que corresponde a “muy buena” y un 31, 8 % a “buena”. Respecto a 2014 la valoración es la misma, solo que cambian los porcentajes por haber encuestado a más personas.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	5	22,7%
Bastante	6	27,3%
Poco	4	18,2%
Nada	3	13,6%
NC	4	18,2%
Total	22	100,0%

La mitad de las personas encuestadas han respondido que les ha resultado muy o bastante sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaban. No obstante, encontramos que la otra mitad responde negativamente, 4 de las personas consultadas piensan que les ha resultado poco sencillo y a 3 personas les ha parecido poco sencillo realizar los trámites y gestiones. Además otras 4 personas han decidido no responder a esta pregunta.

En 2014, la valoración es más positiva porque solo una persona no responde y tres manifiestan que les ha resultado poco sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaban. La mayoría, un 48,1%, responde que les ha resultado bastante sencillo realizarlos.

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	20	90,9%
No	0	0,0%
NC	2	9,1%
Total	22	100,0%

En cuanto a la pregunta de si se ha solucionado el problema por el que llegaron al centro, un 90,9 % afirma que si. El resto corresponde a dos personas que no han respondido a esta cuestión, por lo que se puede deducir que la mayoría de las personas que están en el centro tienen sus problemas solucionados o en vías de solución.

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	16	72,7%
No	6	27,3%
NC	0	0,0%
Total	22	100,0%

La mayoría de respuestas registradas para esta pregunta son afirmativas, un 72,7 %. Sólo seis personas encuestadas han considerado que no han recibido información sobre la protección de sus datos personales. En 2014, los resultados son muy parecidos, solo hay que destacar que una persona no responde.

Por último, en la siguiente tabla se relacionan las sugerencias expresadas por algunas personas que han contestado los cuestionarios. La columna de la izquierda hace referencia al sexo de la persona que formuló cada sugerencia. La mayoría de personas encuestadas no han realizado ninguna sugerencia, por lo que podríamos aventurar que están conformes con el centro y satisfechas con la atención que les presta.

SUGERENCIAS	
Cuesti onario	
H	"Todo bien"
H	"No tengo nada que sugerir"
H	"Esta todo perfecto"
H	"Más flexibilidad en el tema de las citas; ya que, agobia un poco venir cada una o dos semanas. Y que las sesiones un poco más breves"
H	"No hay sugerencias"
H	"No tengo sugerencias"
H	"Esta todo muy bien y muy contento de estar aquí i e oprendido mucho"
H	"No tengo nada que decir respecto al mejoramiento del centro"
M	"Agradezco mucho el apoyo brindado por los profesionales que han trabajado conmigo en el transcurso de mi medida"
M	"Ninguna esta todo perfecto"

Conclusiones

Se observa que en esta evaluación hay un cambio importante en la distribución por sexo, el porcentaje de mujeres ha pasado a ser minoritario respecto a anteriores evaluaciones, llegando a disminuir más de 30 puntos, y obteniendo una porcentaje de 18,2 %. Otro hecho a destacar es que hay un acceso por parte de las/los jóvenes extranjeros a este recurso, tanto actualmente como en evaluaciones anteriores, aunque sea escaso.

En general, la valoración del servicio es muy positiva o positiva. Las cuestiones que mejor valoración han recibido son las que preguntan acerca de si se ha solucionado el problema por el que llegó al centro o si está en vías de solución (pregunta 9) y sobre si se les ha proporcionado la información que necesitaban (pregunta 4).

En el resto de preguntas se ha observado un cierto retroceso, las valoraciones no eran tan positivas como en 2014. Hay que destacar sobre todo dos preguntas: la primera pregunta, sobre si los contactos que ha mantenido le dan confianza (pregunta 6) hay que decir que más personas lo han valorado negativamente que en 2014, y la opción de “mucho” baja cinco puntos porcentuales en esta evaluación; la segunda pregunta, sobre si les ha resultado sencillo realizar los trámites del centro (pregunta 8) también ocurre lo mismo, pero en este caso son 7 personas las que dan una valoración más negativa. Por tanto, podemos decir que los usuarios/as no se han visto ayudados en la realización de los trámites y tampoco les han transmitido confianza.

