



Estudio de opinión de las personas usuarias de los centros de servicios sociales de atención social primaria

Diciembre 2017



- 1. Ficha técnica y caracterización de la muestra**
- 2. Indicadores de impacto en la calidad de vida de las personas usuarias**
- 3. Indicadores clave de gestión estratégica**
- 4. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales**
- 5. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes**
- 6. Datos de clasificación**





I. Ficha técnica y caracterización de la muestra

03

UNIVERSO:

Personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Madrid.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

1.770 entrevistas en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria, lo que supone la obtención de un error muestral del 2,32% (intervalo de confianza=95%; $p=q=0,5$).

SELECCIÓN DE INFORMANTES:

Personas atendidas por un/a Trabajador/a Social del Centro de Servicios Sociales (se nombra, durante el presente informe, como CSS), en el momento de la evaluación. Entrevistadas a la salida de los centros, solo seleccionando a personas atendidas por un/a Trabajador/a Social (TS).

TÉCNICA DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Entrevista personal en los Centros de Servicios Sociales, recogida de datos asistida con Tablet.

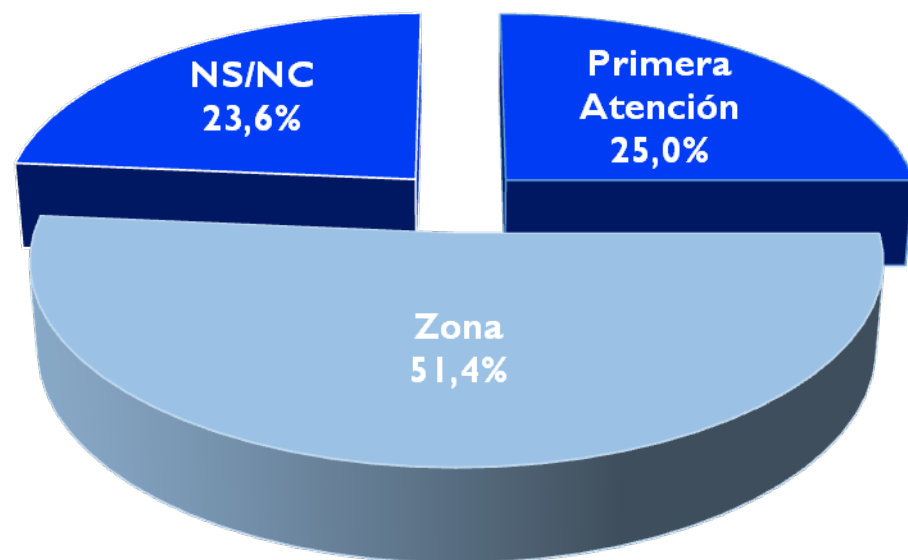
FECHAS DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 2 de noviembre al 22 de diciembre de 2017.

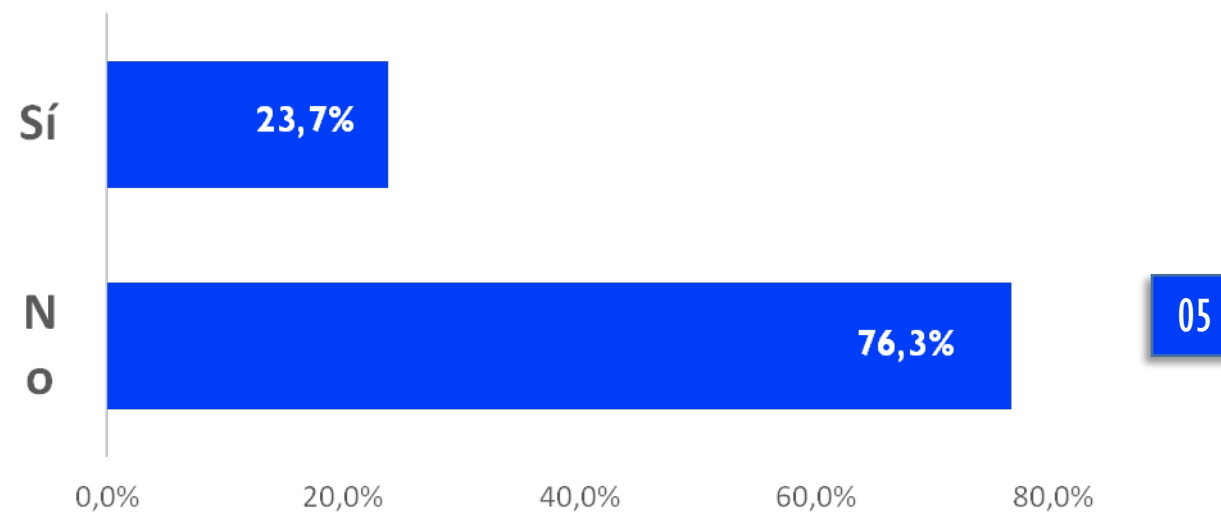
TRABAJO REALIZADO POR:

TEyS S.L. (Typsa Estadística y Servicios S.L). www.typsa.com

EL TRABAJADOR/A QUE ATIENDE ES DE ...



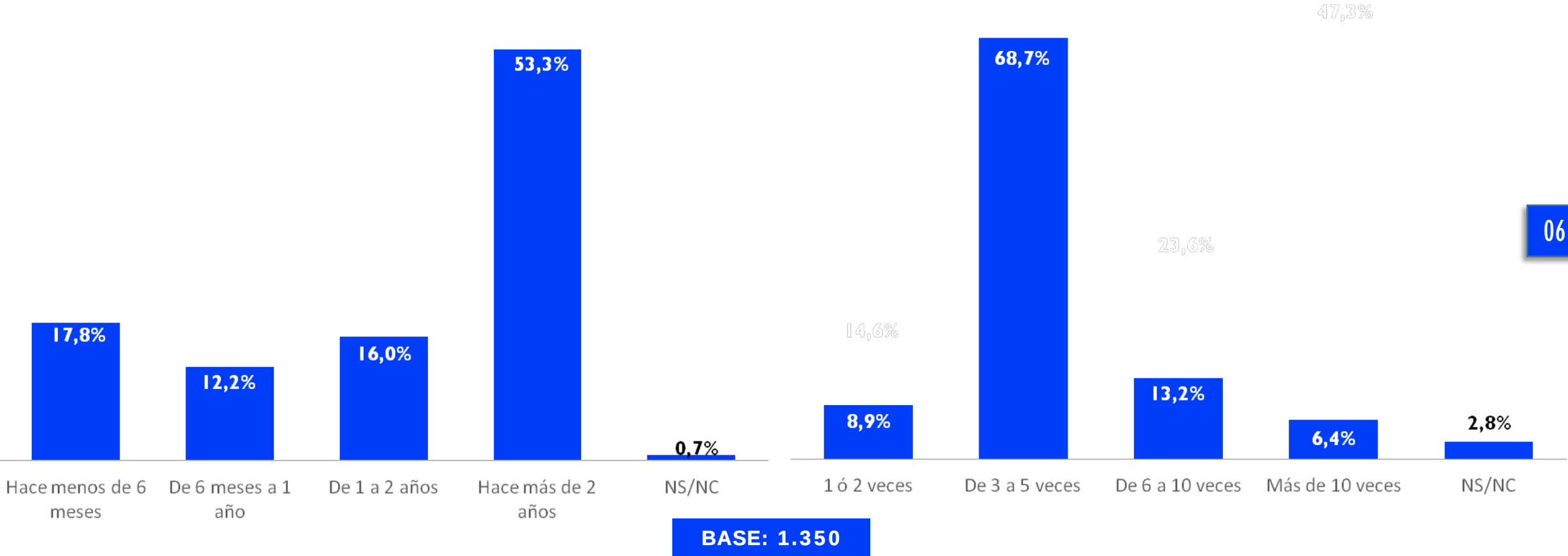
PRIMERA VEZ QUE ACUDE A ESTE CENTRO



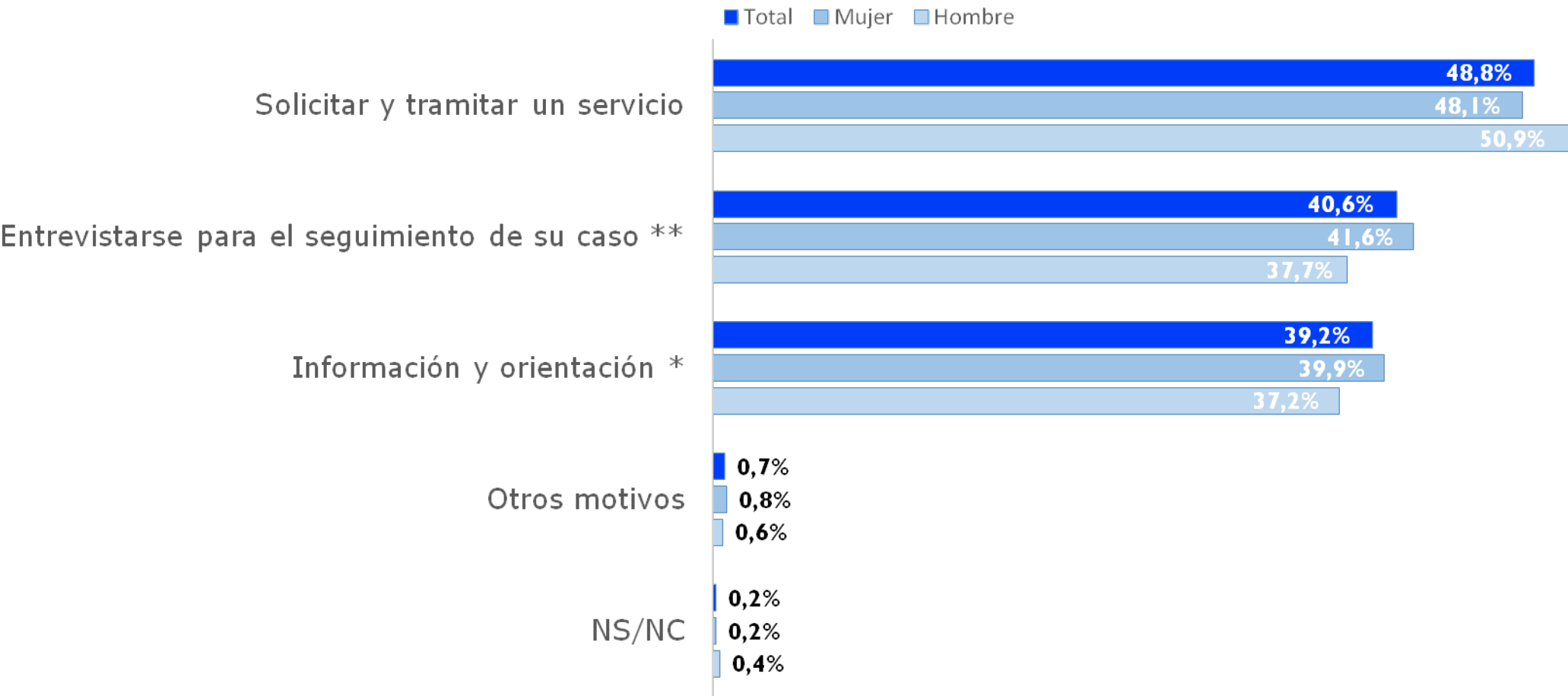
BASE: 1.770

PRIMERA VEZ QUE ACUDIÓ AL CENTRO

NÚMERO DE VECES QUE HA ACUDIDO A LO LARGO DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES



MOTIVO DE LA VISITA AL CENTRO (Respuesta Múltiple)



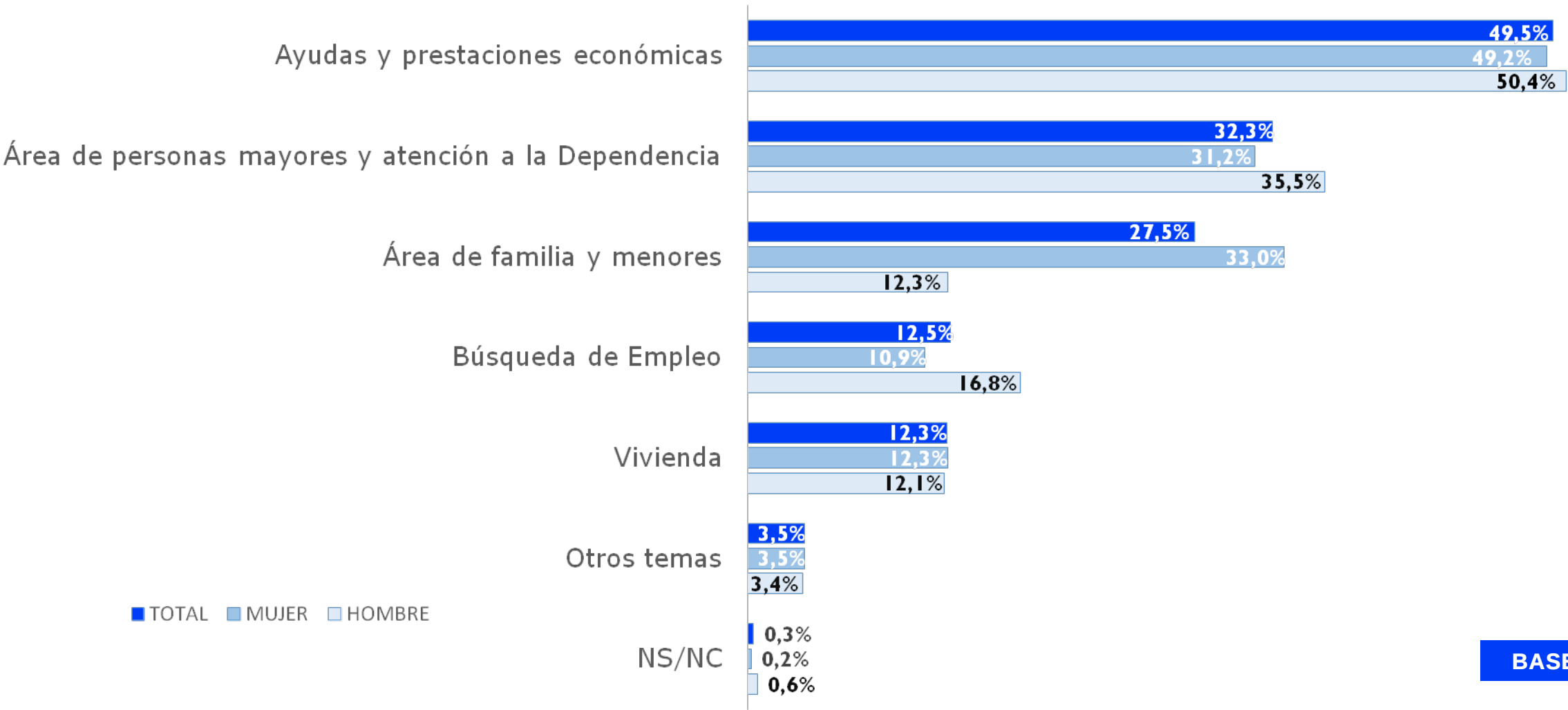
* Información/orientación sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar)

