

# **CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Estudio de satisfacción de personas usuarias de Centros de  
Servicios Sociales

Junio 2019

# Índice

1.	Ficha Técnica y caracterización de la muestra.....	3
2.	Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario/a.....	12
3.	Indicadores clave de gestión estratégica.....	19
4.	Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales.....	23
5.	Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes.....	49
6.	Matriz de actuación estratégica.....	55
7.	Datos de Clasificación.....	59

# I. Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Personas beneficiarias de Centros de Servicios Sociales incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales.

Universo de 42.220 registros válidos con número de teléfono a partir de un total de 59.230 registros de personas usuarias de servicios de atención social primaria que acudieron a los mismos durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2019.

### Tamaño y error muestral

2.136 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,07% (para un intervalo de confianza al 95% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

### Fechas de recogida de la información

Del 22 al 27 de mayo de 2019.

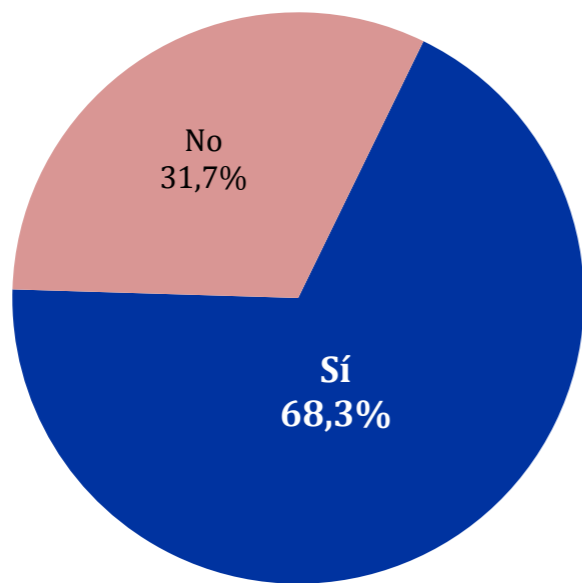
### Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

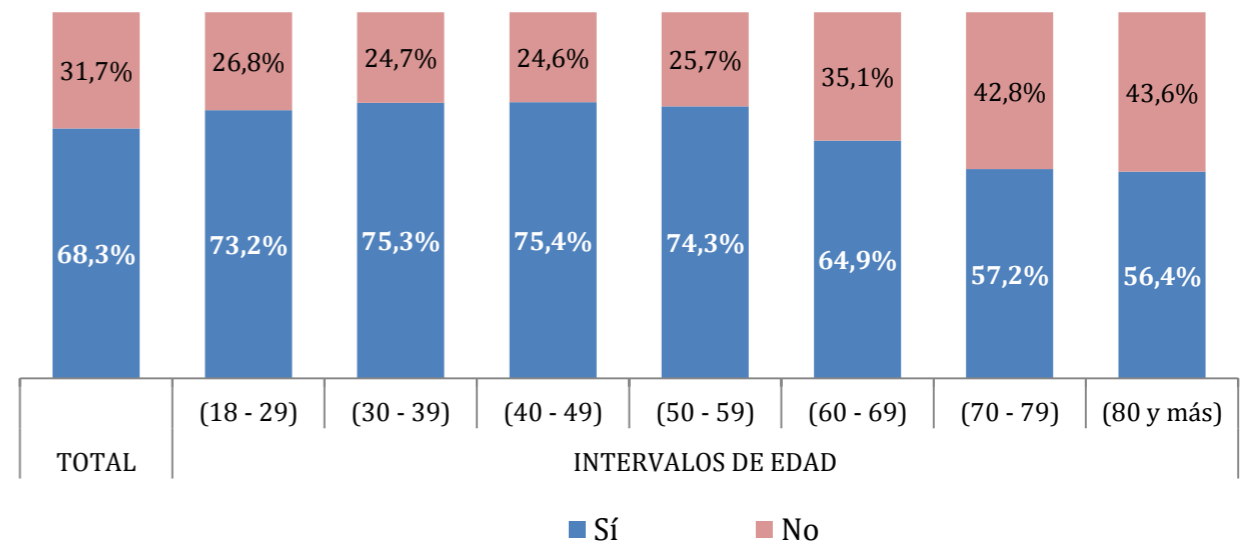
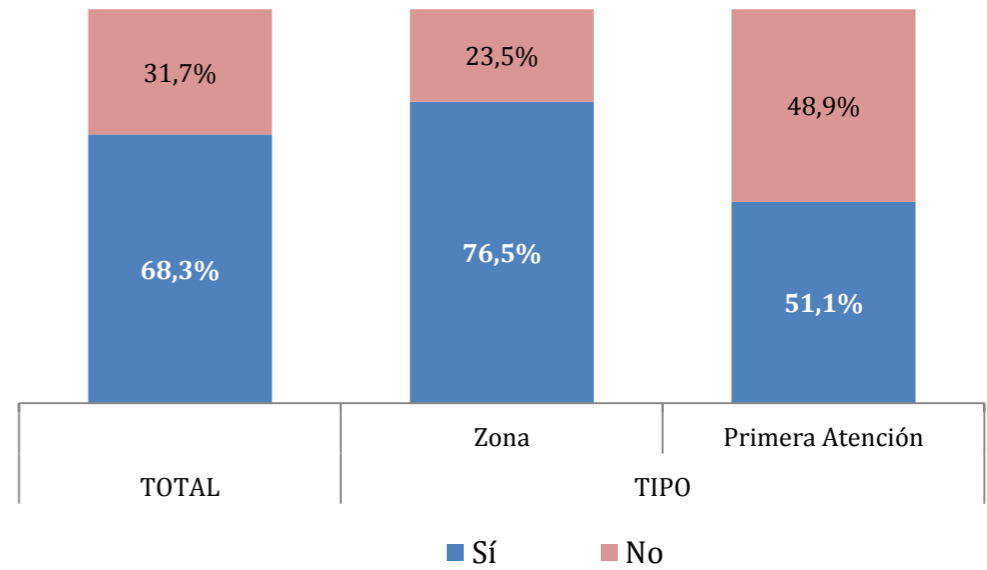
# Caracterización de la muestra

¿Había acudido usted anteriormente a este Centro?