Finalmente, en cuanto a si han sido informados sobre la protección de sus datos personales, mayoritariamente si que les han informado tanto en 2014 como en 2017.

En resumen, los resultados de esta evaluación son satisfactorios aunque hay que destacar que han empeorado algunas cuestiones respecto al año 2014, que es cuando se realizó la anterior consulta.

RESULTADOS DE LA CONSULTA A CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES (CMSS) 2016

ÍNDICE

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

1.- RESULTADOS DEL CONJUNTO DE LOS CMSS

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

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

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

Tabla 1. Numero de encuestas por CMSS

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

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

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

Tabla 2. Personas encuestadas según sexo

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

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

Tabla 3. Personas encuestadas según edad

	N	%
< 18	1	0,2%
18 a 35	104	18,6%
36 a 50	218	39,0%

51 a 64	156	27,9%
65 a 79	50	8,9%
80 y +	8	1,4%
NC	22	3,9%
Total	559	100,0%

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

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

Tabla 4. Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

Las personas de otras nacionalidades representan este año el 24 %, suponiendo esto un aumento considerable respecto al 18,9 % del año 2012. De las 559 personas encuestadas, tan solo siete tiene doble nacionalidad (1,3 %). De estos resultados destaca el hecho de que la proporción de personas extranjeras en esta muestra es el doble de la proporción que se da en el conjunto de la ciudad: 24 % frente al 12,3% de la ciudad de València¹, igual que ocurre con

¹ Anuario 2016, Oficina estadística Ajuntament de València.

las personas usuarias de los CMSS ya que según la memoria del Servicio de Información, el 24,9 % del total de población atendida, eran de nacionalidad extranjera.

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

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

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

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

Siguiendo la tendencia de años anteriores, nos encontramos con que la mayoría de las personas usuarias consultadas no han tenido dificultades para acceder al centro, casi el 90 %.

Pero de estos datos nos interesa que una de cada diez personas usuarias sí ha tenido dificultades. Esta proporción ha aumentado casi 2 puntos respecto a 2012, cuando el porcentaje de quienes habían tenido alguna dificultad fue del 8,6 %.

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

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

En la respuesta OTRAS, encontramos las siguientes respuestas:

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

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

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

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

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

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

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

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

En la respuesta OTRAS, encontramos las siguientes respuestas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En texto añaden los siguientes comentarios:

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

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

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

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

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

Nota: Una persona del CMSS Salvador Allende añade: “Casi todas menos... (un nombre propio”.

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

En relación a 2012, no se observan tampoco grandes diferencias. En aquel periodo el 95,7 % de las personas encuestadas consideraron que les habían transmitido mucha o bastante confianza. Tampoco ha variado significativamente la proporción de personas que ha considerado que el personal que les atendió les transmitió poca confianza y seguridad, el 5,2 % (32 personas) respecto al 3,2 % del 2012. Ambos datos correlacionan.

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

	N	%
--	---	---

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

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

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

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

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

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

	N	%
Mucho	140	34,9%
Bastante	193	48,1%
Poco	45	11,2%

Nada	13	3,2%
NC	10	2,5%
Total	401	100,0%

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

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

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

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

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

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

En texto dos personas añaden:

CMSS Salvador Allende - "A veces"

CMSS Ciutat Vella - "En trámite"

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

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

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

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

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

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

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

SUGERENCIAS

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

CMSS BENIMACLET

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

H Mejorar los servicios higiénicos que huelen mal.

Total: 18

CMSS CAMPANAR

M De momento no tengo ningunas.

M Dar información sobre el banco de alimentos.

M Que siga igual [como] hasta ahora porque está ayudando a muchas personas con necesidades. Gracias.

M Para las familias que los asistentes/asistentas sociales conocen su situación real de exclusión social, que nos ayuden a solicitar la beca de comedor sobre todo a las madres solteras, inmigrantes o que el padre o no tiene documentación en regla o no se hace cargo y no trabaja.