** Entrevista con el/la trabajador/a social para el seguimiento de su caso

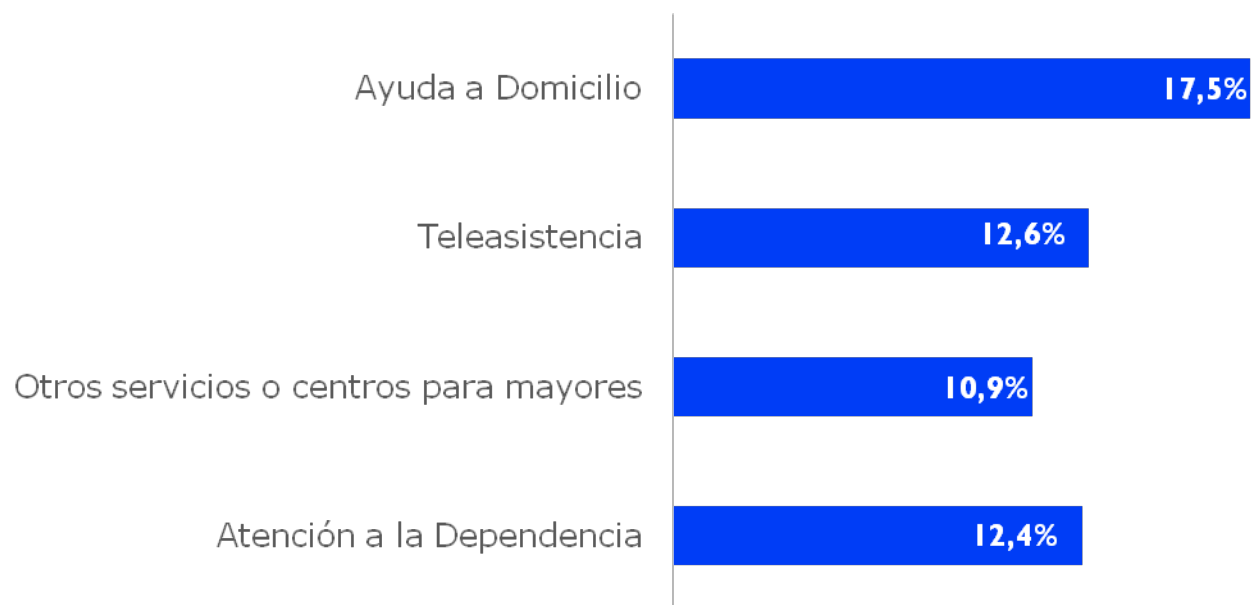
BASE: 1.770



TEMA O ÁREA A TRATAR EN LA VISITA (Respuesta Múltiple)

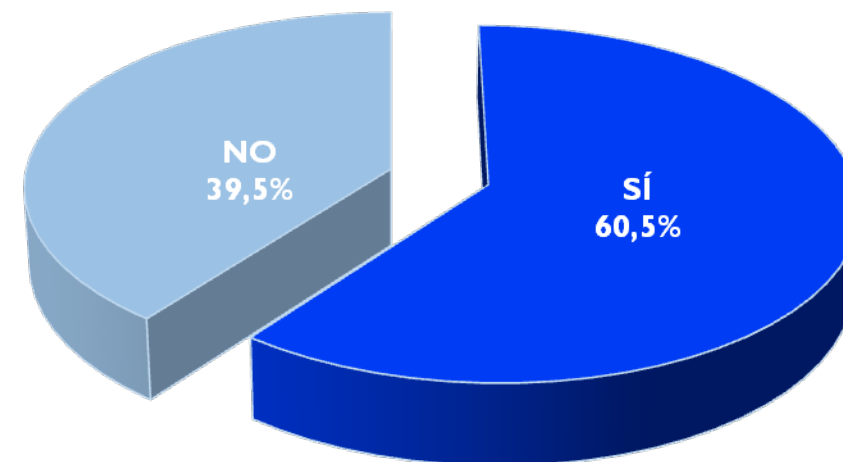


SERVICIO AL QUE SE REFIERE LA GESTIÓN (Respuesta Múltiple)



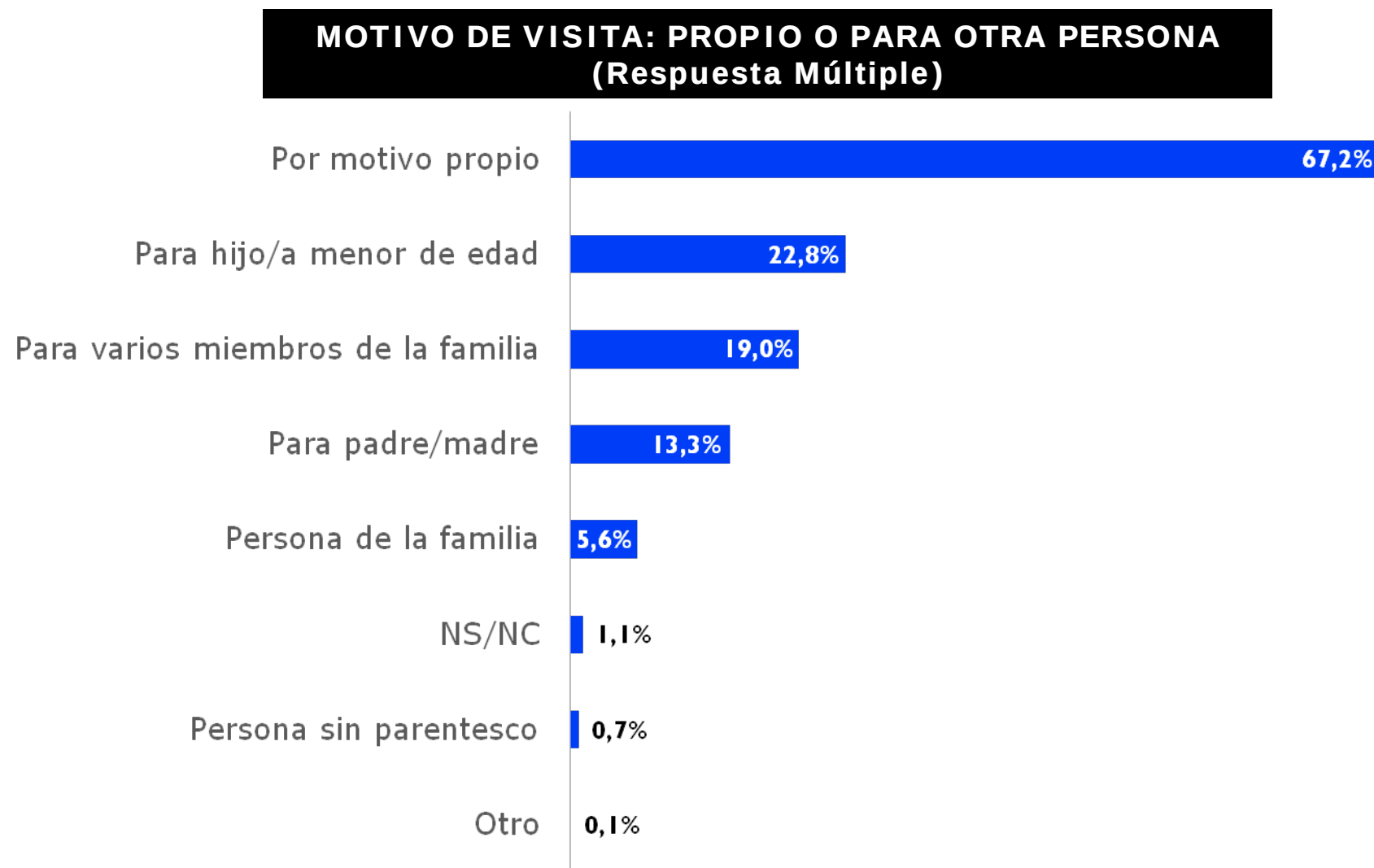
BASE: 572

GESTIÓN DE AYUDA O PRESTACIÓN REFERIDA A RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN



BASE: 882

09



10

BASE: 1.770

ÁREAS DE ATENCIÓN SEGÚN MOTIVO DE VISITA (Respuesta Múltiple)

	Ayudas Económicas	Familia y Menores	Personas Mayores / Dependencia	Búsqueda de Empleo	Vivienda	Otro Motivo
Motivo propio	64,6%	27,2%	19,6%	17,3%	16,8%	4,0%
Para varios miembros	64,6%	51,5%	19,9%	17,0%	19,3%	2,4%
Para hijo / a menor	59,4%	80,2%	4,2%	14,4%	13,9%	1,7%
Para padre / madre	11,1%	2,6%	91,1%	2,1%	2,6%	2,1%
Para otra persona familia	17,2%	5,1%	81,8%	2,0%	6,1%	1,0%
Para persona no familia	15,4%	15,4%	69,2%	,0%	7,7%	7,7%

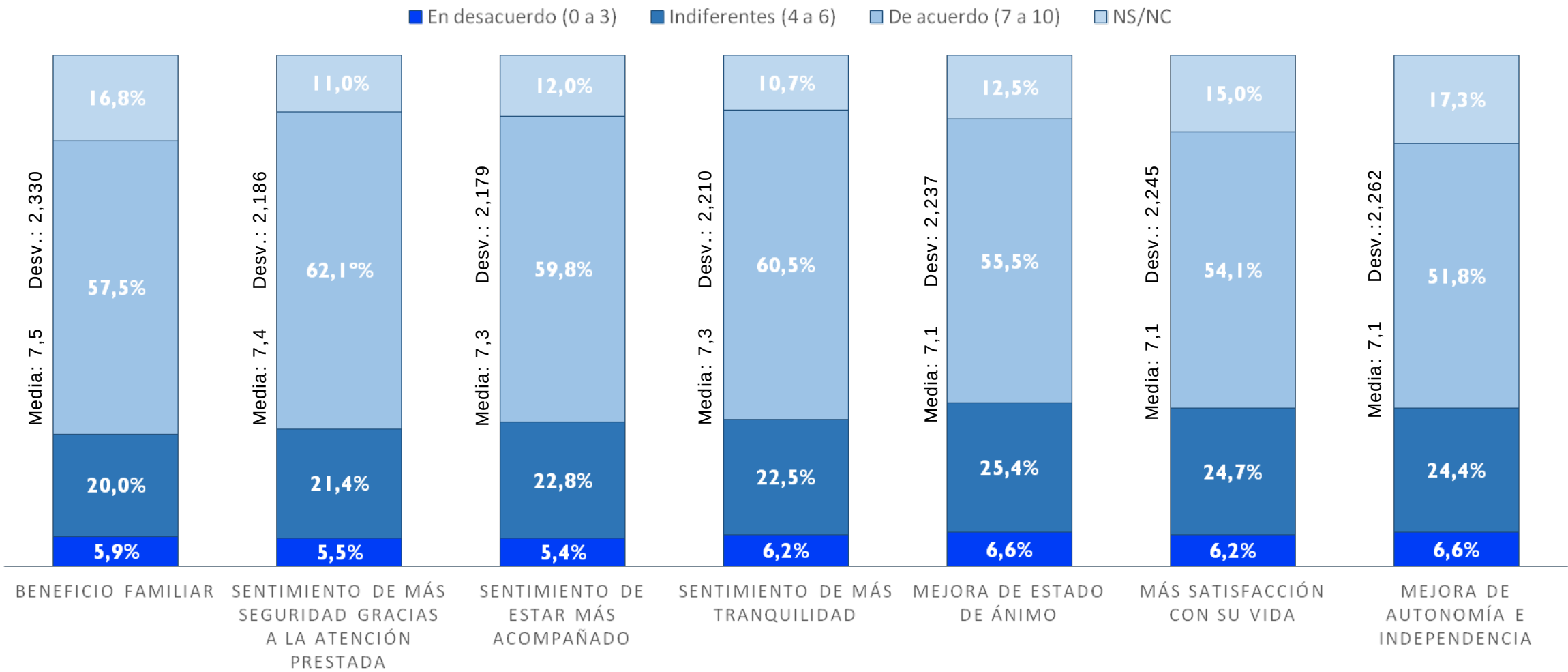


2. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario/a

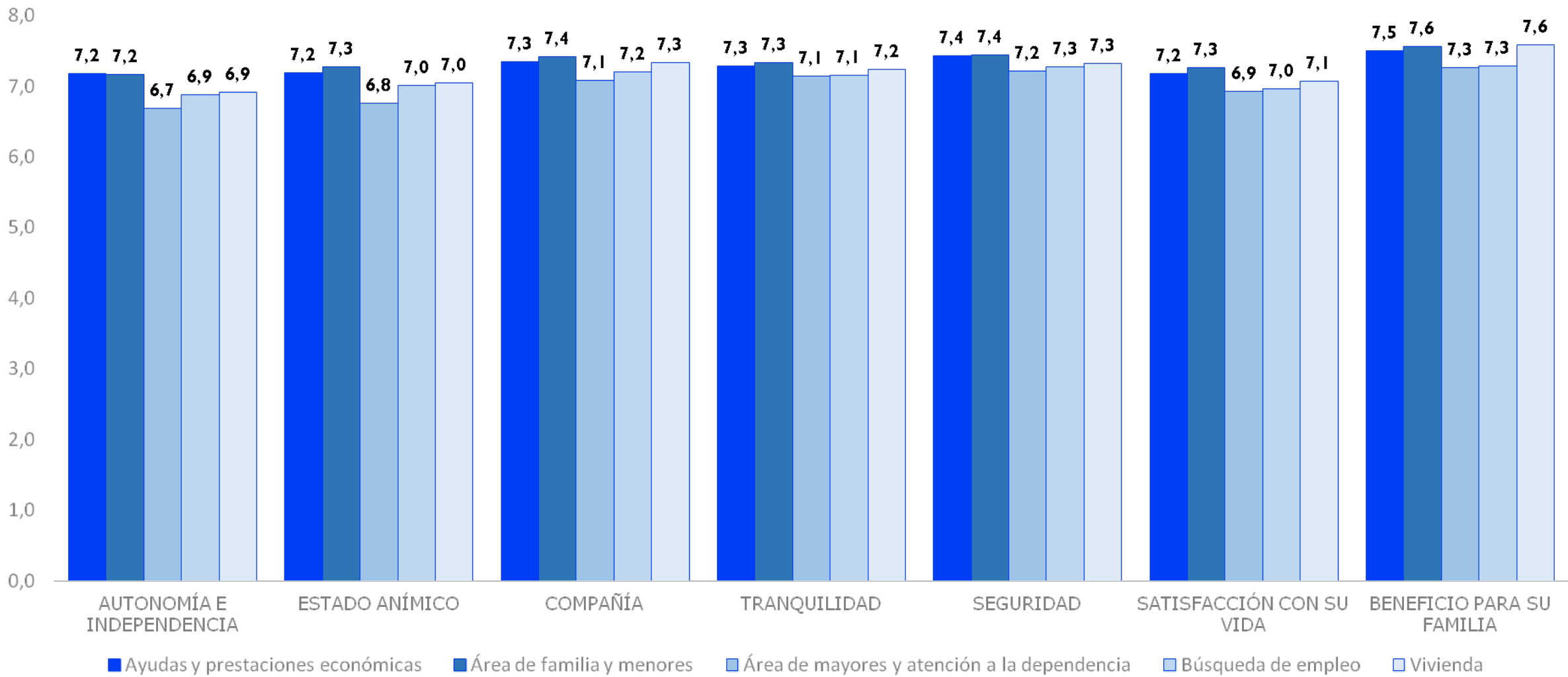
12

BASE: 1.770

INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN DE LOS / AS PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA VIDA COTIDIANA DE LAS PERSONAS USUARIAS