**TOTAL**



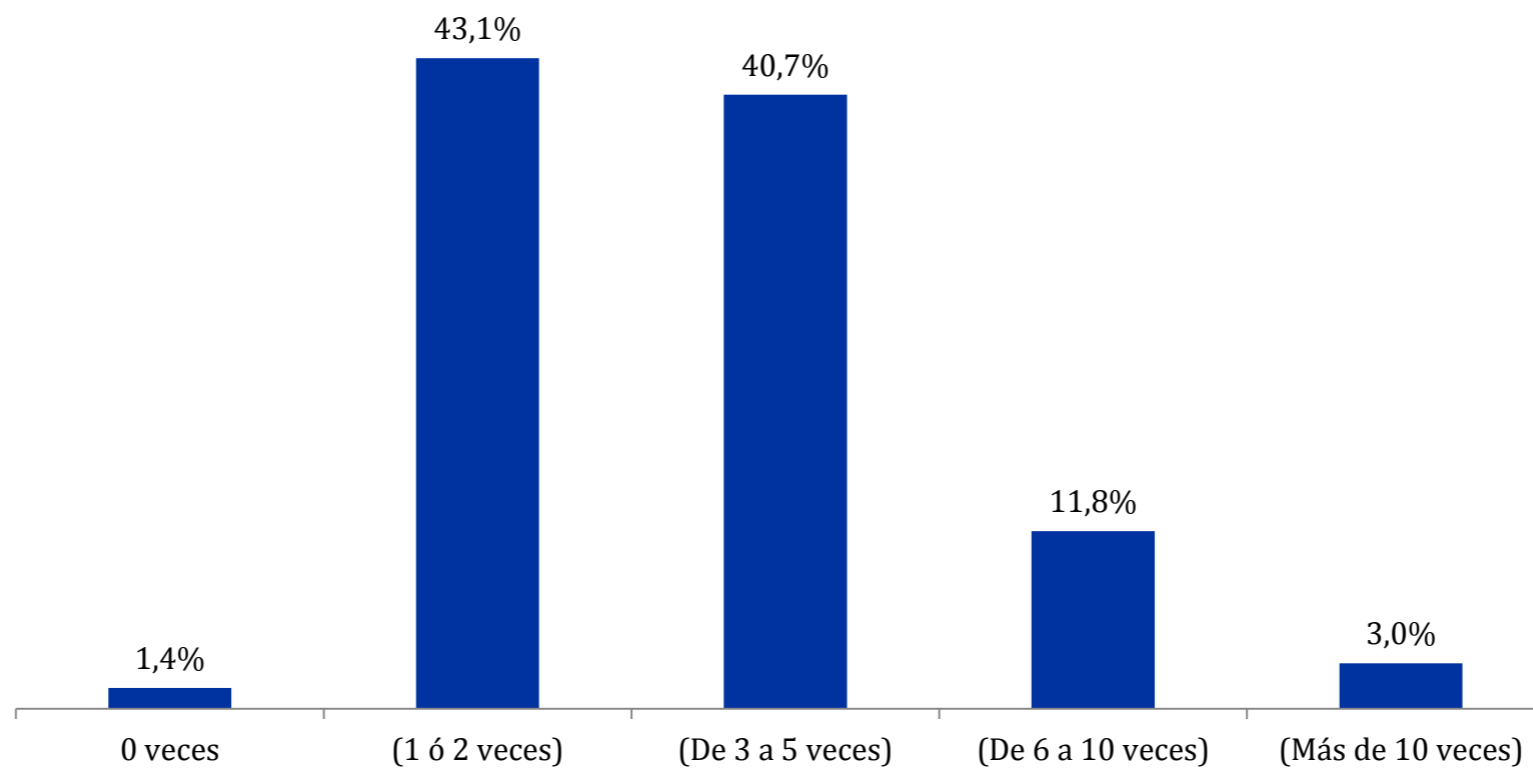
Base=2136



## Caracterización de la muestra

¿Podría decirme cuántas veces ha acudido al Centro en los últimos 12 meses?

**TOTAL**



Base=1454

## Caracterización de la muestra

¿Podría decirme cuántas veces ha acudido al Centro en los últimos 12 meses?

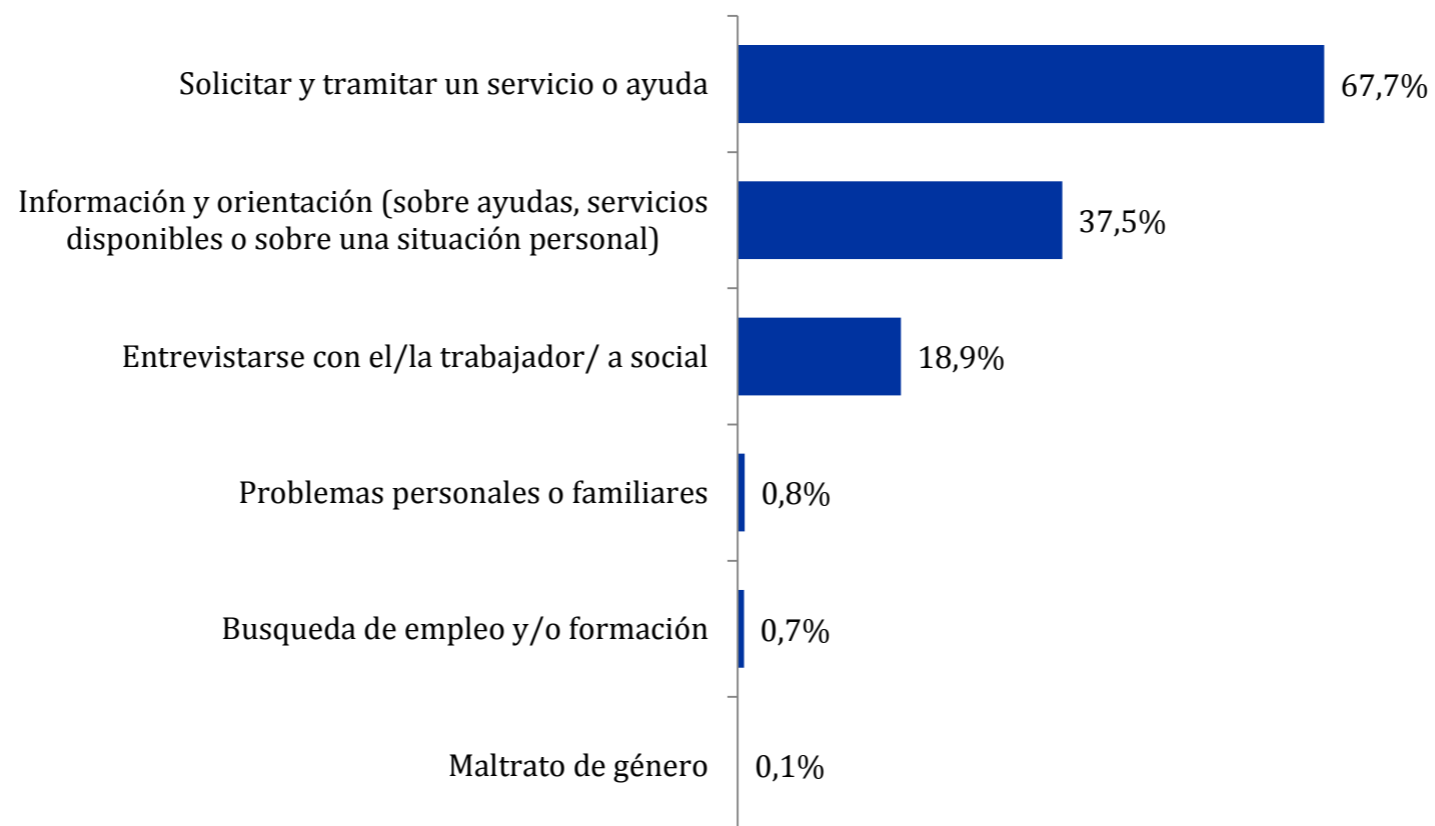
	TOTAL	TIPO	
		Zona	Primera Atención
0 veces	1,4%	1,6%	0,6%
(1 ó 2 veces)	43,1%	35,7%	66,3%
(De 3 a 5 veces)	40,7%	44,6%	28,6%
(De 6 a 10 veces)	11,8%	14,4%	3,7%
(Más de 10 veces)	3,0%	3,7%	0,8%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	0,0%

