

Informe de resultado  
ESTUDIO DE OPINIÓN ENTRE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL  
PRIMARIA

MADRID

Octubre 2023



# ÍNDICE

- 01 Ficha técnica y caracterización de la muestra
- 02 Acerca de los centros de servicios sociales
- 03 Satisfacción con el servicio recibido
- 04 Cobertura de expectativas
- 05 Servicios e impacto en la vida diaria
- 06 La atención profesional
- 07 Sugerencias

# Ficha técnica y caracterización de la muestra



## OBJETIVO PRINCIPAL

Conocer la opinión de las personas usuarias atendidas en los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria sobre la atención recibida en los mismos, así como medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de atención Social Primaria



## UNIVERSO DE ESTUDIO

Personas de 18 años o más, que están siendo atendidas por un/a trabajador/a social en los Centros de Servicios Sociales



## TAMAÑO MUESTRAL

2.120 personas encuestadas, aproximadamente 100 por distrito



## TIPO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio polietápico, estratificado por distrito, sección censal (según nivel socioeconómico) y estableciendo cuotas por edad y género según el patrón de habitantes



## PONDERACIÓN

Los resultados se muestran ponderados por centro de servicios sociales y turno de asistencia, según diseño muestral



## ÁMBITO

El ámbito geográfico corresponde al territorio del municipio de Madrid, y a las divisiones constituidas por sus 21 distritos



## MÉTODO DE RECOGIDA

Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de contacto facilitados en su expediente del Centro de Servicios Sociales



## PERIODO DE RECOGIDA:

El trabajo de campo se realizó del 16 al 29 de septiembre de 2023.

# Tasa de respuesta

Distritos	Entrevista realizada	Negativas a contestar	Fallecidos	No contacto SS	Barreras idiomáticas	Telefono no corresponde persona	Ingresado/a residencia/hospitalizado/a	Total
Centro	100	24	1	1	0	0	4	130
Arganzuela	103	33	4	1	1	3	4	149
Retiro	100	45	5	1	0	2	4	157
Salamanca	101	39	4	2	1	2	3	152
Chamartín	101	29	11	3	1	4	6	155
Tetuán	100	26	2	1	1	2	3	135
Chamberí	101	36	8	4	0	0	2	151
Fuencarral-El Pardo	100	34	11	1	0	1	3	150
Moncloa-Aravaca	100	40	4	3	1	0	6	154
Latina	100	26	2	1	0	2	5	136
Carabanchel	100	25	2	1	0	0	0	128
Usera	101	22	3	1	2	0	3	132
Puente de Vallecas	100	18	3	0	0	2	3	126
Moratalaz	100	39	9	1	0	0	5	154
Ciudad Lineal	101	37	7	0	0	0	3	148
Hortaleza	101	39	4	1	0	1	1	147
Villaverde	100	27	2	2	3	1	0	135
Villa de Vallecas	109	30	5	0	2	1	2	149
Vicálvaro	100	15	1	2	0	1	1	120
San Blas	100	31	2	0	1	2	0	136
Barajas	102	26	4	0	0	3	0	135
<b>Total</b>	<b>2120</b>	<b>641</b>	<b>94</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>58</b>	<b>2979</b>
<b>%</b>	<b>71,2%</b>	<b>21,5%</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,9%</b>	<b>100,0</b>

# Caracterización de la muestra

Sexo	%	n
Hombres	23.0%	487
Mujeres	77.0%	1633
	100%	2.120
Grupo de edad	%	n
De 18 a 29 años	8,80%	186
De 30 a 44 años	25,40%	539
De 40 a 59 años	19,80%	420
De 60 años o más	45,90%	974
No declaran edad	0,01%	1
	100%	2.120
Nacionalidad	%	n
Española	56,50%	1198
Española, no nacido en España	10,60%	225
Extranjera de país miembro de la UE	2,70%	57
Extranjera de país NO miembro de la UE	30,20%	640
NS/NC	0,00%	0
	100%	2120
Nivel de estudios	%	n
Sin estudios terminados	10,5%	222
Estudios primarios	25,6%	538
Estudios secundarios	29,0%	610
Formación profesional	14,9%	313
Estudios medios universitarios	7,6%	160
Estudios superiores universitarios	11,4%	239
NS/NC	0,9%	19
	100%	2120

Situación ocupación actual	%	n
Trabaja	23,50%	498
Jubilado, pensionista	36,50%	774
Desempleado y en busca de su primer trabajo	6,10%	129
Desempleado y ya ha trabajado antes	20,80%	441
Estudiante	0,80%	17
Trabajo doméstico no remunerado	4,90%	105
Otra situación	7,10%	152
NS/NC	0,20%	4
	100%	2.120
Unidad de convivencia	%	n
Solo/a	24,50%	519
Con su esposo/a	16,80%	356
Con su esposo/a e hijos/as y familia	18,30%	388
Con mis hijos	14,90%	316
Con otros familiares u otras personas	22,50%	476
Otra situación	8,00%	170
NS/NC	0,50%	11
	100%	2.120

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

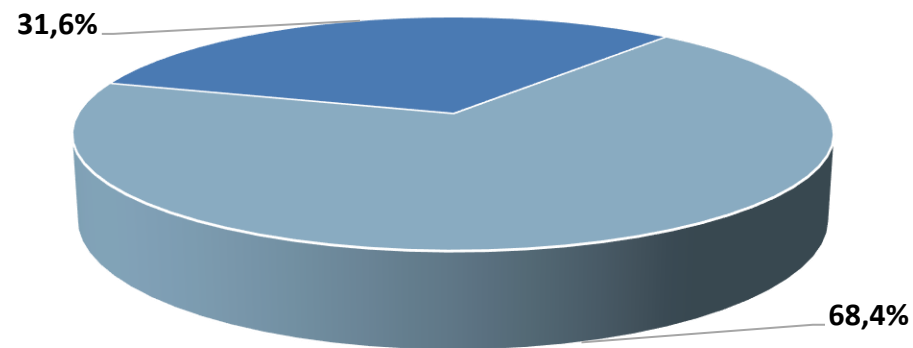
# PRINCIPALES RESULTADOS

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (a)

¿Había acudido usted anteriormente a este Centro?

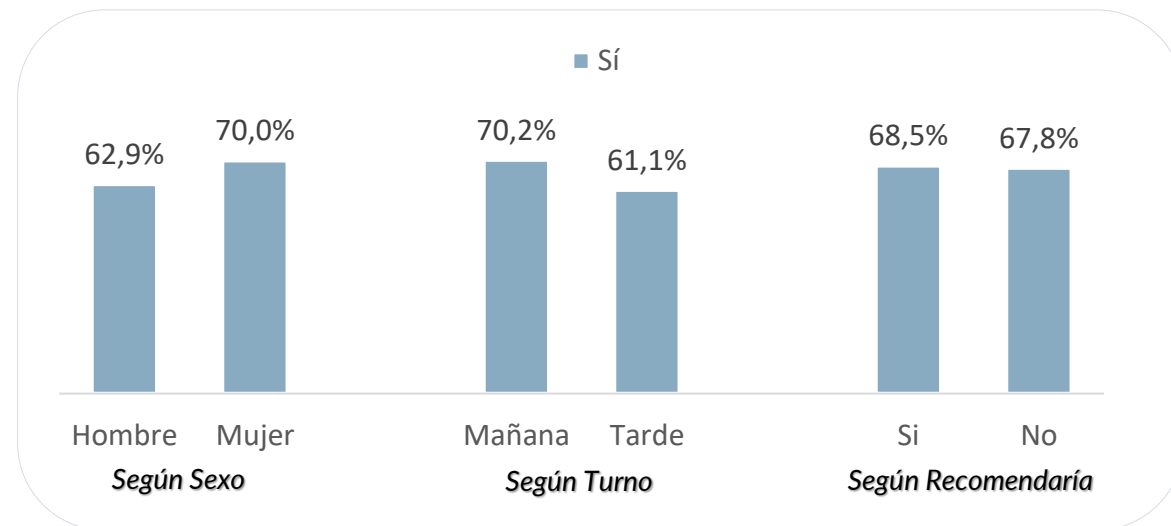
¿Había acudido usted con anterioridad a este Centro?

■ Sí ■ No he acudido nunca a este centro



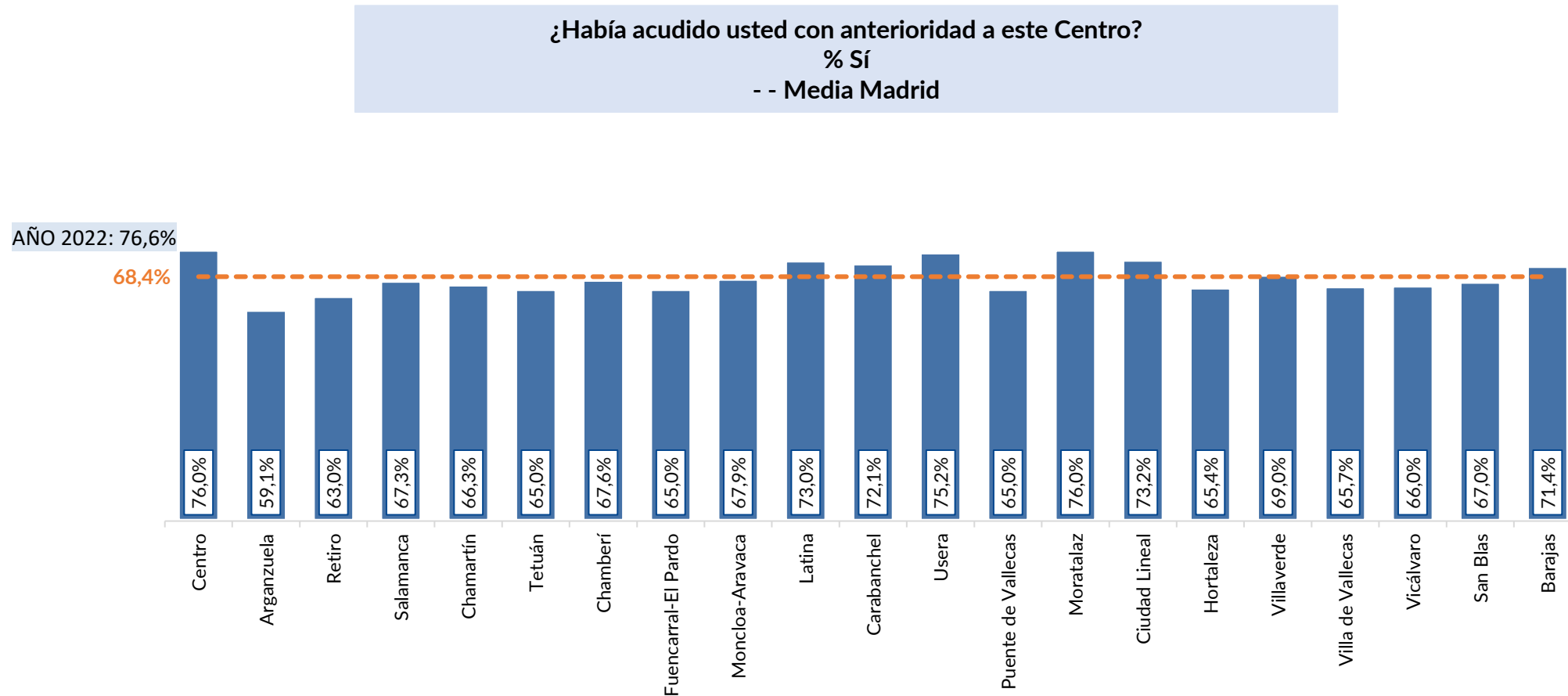
AÑO 2022

SI: 76,6%  
NO: 23,4



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (b)



Unidad: Porcentajes

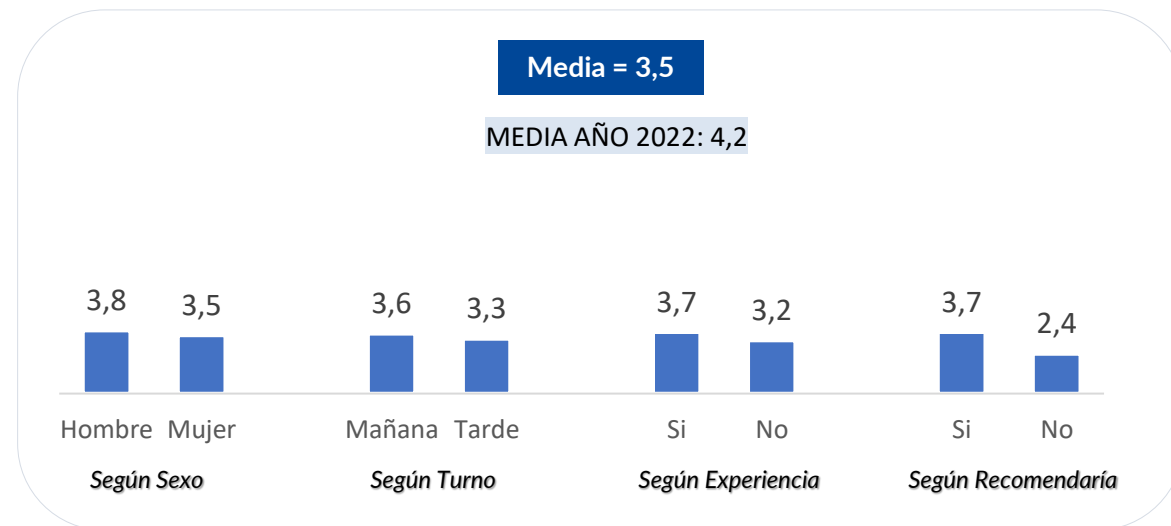
Base: Total muestra n=2.120



## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (c)

¿Cuántas veces ha mantenido contacto\* con el centro de servicios sociales en los últimos 12 meses?

\* Contacto: acudir al centro, llamada telefónica, visita presencial al domicilio, correo electrónico....



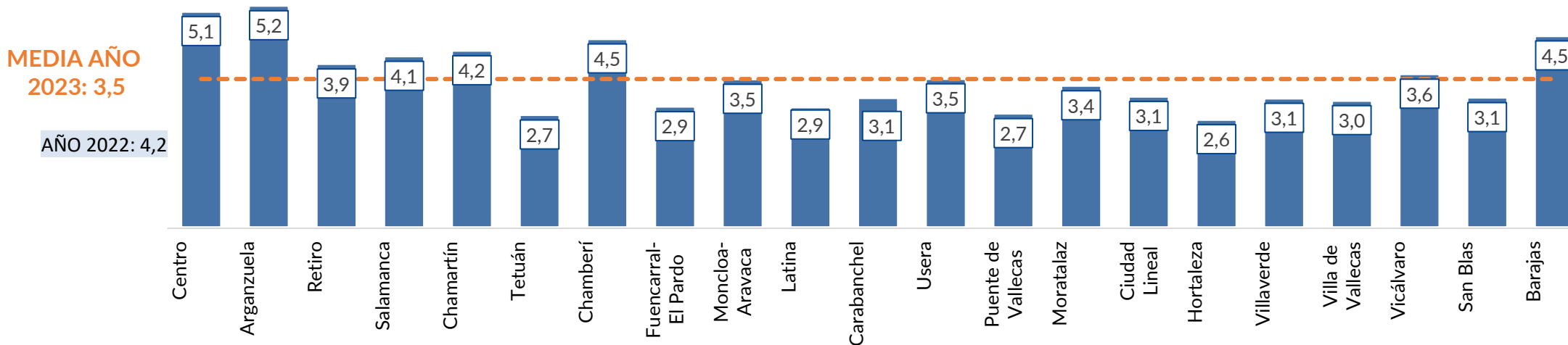
Unidad: Porcentajes  
 Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (d)

¿Cuántas veces ha mantenido contacto\* con el centro de servicios sociales en los últimos 12 meses?

--- Media Madrid

\* Contacto: acudir al centro, llamada telefónica, visita presencial al domicilio, correo electrónico....



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (e)

Multirespuesta

¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales?

■ MADRID



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (f)

¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales?