M Estoy muy agradecida [con] que exista este centro. Gracias.

M Rogaría que se cumpla la ley de procedimiento administrativo, que no se dupliquen funciones y menos burocracia.

M Área de Internet gratis.

M Pues que las citas no sean tan largas. O sea que fueran pronto porque hay que esperar mucho.

M Que pongan más personal y si pueden abrir por las tardes.

M Todo bien, a veces tienen que acompañarme si no vengo en bus.

H Terminar pronto las obras.

H Sala atención más personalizada.

H Ascensor para personas mayores.

H Gracias al centro que podemos vivir.

H Está bien.

H El funcionamiento del centro de mi parte no tengo nada que sugerir. He sido atendido correctamente.

NC Solo he asistido en una ocasión y me facilitó la ayuda, no puedo argumentar más por falta de conocimiento.

NC Quizás más personal.

Total 18

CMSS CIUTAT VELLA

M Hilo musical, periódicos en la sala de espera.

M Que nosotros que hemos sido atendidos podamos tener la opción a ayudar

voluntariamente al Centro. Como una cadena de favores.

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

M Alargar el horario de atención por las tardes.

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

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

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

M Sigán adelante.

M Que mejoren la atención inicial.

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

H Necesito traducción.

H Más agilidad en el trámite de documentación.

H Ampliar el horario de atención al público.

H De momento no hago mucho uso del centro.

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

Total 15

CMSS MALVARROSA

M La verdad que nada.

M Pueden atender en el día y no derivar, hacer más viajes sobre todo a personas mayores.

M Más interés en las personas, más humanitarios.

M Más ayuda para todos.

M Me gustaría que hubiera más talleres cercanos a donde vivimos.

M Tienen que ayudar más.

M Que haya más personal para atender las citas [de] distintos tipos.

M La apertura de por la tarde y la flexibilidad en poder pedir más citas.

M Que no se vayan de la Malvarrosa, el centro.

M MÁS personal para atender. Tardan mucho en dar cita.

M Yo sugiero que a las personas que necesitamos, por desgracia, ayudas urgentes no nos entretengan tanto con los trámites y nos den ayudas cuanto antes. Además, considero que hace falta personal y facilitar más las ayudas a los de fuera que a las personas de aquí que lo necesitamos.

M Me han atendido genial. Creo que no se puede mejorar. Muchas gracias.

M No debería parecer un servicio al que ir avergonzada, porque es un derecho. La ubicación del centro. También personal para sustituciones. Que sea suficiente la dotación económica.

M Más personal.

M Que muestren más interés por las personas que realmente lo necesitan y agilicen el trámite necesario.

M Se portan todas muy bien. Muy limpio. Más ayuda.

M He esperado una hora treinta minutos para que me atiendan.

H Más trabajadoras. Más seguridad.

H Algunas trabajadoras tienen que tener algo de empatía con los usuarios.

H El centro perfecto. Lo que hay que hacer es poner inspectores que vayan a comprobar si realmente quien solicita ayuda, le hace falta, visitas domiciliarias todos los meses, hay mucha gente, que tienen otros ingresos fuertes y otros, como yo, nos morimos de hambre y a punto de quedarnos en la calle.

H Me quedo muy conforme. Muy buena atención. Gracias.

H Atención al personal, más gente, poco personal.

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

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

H Más ayudas a la gente.

H Más ayuda para las personas.

Total 26

CMSS NAZARET

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

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

M No soporto información caducada en cualquier lugar. Gracias

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

H Muy bien todo

Total 5

CMSS OLIVERETA

M Deberían empezar a las 9:00h.

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

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

M Mayor rapidez de llamada. Horario de tardes añadido.

M Que contraten integradores sociales, más personal.

M Horarios más flexibles.

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

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

M Horario completo, mañanas y tardes.

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

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

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

M Se necesitaría más personal.

H Horarios más amplios y contratación de personal.

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

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

H Ampliar horarios, más personal.