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)
0 veces	1,4%	1,8%	0,7%	0,3%	1,2%	0,0%	0,7%	4,8%
(1 ó 2 veces)	43,1%	37,7%	35,1%	36,9%	34,5%	49,3%	59,9%	59,1%
(De 3 a 5 veces)	40,7%	44,7%	47,0%	42,9%	46,8%	38,1%	31,7%	28,7%
(De 6 a 10 veces)	11,8%	14,0%	13,6%	15,0%	15,5%	9,7%	4,9%	5,7%
(Más de 10 veces)	3,0%	1,8%	3,6%	5,0%	2,0%	3,0%	2,8%	1,7%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

## Caracterización de la muestra

¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?

**TOTAL**



Base=2136



## Caracterización de la muestra

¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?

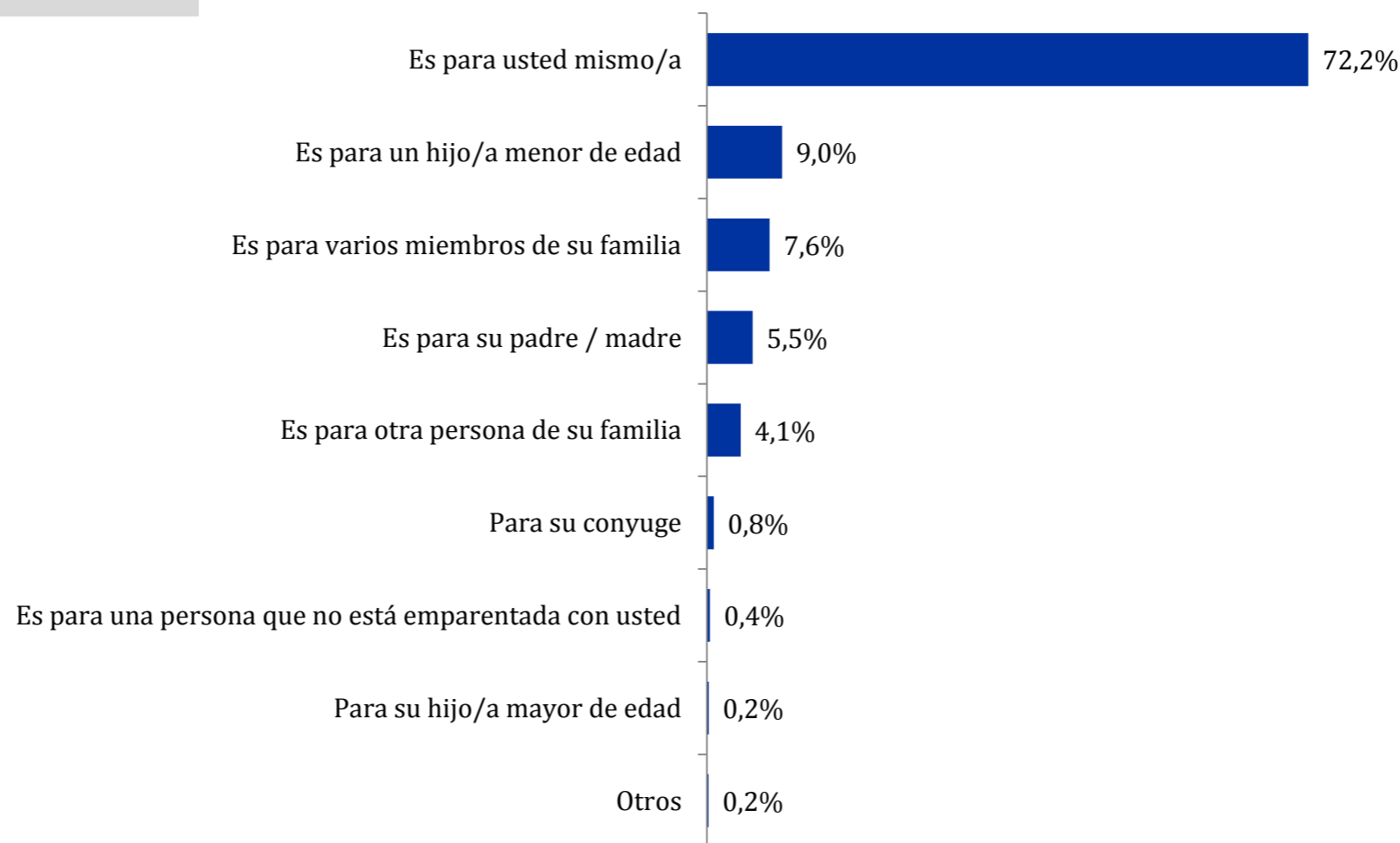
	TOTAL	TIPO	
		Zona	Primera Atención
Solicitar y tramitar un servicio o ayuda	67,7%	69,3%	64,5%
Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal)	37,5%	34,7%	43,4%
Entrevistarse con el/la trabajador/ a social	18,9%	21,7%	13,1%
Problemas personales o familiares	0,8%	1,0%	0,4%
Busqueda de empleo y/o formación	0,7%	0,6%	1,0%
Maltrato de género	0,1%	0,2%	0,0%
Otros	8,2%	8,3%	7,9%
NS/NC	0,7%	0,9%	0,4%