Multirespuesta

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
A través de familiares, amistades o vecinos	34,9%	38,5%	37,4%	38,7%	36,1%	41,1%	39,2%	25,2%
A través de otros servicios públicos (centro de salud, colegios, oficina de empleo, etc.)	23,5%	22,1%	22,9%	20,5%	23,4%	20,3%	22,5%	21,8%
Proximidad / cercanía domicilio	9,2%	7,1%	7,5%	7,7%	9,2%	4,1%	7,6%	6,9%
A través de la Web municipal	7,2%	7,7%	7,2%	8,8%	7,0%	8,7%	7,5%	7,9%
A través de Asociaciones y otras Organizaciones	8,0%	7,2%	7,2%	8,1%	7,0%	8,2%	7,1%	9,7%
A través de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid	8,1%	6,5%	7,2%	5,6%	6,4%	7,7%	6,2%	12,5%
A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010	4,3%	7,1%	6,5%	6,4%	6,4%	6,5%	6,7%	4,8%
De otra forma. ¿Cuál?	3,9%	3,2%	3,3%	3,6%	3,6%	3,0%	3,2%	4,7%
Por iniciativa propia	2,1%	2,3%	2,3%	1,9%	2,6%	1,3%	2,2%	2,6%
A través de un centro de Servicios Sociales	2,8%	2,0%	1,9%	3,3%	2,0%	2,5%	2,1%	3,0%
Internet / Google	1,2%	1,7%	1,6%	1,7%	1,4%	2,0%	1,5%	2,2%
NS / NC	2,2%	3,3%	3,3%	1,9%	3,3%	2,5%	2,9%	4,0%

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (g)

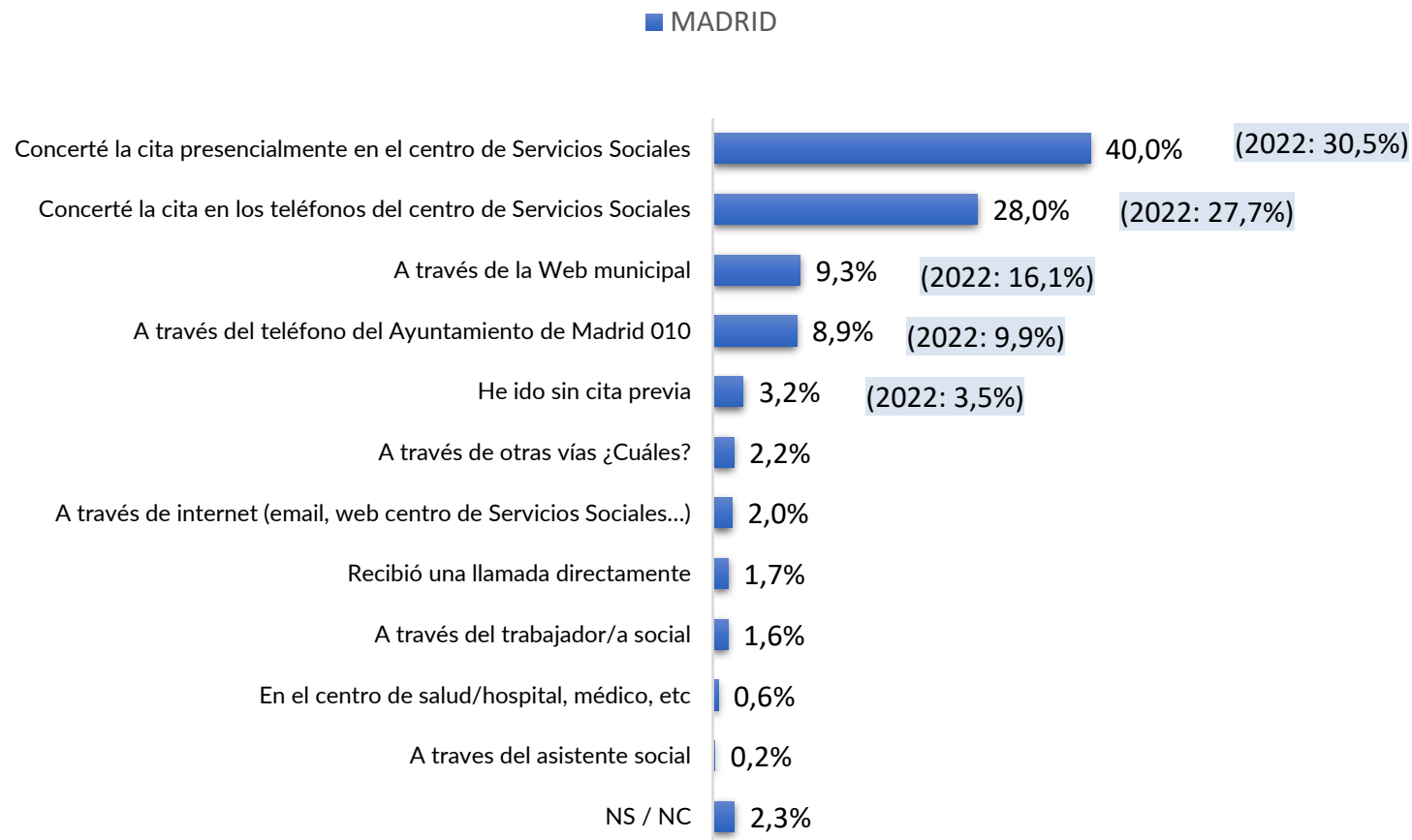
¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales?

Multirespuesta

¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales?	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
A través de familiares, amistades o vecinos	37,7%	36,0%	37,0%	38,0%	37,6%	29,7%	35,0%	31,6%	35,0%	27,9%	41,3%	39,8%	38,6%	35,0%	40,0%	39,4%	37,7%	46,0%	44,2%	43,0%	36,0%	42,1%
A través de otros servicios públicos (centro de salud, colegios, oficina de empleo, etc.)	22,4%	14,0%	27,1%	25,0%	10,9%	27,7%	25,0%	23,9%	26,0%	31,2%	26,3%	24,1%	21,8%	19,0%	18,0%	22,8%	23,7%	24,0%	17,8%	22,0%	20,0%	20,6%
Proximidad / cercanía domicilio	7,6%	12,0%	5,9%	6,0%	6,9%	13,8%	7,0%	4,9%	9,0%	7,0%	8,1%	6,0%	2,0%	10,0%	8,0%	5,0%	7,0%	3,0%	8,3%	8,0%	11,0%	9,8%
A través de la Web municipal	7,6%	6,0%	8,7%	10,0%	5,9%	11,9%	5,0%	11,8%	7,0%	9,0%	9,8%	9,0%	5,9%	6,0%	8,0%	7,9%	5,0%	8,0%	2,8%	7,0%	7,0%	6,9%
A través de Asociaciones y otras Organizaciones	7,4%	14,0%	4,7%	13,0%	12,9%	7,9%	5,0%	6,9%	4,0%	6,9%	8,1%	8,0%	5,0%	9,0%	5,0%	4,9%	7,8%	4,0%	7,3%	6,0%	9,0%	4,9%
A través de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid	6,8%	7,0%	9,9%	4,0%	6,9%	2,0%	7,0%	4,0%	10,0%	7,0%	5,1%	4,1%	6,0%	6,0%	12,0%	7,0%	9,8%	8,0%	8,1%	8,0%	3,0%	8,8%
A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010	6,5%	8,0%	8,8%	8,0%	6,9%	5,9%	7,0%	8,9%	4,0%	4,0%	7,8%	5,0%	9,9%	8,0%	10,0%	8,0%	6,0%	2,0%	4,5%	4,0%	7,0%	2,0%
De otra forma. ¿Cuál?	3,4%	4,0%	2,9%	4,0%	8,9%	4,9%	5,0%	3,0%	1,0%	2,0%	3,1%	2,1%	2,0%	2,0%	2,0%	5,0%	2,0%	4,0%	3,5%	3,0%	3,0%	3,9%
Por iniciativa propia	2,2%	2,0%	0,0%	0,0%	4,0%	3,0%	0,0%	1,9%	3,0%	3,0%	0,0%	1,1%	6,0%	4,0%	3,0%	2,0%	2,0%	1,0%	3,0%	3,0%	1,0%	3,9%
A través de un centro de Servicios Sociales	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	2,0%	6,0%	1,9%	3,0%	2,0%	2,1%	3,9%	5,0%	0,0%	1,0%	3,0%	3,0%	1,0%	4,1%	1,0%	2,0%	2,0%
Internet / Google	1,6%	1,0%	0,9%	2,0%	3,0%	2,0%	2,0%	2,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	3,0%	3,0%	3,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	5,0%	1,0%
NS / NC	3,0%	3,0%	2,0%	3,0%	2,0%	1,0%	4,0%	3,9%	5,0%	7,1%	0,0%	5,0%	3,0%	3,0%	2,0%	1,0%	2,0%	3,0%	2,8%	4,0%	5,0%	1,9%

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (h)

¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales?



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (i)

¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales?

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
He ido sin cita previa	3,7%	3,1%	3,0%	4,4%	3,0%	3,8%	3,2%	3,5%
Concerté la cita presencialmente en el centro de Servicios Sociales	41,9%	39,4%	40,0%	39,8%	40,4%	39,1%	39,0%	48,7%
Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales	28,4%	27,9%	28,0%	28,0%	28,8%	26,3%	29,1%	19,5%
A través de la Web municipal	8,4%	9,5%	9,1%	10,0%	9,6%	8,4%	9,4%	8,1%
A través del teléfono del Ayuntamiento de Madrid 010	7,6%	9,3%	9,0%	8,6%	8,7%	9,2%	8,6%	11,7%
A través de otras vías ¿Cuáles?	2,9%	2,0%	2,4%	1,6%	2,0%	2,7%	2,3%	1,8%
A través de internet (email, web centro de Servicios Sociales...)	1,5%	2,2%	1,9%	2,4%	1,7%	2,7%	2,0%	2,0%
En el centro de salud/hospital, médico, etc	0,8%	0,5%	0,6%	0,2%	0,4%	0,9%	0,6%	0,0%
A través del trabajador/a social	1,2%	1,7%	1,6%	1,6%	1,5%	1,9%	1,8%	0,4%
A través del asistente social	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,3%	0,1%	0,3%	0,0%
Recibió una llamada directamente	1,5%	1,7%	1,6%	1,7%	1,4%	2,1%	1,5%	3,1%
NS / NC	2,1%	2,3%	2,4%	1,7%	2,1%	2,7%	2,4%	1,3%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (j)

¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales?

¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales?	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
He ido sin cita previa	2,6%	4,1%	2%	0%	3%	1%	5,9%	3%	4%	0%	4%	1%	2%	2,1%	3%	4%	2%	4%	1%	3%	4,9%	1,8%
Concerté la cita presencialmente en el centro de Servicios Sociales	30,5%	29,3%	30%	29,8%	23,7%	31%	41,6%	27%	28%	37%	28,7%	31,7%	38,9%	32,3%	29,7%	23,9%	15%	36,9%	35%	28,7%	35,3%	27,8%
Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales	27,7%	24,3%	25%	32,6%	35,7%	30%	15,9%	26%	18%	34%	32,2%	16,8%	31,2%	19,6%	21,9%	19,7%	26%	20%	29%	52,5%	20,8%	50,5%
A través de la Web municipal	9,9%	8%	10%	9,9%	6,9%	10%	8,9%	12%	18%	12%	8,9%	11,9%	8,9%	5,7%	10,8%	20,4%	13%	9,1%	6%	2,9%	10%	3,6%
A través del teléfono del Ayuntamiento de Madrid 010	16,1%	14,1%	19%	13,9%	12,9%	13%	17,7%	13%	15%	6%	15,7%	25,7%	11,9%	32,2%	18,8%	15,9%	21%	18,1%	21%	8%	16,9%	9,1%
A través de otras vías	1%	3,1%	2%	2%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	6,1%	0%
Por email/correo electrónico...	3,3%	5,1%	2%	0%	4%	3%	1%	3%	6%	1%	6,7%	4%	2%	3,1%	3%	4%	13%	2%	1%	2%	2,1%	0,9%
En el centro de salud/hospital, médico, etc.	1%	0%	0%	0,9%	1%	1%	2%	3%	1%	2%	2,9%	0%	1%	1,9%	1%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	0%
A través del trabajador/a social	1,6%	1%	1%	0%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	0%	2%	2,1%	0%	4%	3,2%	3%	1%	2%	1%	0,9%	0,9%
A través del asistente social	0,6%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1,8%
Recibió una llamada directamente	3,5%	8%	6%	8,9%	7,9%	6%	2%	6%	3%	0%	0%	4,9%	0%	1%	5%	2,1%	5%	2,9%	4%	1%	0,9%	0%
NS/NC	2,2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	4%	4%	0,9%	0%	2,1%	2,1%	2%	2,9%	0%	5%	1%	0%	2,1%	3,6%

Unidad: Porcentajes

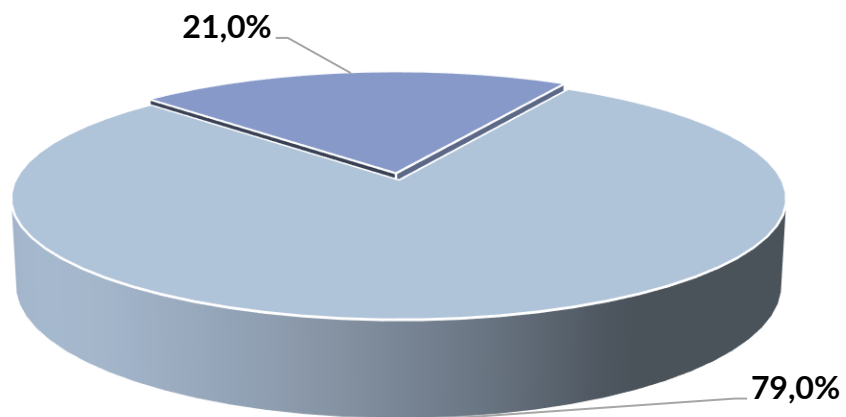
Base: Total muestra n=2.120



## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (k)

¿Le resultó fácil concertar la cita?

■ Sí ■ No+NS/NC

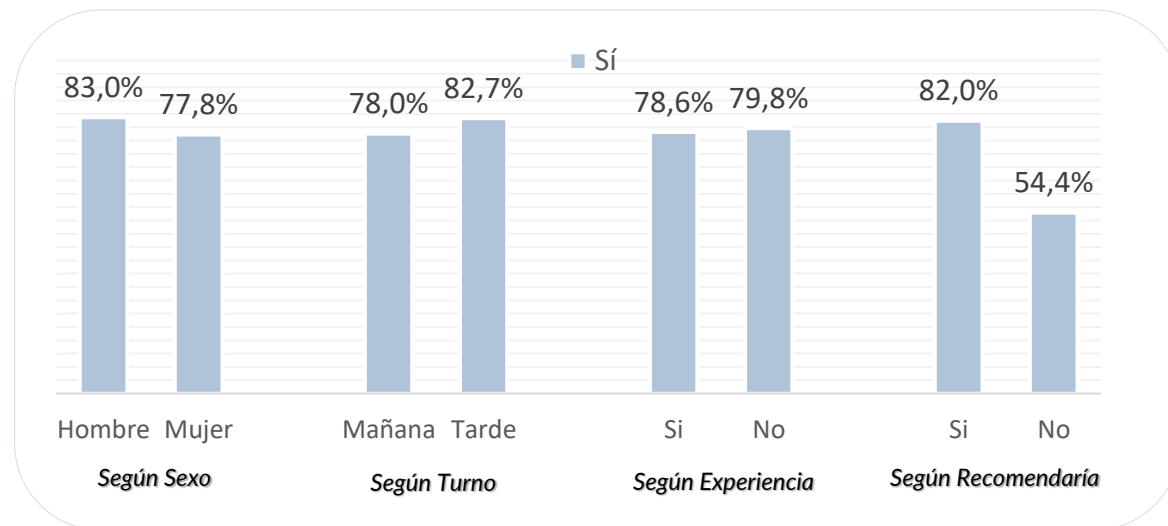


Base: Total muestra n=2.100

AÑO 2022

SI: 76,7%

NO: 23,3

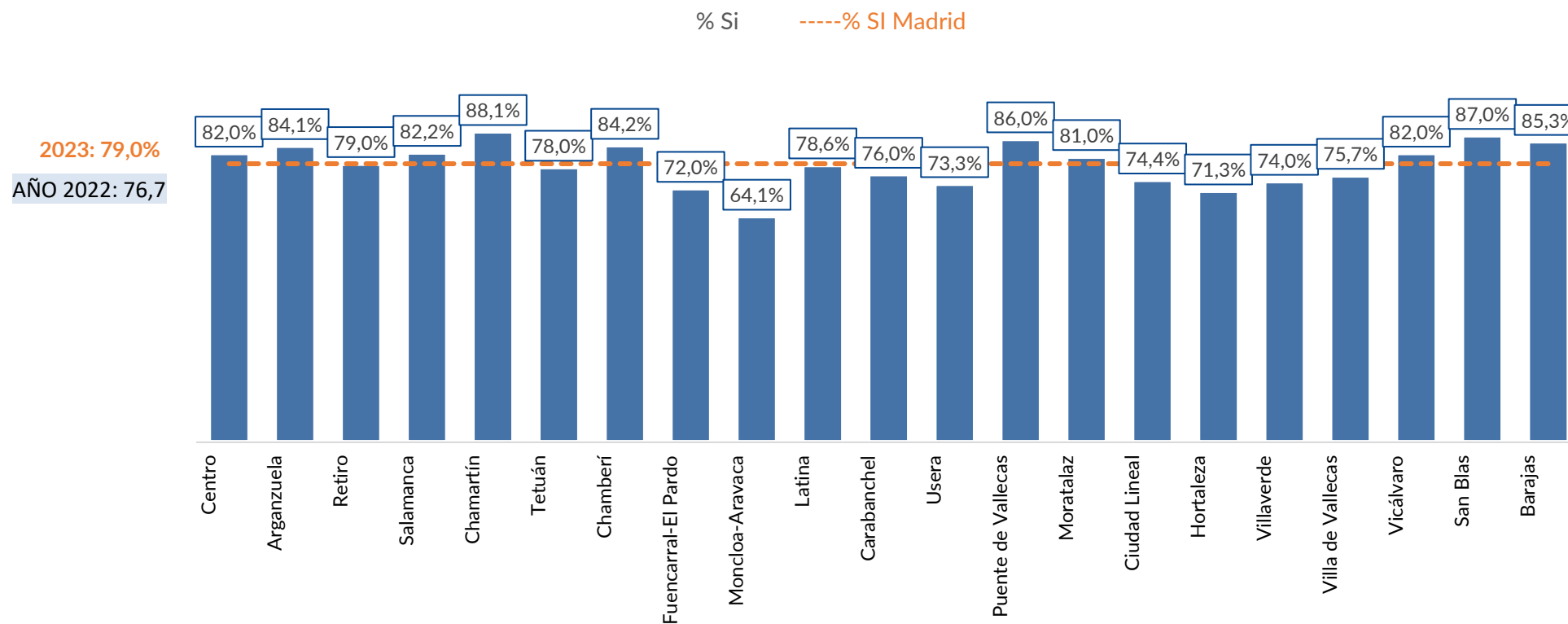


Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (I)

¿Le resultó fácil concertar la cita?



## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (m)

¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que ha sido atendido por el/la trabajador/a social?



(NS/NC=7,0%)

Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (n)

¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que ha sido atendido por el/la trabajador/a social?

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaria	
	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Menos de 8 días	24,4%	17,1%	18,5%	20,2%	17,3%	22,1%	19,7%	11,3%
Entre 9 y 15 días	16,5%	15,6%	15,7%	16,0%	16,3%	14,8%	16,8%	7,2%
Mas de 16 días	52,7%	60,1%	58,3%	58,5%	60,0%	54,7%	56,4%	74,6%
Ns-Nc	6,4%	7,2%	7,4%	5,3%	6,4%	8,3%	7,0%	6,9%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (ñ)

¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que ha sido atendido por el/la trabajador/a social?

Distritos																						
¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que ha sido atendido por el/la trabajador/a social?	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Menos de 8 días	18,8%	26,0%	16,5%	24,0%	16,8%	29,7%	9,0%	31,6%	11,0%	17,4%	11,9%	17,9%	9,9%	18,0%	25,0%	13,7%	11,8%	5,0%	16,6%	30,0%	21,0%	32,2%
Entre 9 y 15 días	15,8%	19,0%	20,3%	14,0%	31,7%	20,8%	7,0%	18,9%	6,0%	19,1%	14,0%	17,1%	8,0%	13,0%	18,0%	9,1%	8,9%	14,0%	14,6%	22,0%	7,0%	29,5%
Más de 16 días	58,4%	46,0%	55,2%	54,0%	41,6%	41,6%	74,0%	40,5%	73,0%	55,5%	67,1%	58,9%	77,2%	62,0%	53,0%	70,4%	70,4%	76,0%	63,8%	46,0%	69,0%	30,5%
NS/NC	7,0%	9,0%	8,0%	8,0%	9,9%	7,9%	10,0%	9,0%	10,0%	8,0%	7,1%	6,0%	4,9%	7,0%	4,0%	6,9%	8,9%	5,0%	5,1%	2,0%	3,0%	7,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

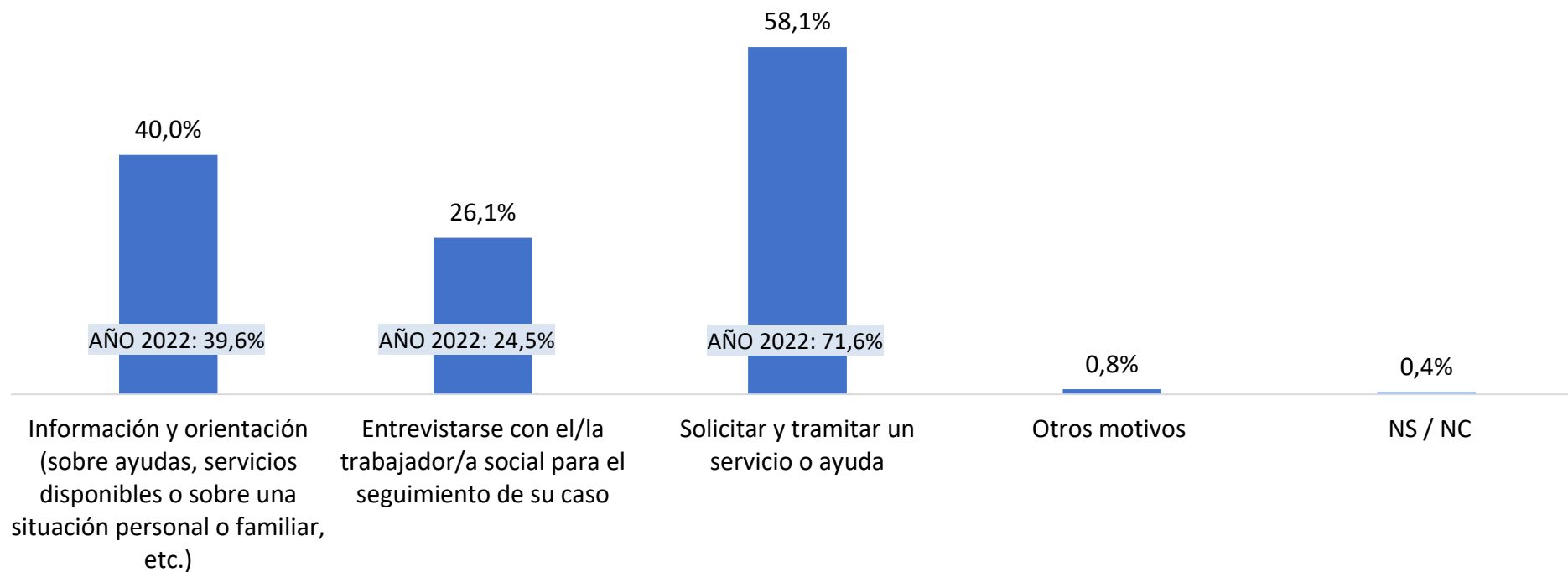
Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (o)

Multirespuesta

¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (p)

¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar, etc.)	40,6%	39,8%	38,9%	44,5%	36,3%	47,9%	39,3%	45,6%
Entrevistarse con el/la trabajador/a social para el seguimiento de su caso	29,1%	25,3%	27,0%	22,8%	28,8%	20,3%	26,4%	23,7%
Solicitar y tramitar un servicio o ayuda	57,1%	58,3%	58,9%	54,8%	58,6%	56,8%	58,2%	57,1%
Otros motivos	0,8%	0,9%	0,9%	0,7%	1,0%	0,5%	0,9%	0,4%
NS / NC	0,6%	0,3%	0,4%	0,2%	0,3%	0,6%	0,3%	0,9%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (q)

¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?

Multirespuesta

Distritos																						
¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar, etc.)	40,0%	41,0%	37,3%	42,0%	40,6%	33,7%	38,0%	35,6%	46,0%	33,9%	48,7%	41,8%	36,6%	45,0%	37,0%	35,7%	39,6%	34,0%	44,5%	42,0%	44,0%	43,1%
Entrevistarse con el/la trabajador/a social para el seguimiento de su caso	26,1%	23,0%	31,0%	31,0%	31,7%	35,6%	23,0%	29,8%	25,0%	27,0%	15,6%	19,1%	29,7%	22,0%	25,0%	21,7%	20,8%	27,0%	23,4%	31,0%	35,0%	21,5%
Solicitar y tramitar un servicio o ayuda	58,1%	69,0%	67,7%	46,0%	53,5%	50,5%	59,0%	58,6%	54,0%	61,1%	53,4%	64,2%	61,4%	52,0%	59,0%	67,6%	59,4%	64,0%	64,8%	50,0%	47,0%	56,9%
Otros motivos	0,8%	0,0%	3,0%	1,0%	2,0%	1,0%	0,0%	0,0%	2,0%	1,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	2,0%	1,0%
NS/NC	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Unidad: Porcentajes

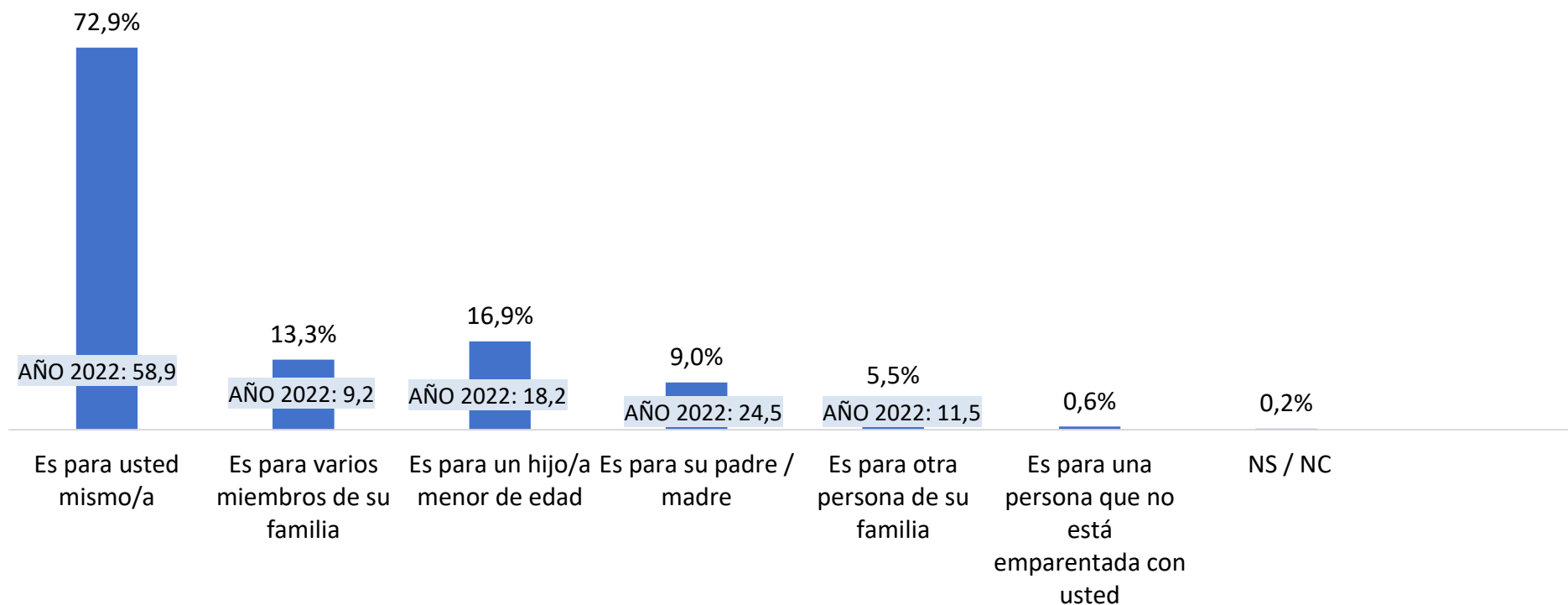
Base: Total muestra n=2.120



## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (r)

¿El motivo de su última visita fue para usted o era para otra persona?

Multirrespuesta



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (s)

¿El motivo de su última visita fue para usted o era para otra persona?

Multirrespuesta

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Es para usted mismo/a	75,3%	72,2%	73,0%	72,7%	71,4%	76,3%	72,4%	77,1%
Es para varios miembros de su familia	13,3%	13,4%	13,5%	12,9%	12,9%	14,4%	12,9%	16,8%
Es para un hijo/a menor de edad	6,4%	20,0%	16,7%	17,7%	18,3%	13,7%	16,3%	21,3%
Es para su padre / madre	10,7%	8,5%	8,9%	9,3%	9,9%	7,2%	9,3%	6,5%
Es para otra persona de su familia	10,1%	4,1%	5,8%	4,3%	5,5%	5,3%	5,7%	3,5%
Es para una persona que no está emparentada con usted	0,2%	0,7%	0,7%	0,2%	0,7%	0,4%	0,7%	0,0%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (t)

¿El motivo de su última visita fue para usted o era para otra persona?

Multirespuesta

¿El motivo de su última visita fue para usted o era para otra persona?	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Es para usted mismo/a	72,9%	81,0%	80,6%	66,0%	73,3%	74,3%	72,0%	74,2%	69,0%	67,1%	75,1%	76,1%	66,4%	78,0%	71,0%	72,2%	68,3%	71,0%	80,7%	69,0%	81,0%	65,7%
Es para varios miembros de su familia	13,3%	12,0%	13,6%	12,0%	7,9%	6,9%	18,0%	12,8%	19,0%	9,9%	18,9%	15,8%	10,9%	18,0%	13,0%	12,0%	15,8%	15,0%	14,9%	11,0%	13,0%	9,8%
Es para un hijo/a menor de edad	16,9%	16,0%	11,8%	18,0%	10,9%	11,9%	27,0%	5,9%	18,0%	12,9%	18,6%	30,7%	22,7%	15,0%	8,0%	16,9%	16,7%	22,0%	17,6%	18,0%	11,0%	24,5%
Es para su padre / madre	9,0%	2,0%	7,8%	13,0%	7,9%	6,9%	5,0%	11,9%	12,0%	14,1%	6,9%	6,1%	8,9%	5,0%	19,0%	10,9%	9,9%	7,0%	4,0%	11,0%	10,0%	9,8%
Es para otra persona de su familia	5,5%	2,0%	3,8%	9,0%	6,9%	7,9%	6,0%	11,9%	5,0%	8,0%	2,1%	2,1%	4,9%	4,0%	5,0%	4,9%	10,9%	5,0%	3,8%	3,0%	4,0%	4,9%
Es para una persona que no está emparentada con usted	0,6%	1,0%	1,0%	0,0%	2,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	2,0%	0,0%

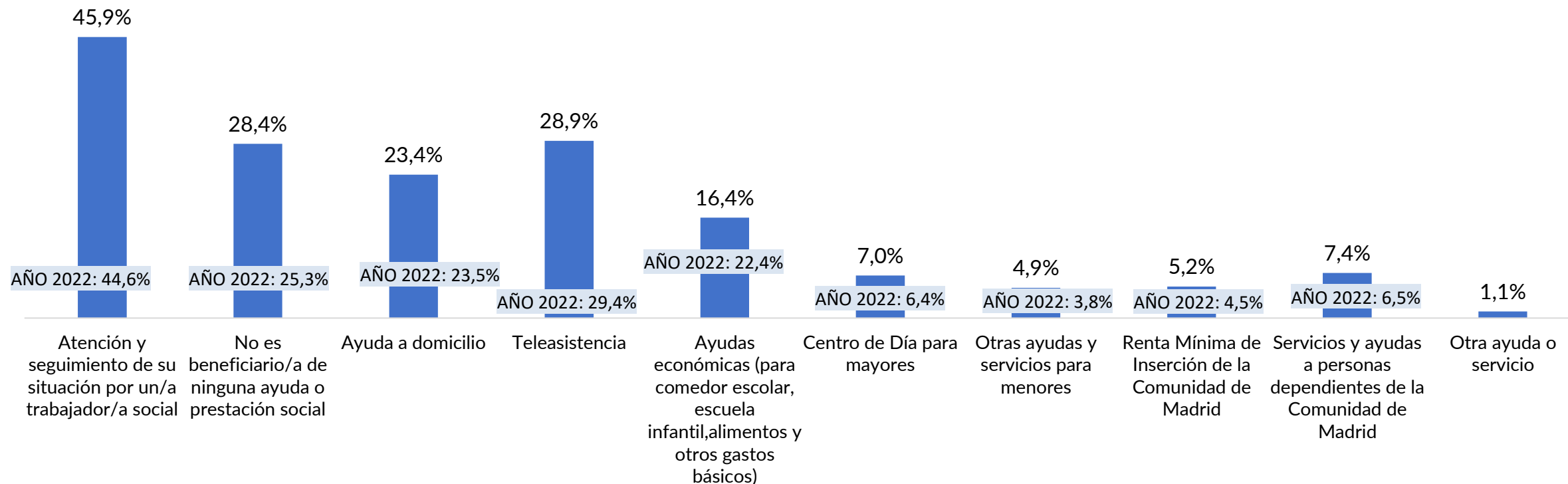
Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (u)

¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio?

Multirrespuesta



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (v)

¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio?

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Atención y seguimiento de su situación por un/a trabajador/a social	44,1%	46,4%	46,9%	41,8%	48,2%	40,9%	48,5%	24,1%
No es beneficiario/a de ninguna ayuda o prestación social	24,1%	29,7%	27,0%	34,3%	25,6%	34,6%	25,2%	54,6%
Ayuda a domicilio	25,9%	22,6%	25,3%	15,5%	25,3%	19,3%	25,3%	7,8%
Teleasistencia	33,2%	27,7%	30,8%	21,3%	29,7%	27,4%	30,8%	14,0%
Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	15,6%	16,6%	16,2%	17,3%	16,9%	15,3%	17,5%	7,8%
Centro de Día para mayores	8,0%	6,6%	7,4%	5,0%	7,3%	6,1%	7,5%	2,2%
Otras ayudas y servicios para menores	2,1%	5,8%	4,6%	6,3%	5,8%	3,0%	5,2%	3,1%
Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	6,1%	4,9%	5,7%	3,1%	6,0%	3,4%	5,1%	5,4%
Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	10,3%	6,5%	7,1%	8,5%	8,3%	5,4%	7,5%	5,8%
Otra ayuda o servicio.	0,4%	1,3%	1,0%	1,4%	1,4%	0,4%	1,0%	1,7%

Base: Total muestra n=2.120

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales (w)

¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio?