H Ningún problema de acceso ni de entrevista.

H Ninguna.

Total 19

CMSS PATRAIX

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

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

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

M Que fueran las cosas un poco más rápidas.

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

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

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

Total 7

CMSS QUATRE CARRERES

M Más ayudas

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

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

M Más información

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

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

H Más información sobre alojamiento.

H Agilizar las resoluciones.

Total 8

CMSS SALVADOR ALLENDE

M Profesionales, educados y muy correcto en su trato.

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

M Quizá hace falta más personal. Van saturados

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

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

M Mejorar un poco más.

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

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

M Bien.

M Ayudar más a los autónomos.

M Que tardan mucho para pagar las ayudas.

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

H Más personal.

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

H Todo bien organizado tanto en tiempo como gestión.

Total 15

CMSS SANT MARCEL·LÍ

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

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

M: Más personal para poder mejorar el servicio.

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

M: Que haya horario por la tarde.

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

M: Nada.

H: Buena disposición de la asistente.

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

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

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

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

Total 12

CMSS Trafalgar - ninguna sugerencia.

En total, 143 personas han escrito alguna sugerencia en los cuestionarios, un 25,6 % del total de personas encuestadas. Un número importante de ellas, exactamente 30, más del 20 % de las presentadas, manifiestan agradecimiento o expresan su satisfacción sin tener nada que aportar.

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

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

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

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

Por último, las sugerencias que relacionamos con la **información** giran en torno al desconocimiento o falta de información que las personas tienen de los diferentes programas de los servicios sociales municipales y que sería conveniente una mayor difusión de esta

información. Además, se demanda coordinación entre recursos, para que la información y el seguimiento sean más eficaces. Relacionado con esto encontramos referencias a la injusticia de aprobar ayudas a quienes no las necesitan.

CONCLUSIONES

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

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

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

El asunto que les había llevado al centro se ha solucionado o está en vías de solucionarse.	276	68,8%	75,3%
Les han informado sobre la protección de sus datos personales.	279	69,6%	75,6%

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

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

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

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

Respuestas negativas			
Ítems	Personas*	%	Resultados 2012
Han tenido alguna dificultad para llegar al centro.	57	10,2%	8,6%
Han tenido algún otro problema de accesibilidad.	28	5,0%	2,6%

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

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

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

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

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

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

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

ANEXOS

RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS BENIMACLET

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

TOTAL	50	100,0%
-------	----	--------

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	2	4,0%
No	47	94,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

M Mala gestión en agenda

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

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

M No sé sus horarios

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

	N	%

Sí	50	100,0%
No	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	23	67,6%

No	1	2,9%
No lo sé	8	23,5%
NC	2	5,9%
TOTAL	34	100,0%

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

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

Sugerencias

- M** Quizá, sólo quizá, un poco más de información en recepción.
- M** No tengo sugerencias, me parece bien el funcionamiento del centro.
- M** Les agradezco por el servicio. Gracias.
- M** El olor a cañería.
- M** La única cosa que mejoraría es no haber esperado a la cola mucho tiempo.
- M** Problema de línea de ordenador. Va muy despacio.
- M** Asientos más cómodos en la sala de espera. Personas con problemas de movilidad no pueden sentarse a gusto.
- M** Mejor organización en las agendas de los profesionales.
- M** No tengo hasta el momento que hacer sugerencia sobre el funcionamiento del centro. He sido bien atendida.
- M** No creo que les sugiera nada. Todo correcto.
- M** Que pongan un turno *matic* para entrar a las consultas y así poder realizar otras gestiones mientras te toca sin perder el turno.
- M** Por mi parte creo que funciona correctamente, también es verdad que es mi primera vez

pero con una atención estupenda y dan mucha confianza. Un saludo.

H Estoy satisfecho del trato recibido. La corrección y cercanía de los compañeros-os de información y las técnicas, asistentes en la consideración de mi situación actual. Excelente su toma de contacto.

H Va muy despacio el internet de información.

H En información me han dicho que me apuntaban para hablar con un asistente social y he estado dos horas y media y no sabía nada la asistente que estaba yo.