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)
Solicitar y tramitar un servicio o ayuda	67,7%	62,4%	68,0%	64,4%	62,8%	67,8%	73,2%	73,5%
Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal)	37,5%	42,7%	39,2%	39,3%	41,6%	38,0%	32,8%	31,4%
Entrevistarse con el/la trabajador/ a social	18,9%	20,4%	22,6%	21,8%	22,7%	20,7%	14,0%	10,9%
Problemas personales o familiares	0,8%	1,3%	0,3%	1,8%	0,3%	0,0%	1,6%	0,7%
Busqueda de empleo y/o formación	0,7%	0,6%	0,5%	0,8%	2,1%	1,4%	0,0%	0,0%
Maltrato de género	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,0%
Otros	8,2%	5,1%	5,1%	10,3%	9,1%	5,8%	11,6%	8,5%
NS/NC	0,7%	0,6%	0,8%	0,5%	0,6%	0,5%	0,8%	1,2%

## Caracterización de la muestra

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

**TOTAL**



Base=2136

## Caracterización de la muestra

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

	TOTAL	TIPO	
		Zona	Primera Atención
Es para usted mismo/a	72,2%	71,2%	74,0%
Es para un hijo/a menor de edad	9,0%	10,0%	7,0%
Es para varios miembros de su familia	7,6%	8,2%	6,2%
Es para su padre / madre	5,5%	5,2%	6,2%
Es para otra persona de su familia	4,1%	3,7%	4,8%
Para su conyuge	0,8%	0,9%	0,7%
Es para una persona que no está emparentada con usted	0,4%	0,3%	0,4%
Para su hijo/a mayor de edad	0,2%	0,2%	0,3%
Otros	0,2%	0,2%	0,3%
NS/NC	0,0%	0,1%	0,0%

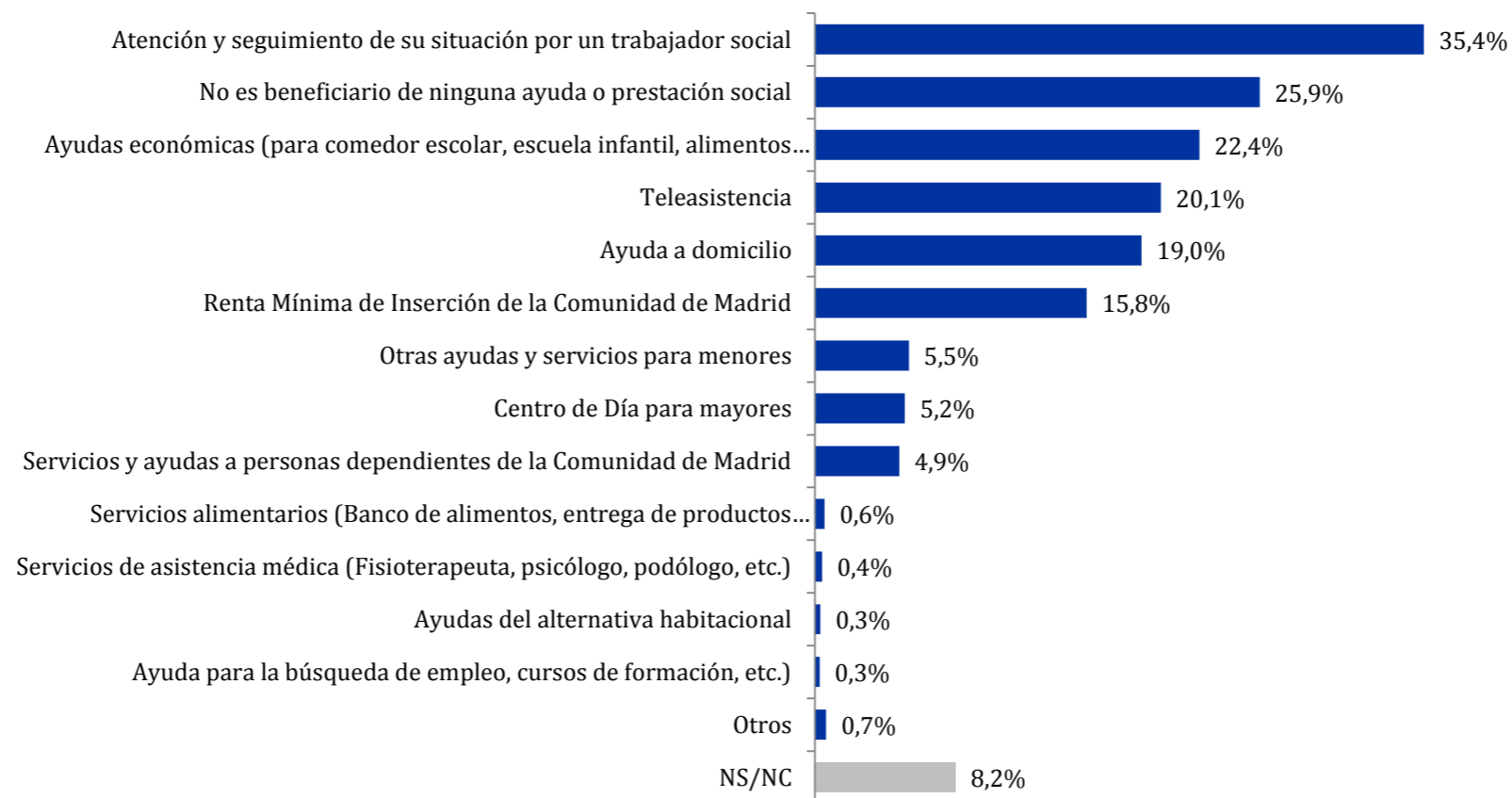
	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)
Es para usted mismo/a	72,2%	74,9%	65,4%	68,3%	82,1%	87,5%	75,3%	63,1%
Es para un hijo/a menor de edad	9,0%	13,0%	23,9%	16,5%	4,5%	0,5%	0,4%	0,0%
Es para varios miembros de su familia	7,6%	8,8%	8,0%	11,8%	5,0%	5,3%	7,1%	6,0%
Es para su padre / madre	5,5%	0,0%	0,8%	0,5%	2,4%	2,9%	4,4%	21,4%
Es para otra persona de su familia	4,1%	2,7%	1,1%	2,3%	4,0%	2,9%	9,8%	6,1%
Para su conyuge	0,8%	0,0%	0,5%	0,3%	0,3%	0,5%	2,0%	1,9%
Es para una persona que no está emparentada con usted	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,9%	0,7%
Para su hijo/a mayor de edad	0,2%	0,6%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%
Otros	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
NS/NC	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