Multirespuesta

¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio?	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Atención y seguimiento de su situación por un/a trabajador/a social	45,9%	46,0%	50,7%	42,0%	49,5%	50,4%	41,0%	46,8%	49,0%	52,2%	40,8%	49,1%	48,5%	45,0%	42,0%	38,6%	39,5%	44,0%	42,5%	41,0%	49,0%	55,9%
No es beneficiario/a de ninguna ayuda o prestación social	28,4%	29,0%	24,0%	29,0%	23,8%	22,8%	38,0%	16,4%	29,0%	18,9%	33,0%	27,0%	30,7%	31,0%	22,0%	36,6%	31,7%	32,0%	35,4%	34,0%	34,0%	18,7%
Ayuda a domicilio	23,4%	16,0%	28,4%	24,0%	31,7%	23,7%	17,0%	42,0%	29,0%	35,3%	19,9%	15,0%	17,8%	21,0%	31,0%	28,8%	20,8%	19,0%	14,5%	15,0%	19,0%	22,4%
Teleasistencia	28,9%	21,0%	28,4%	39,0%	33,6%	37,6%	18,0%	47,8%	31,0%	36,1%	22,9%	28,2%	18,7%	26,0%	39,0%	31,8%	31,7%	26,0%	15,5%	18,0%	30,0%	27,4%
Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	16,4%	22,0%	18,8%	12,0%	18,8%	12,9%	16,0%	19,9%	17,0%	17,9%	20,2%	15,7%	16,9%	14,0%	11,0%	8,9%	15,8%	16,0%	15,1%	22,0%	11,0%	22,5%
Centro de Día para mayores	7,0%	4,0%	7,7%	6,0%	8,9%	5,9%	6,0%	9,9%	6,0%	14,1%	4,0%	6,9%	4,0%	6,0%	4,0%	6,0%	6,9%	7,0%	4,0%	8,0%	8,0%	12,7%
Otras ayudas y servicios para menores	4,9%	7,0%	5,0%	9,0%	2,0%	5,0%	9,0%	5,0%	8,0%	2,0%	1,1%	5,0%	1,0%	6,0%	3,0%	1,9%	4,9%	4,0%	5,0%	8,0%	2,0%	9,8%
Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	5,2%	10,0%	5,8%	2,0%	2,0%	3,0%	6,0%	5,0%	5,0%	3,0%	3,9%	6,1%	9,9%	6,0%	4,0%	2,0%	0,0%	6,0%	10,9%	7,0%	3,0%	7,8%
Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	7,4%	4,0%	8,6%	8,0%	8,9%	6,9%	4,0%	12,9%	5,0%	10,1%	7,1%	7,1%	5,9%	7,0%	8,0%	7,8%	9,9%	4,0%	7,3%	2,0%	8,0%	11,8%
Otra ayuda o servicio	1,1%	3,0%	1,0%	1,0%	2,0%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	2,0%	0,0%	1,0%	1,0%	1,0%	3,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%

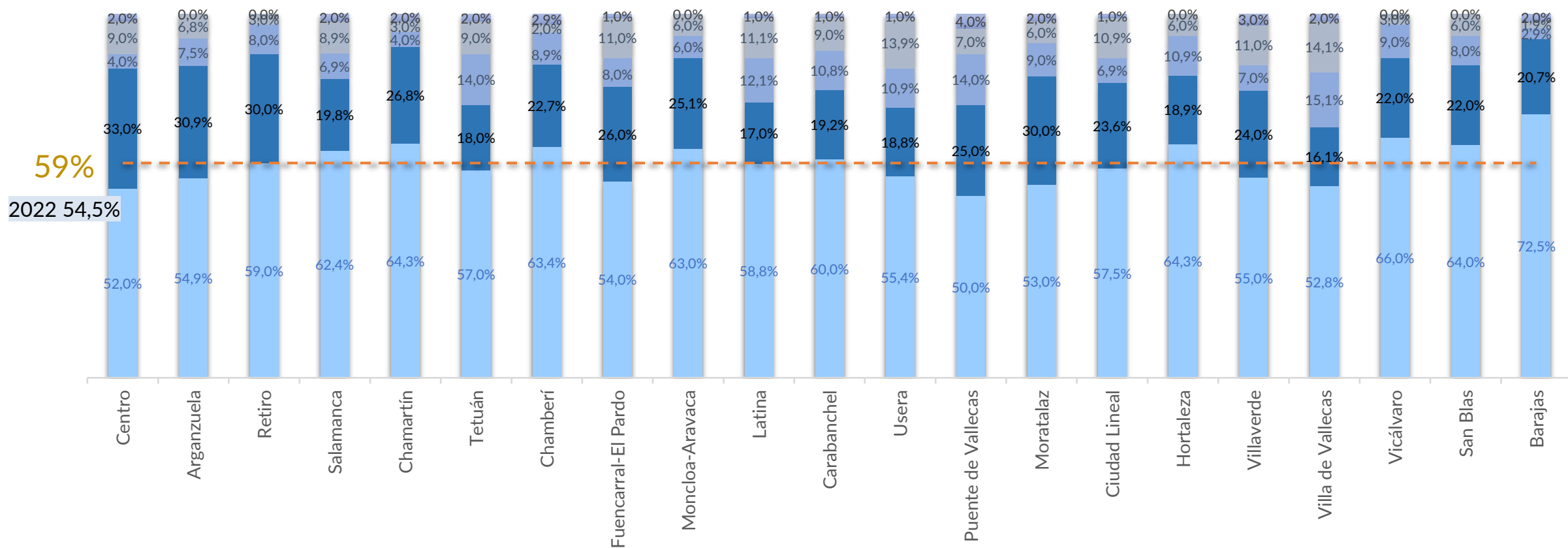
Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 03. Satisfacción con el servicio recibido (a)

Índice de satisfacción con la atención recibida en general

■ Excelente (9-10) ■ Bien (7-8) ■ Regular (5-6) ■ Mal (0-4) ■ Ns/Nc



59%  
2022 54,5%

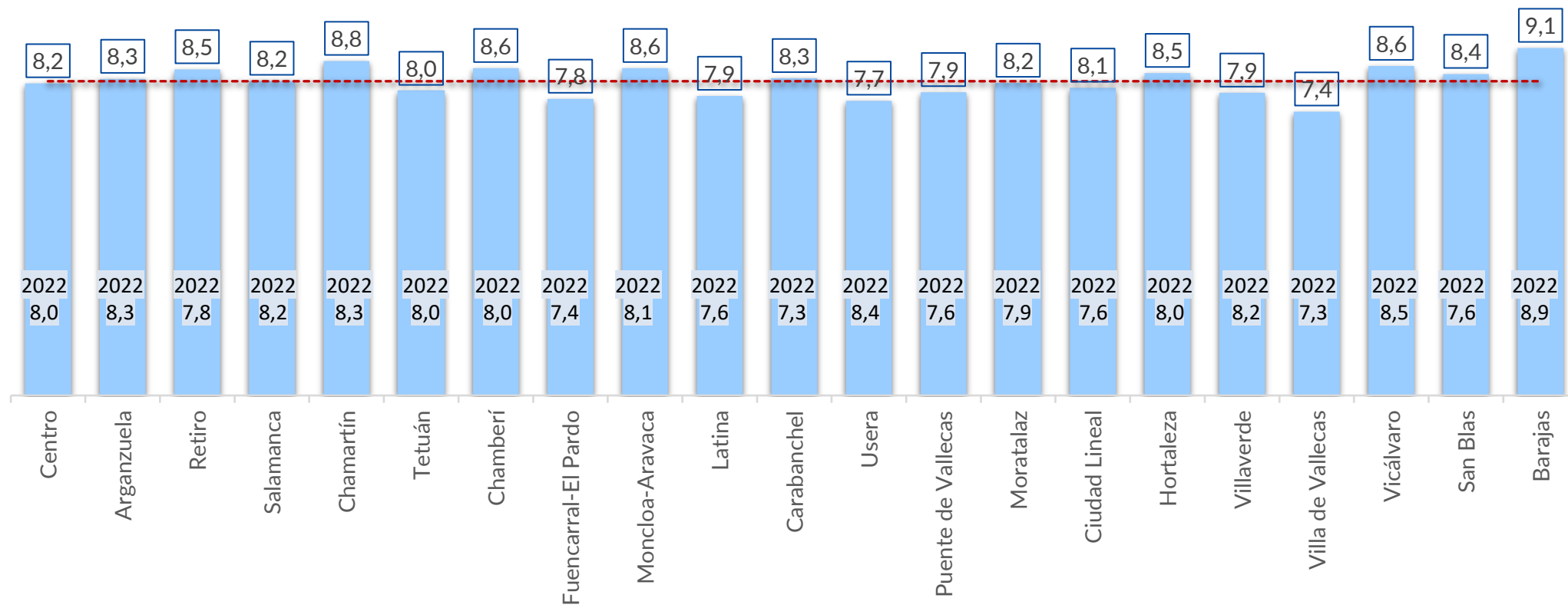
Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (b)

Índice de satisfacción con la atención recibida en general

Media valoración satisfacción (0-10)

Media Madrid: 8.2



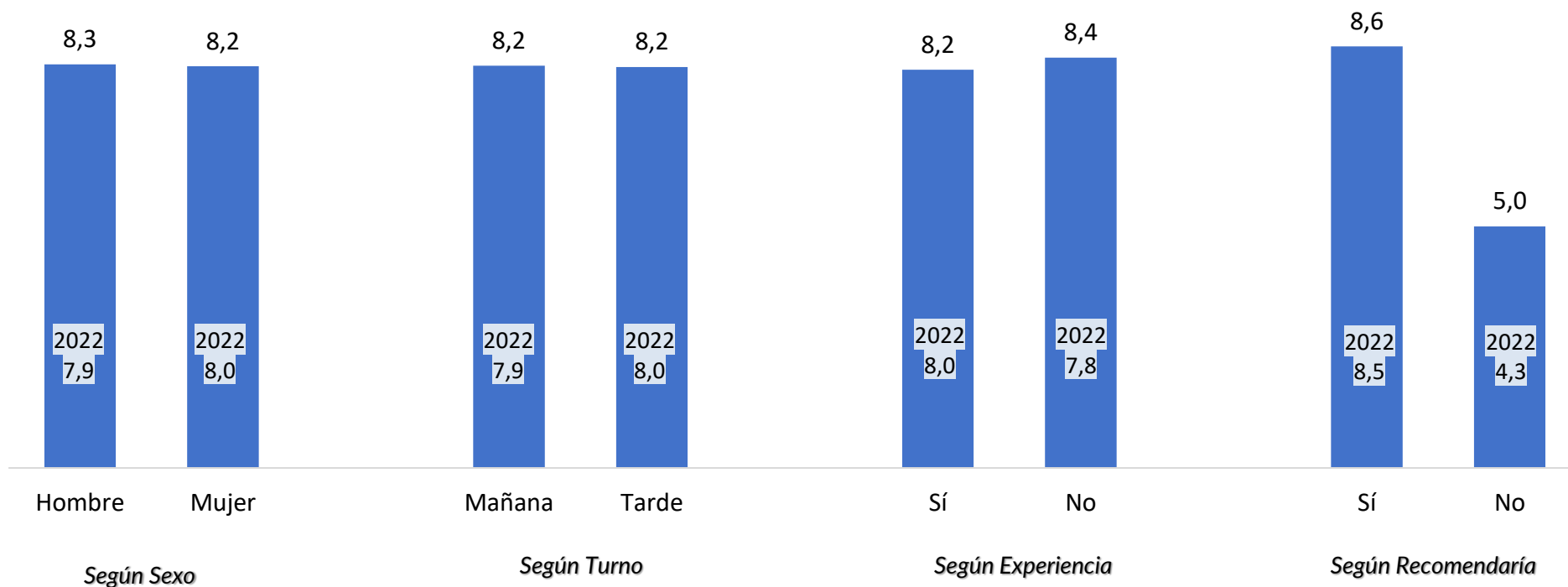
Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120



# 03. Satisfacción con el servicio recibido (c)

Satisfacción media con la atención recibida en general

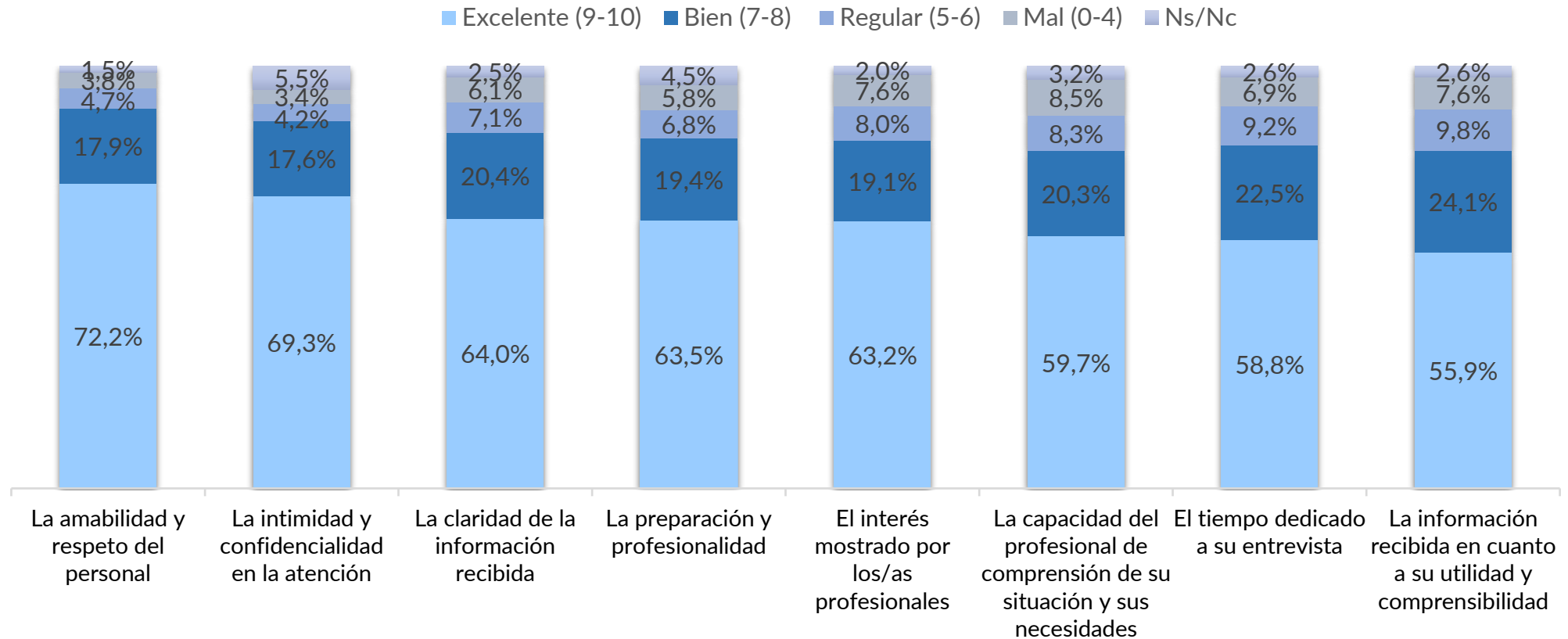
Media Madrid = 8,2



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (d)

#### Valoración sobre el Servicio de atención Social Primaria



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (e)



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

## 03. Satisfacción con el servicio recibido (f)

### Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria

	Según Sexo			Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
La amabilidad y respeto del personal	8,9	9,0	8,9	8,9	8,8	8,9	9,0	9,2	6,9
La intimidad y confidencialidad en la atención	8,9	9,0	8,9	8,9	8,9	8,9	9,0	9,2	6,5
La preparación y profesionalidad	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,5	8,7	8,9	5,5
La claridad de la información recibida	8,5	8,5	8,5	8,6	8,4	8,5	8,7	8,9	5,5
El interés mostrado por los/as profesionales	8,4	8,5	8,4	8,4	8,2	8,4	8,4	8,8	5,1
El tiempo dedicado a su entrevista	8,3	8,4	8,3	8,3	8,3	8,3	8,4	8,7	5,3
La capacidad del profesional de comprensión de su situación y sus necesidades	8,2	8,4	8,2	8,3	8,2	8,2	8,3	8,7	4,7
La información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad	8,2	8,3	8,2	8,2	8,2	8,1	8,3	8,6	4,9

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 03. Satisfacción con el servicio recibido (g)

Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria

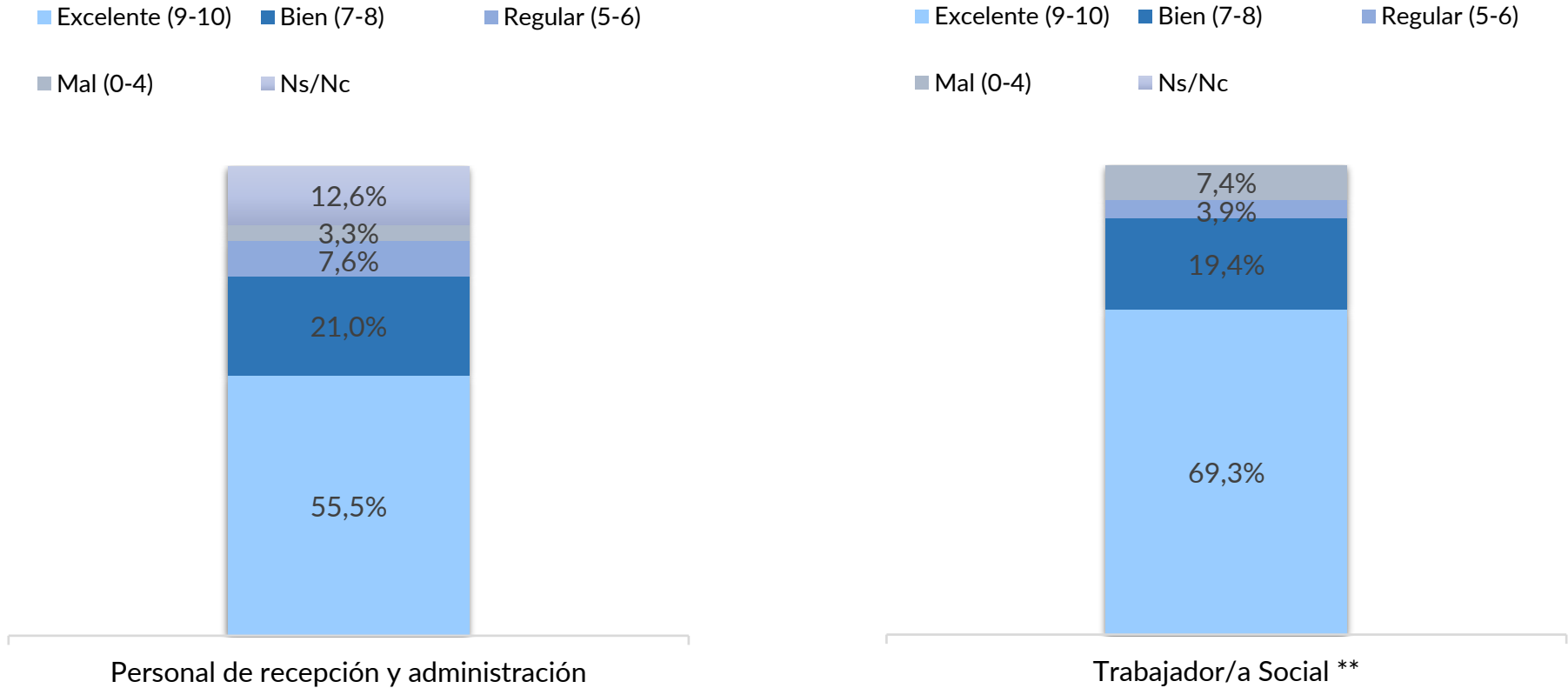
Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
La amabilidad y respeto del personal	8,9	8,8	9,0	9,0	8,9	9,2	8,6	9,2	8,7	9,0	8,7	8,8	8,7	8,6	8,8	8,9	9,2	9,0	8,5	9,3	9,2	9,4
La intimidad y confidencialidad en la atención	8,9	9,1	8,9	9,0	9,0	9,2	8,9	9,2	8,6	9,0	8,5	8,9	8,7	8,5	8,9	8,8	9,2	9,1	8,4	9,2	9,1	9,3
La preparación y profesionalidad	8,5	8,7	8,8	8,7	8,6	8,8	8,3	9,0	8,2	8,7	8,2	8,6	8,3	8,2	8,2	8,4	8,9	8,6	7,8	8,8	8,8	9,0
La claridad de la información recibida	8,5	8,6	8,6	8,6	8,4	9,0	8,6	8,8	7,9	8,6	8,2	8,5	8,2	8,1	8,3	8,5	9,0	8,4	8,0	8,9	8,7	9,0
El interés mostrado por los/as profesionales	8,4	8,5	8,4	8,5	8,3	8,9	8,2	8,8	8,0	8,7	7,8	8,5	8,0	7,7	8,1	8,2	8,9	8,4	7,7	8,8	8,6	9,1
El tiempo dedicado a su entrevista	8,3	8,3	8,6	8,6	8,4	9,0	8,2	8,7	8,0	8,4	7,7	8,3	7,9	8,0	8,1	8,2	8,7	8,3	7,6	8,6	8,4	9,0
La capacidad del profesional de comprensión de su situación y sus necesidades	8,2	8,4	8,3	8,5	8,3	8,8	8,0	8,7	7,9	8,5	7,8	8,3	7,8	7,6	8,0	8,1	8,8	8,1	7,4	8,5	8,5	8,9
La información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad	8,2	8,4	8,3	8,4	8,2	8,8	8,1	8,5	7,6	8,4	7,8	8,2	7,9	7,7	7,9	8,0	8,5	8,0	7,7	8,6	8,1	8,9

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (h)

#### Valoración de los profesionales del centro



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

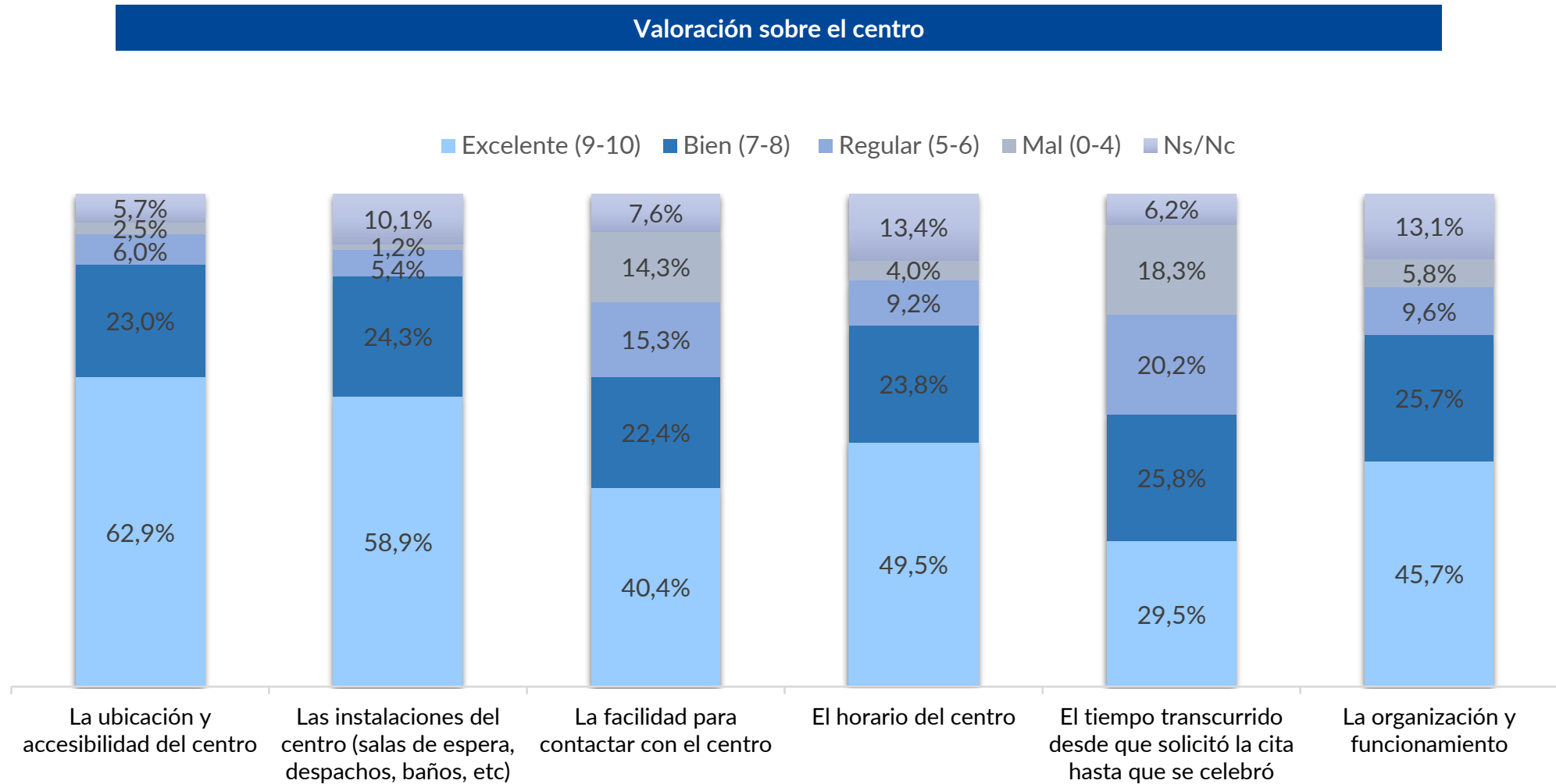
### 03. Satisfacción con el servicio recibido (i)

Valoración media de los profesionales del centro (0 a 10) entre los que valoran

Valoración media sobre los profesionales del centro	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Mondoa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Personal de recepción y administración	8,6	8,3	8,4	9,0	8,8	8,9	8,6	9,1	8,5	8,4	8,0	8,7	8,2	8,5	8,4	8,5	8,4	8,8	8,2	8,6	9,1	9,2
Trabajador/al social	8,3	-	7,8	9,0	9,8	9,8	5,0	8,5	-	8,8	9,8	6,7	7,5	7,7	8,5	6,8	10		8,5	6,2	7,0	8,0

Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (j)



Unidad: Porcentajes  
 Base: Total muestra n=2.120



### 03. Satisfacción con el servicio recibido (k)



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

## 03. Satisfacción con el servicio recibido (I)

### Valoración media sobre el centro (0 a 10)

	Según Sexo			Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
La ubicación y accesibilidad del centro	8,8	8,8	8,8	8,8	8,9	8,9	8,7	8,9	7,8
Las instalaciones del centro (salas de espera, despachos, baños, etc)	8,9	8,7	8,9	8,9	8,9	8,8	8,9	9,0	8,0
La facilidad para contactar con el centro	7,3	7,4	7,3	7,3	7,5	7,1	7,7	7,6	5,0
El horario del centro	8,4	8,4	8,4	8,3	8,6	8,4	8,5	8,6	6,9
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7	6,6	7,1	7,1	3,8
La organización y funcionamiento	8,1	8,1	8,1	8,1	8,2	8,0	8,3	8,4	5,3

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (m)

#### Valoración media sobre el centro (0 a 10)

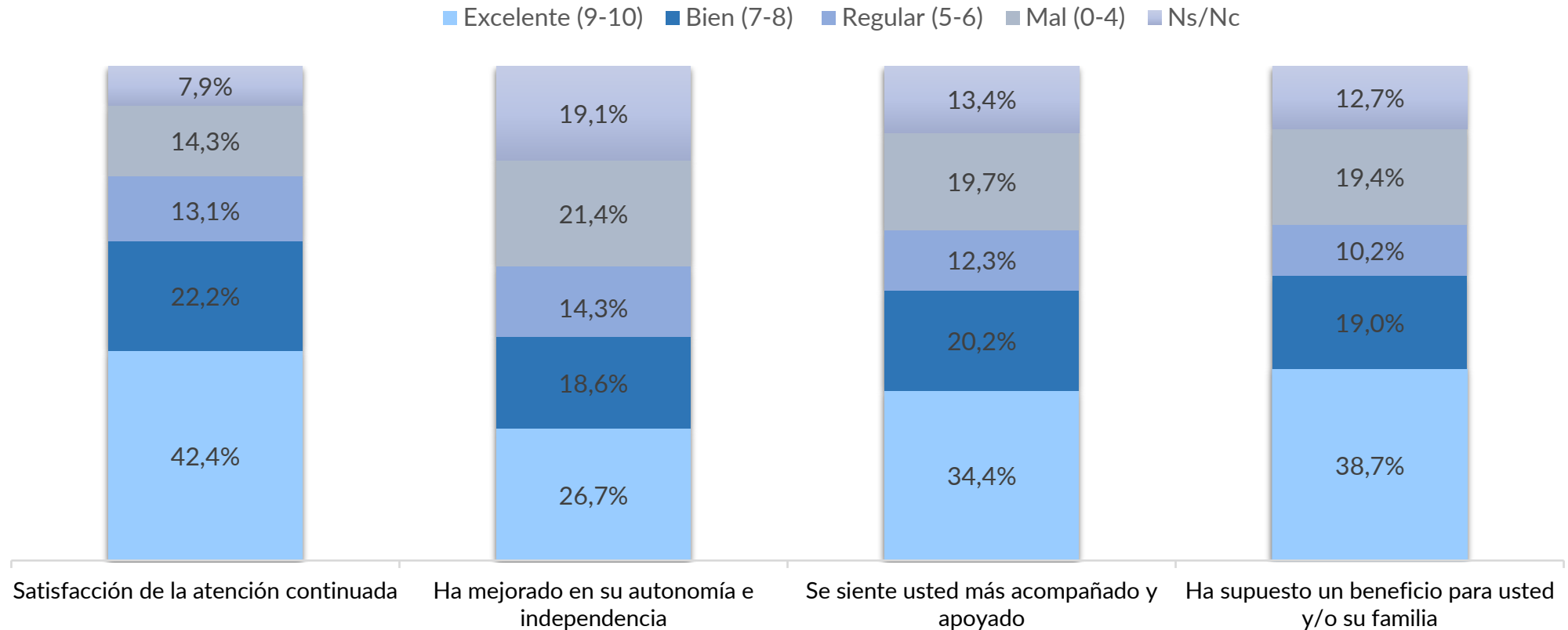
Distritos																						
Valoración media sobre el centro	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
La ubicación y accesibilidad del centro	8,8	9,0	8,8	8,5	8,8	9,0	8,8	8,5	8,2	8,9	8,1	8,8	8,9	8,9	9,0	8,9	9,0	9,0	8,6	8,8	9,2	9,3
Las instalaciones del centro (salas de espera, despachos, baños, etc)	8,9	8,8	8,6	8,9	8,8	9,1	9,1	8,9	8,6	8,5	8,5	9,2	8,8	9,0	8,6	8,9	9,0	8,8	8,4	9,1	9,1	9,2
La facilidad para contactar con el centro	7,3	7,4	7,7	7,4	7,5	7,7	7,6	7,3	6,2	7,1	6,7	7,4	6,9	7,2	7,4	6,7	6,8	7,1	7,0	7,7	7,9	8,9
El horario del centro	8,4	8,5	8,6	8,2	8,7	8,5	8,6	8,2	7,8	8,3	8,5	8,5	8,4	8,3	7,9	8,5	8,2	8,4	7,9	8,4	8,9	9,0
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	6,7	7,7	7,1	6,8	6,9	7,3	6,4	7,5	5,6	6,9	6,3	7,0	6,1	6,7	6,7	6,0	6,0	5,9	6,6	7,2	6,6	8,1
La organización y funcionamiento	8,1	8,5	8,2	8,3	8,1	8,2	8,2	8,3	7,4	8,3	7,9	8,4	7,8	7,9	7,5	7,9	7,7	8,1	7,6	8,5	8,7	9,1

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (n)

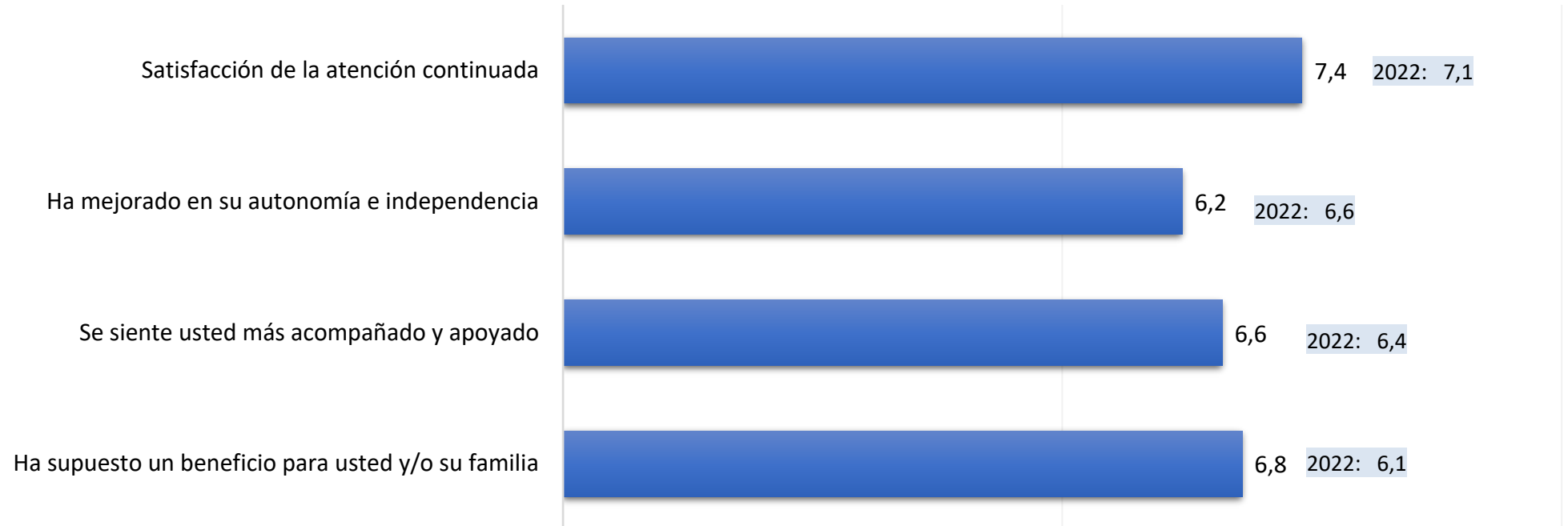
#### Valoración sobre los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (ñ)

Valoración media sobre los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria (0 a 10)



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (o)

Valoración media sobre los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria (0 a 10)

	Según Sexo			Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Satisfacción de la atención continuada	7,4	7,3	7,4	7,4	7,2	7,4	7,4	7,9	3,0
Ha mejorado en su autonomía e independencia	6,2	5,9	6,3	6,2	6,0	6,3	6,0	6,7	2,2
Se siente usted más acompañado y apoyado	6,6	6,6	6,7	6,7	6,4	6,7	6,5	7,2	2,0
Ha supuesto un beneficio para usted y/o su familia	6,8	6,8	6,8	6,9	6,4	7,0	6,5	7,4	2,1

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

### 03. Satisfacción con el servicio recibido (p)

Valoración media sobre los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria (0 a 10)