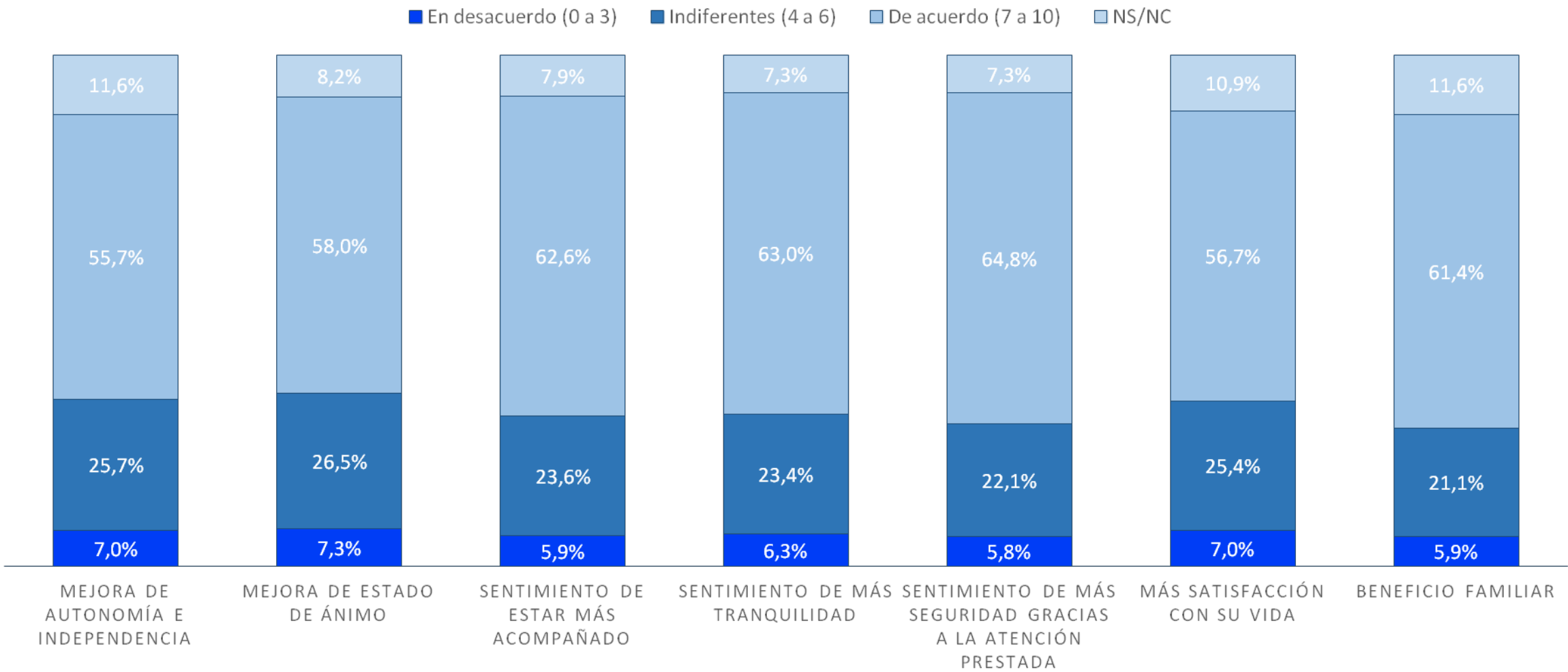


INFLUENCIA DEL SERVICIO EN LA VIDA COTIDIANA DE LAS PERSONAS USUARIAS, SEGÚN EL TEMA O ÁREA MOTIVO DE SU VISITA (VALORACIÓN MEDIA)



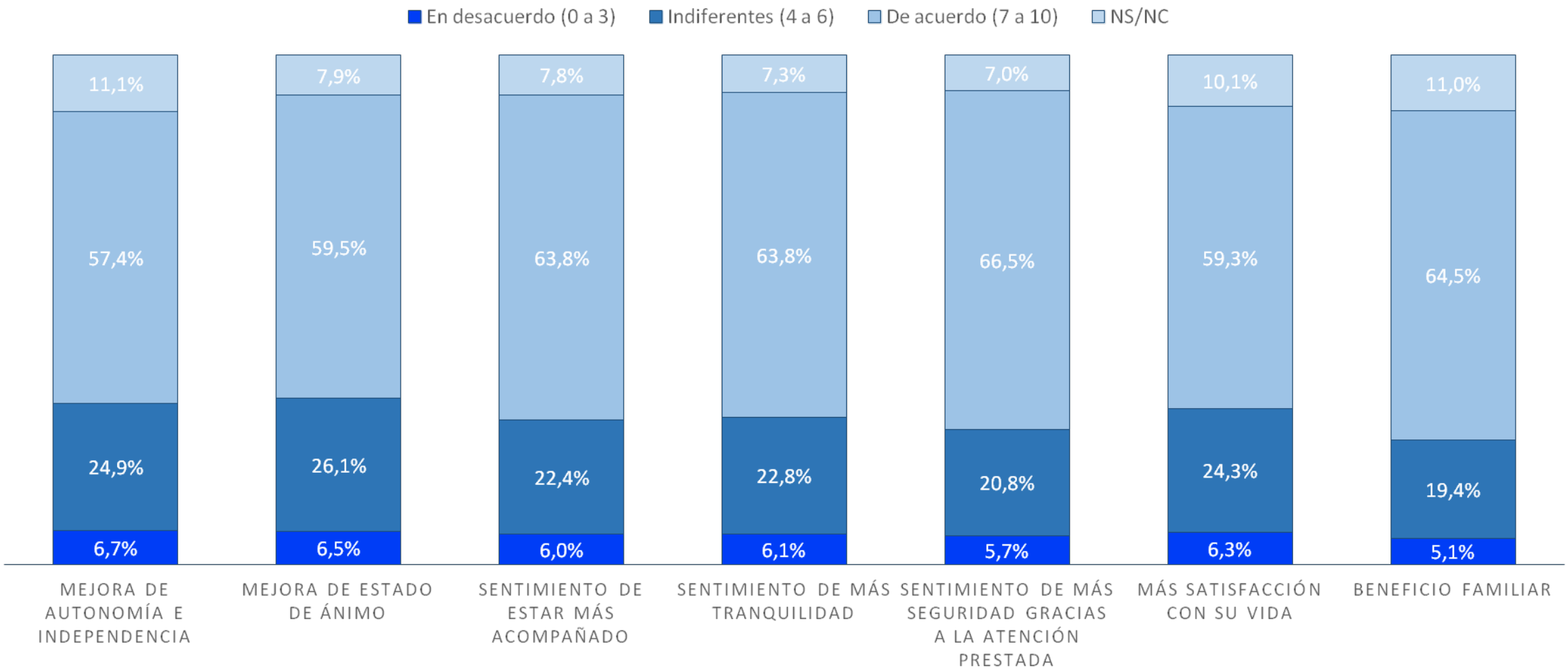
INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA VIDA COTIDIANA DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE HAN ACUDIDO MÁS DE UNA VEZ AL CSS. DATOS TOTALES

BASE: 1.350



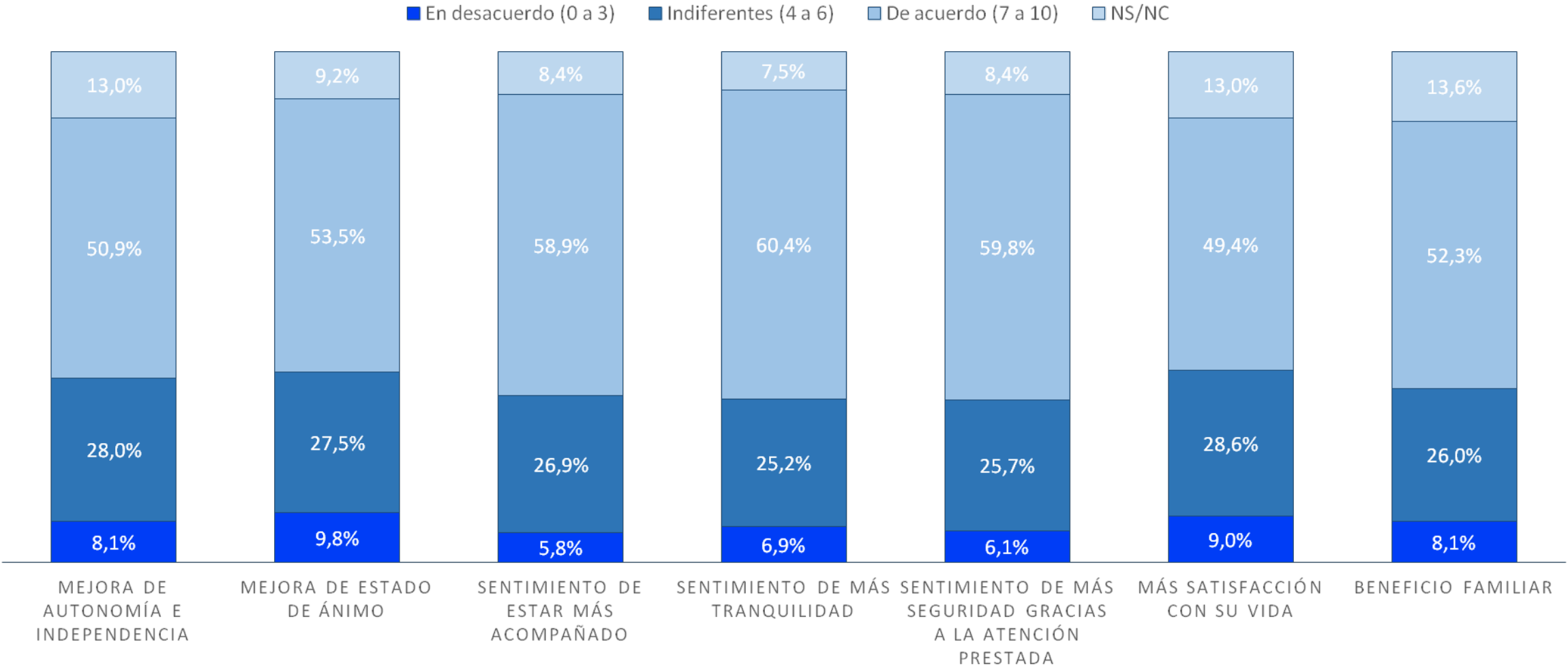
BASE: 1.004

INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA VIDA COTIDIANA DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE HAN ACUDIDO MÁS DE UNA VEZ AL CSS.
DATOS MUJERES



BASE: 346

INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA VIDA COTIDIANA DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE HAN ACUDIDO MÁS DE UNA VEZ AL CSS.
DATOS HOMBRES