## 2. Indicadores de impacto en la calidad de vida de la persona usuaria

# Servicios Sociales utilizados

¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio de los que a continuación se especifican?

**TOTAL**



Base=2136

## Servicios Sociales utilizados

¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio de los que a continuación se especifican?

	TOTAL	TIPO	
		Zona	Primera Atención
Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social	35,4%	42,8%	20,1%
No es beneficiario de ninguna ayuda o prestación social	25,9%	14,9%	48,7%
Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	22,4%	28,1%	10,5%
Teleasistencia	20,1%	20,4%	19,5%
Ayuda a domicilio	19,0%	24,6%	7,5%
Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	15,8%	21,7%	3,7%
Otras ayudas y servicios para menores	5,5%	7,3%	1,7%
Centro de Día para mayores	5,2%	6,3%	3,0%
Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	4,9%	5,0%	4,7%
Servicios alimentarios (Banco de alimentos, entrega de productos básicos, comedores sociales , etc.)	0,6%	0,6%	0,4%
Servicios de asistencia médica (Fisioterapeuta, psicólogo, podólogo, etc.)	0,4%	0,5%	0,3%
Ayudas del alternativa habitacional	0,3%	0,4%	0,1%
Ayuda para la búsqueda de empleo, cursos de formación, etc.)	0,3%	0,1%	0,7%
Otros	0,7%	0,5%	1,0%
NS/NC	8,2%	7,4%	9,9%

## Servicios Sociales utilizados

¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio de los que a continuación se especifican?

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)
Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social	35,4%	37,6%	39,8%	41,9%	41,0%	33,2%	22,8%	28,7%
No es beneficiario de ninguna ayuda o prestación social	25,9%	32,5%	28,2%	27,1%	32,4%	33,2%	24,0%	12,2%
Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	22,4%	36,9%	39,8%	34,1%	21,5%	14,9%	7,2%	3,4%
Teleasistencia	20,1%	1,3%	0,3%	2,3%	3,8%	15,9%	44,8%	63,3%
Ayuda a domicilio	19,0%	3,8%	4,6%	4,8%	6,8%	18,8%	32,0%	54,0%
Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	15,8%	26,1%	20,4%	22,8%	25,4%	14,9%	3,6%	1,0%
Otras ayudas y servicios para menores	5,5%	10,2%	12,9%	10,0%	2,4%	1,4%	0,4%	0,2%
Centro de Día para mayores	5,2%	0,6%	0,0%	0,8%	2,1%	6,7%	13,6%	12,9%
Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	4,9%	2,5%	2,4%	4,5%	4,7%	7,7%	5,6%	6,8%
Servicios alimentarios (Banco de alimentos, entrega de productos básicos, comedores sociales , etc.)	0,6%	1,3%	0,3%	0,8%	0,3%	1,9%	0,4%	0,0%
Servicios de asistencia médica (Fisioterapeuta, psicólogo, podólogo, etc.)	0,4%	0,0%	0,3%	0,5%	0,3%	1,0%	0,4%	0,5%
Ayudas del alternativa habitacional	0,3%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	1,4%	0,0%	0,5%
Ayuda para la búsqueda de empleo, cursos de formación, etc.)	0,3%	0,6%	0,0%	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Otros	0,7%	0,6%	0,8%	1,0%	0,3%	0,5%	0,8%	0,5%
NS/NC	8,2%	6,4%	8,3%	8,5%	9,1%	12,0%	7,2%	6,3%

## Servicios Sociales utilizados

Valoración sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el ser atendido por un profesional de los Servicios Sociales



Base=2136



## Servicios Sociales utilizados

Valoración sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el ser atendido por un profesional de los Servicios Sociales

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD							TIPO		TURNO	
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)	Zona	Primera Atención	M	T
Ha mejorado en su autonomía e independencia	47,9%	53,0%	53,1%	58,0%	51,2%	44,5%	36,4%	37,9%	55,6%	32,3%	49,4%	41,5%
Se siente usted más acompañado y apoyado	54,4%	57,5%	57,9%	60,8%	56,3%	49,2%	44,1%	51,2%	61,2%	40,4%	55,6%	48,9%
Ha supuesto un beneficio para su familia	49,2%	56,1%	55,8%	55,1%	43,6%	42,0%	39,2%	49,2%	57,3%	32,7%	51,7%	38,0%

## Servicios Sociales utilizados

Valoración sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el ser atendido por un profesional de los Servicios Sociales

	TOTAL	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel
Ha mejorado en su autonomía e independencia	6,36	6,45	6,62	6,08	6,03	5,99	6,04	6,04	5,96	6,58	6,43	6,08
Se siente usted más acompañado y apoyado	6,73	6,79	7,00	6,70	6,47	6,46	5,96	6,99	6,40	7,24	6,56	6,72
Ha supuesto un beneficio para su familia	6,53	6,53	7,05	6,57	5,97	6,17	6,11	6,79	6,43	6,90	6,20	6,40