H Actualización de nuevas tecnologías.

H ¡Ninguna!

H Mejorar los servicios higiénicos que huelen mal.

Total: 18

RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS CAMPANAR

Tabla 2. Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

TOTAL	50	100,0%
-------	----	--------

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

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

M: Poco conocido

M: Está enferma.

M: Transporte público.

M: No tiene transporte.

H: A pie

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

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

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

	N	%
--	---	---

Sí	5	10,0%
No	44	88,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

NC: Problemas de salud y concentración

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	50	100,0%
No	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	35	83,3%
No	7	16,7%
NC	0	0,0%

TOTAL	42	100,0%
-------	----	--------

SUGERENCIAS

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

Total 18

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

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

	N	%
Española	32	64,0%
Otra nacionalidad	18	36,0%
Doble nacionalidad	0	0,0%

NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

H: Transporte público caro

H: Difícil de encontrar

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

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

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

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

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

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

H Le cuesta andar

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

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

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

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

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

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

M Tienen que posicionarse más con los usuarios

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

	N	%
Mucho	25	50,0%
Bastante	20	40,0%
Poco	5	10,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%

TOTAL	50	100,0%
-------	----	--------

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

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

M Regular

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

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

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

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

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

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

H En trámite

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

	N	%
Sí	33	82,5%
No	7	17,5%
NC	0	0,0%
TOTAL	40	100,0%

SUGERENCIAS

M Hilo musical, periódicos en la sala de espera.

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

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

M Alargar el horario de atención por las tardes.

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

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

M Intentar hacer horario tarde aunque sea un día a la semana porque no siempre se puede

venir de mañanas: cursos, niños, enfermedad...

M Sigam adelante.

M Que mejoren la atención inicial.

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

H Necesito traducción.

H Más agilidad en el trámite de documentación.

H Ampliar el horario de atención al público.

H De momento no hago mucho uso del centro.

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

Total 15

RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS MALVARROSA

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

TOTAL	50	100,0%
-------	----	--------

Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	4	8,0%
No	46	92,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

M: Se encuentra en el extrarradio de la ciudad.

M: El sistema demasiado LENTO.

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

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

	N	%
Mucho	9	18,0%

Bastante	28	56,0%
Poco	13	26,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

	N	%
Sí	47	94,0%
No	2	4,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

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

	N	%
Mucho	28	56,0%

Bastante	13	26,0%
Poco	9	18,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SUGERENCIAS

M La verdad que nada.

M Pueden atender en el día y no derivar, hacer más viajes sobre todo a personas mayores.

M Más interés en las personas, más humanitarios.

M Más ayuda para todos.

M Me gustaría que hubiera más talleres cercanos a donde vivimos.

M Tienen que ayudar más.

M Que haya más personal para atender las citas [de] distintos tipos.

M La apertura de por la tarde y la flexibilidad en poder pedir más citas.

M Que no se vayan de la Malvarrosa, el centro.

M MÁS personal para atender. Tardan mucho en dar cita.

M Yo sugiero que a las personas que necesitemos, por desgracia, ayudas urgentes no nos entretengan tanto con los trámites y nos den ayudas cuanto antes. Además, considero que hace falta personal y facilitar más las ayudas a los de fuera que a las personas de aquí que lo necesitamos.

M Me han atendido genial. Creo que no se puede mejorar. Muchas gracias.

M No debería parecer un servicio al que ir avergonzada, porque es un derecho. La ubicación del centro. También personal para sustituciones. Que sea suficiente la dotación económica.

M Más personal.

M Que muestren más interés por las personas que realmente lo necesitan y agilicen el trámite necesario.

M Se portan todas muy bien. Muy limpio. Más ayuda.

M He esperado una hora treinta minutos para que me atiendan.

H Más trabajadoras. Más seguridad.

H Algunas trabajadoras tienen que tener algo de empatía con los usuarios.