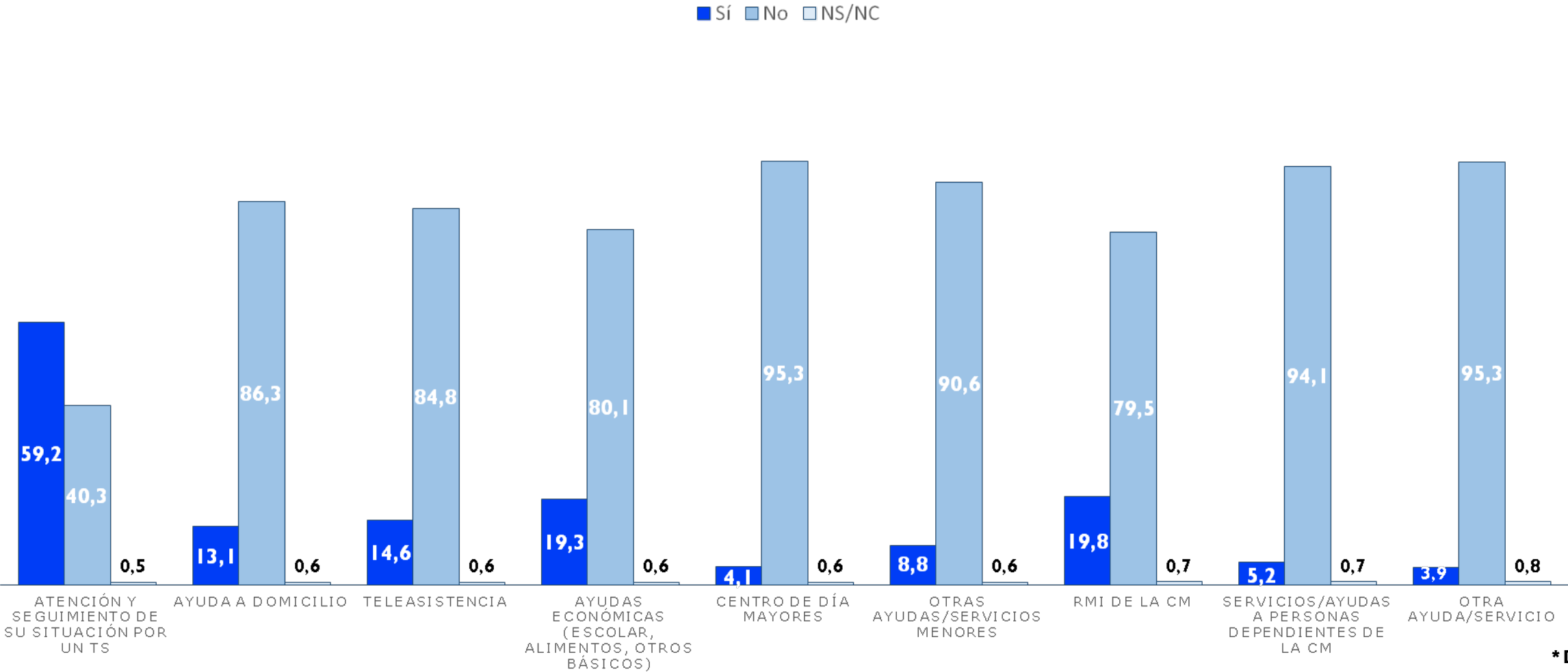


17



BASE: 1.770

ESTÁN DISFRUTANDO (LA PERSONA ENCUESTADA O ALGUIEN DE SU FAMILIA) DE ALGÚN TIPO DE SERVICIO. DATOS TOTALES



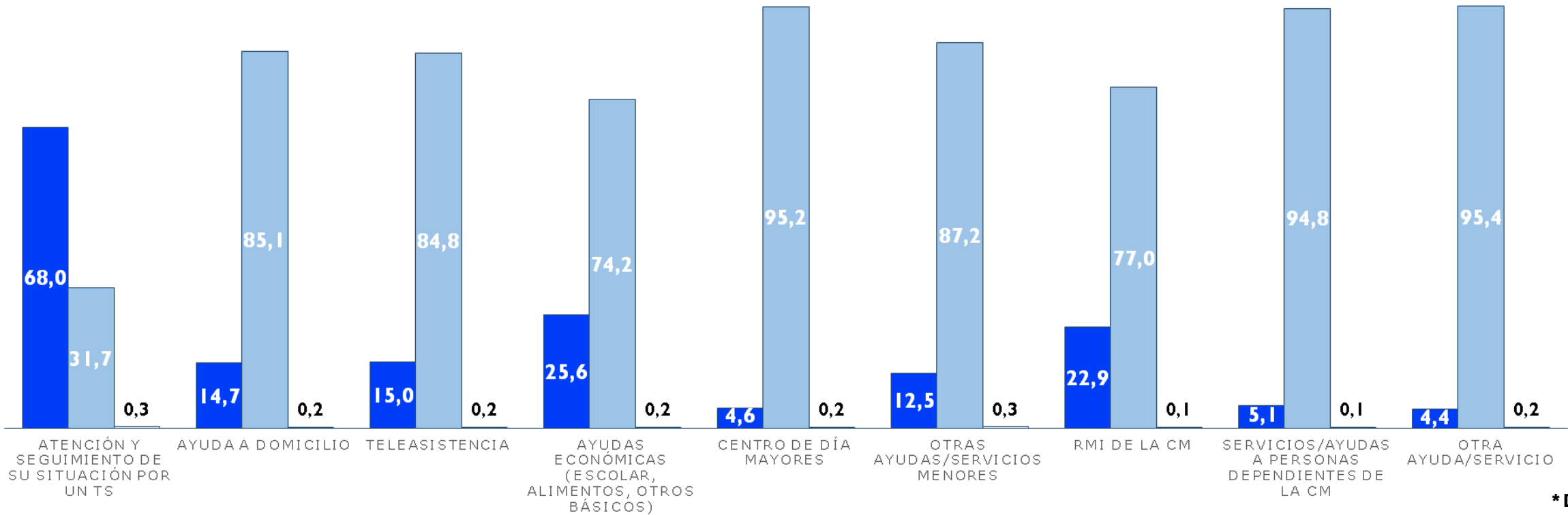
* Datos en %



BASE: 1.300

ESTÁN DISFRUTANDO (LA PERSONA ENCUESTADA O
ALGUIEN DE SU FAMILIA) DE ALGÚN TIPO DE SERVICIO.
DATOS MUJERES

■ Sí ■ No ■ NS/NC



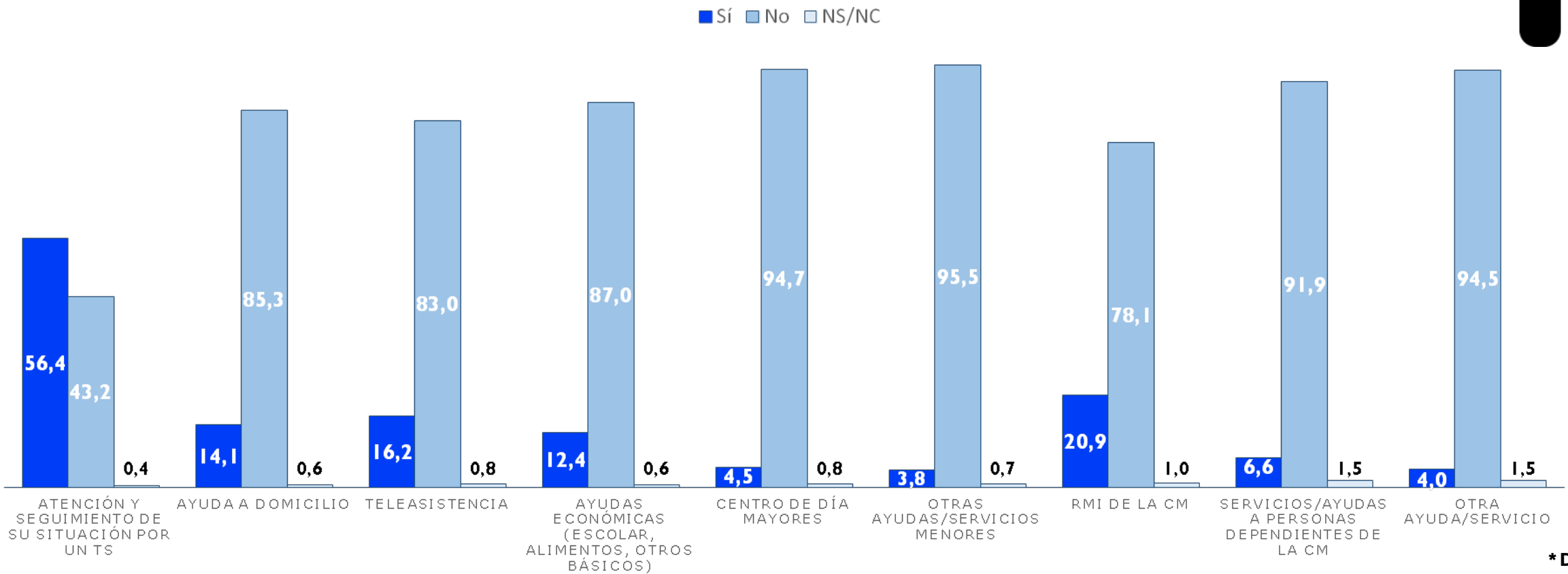
19

* Datos en %



BASE: 470

ESTÁN DISFRUTANDO (LA PERSONA ENCUESTADA O
ALGUIEN DE SU FAMILIA) DE ALGÚN TIPO DE SERVICIO.
DATOS HOMBRES



20

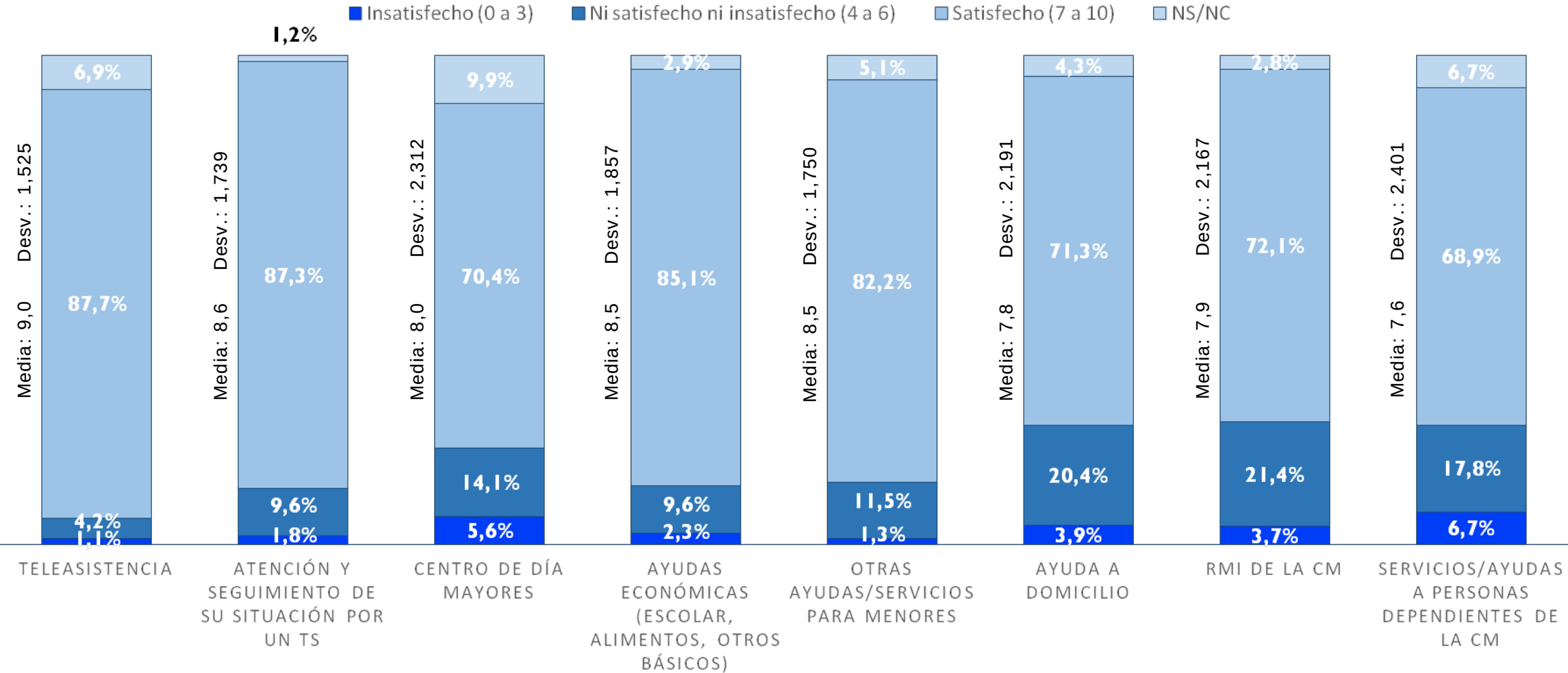
* Datos en %



2.3 Valoración de los Servicios Sociales utilizados

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS Y/O SUS FAMILIARES RECIBEN EN LA ACTUALIDAD. DATOS TOTALES

BASE: 1.770 MÚLTIPLE



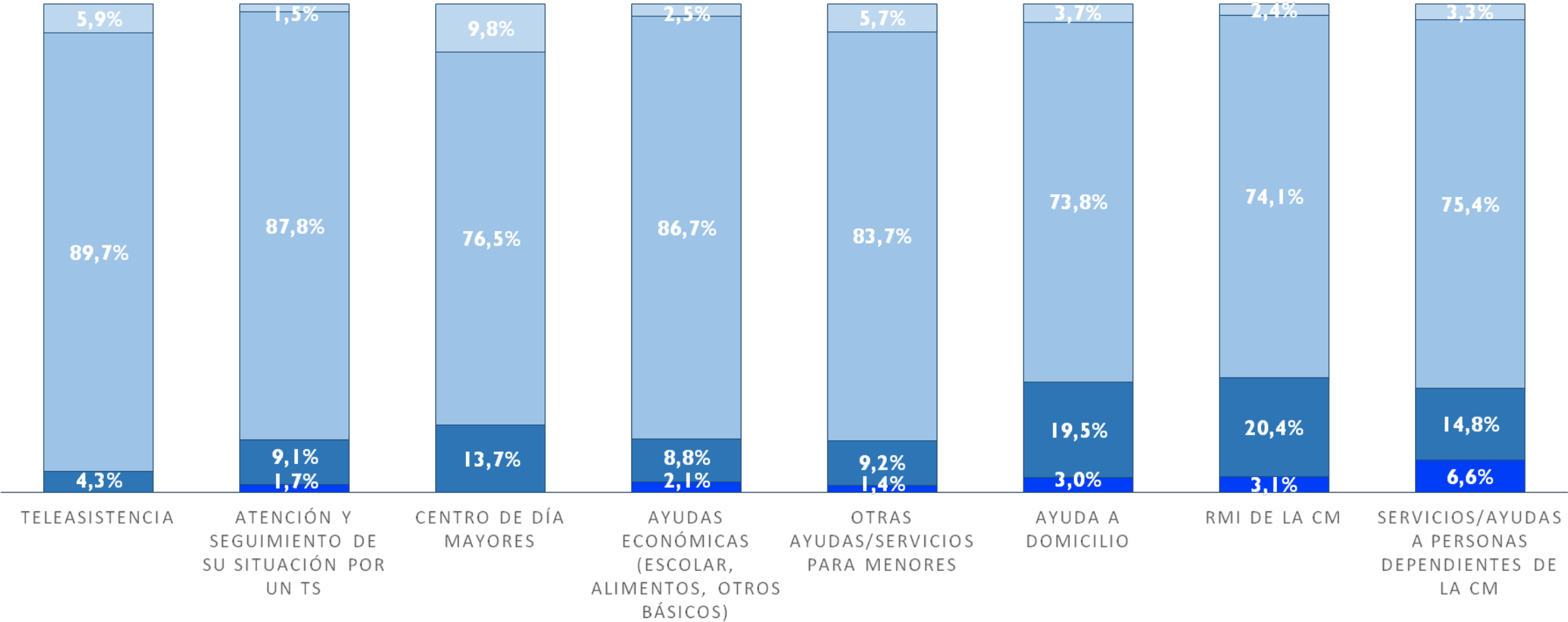
2.3 Valoración de los Servicios Sociales utilizados

BASE: 1.300
MÚLTIPLE

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS Y/O SUS FAMILIARES RECIBEN EN LA ACTUALIDAD. DATOS MUJERES

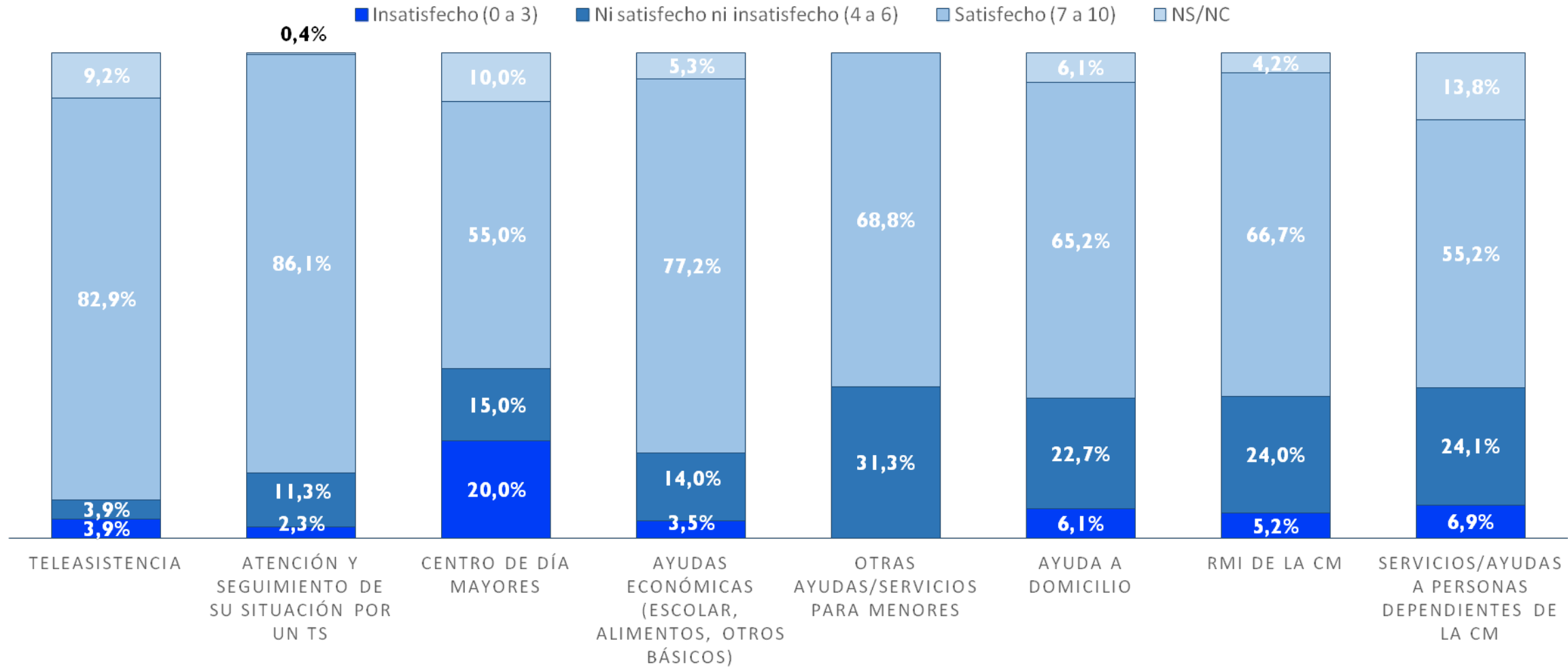


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ NS/NC



BASE: 470
MÚLTIPLE

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS Y/O SUS FAMILIARES RECIBEN EN LA ACTUALIDAD. DATOS HOMBRES



RANKING DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS Y/O SUS FAMILIARES RECIBEN EN LA ACTUALIDAD

Servicio	Valoración
Teleasistencia	9,0
Atención y seguimiento de su situación por un/una TS	8,6
Otras ayudas y servicios para menores	8,5
Ayudas económicas	8,5
Centro de día para mayores	8,0
Renta Mínima de Inserción de la CM	7,9
Ayuda a domicilio	7,8
Servicios y ayudas a personas dependientes de la CM	7,6

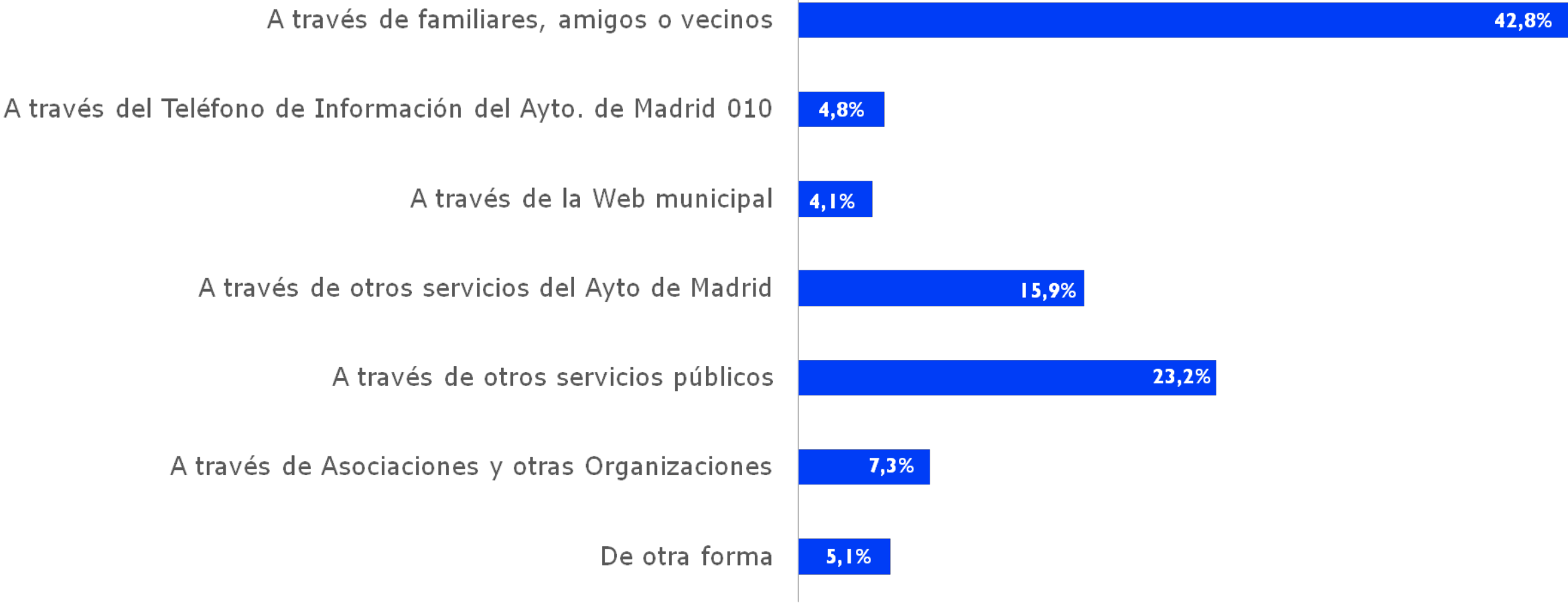




3. Indicadores clave de gestión estratégica

BASE: 1.770

CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (Respuesta Múltiple)



26

*Centro de Salud, colegios, oficinas de empleo, etc.