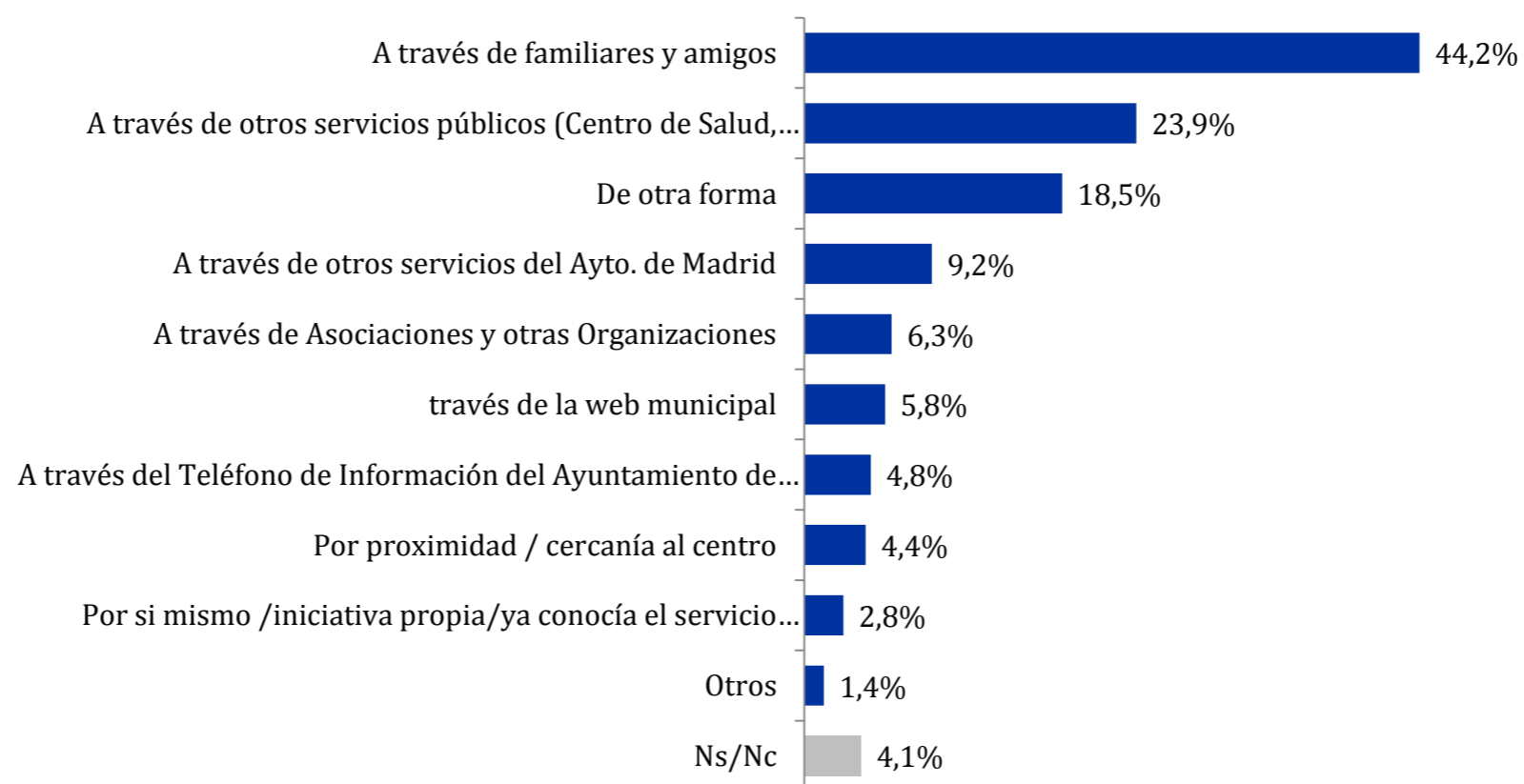
	TOTAL	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
Ha mejorado en su autonomía e independencia	6,36	6,16	7,13	6,25	6,57	6,74	6,20	6,60	6,55	6,37	6,59
Se siente usted más acompañado y apoyado	6,73	6,52	7,31	6,34	6,74	6,85	6,78	6,76	6,64	6,97	7,15
Ha supuesto un beneficio para su familia	6,53	6,04	7,20	6,38	6,60	6,85	6,52	6,34	6,55	6,77	6,62

# 3. Indicadores clave de la gestión estratégica

# Conocimiento del Servicio

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

**TOTAL**



Base=2136

# Conocimiento del Servicio

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

	TOTAL	TIPO	
		Zona	Primera Atención
A través de familiares y amigos	44,2%	44,1%	44,5%
A través de otros servicios públicos (Centro de Salud, Colegios, Oficina de Empleo, etc...)	23,9%	25,3%	20,8%
De otra forma	18,5%	18,5%	18,7%
A través de otros servicios del Ayto. de Madrid	9,2%	9,4%	8,6%
A través de Asociaciones y otras Organizaciones	6,3%	6,4%	6,0%
través de la web municipal	5,8%	4,6%	8,3%
A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010	4,8%	4,4%	5,6%
Por proximidad / cercanía al centro	4,4%	4,2%	4,9%
Por si mismo /iniciativa propia/ya conocía el servicio anteriormente	2,8%	2,5%	3,4%
Otros	1,4%	1,4%	1,4%
Ns/Nc	4,1%	4,9%	2,4%