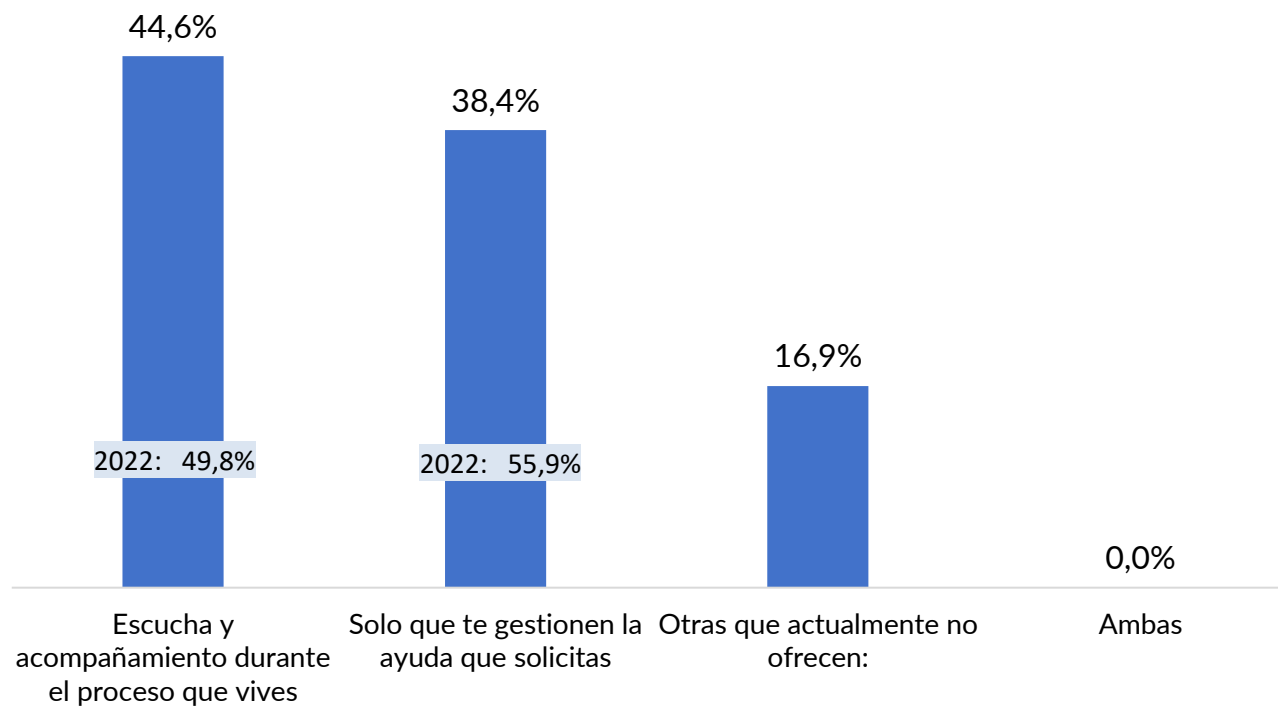
Distritos																						
Valoración media sobre los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Satisfacción de la atención continuada	7,4	7,4	7,7	7,8	7,2	7,7	7,2	7,8	6,8	7,7	7,0	7,6	7,1	6,9	6,9	7,1	7,2	7,4	6,8	7,7	7,4	8,5
Ha mejorado en su autonomía e independencia	6,2	6,7	6,8	5,8	6,2	5,8	6,1	6,2	5,6	6,4	6,1	6,9	5,7	5,5	6,1	5,3	6,5	5,9	6,0	6,6	6,2	7,5
Se siente usted más acompañado y apoyado	6,6	6,9	7,1	6,6	6,6	7,2	6,4	7,2	5,9	6,9	6,3	7,2	6,3	6,0	6,5	5,8	6,6	6,5	6,2	6,8	6,7	8,0
Ha supuesto un beneficio para usted y/o su familia	6,8	7,0	7,2	6,9	7,0	7,4	6,6	7,3	6,4	7,3	6,4	6,9	6,6	5,9	6,9	6,3	6,7	6,4	6,4	7,0	6,7	8,2

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 04. Cobertura de expectativas (a)

Cuándo acudes a servicios sociales, ¿qué esperas?



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120



## 04. Cobertura de expectativas (b)

Cuándo acudes a servicios sociales, ¿qué esperas?

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría		
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Escucha y acompañamiento durante el proceso que vives	44,6%	40,7%	45,8%	43,8%	47,9%	44,6%	44,7%	45,4%	38,4%
Solo que te gestionen la ayuda que solicitas	38,4%	42,7%	37,2%	38,9%	36,4%	37,9%	39,6%	37,9%	42,5%
Otras que actualmente no ofrecen:	16,9%	16,6%	17,0%	17,2%	15,7%	17,5%	15,7%	16,7%	19,0%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 04. Cobertura de expectativas (c)

Cuándo acudes a servicios sociales, ¿qué esperas?

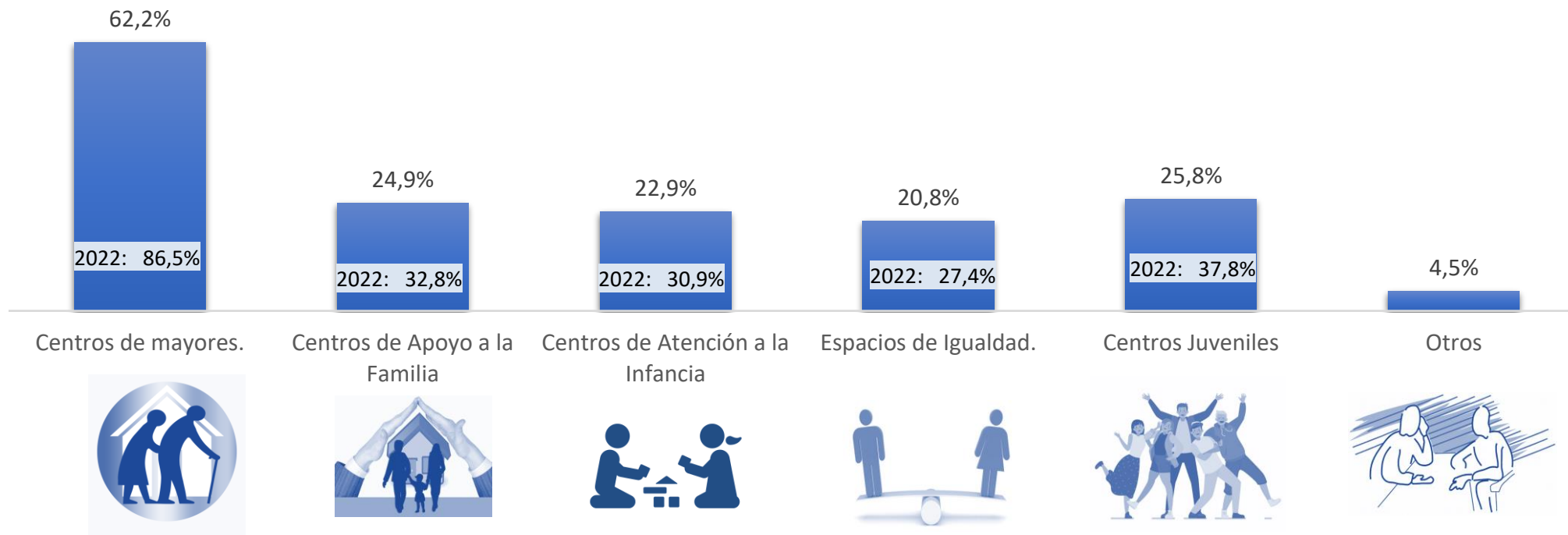
Distritos																						
Cuando acudes a servicios sociales, ¿Qué esperas?	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Escucha y acompañamiento durante el proceso que vives	44,6%	48,0%	32,0%	41,0%	53,5%	32,7%	47,0%	39,7%	46,0%	36,9%	45,9%	44,0%	53,5%	46,0%	44,0%	45,4%	38,7%	48,0%	46,2%	51,0%	47,0%	51,0%
Solo que te gestionen la ayuda que solicitas	38,4%	37,0%	44,8%	42,0%	30,7%	49,5%	33,0%	45,6%	32,0%	48,0%	37,0%	35,8%	29,8%	36,0%	41,0%	42,6%	42,5%	36,0%	38,2%	35,0%	37,0%	33,4%
Otras que actualmente no ofrecen:	16,9%	15,0%	23,3%	17,0%	15,8%	17,8%	20,0%	14,8%	22,0%	15,0%	17,2%	20,2%	16,7%	18,0%	15,0%	12,0%	18,7%	16,0%	15,6%	14,0%	16,0%	15,6%

Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

# 05. Servicios e impacto en la vida diaria (a)

Recursos que conoce

Multirespuesta



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

## 05. Servicios e impacto en la vida diaria (b)

### Recursos que conoce

Multirespuesta

		Según sexo		Según Turno		Según experiencia		Según Recomendaría	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Centros de mayores.	62,2%	64,0%	61,7%	63,0%	59,0%	63,4%	59,5%	63,7%	49,8%
Centros de Apoyo a la Familia	24,9%	21,0%	26,1%	25,4%	23,2%	26,0%	22,7%	25,6%	19,3%
Centros de Atención a la Infancia	22,9%	19,0%	24,0%	24,1%	18,1%	24,1%	20,3%	23,3%	19,1%
Espacios de Igualdad.	20,8%	16,9%	22,0%	21,0%	20,3%	21,2%	19,9%	21,1%	18,5%
Centros Juveniles	25,8%	22,8%	26,7%	25,7%	26,4%	26,4%	24,6%	25,9%	25,0%
Otros	4,5%	4,3%	4,5%	4,6%	4,1%	5,2%	3,1%	4,4%	5,6%
Ninguno	28,9%	31,5%	28,1%	28,4%	30,7%	26,9%	33,1%	27,8%	38,1%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 05. Servicios e impacto en la vida diaria (c)

## Recursos que conoce

Multirespuesta

### Distritos

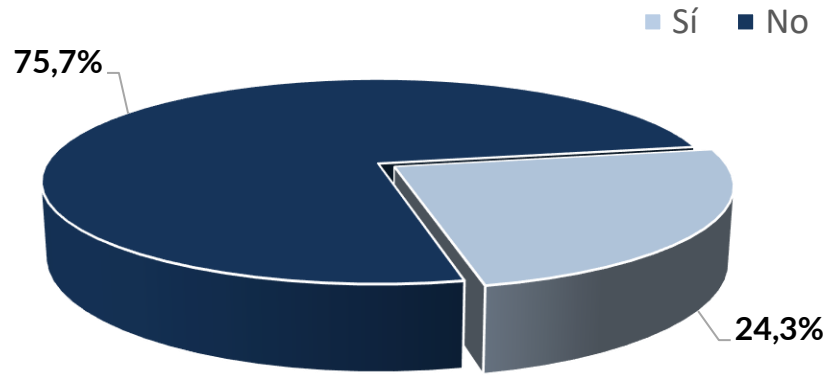
Recursos que conoce	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Centros de mayores.	62,2%	48,0%	52,6%	66,0%	68,3%	63,4%	55,0%	62,6%	58,0%	72,0%	58,1%	68,1%	61,4%	69,0%	70,0%	57,3%	58,3%	65,0%	53,7%	66,0%	64,0%	69,5%
Centros de Apoyo a la Familia	24,9%	26,0%	19,6%	19,0%	22,8%	22,8%	22,0%	24,9%	24,0%	21,1%	22,9%	24,1%	30,7%	37,0%	27,0%	16,7%	20,8%	22,0%	31,9%	37,0%	25,0%	26,5%
Centros de Atención a la Infancia	22,9%	19,0%	22,4%	22,0%	16,8%	16,8%	25,0%	22,8%	29,0%	18,0%	16,9%	24,9%	27,7%	35,0%	20,0%	16,7%	17,8%	29,0%	28,9%	35,0%	20,0%	16,6%
Espacios de Igualdad.	20,8%	24,0%	16,5%	19,0%	15,9%	17,9%	23,0%	18,9%	19,0%	12,0%	18,0%	22,0%	29,8%	22,0%	23,0%	12,7%	19,7%	19,0%	27,4%	27,0%	26,0%	24,5%
Centros Juveniles	25,8%	25,0%	20,2%	22,0%	19,8%	19,8%	30,0%	19,8%	24,0%	16,1%	26,6%	25,8%	34,7%	30,0%	29,0%	28,6%	23,7%	28,0%	32,7%	41,0%	21,0%	24,5%
Otros	4,5%	2,0%	3,0%	2,0%	5,0%	5,9%	2,0%	3,9%	5,0%	5,1%	8,1%	4,1%	2,0%	3,0%	3,0%	5,9%	7,9%	3,0%	5,5%	5,0%	9,0%	3,9%
Ninguno	28,9%	42,0%	38,7%	29,0%	24,7%	31,7%	33,0%	30,6%	28,0%	23,0%	29,1%	26,1%	25,7%	22,0%	22,0%	34,8%	33,7%	25,0%	30,9%	24,0%	28,0%	24,6%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

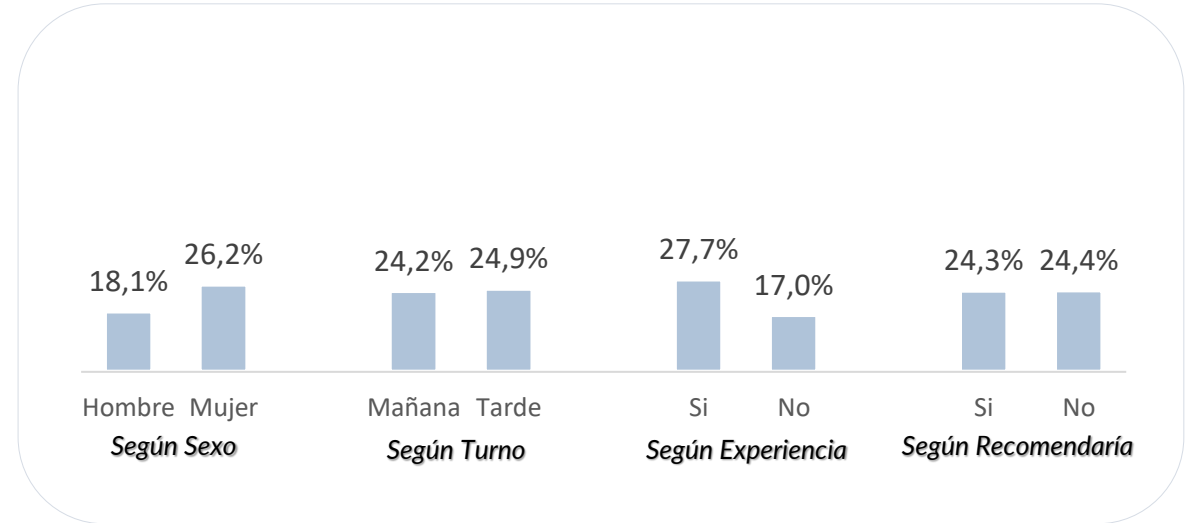
# 05. Servicios e impacto en la vida diaria (d)

## Conoce la Tarjeta Familias



Base: Total muestra n=2.100

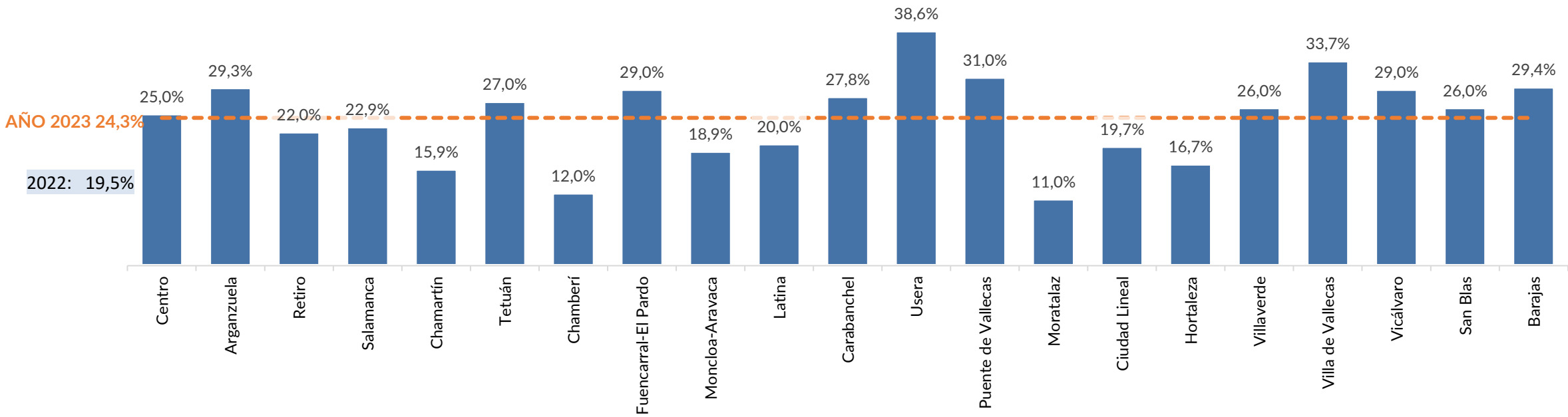
AÑO 2022: SI 19,5%  
NO: 80,8%



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

# 05. Servicios e impacto en la vida diaria (e)

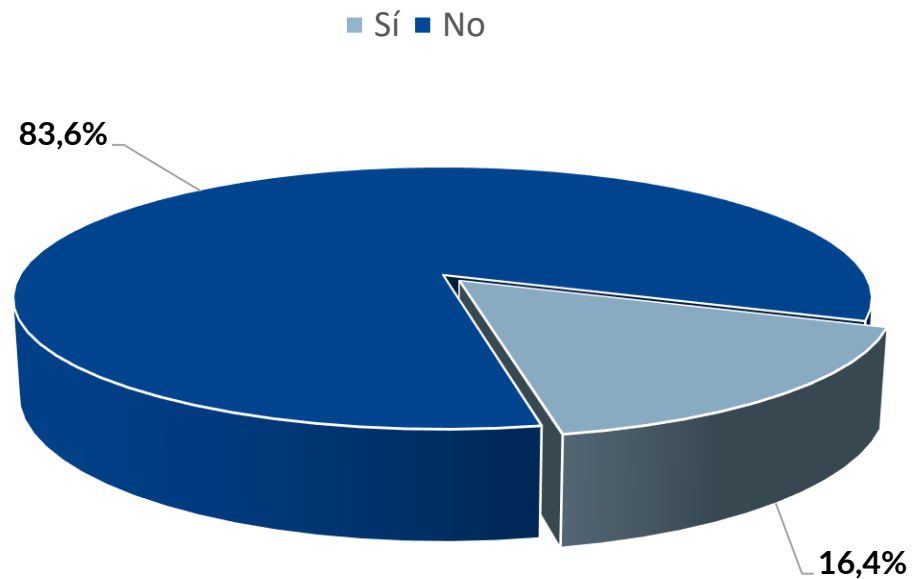
¿Conoce la Tarjeta Familias?  
% Si  
- - Media Madrid