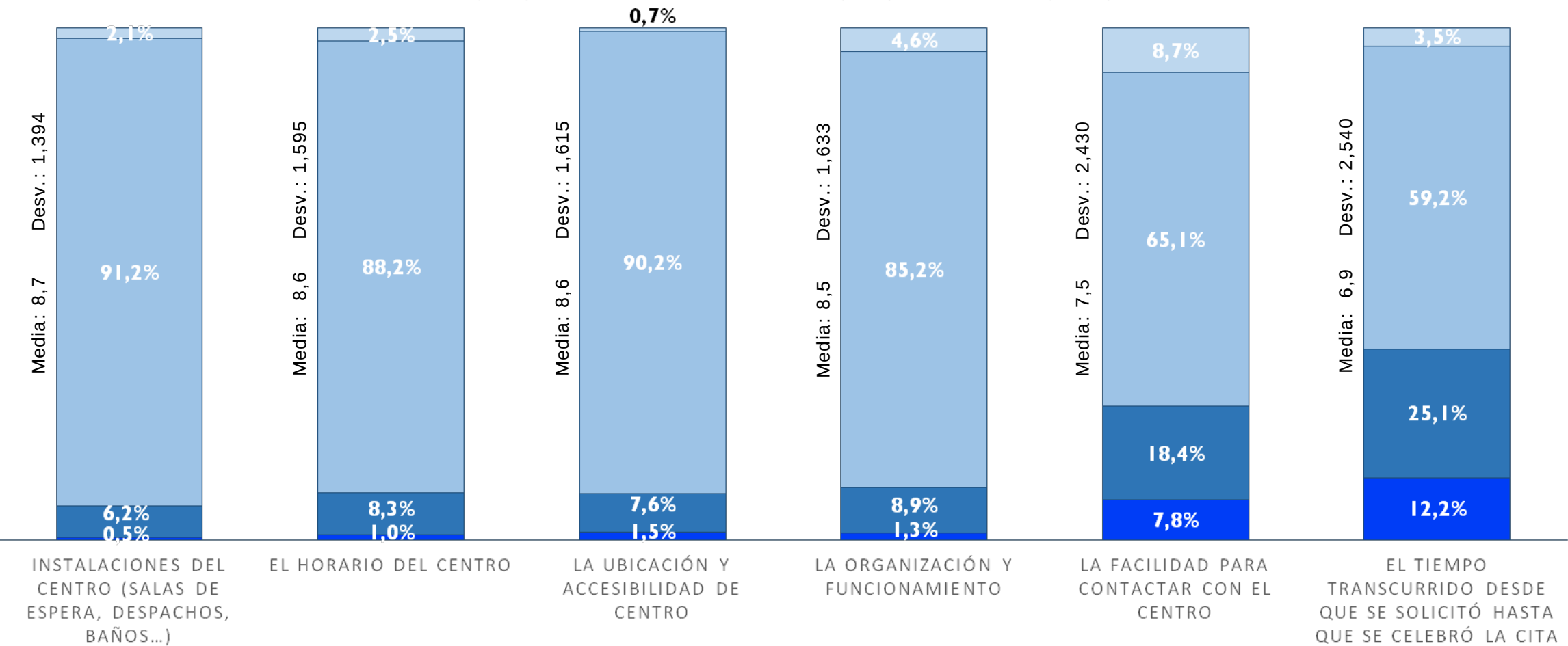
4. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales

27

BASE: 1.770

VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO. DATOS GENERALES

■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ NS/NC

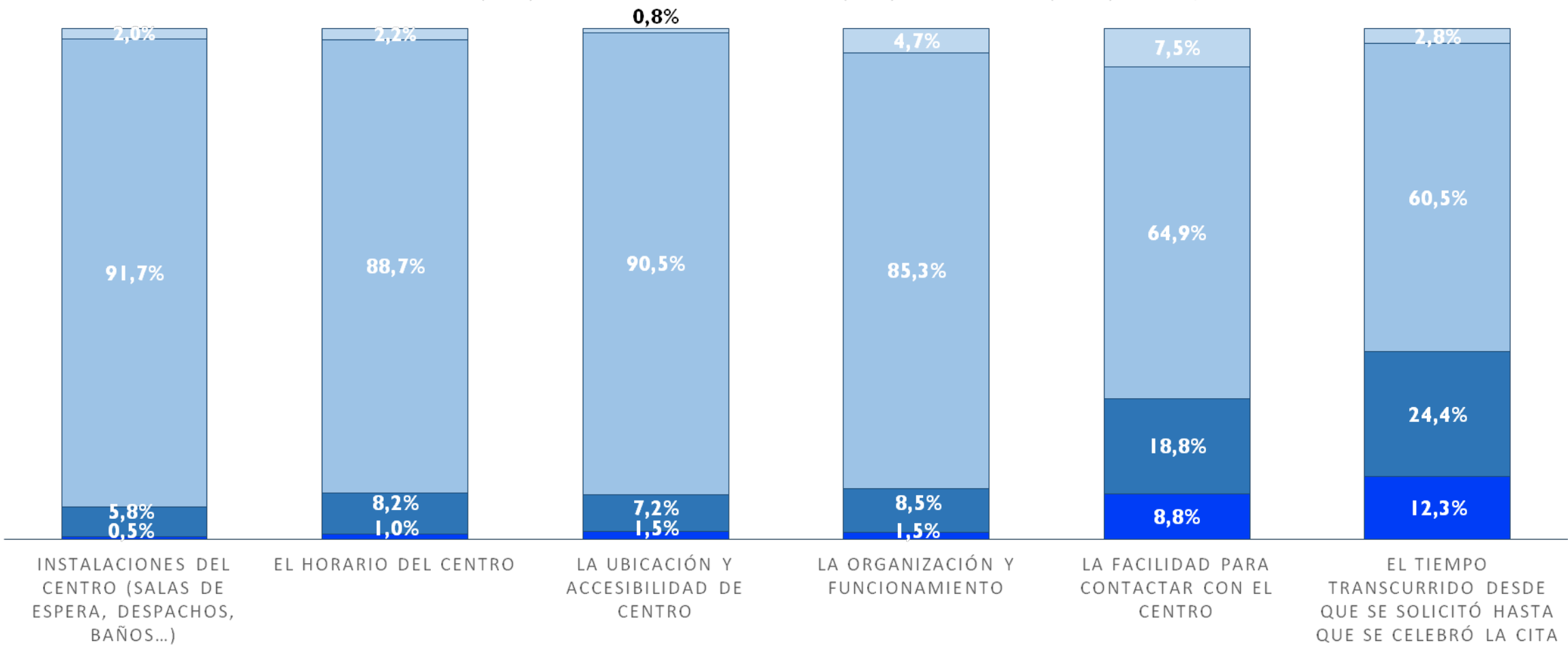


BASE: 1.300

VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO. DATOS MUJERES



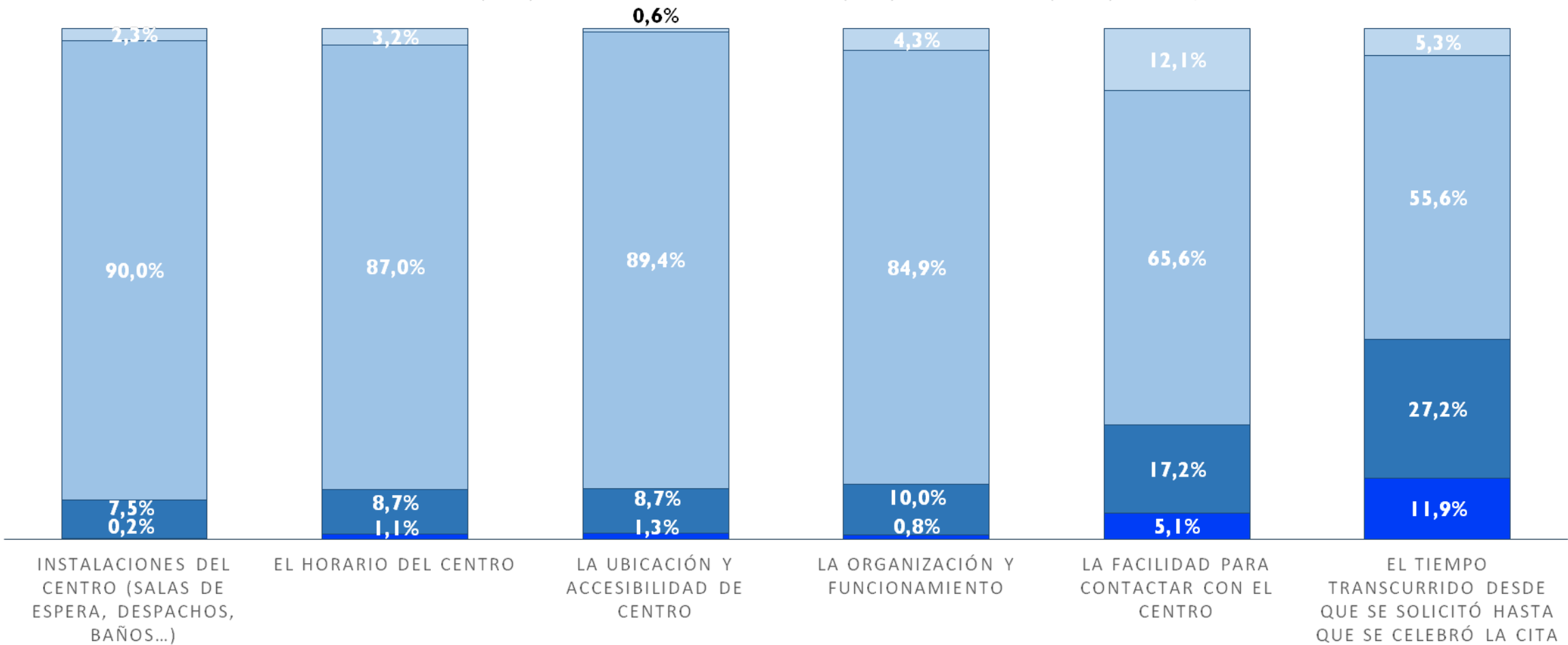
■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ NS/NC



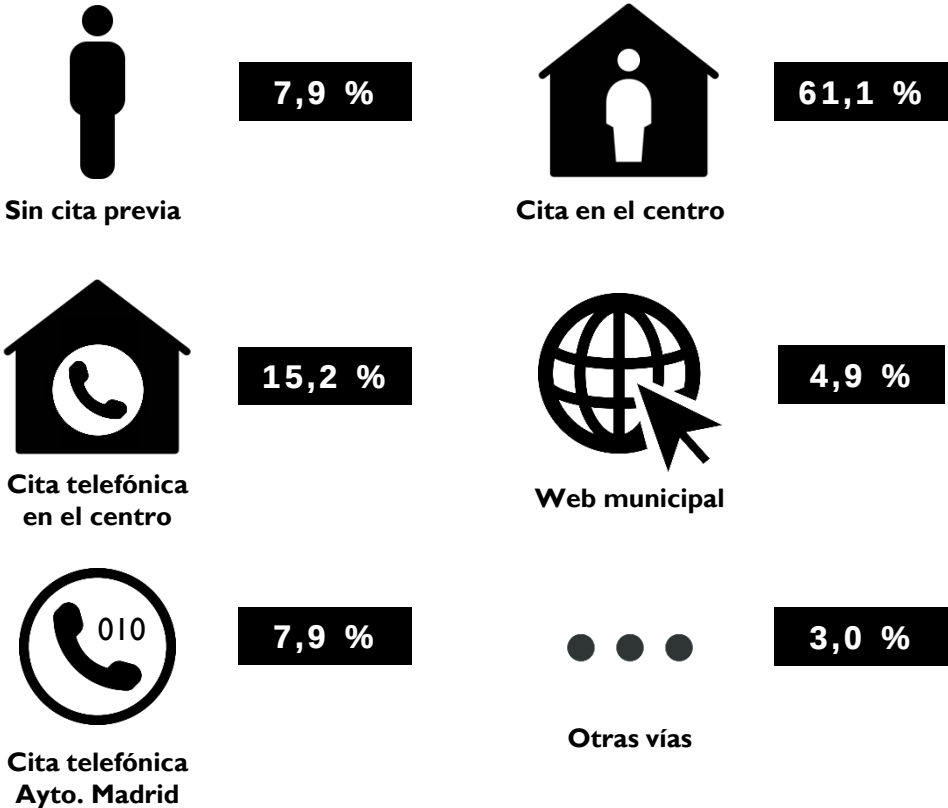
BASE: 470

VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO. DATOS HOMBRES

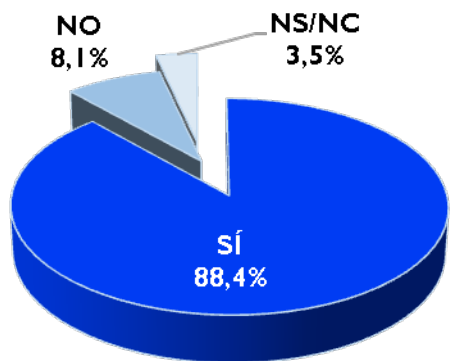
■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ NS/NC



COMO SE CONCERTÓ LA CITA CON EL CSS



¿FUE FÁCIL CONCERTAR LA CITA?