# Conocimiento del Servicio

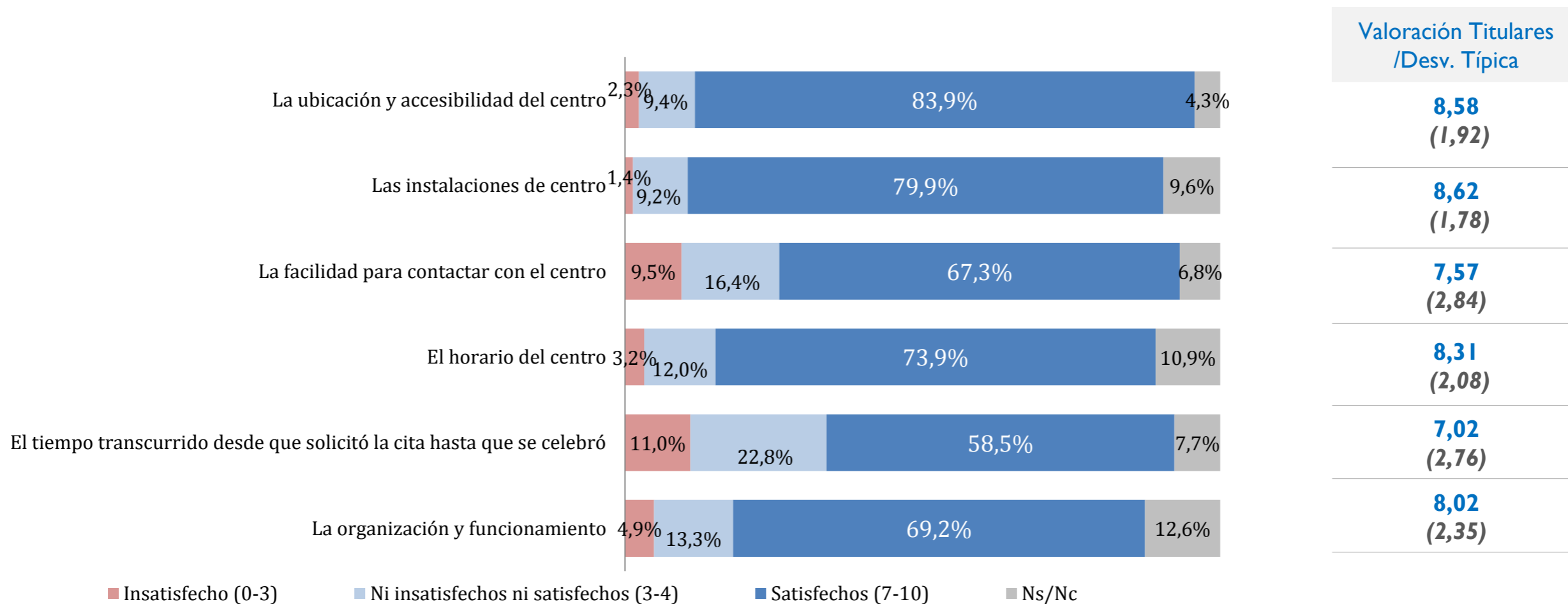
¿Cómo conoció la existencia de este Centro de Servicios Sociales?

	INTERVALOS DE EDAD							
	TOTAL	(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)
A través de familiares y amigos	44,2%	58,0%	52,2%	45,6%	37,2%	35,1%	42,0%	42,3%
A través de otros servicios públicos (Centro de Salud, Colegios, Oficina de Empleo, etc...)	23,9%	19,7%	18,5%	26,1%	21,8%	22,1%	28,8%	27,7%
De otra forma	18,5%	11,5%	15,6%	16,5%	20,4%	24,5%	24,0%	18,0%
A través de otros servicios del Ayto. de Madrid	9,2%	7,0%	7,0%	8,0%	11,8%	13,0%	10,0%	8,5%
A través de Asociaciones y otras Organizaciones	6,3%	8,9%	5,9%	8,0%	9,7%	6,7%	3,6%	2,4%
A través de la web municipal	5,8%	8,3%	10,2%	4,8%	5,6%	5,3%	1,2%	5,1%
A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010	4,8%	3,2%	6,2%	3,0%	6,8%	6,3%	4,0%	3,9%
Por proximidad / cercanía al centro	4,4%	1,9%	2,2%	3,5%	4,1%	7,2%	6,4%	5,8%
Por si mismo / iniciativa propia/ya conocía el servicio anteriormente	2,8%	1,9%	1,6%	1,3%	4,1%	4,8%	5,2%	2,2%
Otros	1,4%	0,0%	2,2%	1,5%	1,5%	2,9%	0,8%	0,7%
Ns/Nc	4,1%	3,2%	1,9%	3,5%	4,4%	4,3%	4,0%	6,6%

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

# Estructura organizativa de los Centros de Servicios Sociales

Valoración sobre algunos aspectos de la organización y funcionamiento del centro



Base=2136



# Estructura organizativa de los Centros de Servicios Sociales

Valoración sobre algunos aspectos de la organización y funcionamiento del centro

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						TIPO		TURNO		
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)	Zona	Primera Atención	M	T
La ubicación y accesibilidad del centro	83,9%	93,6%	86,8%	90,2%	86,7%	84,1%	78,4%	72,5%	84,7%	82,3%	84,0%	83,7%
Las instalaciones de centro	79,9%	91,7%	85,5%	87,5%	81,7%	76,4%	72,0%	68,1%	81,7%	76,3%	80,0%	80,1%
La facilidad para contactar con el centro	67,3%	71,3%	65,6%	67,2%	69,3%	70,2%	73,6%	60,3%	66,0%	69,8%	67,5%	66,1%
El horario del centro	73,9%	86,0%	78,2%	79,7%	78,8%	73,1%	73,6%	56,4%	75,6%	70,4%	73,4%	76,4%
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	58,5%	59,9%	58,6%	61,4%	61,9%	63,0%	57,6%	50,4%	57,2%	61,1%	58,4%	58,5%
La organización y funcionamiento	69,2%	81,5%	71,0%	74,9%	75,5%	68,8%	60,4%	57,7%	71,0%	65,4%	69,5%	67,6%

# Estructura organizativa de los Centros de Servicios Sociales

Valoración sobre algunos aspectos de la organización y funcionamiento del centro

	TOTAL	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral -El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel
La ubicación y accesibilidad del centro	8,58	8,47	8,66	8,55	8,75	8,49	8,38	8,78	8,38	8,63	8,13	8,69
Las instalaciones de centro	8,62	8,20	8,65	8,89	8,83	8,60	8,82	9,10	8,51	8,59	8,67	8,48
La facilidad para contactar con el centro	7,57	7,33	7,40	8,29	7,56	7,72	6,74	8,50	7,10	7,99	7,00	7,48
El horario del centro	8,31	8,11	8,11	8,41	8,38	7,84	8,27	8,49	8,11	8,48	8,28	8,51
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	7,02	6,94	6,80	7,42	7,31	7,36	6,50	7,62	6,18	7,53	6,28	7,36
La organización y funcionamiento	8,02	7,76	7,92	8,45	8,12	8,03	8,10	8,53	7,47	8,43	7,57	7,97