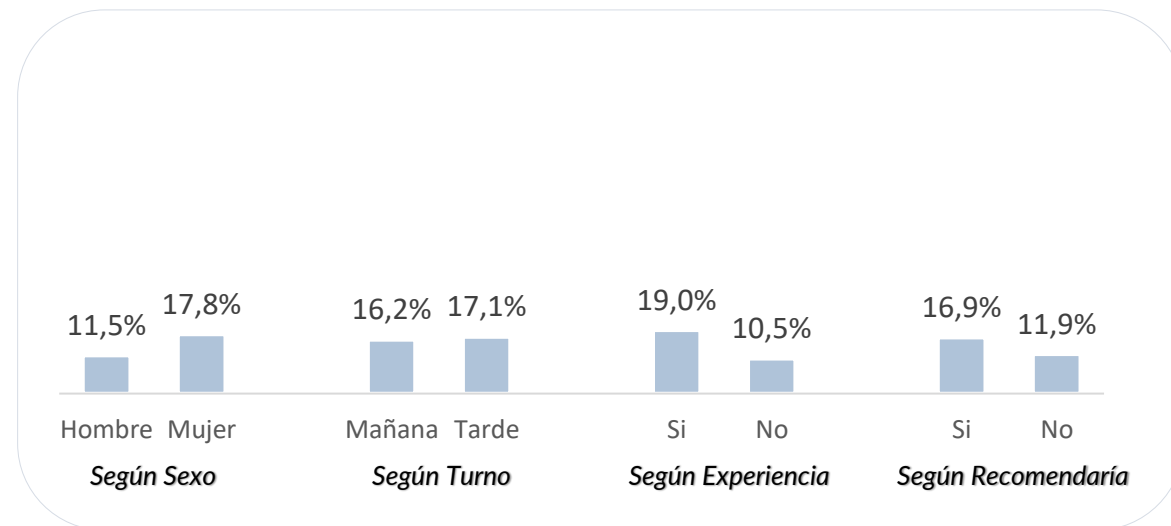
Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

# 05. Servicios e impacto en la vida diaria (f)

¿Ha sido beneficiario/a de tarjeta familia?



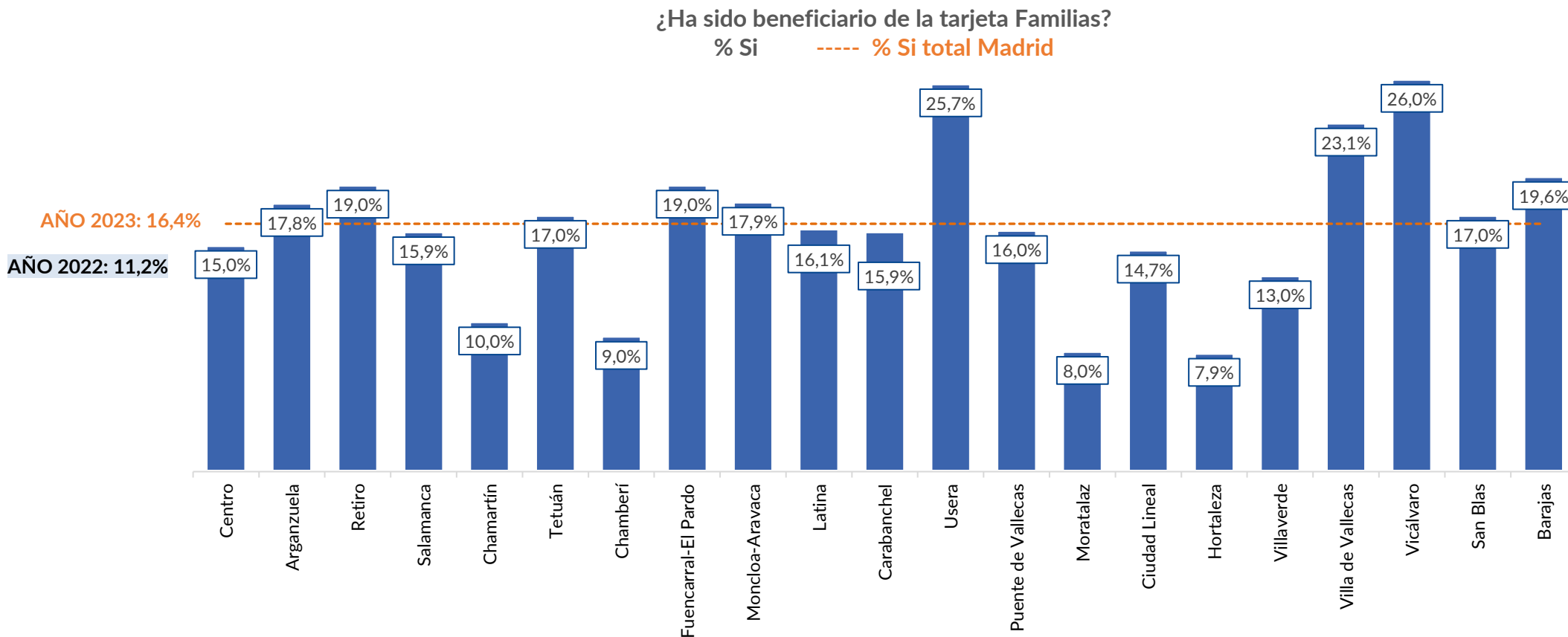
AÑO 2022: SI 11,2%  
NO: 88,8%



Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120



# 05. Servicios e impacto en la vida diaria (g)

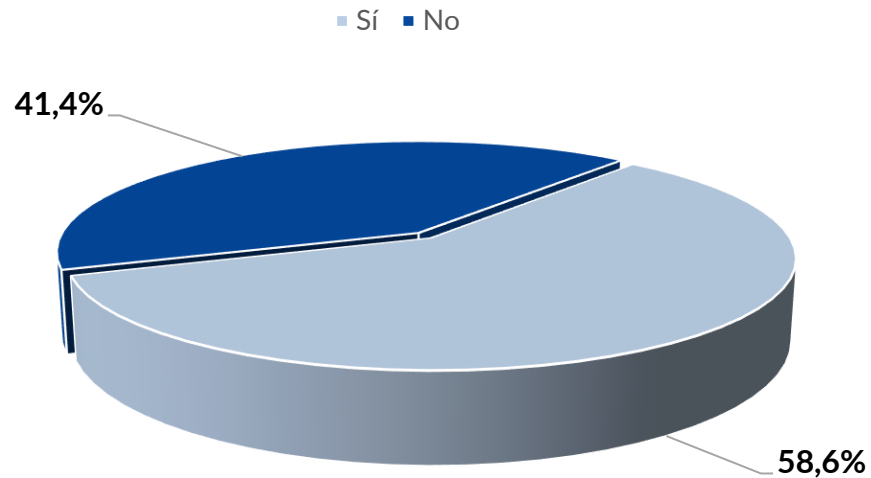


Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 06. La atención profesional (a)

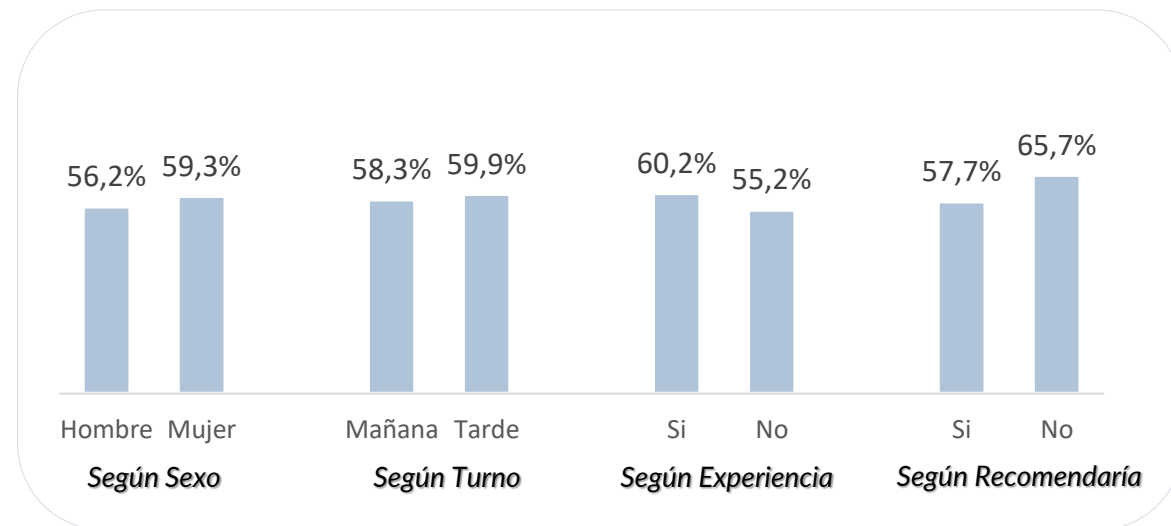
¿Le gustaría poder elegir el/la trabajador/a social que le atiende?



■ Sí ■ No

Base: Total muestra n=2.100

AÑO 2022: SI 58,2%  
NO: 41,8%



Unidad: Porcentajes

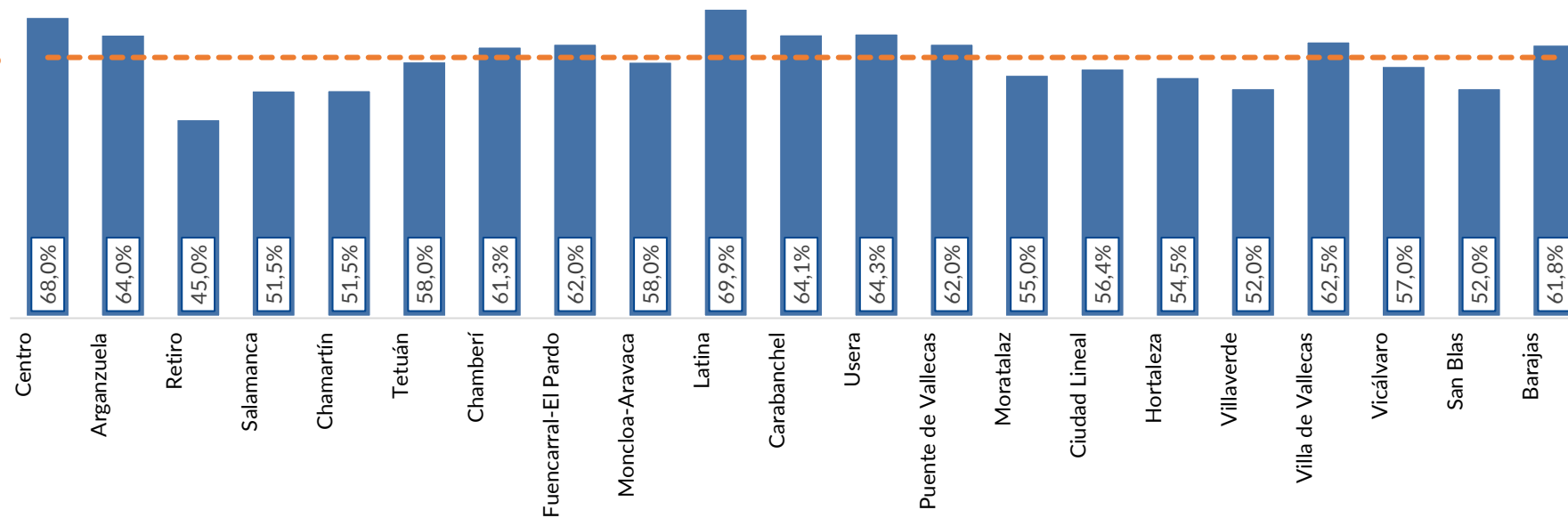
Base: Total muestra n=2.120

## 06. La atención profesional (b)

¿Le gustaría poder elegir el/la trabajador/a social que le atiende?  
% Sí  
-- Media Madrid

AÑO 2023: 58,6%

AÑO 2022: 58,2%

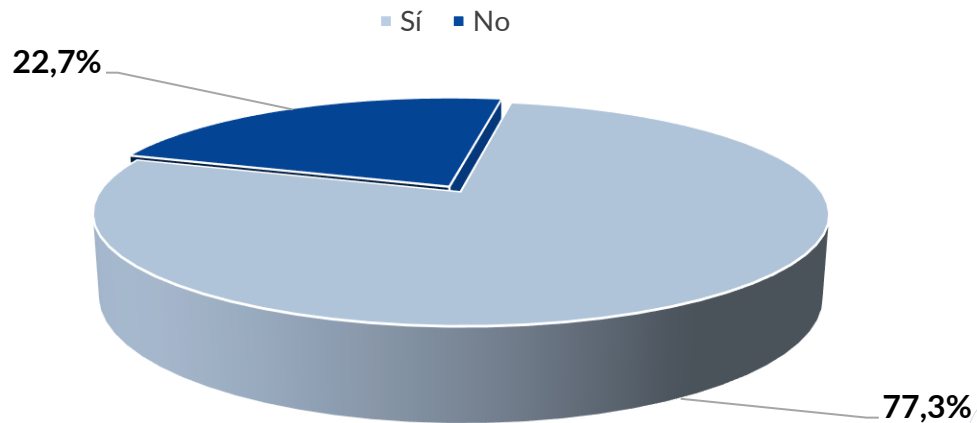


Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

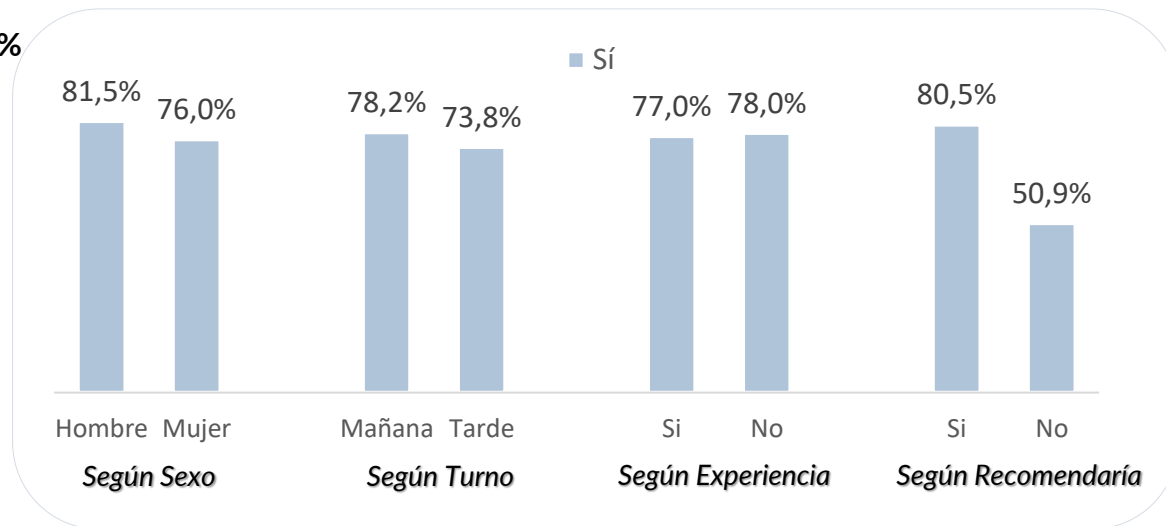
# 06. La atención profesional (c)

Si pudiese elegir, ¿querría que fuera el/la mismo/a desde la primera vez que acude?