TIEMPO DESDE SOLICITUD DE CITA HASTA LA ATENCIÓN



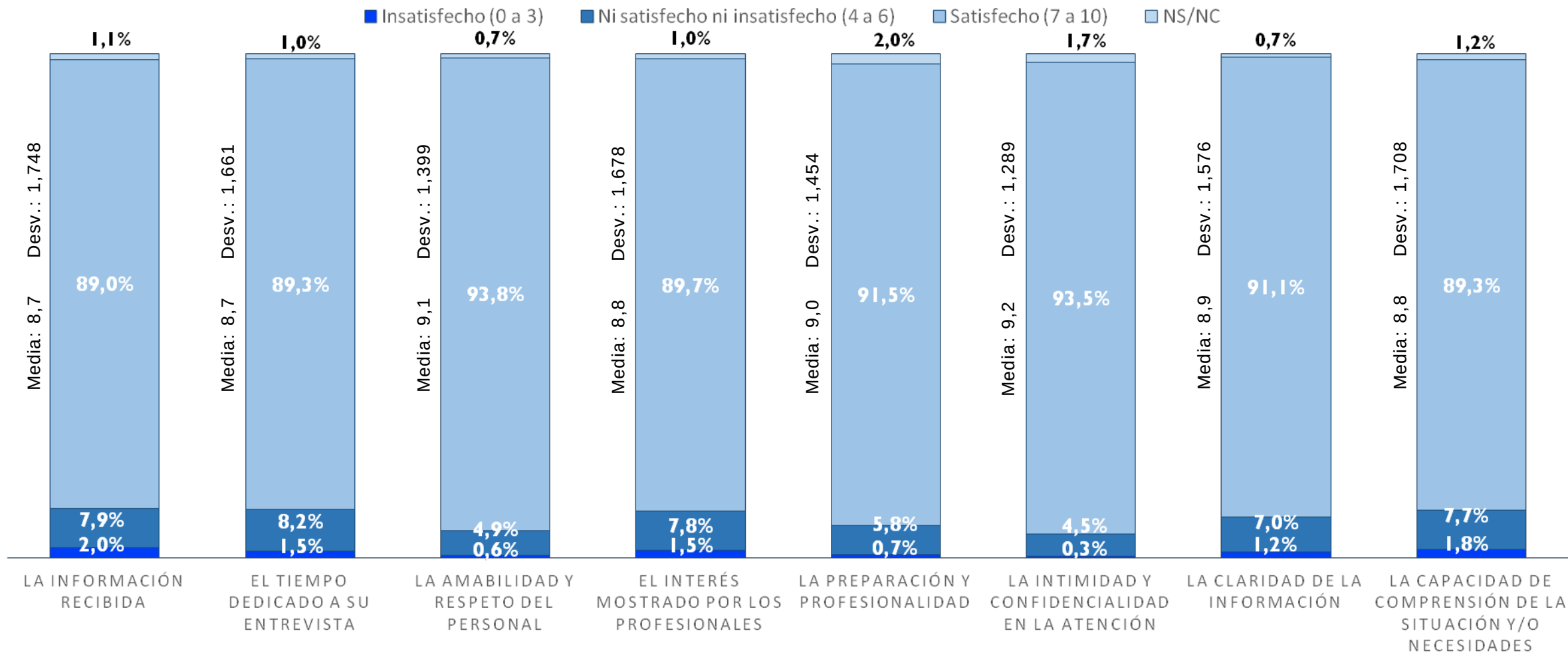
NS/NC: 4,7%

BASE: 1.770



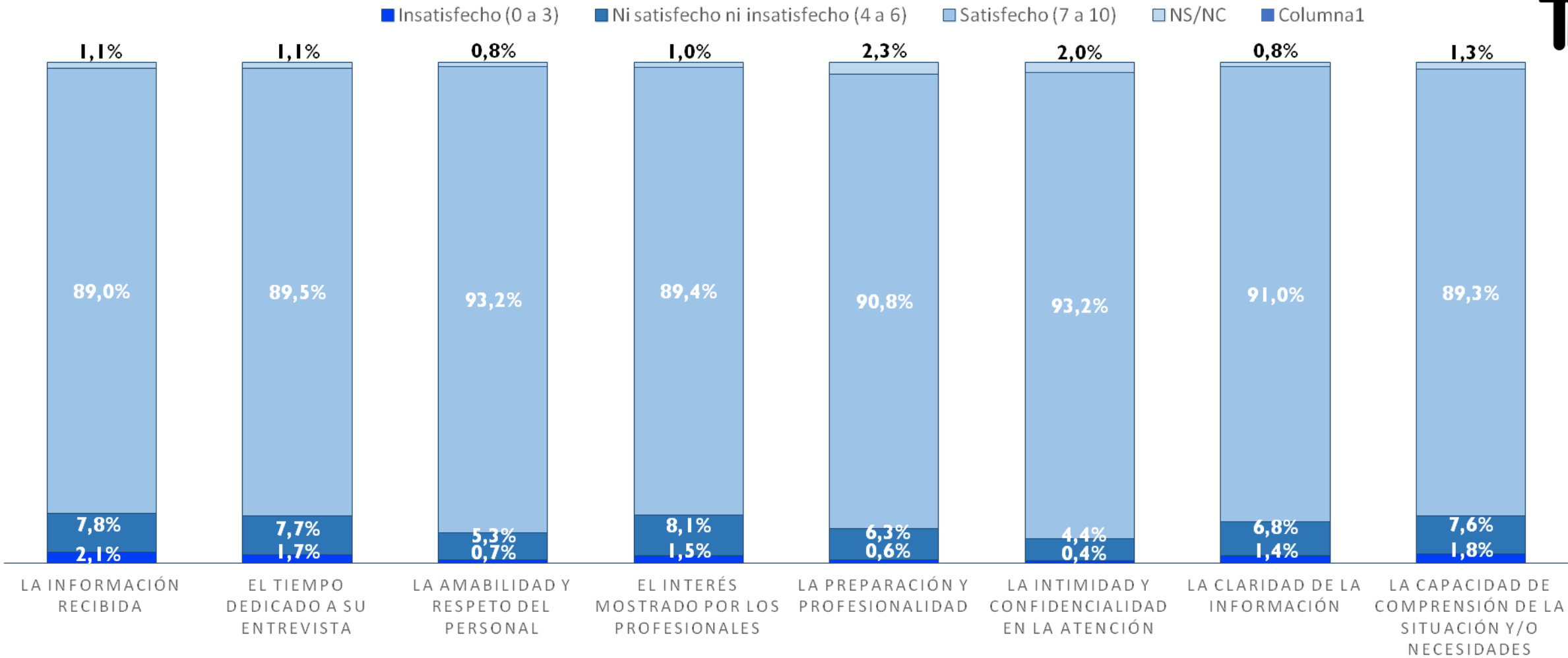
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA ENTREVISTA PERSONAL. DATOS GENERALES

BASE: 1.770



BASE: 1.300

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA ENTREVISTA PERSONAL. DATOS MUJERES

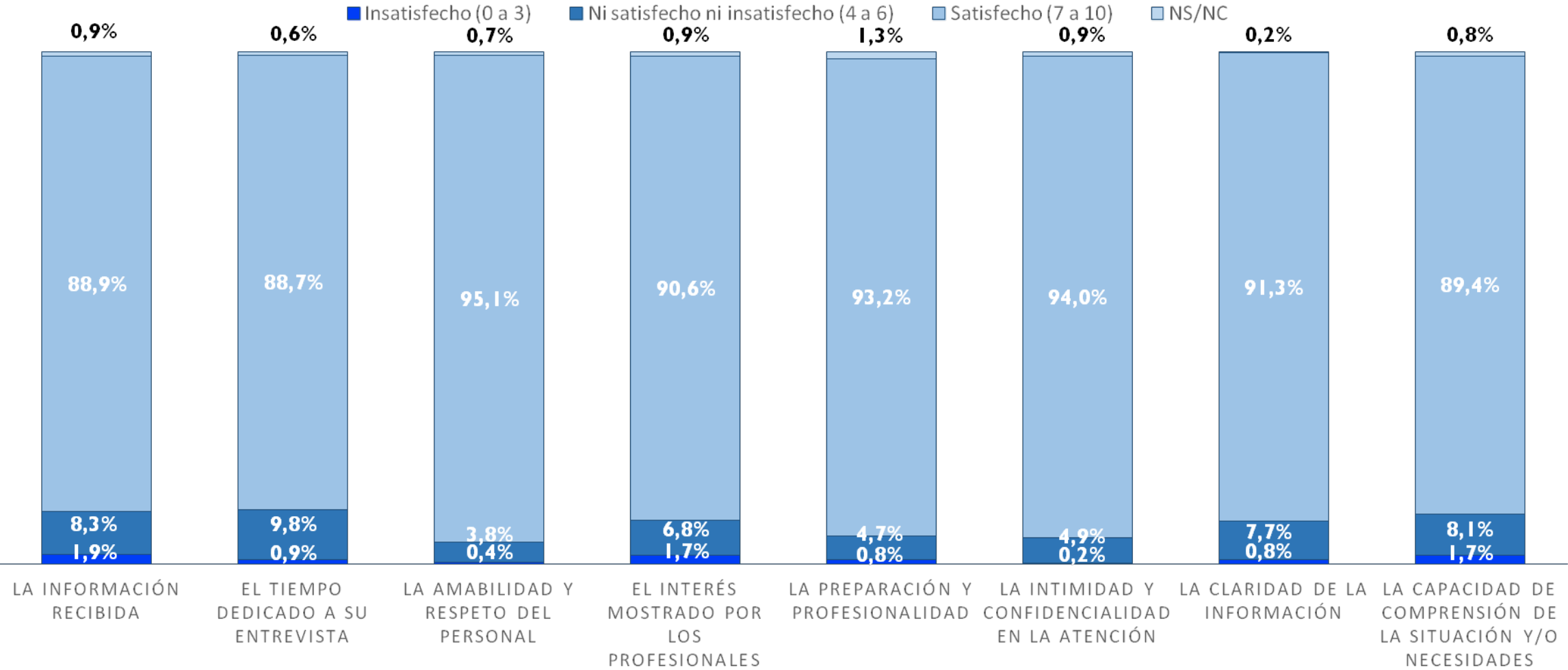


33



BASE: 1.300

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA ENTREVISTA PERSONAL. DATOS HOMBRES



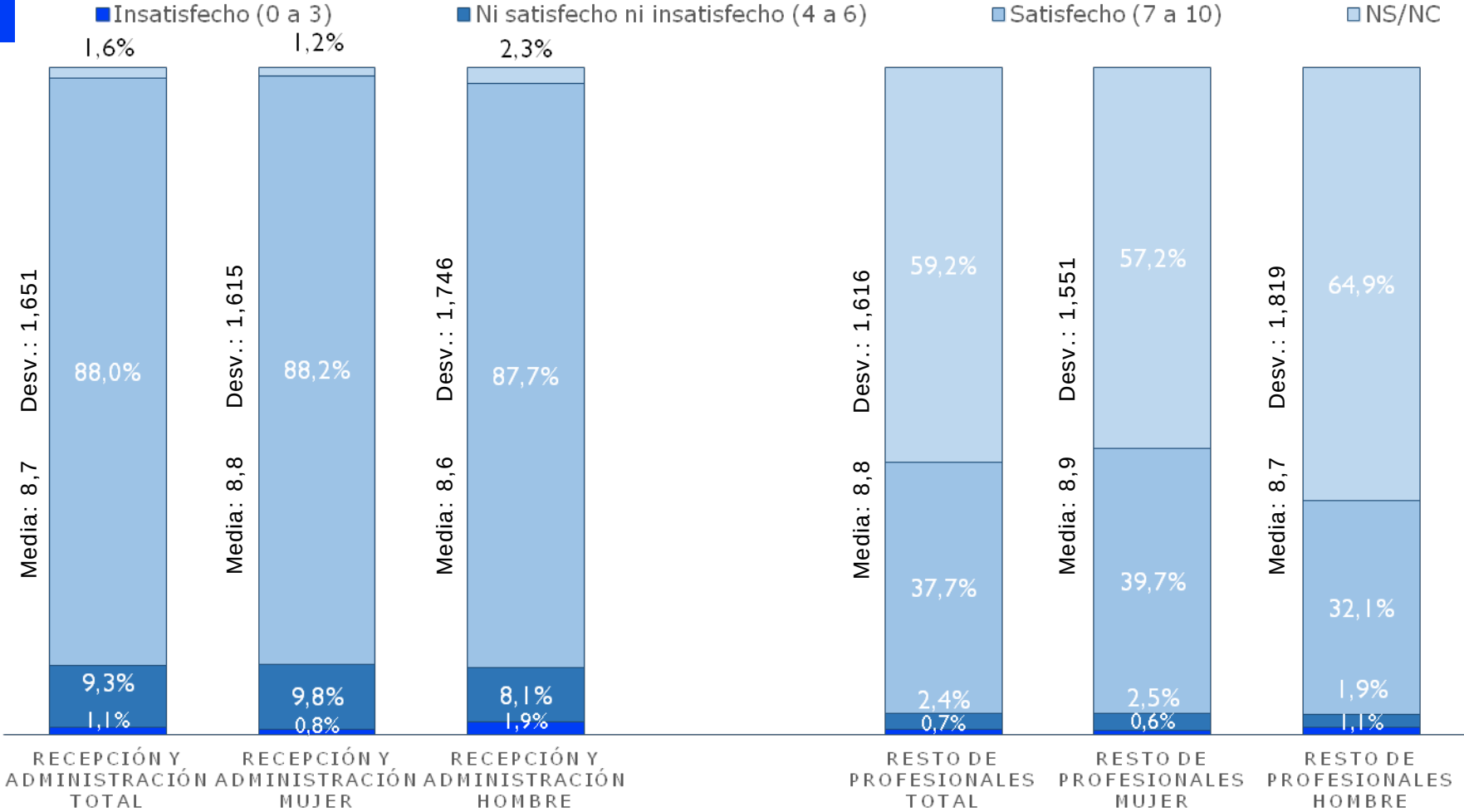
RANKING DE VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA ENTREVISTA PERSONAL

Servicio	Valoración
La intimidad y confidencialidad en la atención	9,2
La amabilidad y respeto del personal	9,1
La preparación y profesionalidad	9,0
La claridad de la información	8,9
El interés mostrado por los profesionales	8,8
La capacidad de comprensión de la situación y/o necesidades	8,8
El tiempo dedicado a su entrevista	8,7
La información recibida	8,7

4.3 Resto de profesionales que desarrollan la actividad

BASE:
TOTAL: 1.770
MUJERES: 1.300
HOMBRES: 470

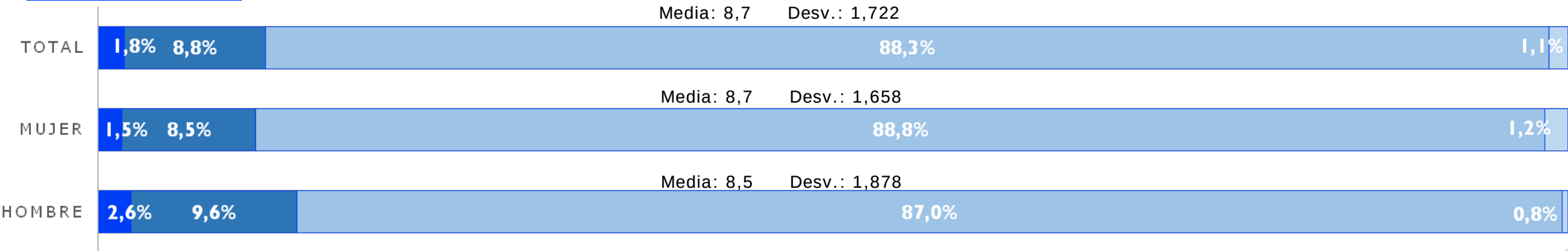
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL TRATO RECIBIDO POR EL RESTO DE PROFESIONALES DEL CENTRO (EXCEPTO TS)



BASE:
TOTAL: 1.770
MUJERES: 1.300
HOMBRES: 470

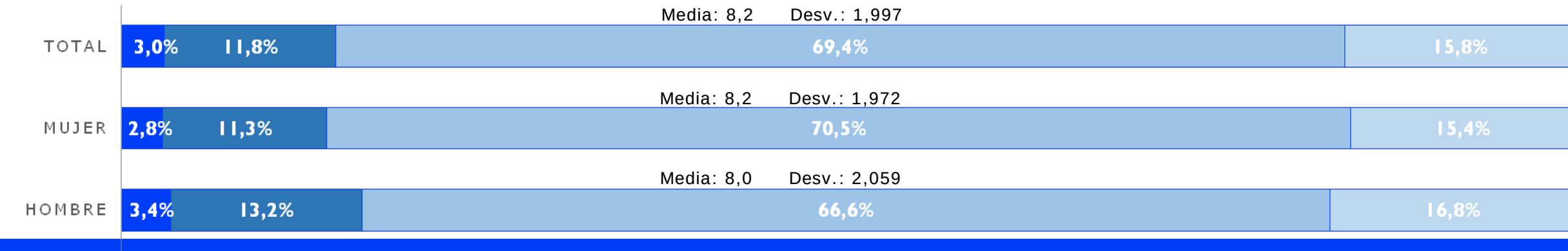
SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO

■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ NS/NC



CONSIDERACIÓN SOBRE ATENCIÓN CONTINUADA Y UN SEGUIMIENTO EXHAUSTIVO SEGÚN SITUACIÓN PERSONAL

■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ NS/NC



BASE: 1.770

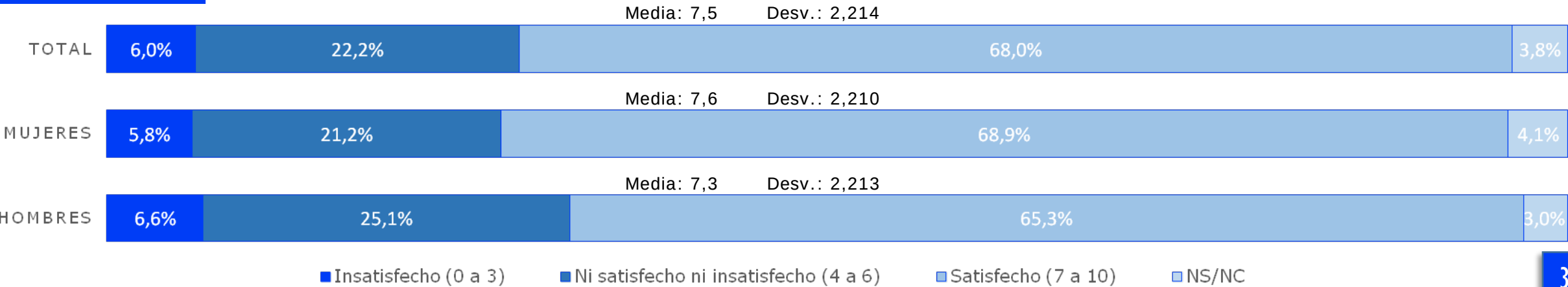
VALORACIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA SEGÚN EL MOTIVO DE SU VISITA (% TOTALMENTE DE ACUERDO)

	TOTAL	Información y orientación	Seguimiento del caso	Solicitar y tramitar un servicio	Otros motivos
Atención recibida	88,3 %	89,6 %	86,6 %	88,7 %	84,6 %



BASE:
TOTAL: 1.770
MUJERES: 1.300
HOMBRES: 470

SATISFACCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS QUE MOTIVARON EL ACUDIR AL CSS



VALORACIÓN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS SEGÚN EL MOTIVO DE SU VISITA (% TOTALMENTE DE ACUERDO)

	TOTAL	Información y orientación	Seguimiento del caso	Solicitar y tramitar un servicio	Otros motivos
Cumplimiento de expectativas	68,0 %	66,3 %	71,0 %	66,1 %	84,6 %





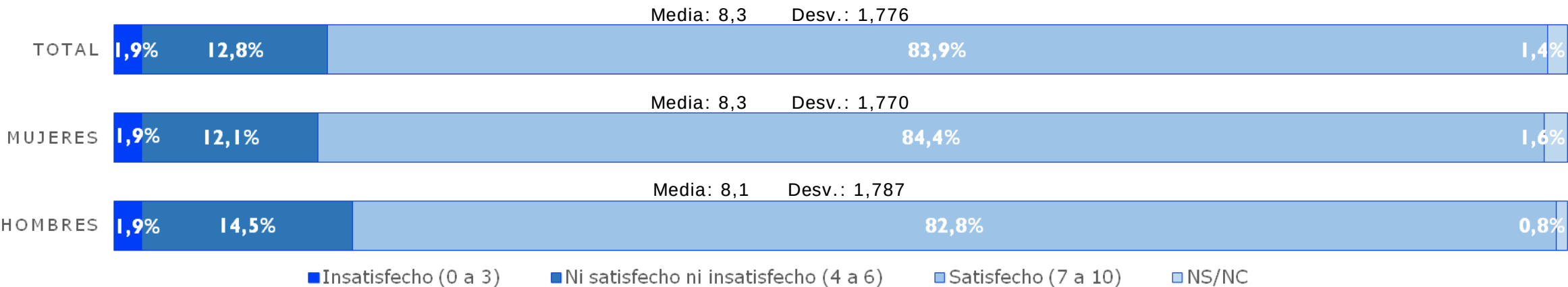
5. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

40

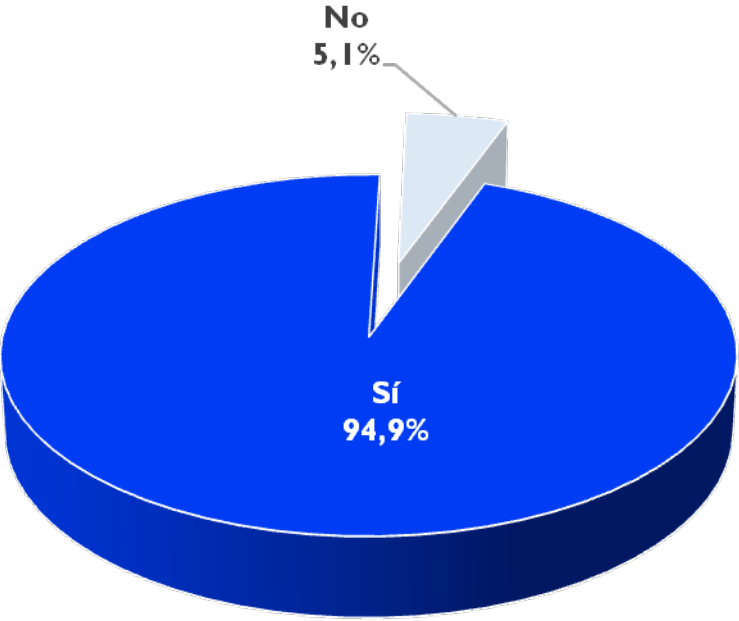
5.1 Indicador de satisfacción global de las personas usuarias

BASE:
TOTAL: 1.770
MUJERES: 1.300
HOMBRES: 470

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO O APOYO QUE SE PRESTA EN EL CENTRO

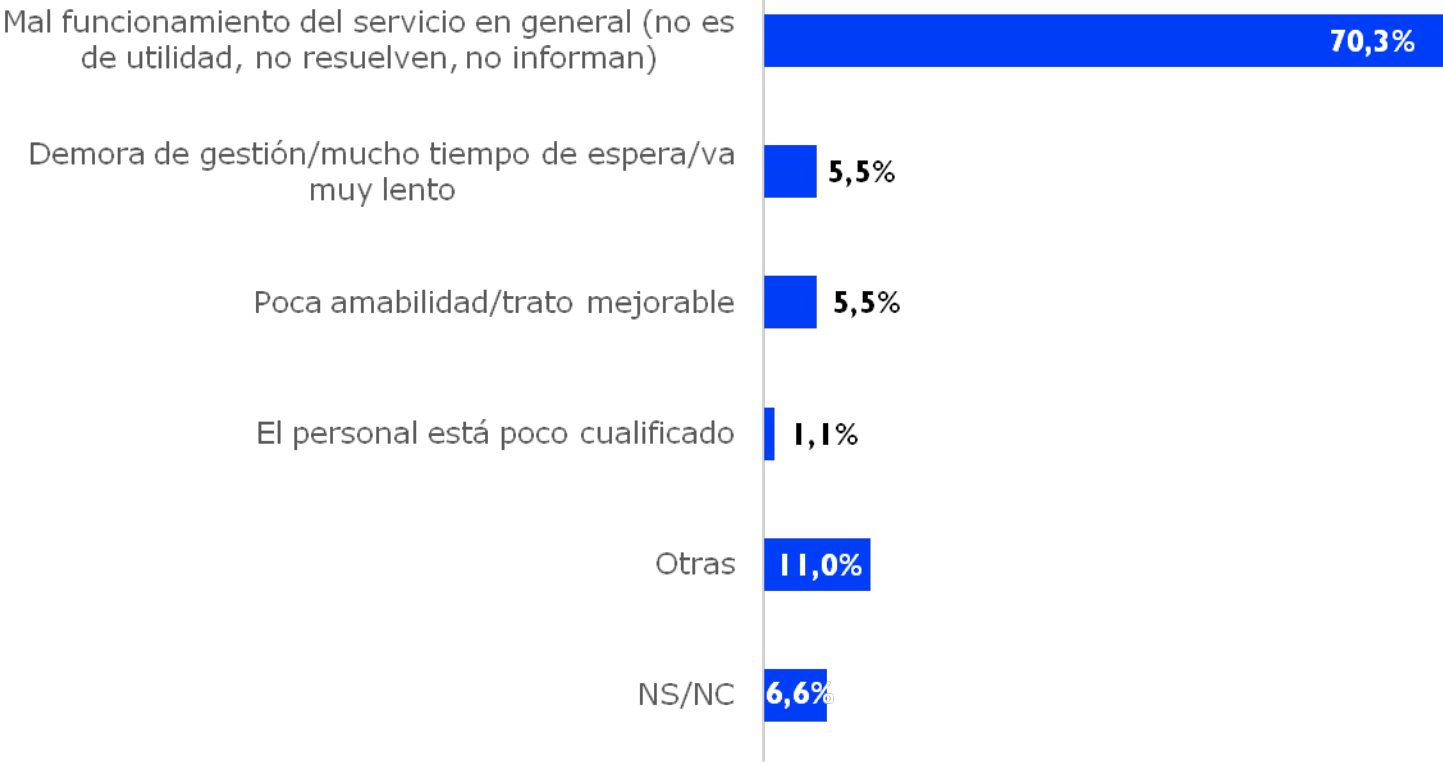


ACONSEJARÍA A UN FAMILIAR
O AMIGO ACUDIR AL CSS



BASE: 1.770

MOTIVO POR EL QUE NO
ACONSEJARÍA ACUDIR AL CSS



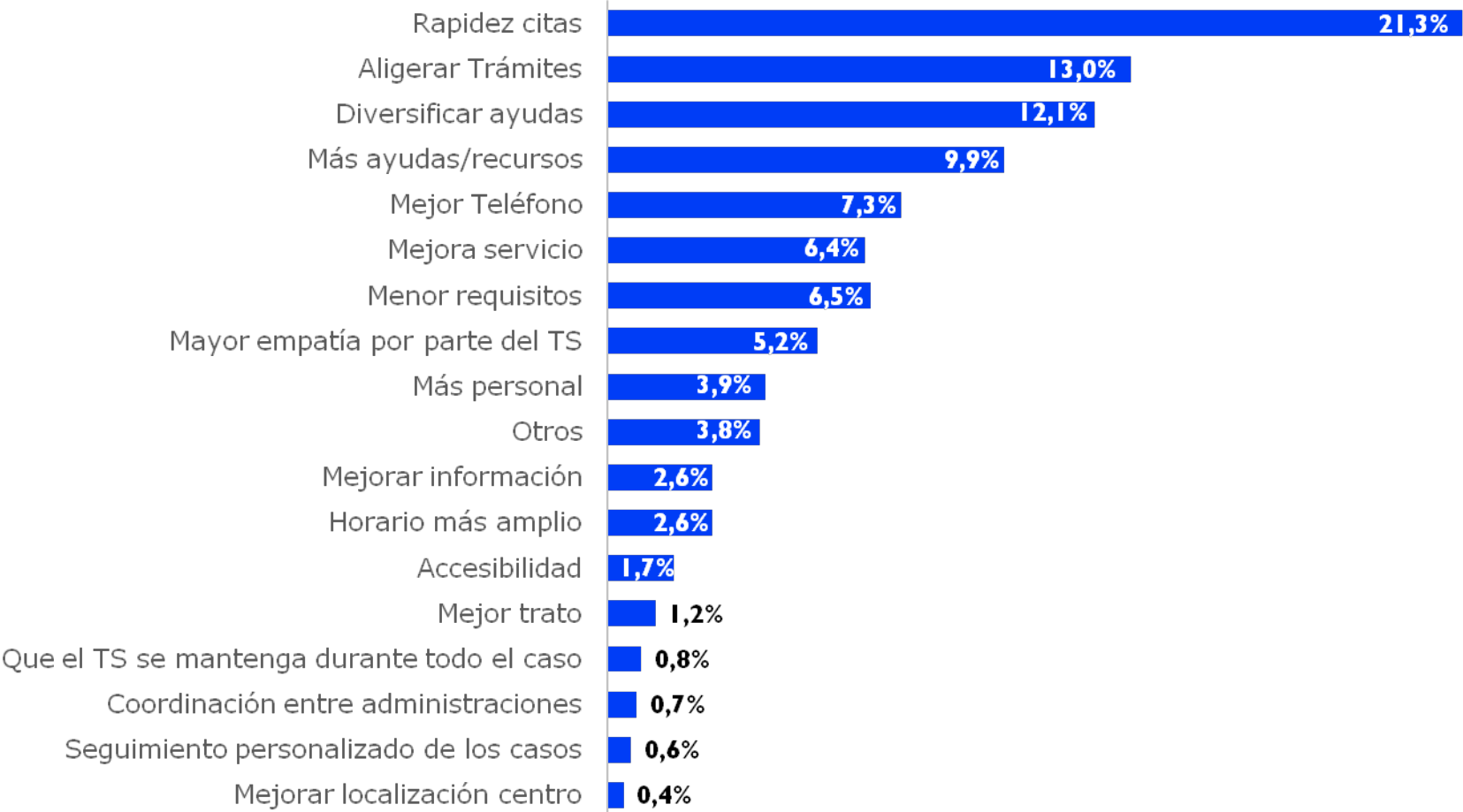
BASE: 91

42



BASE: 886

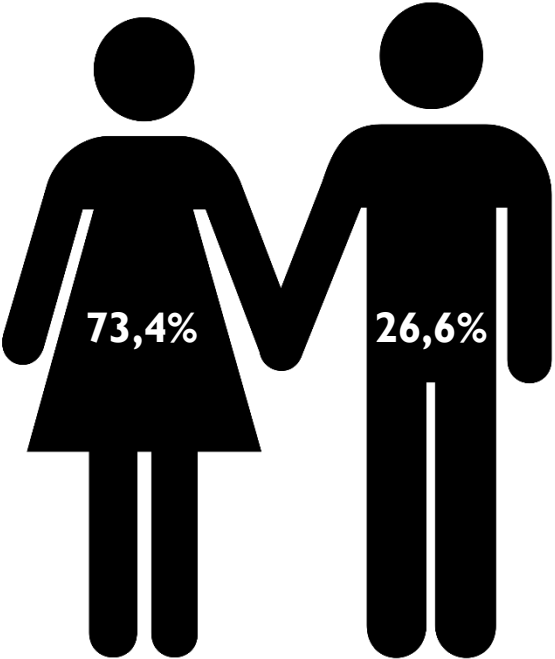
SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO



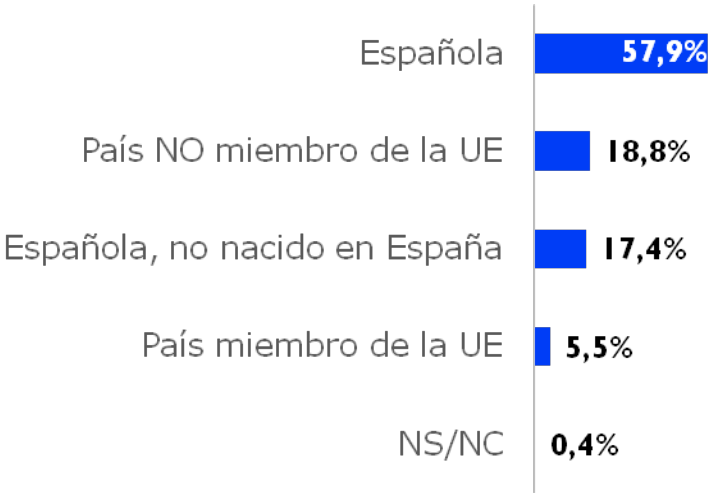


6. DATOS DE CLASIFICACIÓN

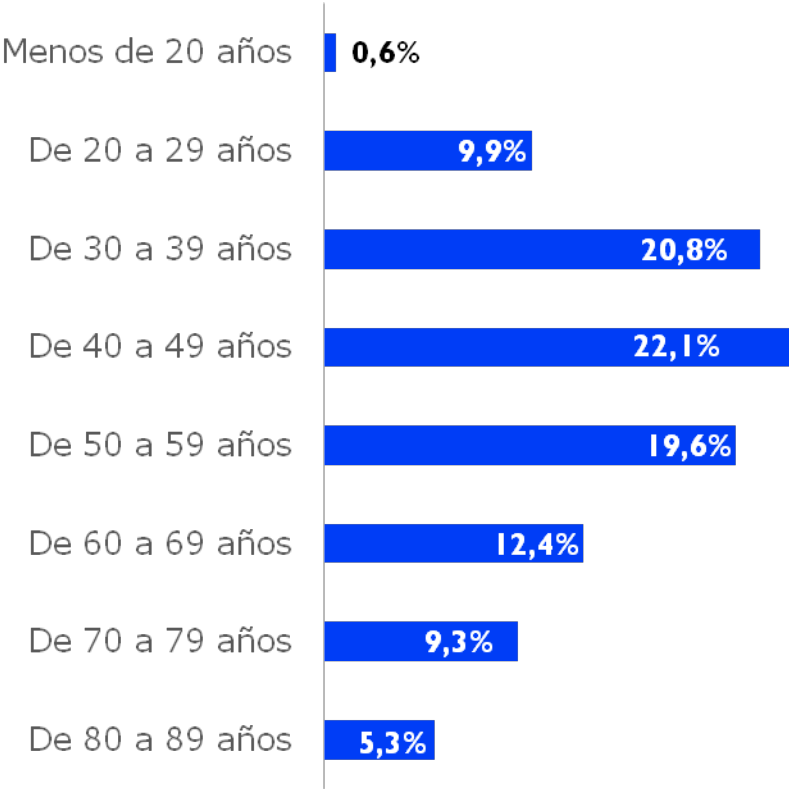
GÉNERO DE LOS USUARIOS / AS



NACIONALIDAD



EDAD DE LOS USUARIOS / AS

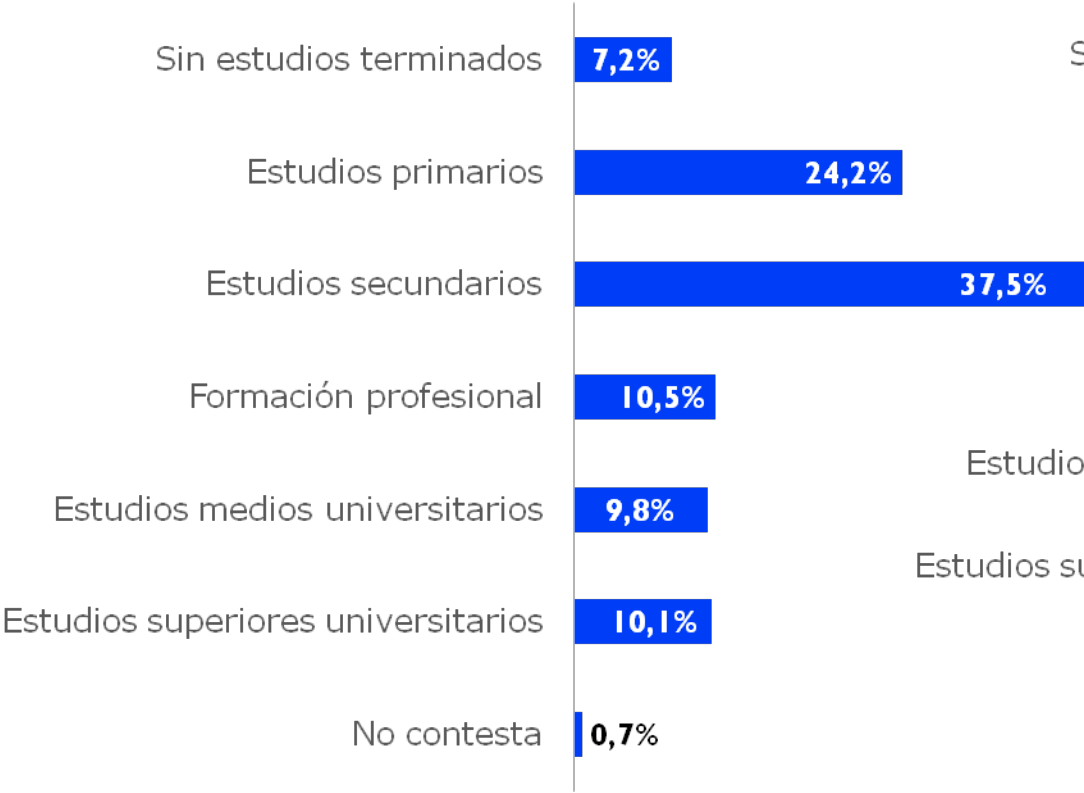


45

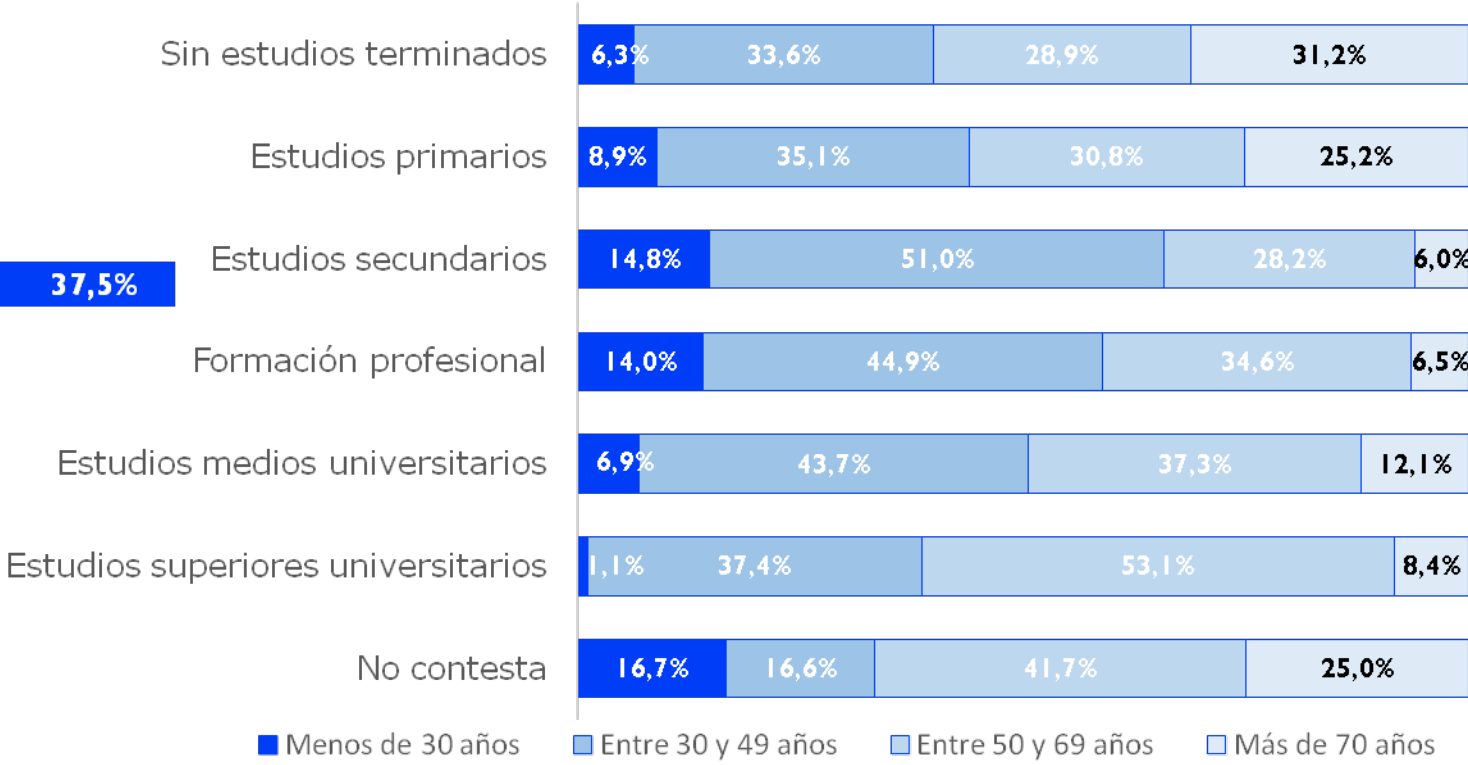
BASE: 1.770



ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIOS CURSADO



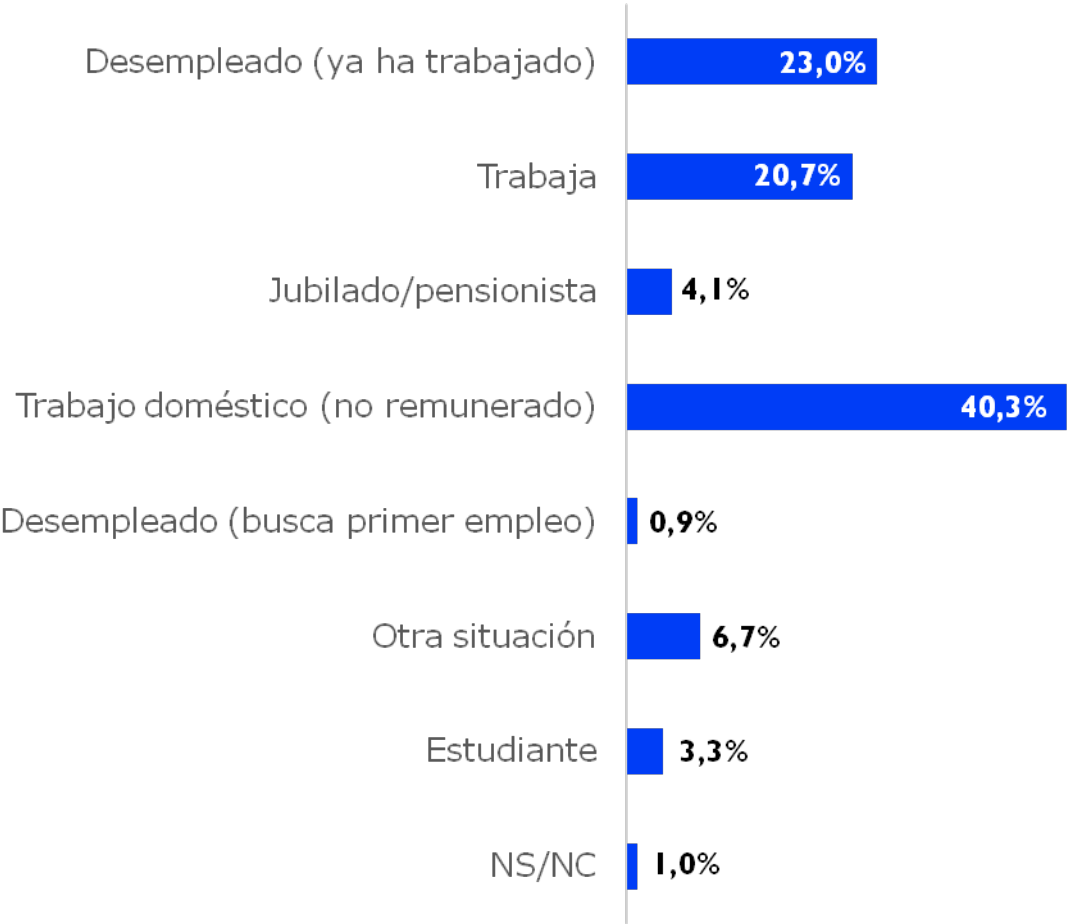
ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIOS CURSADO POR EDAD



BASE: 1.770

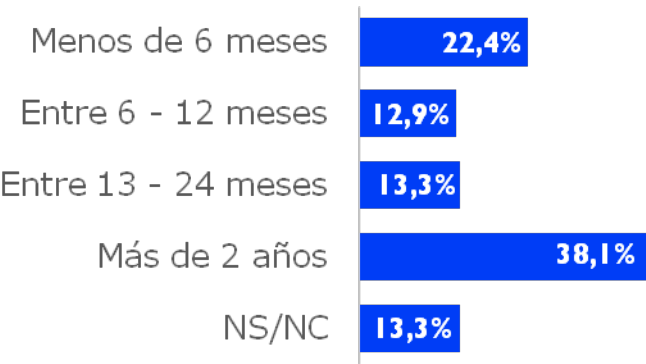


OCUPACIÓN ACTUAL

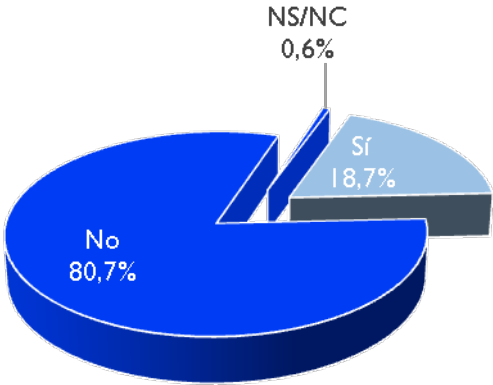


BASE: 1.770

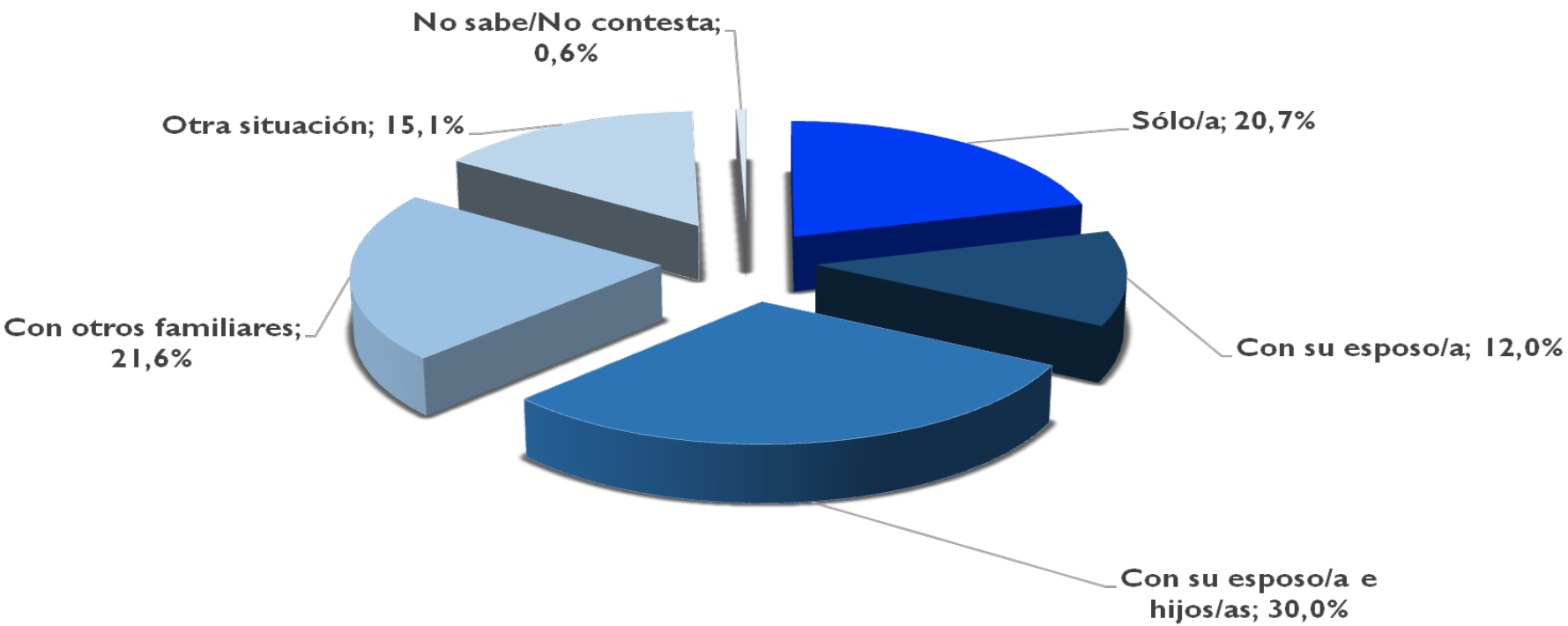
MESES EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO



COBRA SUBSIDIO POR DESEMPLEO



UNIDAD DE CONVIVENCIA



BASE: 1.770





GRACIAS POR SU ATENCIÓN