H El centro perfecto. Lo que hay que hacer es poner inspectores que vayan a comprobar si realmente quien solicita ayuda, le hace falta, visitas domiciliarias todos los meses, hay mucha gente, que tienen otros ingresos fuertes y otros, como yo, nos morimos de hambre y a punto de quedarnos en la calle.

H Me quedo muy conforme. Muy buena atención. Gracias.

H Atención al personal, más gente, poco personal.

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

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

H Más ayudas a la gente.

H Más ayuda para las personas.

Total 26

RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS NATZARET

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	2	4,0%
No	47	94,0%
NC	1	2,0%
TOTAL	50	100,0%

M: Dinero para autobús

M: No me llegó una ayuda a tiempo

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	47	94,0%
No	1	2,0%
NC	2	4,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SUGERENCIAS

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

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

M No soporto información caducada en cualquier lugar. Gracias

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

H Muy bien todo

Total 5

RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS OLIVERETA

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

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

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

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

M: Desconocimiento de su existencia.

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

H: Se confunde el edificio.

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

	N	%
Sí	0	0,0%
No	43	86,0%
NC	7	14,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SUGERENCIAS

M Deberían empezar a las 9:00h.

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

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

M Mayor rapidez de llamada. Horario de tardes añadido.

M Que contraten integradores sociales, más personal.

M Horarios más flexibles.

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

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

M Horario completo, mañanas y tardes.

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

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

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

M Se necesitaría más personal.

H Horarios más amplios y contratación de personal.

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

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

H Ampliar horarios, más personal.

H Ningún problema de acceso ni de entrevista.

H Ninguna.

Total 19

RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS PATRAIX

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	0	0,0%
No	50	100,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

	N	%
--	----------	----------

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

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

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

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

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

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

	N	%
--	---	---

Muy correctamente	43	86,0%
Bastante	7	14,0%
Poco	0	0,0%
Nada	0	0,0%
NC	0	0,0%
TOTAL	50	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SUGERENCIAS

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

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

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

M Que fueran las cosas un poco más rápidas.

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

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

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

Total 7

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

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

TOTAL	50	100,0%
-------	----	--------

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

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

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

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

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

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

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

	N	%
1).- Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0%

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

M NO PODER PEDIR CITA PREVIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	17	56,7%

No	13	43,3%
NC		0,0%
TOTAL	30	100,0%

SUGERENCIAS

M Más ayudas

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

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

M Más información

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

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

H Más información sobre alojamiento.

H Agilizar las resoluciones.

Total 8

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

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

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

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

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

M Perdida

M Aparcamiento fatal

H Se debe mejorar el
aparcamiento

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

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

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

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

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

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

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

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

M Algunas

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

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

M Todas menos X

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

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

M Casi todas menos X

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

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

M

X e Y

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

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

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

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

	N	%
Sí	21	65,6%
No	3	9,4%
No lo sé	7	21,9%

NC	1	3,1%
TOTAL	32	100,0%

M A veces

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

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

SUGERENCIAS

M Profesionales, educados y muy correcto en su trato.

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

M Quizá hace falta más personal. Van saturados

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

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

M Mejorar un poco más.

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

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

M Bien.

M Ayudar más a los autónomos.

M Que tardan mucho para pagar las ayudas.

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

H Más personal.

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

H Todo bien organizado tanto en tiempo como gestión.

Total 15

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

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

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

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

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

M: Andando.

H: Encontrar el acceso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SUGERENCIAS

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

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

M: Más personal para poder mejorar el servicio.

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

M: Que haya horario por la tarde.

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

M: Nada.

H: Buena disposición de la asistenta.

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

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

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

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

Total 12

RESULTADOS DE LA CONSULTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CMSS TRAFALGAR

Personas encuestadas según sexo

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

Personas encuestadas según edad

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

Personas encuestadas según nacionalidad

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

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

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

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

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

M: Centro de salud mismo edificio

H: Confusión con centro de salud

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

	N	%
Sí	4	7,5%
No	49	92,5%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

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

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

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

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

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

	N	%
Sí	49	92,5%
No	4	7,5%
NC	0	0,0%
TOTAL	53	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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