Base: Total muestra n=2.100

AÑO 2022: SI 80,6%  
NO: 19,4%

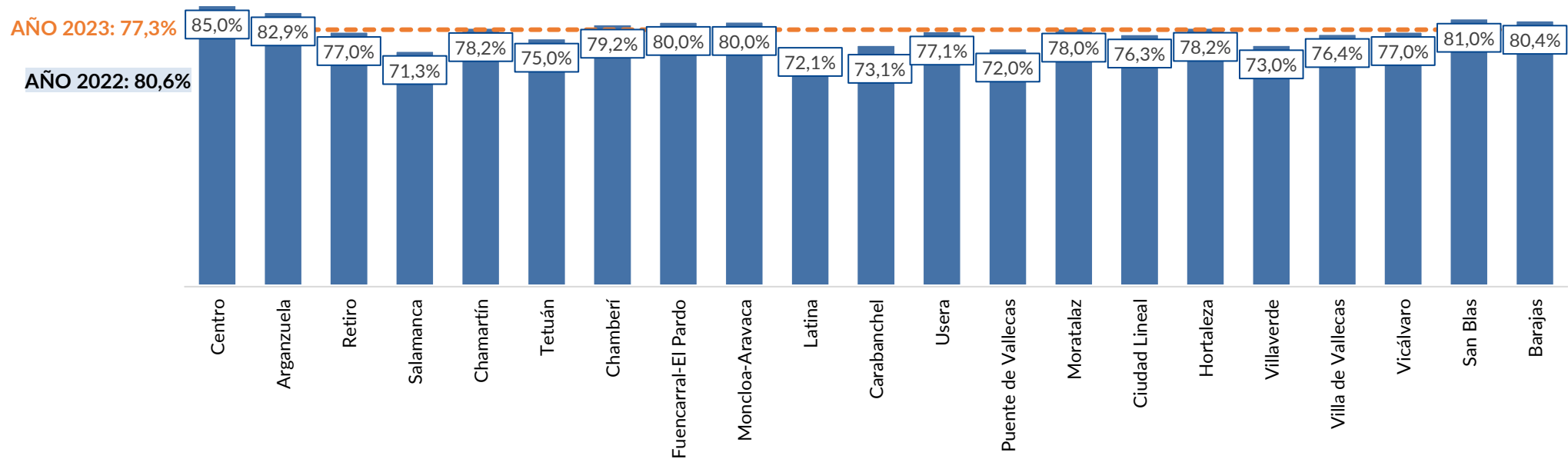


Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

## 06. La atención profesional (d)

Si pudiese elegir, ¿querría que fuera el/la mismo/a desde la primera vez que acude?  
% Sí  
--Media Madrid

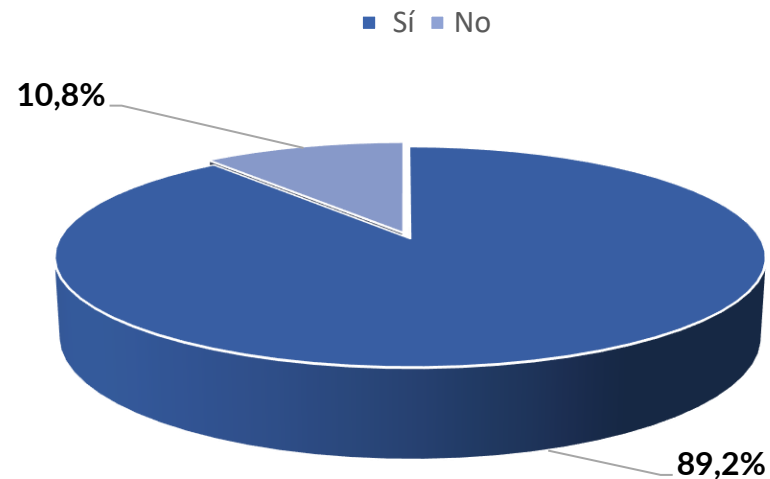


Unidad: Porcentajes

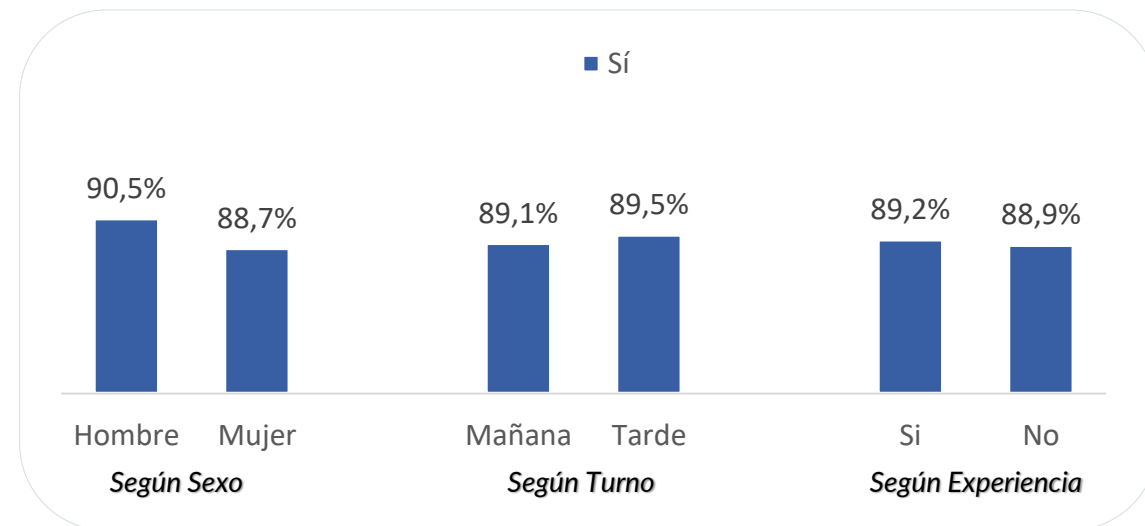
Base: Total muestra n=2.120

## 06. La atención profesional (e)

¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este centro en caso de tener que solventar algún problema social?



AÑO 2022: SI 86,4%  
NO: 13,6%

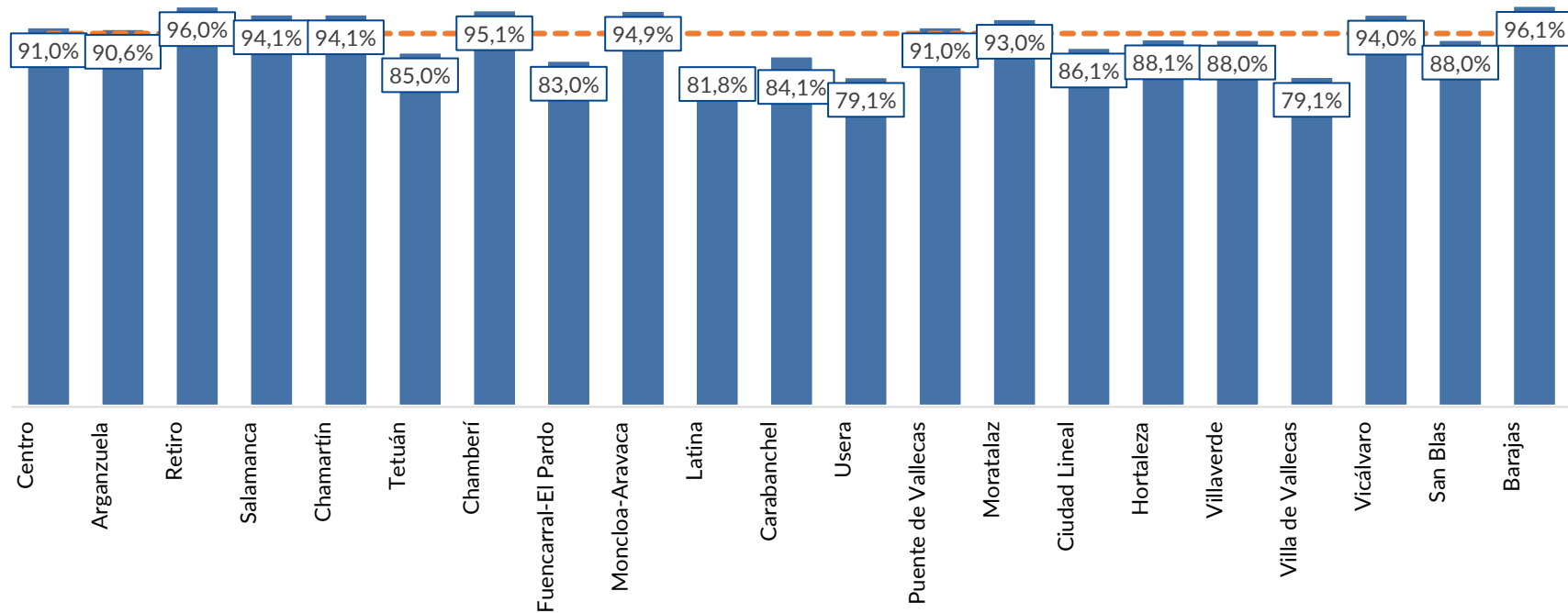


Unidad: Porcentajes  
Base: Total muestra n=2.120

# 06. La atención profesional (f)

¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este centro en caso de tener que solventar algún problema social?  
 % Sí  
 - - Media Madrid

AÑO 2023: 89,2%  
 AÑO 2022: 86,4%



Unidad: Porcentajes  
 Base: Total muestra n=2.120

## 06. La atención profesional (g)

Motivos por los que no aconsejaría acudir al centro

■ MADRID



Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120



## 06. La atención profesional (h)

### Motivos por los que no aconsejaría acudir al centro

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia	
	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO
No solucionan nada	45,9%	47,8%	48,6%	42,6%	46,4%	49,5%
Demasiado lentos/tardan mucho en tomar decisiones	17,0%	7,3%	9,5%	7,8%	7,9%	11,8%
Tardan mucho las citas/difícil accesibilidad	2,8%	7,7%	5,2%	12,8%	7,0%	6,4%
Problemas con el teletrabajo/falta coordinación	0,0%	6,1%	4,1%	8,3%	6,5%	1,7%
Descontentos con la atención, el trato, las formas, las maneras	19,7%	19,3%	18,4%	23,2%	20,3%	17,7%
No satisfechos con la solución recibida/no cumple expectativas	5,7%	9,1%	9,3%	5,3%	9,5%	6,3%
No lo recomienda (genérico)	8,8%	2,7%	4,8%	0,0%	2,5%	6,8%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 06. La atención profesional (i)

## Motivos por los que no aconsejaría acudir al centro

Motivos por los que no aconsejaría acudir al centro	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
No solucionan nada	47,4%	87,5%	0,0%	100,0%	16,6%	20,0%	30,8%	67,9%	54,5%	0,0%	57,1%	71,4%	42,1%	28,6%	14,3%	66,9%	29,8%	75,0%	49,1%	40,0%	77,8%	0,0%
Demasiado lentos/tardan mucho en tomar decisiones	9,1%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	20,0%	7,7%	32,1%	18,2%	33,7%	0,0%	0,0%	5,2%	14,3%	14,3%	16,3%	9,8%	0,0%	5,9%	20,0%	0,0%	50,0%
Tardan mucho las citas/difícil accesibilidad	6,8%	0,0%	27,7%	0,0%	0,0%	20,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	14,3%	10,6%	0,0%	0,0%	8,5%	10,1%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con el teletrabajo/falta coordinación	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	16,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,9%	0,0%	5,2%	14,3%	28,6%	0,0%	10,1%	0,0%	11,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Descontentos con la atención, el trato, las formas, las maneras	19,4%	12,5%	56,9%	0,0%	50,1%	20,0%	30,8%	0,0%	9,1%	32,6%	14,5%	14,3%	21,2%	14,3%	28,6%	8,3%	20,2%	12,5%	18,1%	20,0%	11,1%	25,0%
No satisfechos con la solución recibida/no cumple expectativas	8,5%	0,0%	0,0%	0,0%	16,6%	20,0%	15,4%	0,0%	9,1%	0,0%	6,5%	0,0%	10,6%	14,3%	14,3%	0,0%	19,9%	0,0%	4,5%	20,0%	11,1%	25,0%
No lo recomienda (generico)	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	9,1%	33,7%	7,5%	0,0%	5,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 07. Sugerencias (a)

	Según Sexo		Según Turno		Según Experiencia		Según Recomendaría	
	HOMBRE	MUJERES	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
Trato más personalizado/ver las necesidades de las personas	8,6%	7,7%	7,6%	9,0%	6,9%	10,1%	7,7%	9,2%
Mas información sobre el estado de su expediente	0,4%	0,7%	0,6%	0,4%	0,6%	0,6%	0,7%	0,0%
Información sobre ayudas disponibles	2,6%	2,9%	2,6%	3,7%	2,7%	3,1%	3,2%	0,6%
Mas conexión entre diferentes administraciones	0,4%	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%	0,3%	0,5%	0,6%
Elección personalizada del Trabajador Social	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%
Que haya un seguimiento más continuo	4,8%	5,0%	5,0%	5,0%	4,0%	7,4%	4,2%	9,8%
Ampliar horario del centro	2,2%	1,8%	1,7%	2,5%	1,7%	2,3%	2,0%	1,2%
Todo positivo, menciones positivas	2,6%	1,0%	1,5%	0,8%	1,1%	1,9%	1,6%	0,0%
Que den más ayudas y soluciones a las personas	8,2%	6,8%	7,4%	6,2%	7,6%	5,9%	7,1%	7,4%
Tardan mucho entre cita y cita	18,6%	20,8%	19,2%	24,5%	21,6%	17,2%	20,7%	17,7%
Dificultad en concertar citas/mejorar la gestión telefónica/más personal	4,1%	6,7%	6,2%	5,9%	7,0%	4,0%	6,5%	3,7%
Que no se demoren tanto las ayudas/más rapidez	14,4%	9,4%	10,0%	12,8%	10,5%	10,7%	11,1%	7,3%
Que no te cambien el trabajador social / asistente a domicilio que te atiende	3,0%	2,2%	2,2%	2,8%	2,9%	1,1%	2,5%	1,2%
Mas trabajadores/asistentes/personal para agilizar	3,0%	4,4%	4,2%	3,8%	4,6%	2,8%	4,2%	3,2%
Mayor empatía/que se pongan en nuestra situación/mejorar el trato/más tiempo	3,7%	8,3%	6,9%	8,7%	7,0%	7,9%	5,6%	17,6%
Trámites relacionados con la tarjeta familia	0,7%	1,1%	1,0%	1,3%	1,2%	0,6%	1,0%	1,2%

Unidad: Porcentajes

Base: Total muestra n=2.120

# 07. Sugerencias (b)

	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicalvaro	San Blas	Barajas
Trato más personalizado/ver las necesidades de las personas	7,9%	9,1%	10,7%	4,8%	7,1%	3,4%	13,0%	10,4%	7,1%	6,9%	5,2%	8,3%	6,6%	4,9%	7,3%	9,7%	8,7%	9,5%	7,0%	7,4%	12,5%	7,2%
Más información sobre el estado de su expediente	0,6%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	2,4%
Información sobre ayudas disponibles	2,8%	3,6%	3,4%	1,6%	3,6%	1,7%	3,7%	2,1%	1,8%	3,6%	7,4%	3,6%	3,3%	1,6%	5,5%	1,7%	1,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	9,5%
Más conexión entre diferentes administraciones	0,5%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	4,2%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%
Elección personalizada del Trabajador Social	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Que haya un seguimiento más continuo	5,0%	9,1%	5,6%	6,5%	7,1%	5,2%	7,4%	8,4%	3,6%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	7,3%	3,3%	12,3%	0,0%	8,8%	7,4%	3,6%	2,4%
Ampliar horario del centro	1,9%	1,8%	1,9%	1,6%	0,0%	3,5%	0,0%	2,0%	5,4%	1,7%	0,0%	1,7%	0,0%	4,9%	3,6%	1,7%	5,3%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	2,4%
Todo positivo, menciones positivas	1,3%	1,8%	1,9%	1,6%	1,8%	1,7%	3,7%	0,0%	0,0%	1,8%	1,8%	0,0%	1,7%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	3,3%	1,9%	1,8%	0,0%
Que den más ayudas y soluciones a las personas	7,1%	5,5%	5,3%	6,5%	3,6%	17,2%	9,3%	4,2%	5,4%	5,4%	3,7%	7,1%	4,9%	4,9%	5,5%	8,2%	7,0%	7,9%	8,8%	3,7%	10,7%	16,6%
Tardan mucho entre cita y cita	20,3%	16,4%	24,1%	27,4%	10,7%	10,3%	13,0%	12,4%	21,4%	20,8%	15,6%	18,8%	31,1%	18,0%	14,5%	21,4%	33,5%	23,8%	25,1%	20,4%	25,0%	19,1%
Dificultad en concertar citas/mejorar la gestión telefónica/más personal	6,1%	9,1%	9,2%	4,8%	7,1%	10,4%	7,4%	6,3%	17,9%	3,6%	3,7%	5,2%	6,5%	3,3%	3,6%	4,9%	3,5%	7,9%	3,7%	5,6%	3,6%	0,0%
Que no se demoren tanto las ayudas/más rapidez	10,5%	7,3%	12,4%	12,9%	14,3%	12,1%	3,7%	14,5%	10,7%	14,1%	9,0%	13,8%	4,9%	1,6%	9,1%	11,5%	14,1%	7,9%	15,4%	18,5%	7,1%	7,2%
Que no te cambien el trabajador social / asistente a domicilio que te atiende	2,4%	1,8%	5,5%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	5,2%	0,0%	1,7%	3,3%	3,3%	1,8%	6,3%	3,5%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	2,4%
Más trabajadores/asistentes/personal para agilizar	4,1%	0,0%	1,9%	4,8%	5,3%	6,9%	1,9%	2,1%	7,1%	8,9%	3,7%	1,7%	3,3%	4,9%	3,6%	5,0%	5,3%	9,5%	0,0%	0,0%	3,6%	4,8%
Mayor empatía/que se pongan en nuestra situación/mejorar el trato/más tiempo	7,2%	14,5%	8,8%	3,2%	12,5%	6,9%	7,4%	0,0%	1,8%	10,4%	7,4%	1,6%	11,5%	13,1%	3,6%	16,5%	1,7%	6,3%	8,4%	5,6%	1,8%	7,1%
Trámites relacionados con la tarjeta familia	1,0%	0,0%	0,0%	1,6%	1,8%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	3,4%	3,3%	3,3%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%