	TOTAL	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
La ubicación y accesibilidad del centro	8,58	8,60	8,66	8,92	8,43	8,76	8,67	8,32	8,63	8,82	8,52
Las instalaciones de centro	8,62	8,51	8,55	8,60	8,57	8,64	8,79	7,86	8,92	8,71	8,69
La facilidad para contactar con el centro	7,57	6,93	7,47	7,59	7,29	7,59	7,29	7,38	8,48	7,44	8,47
El horario del centro	8,31	8,25	8,71	7,92	8,52	8,43	8,47	7,94	8,73	8,33	8,28
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	7,02	6,56	7,52	6,35	6,94	7,24	6,56	6,39	7,66	7,17	7,74
La organización y funcionamiento	8,02	7,77	8,09	7,79	8,11	8,13	8,16	7,84	8,35	8,02	7,87

# Estructura organizativa de los Centros de Servicios Sociales

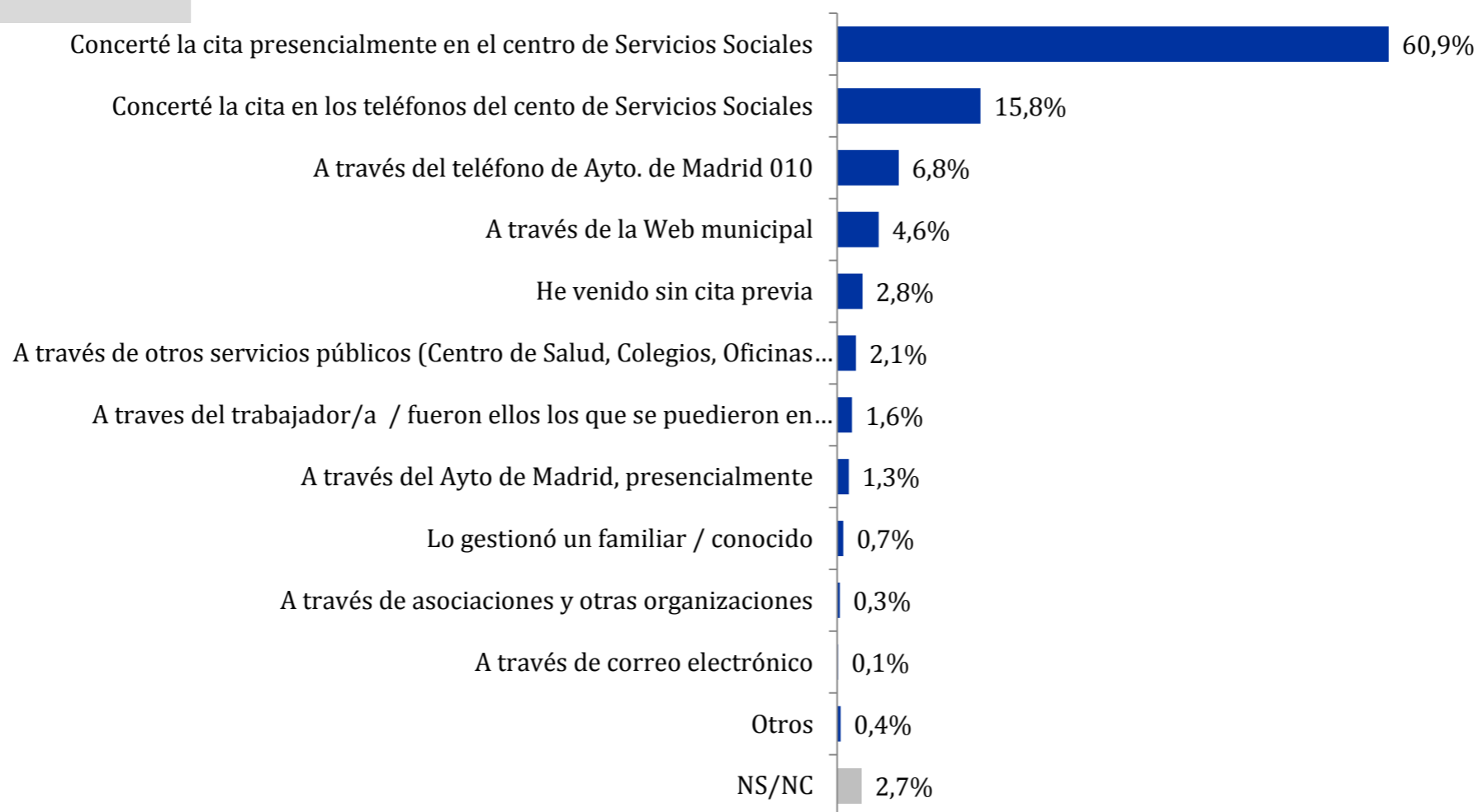
Evolutivo sobre algunos aspectos de la organización y funcionamiento del centro



# Gestión de citas de los Centros de Servicios Sociales

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

**TOTAL**



Base=2136

# Gestión de citas de los Centros de Servicios Sociales

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

	INTERVALOS DE EDAD							
	TOTAL	(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)
Concerté la cita presencialmente en el centro de Servicios Sociales	60,9%	63,1%	58,3%	67,2%	62,2%	58,7%	60,4%	56,4%
Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales	15,8%	13,4%	17,7%	10,8%	17,7%	17,8%	16,8%	16,8%
A través del teléfono de Ayto. de Madrid 010	6,8%	4,5%	8,1%	5,5%	8,0%	6,3%	10,4%	4,9%
A través de la Web municipal	4,6%	9,6%	6,2%	4,0%	2,9%	3,4%	4,0%	4,1%
He venido sin cita previa	2,8%	3,2%	2,7%	2,3%	3,2%	5,3%	1,6%	2,4%
A través de otros servicios públicos (Centro de Salud, Colegios, Oficinas de empleo, etc.)	2,1%	0,6%	1,3%	3,3%	2,7%	1,0%	1,6%	2,4%
A través del trabajador/a / fueron ellos los que se pudieron en contacto	1,6%	1,9%	0,5%	1,8%	1,5%	1,9%	1,6%	2,4%
A través del Ayto de Madrid, presencialmente	1,3%	2,5%	1,6%	1,3%	0,9%	1,0%	2,0%	0,5%
Lo gestionó un familiar / conocido	0,7%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%	2,7%
A través de asociaciones y otras organizaciones	0,3%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
A través de correo electrónico	0,1%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
A través de otras vías	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otros	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	1,0%	0,0%	1,0%
NS/NC	2,7%	1,3%	2,4%	2,8%	0,6%	3,4%	0,8%	6,1%

# Gestión de citas de los Centros de Servicios Sociales

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

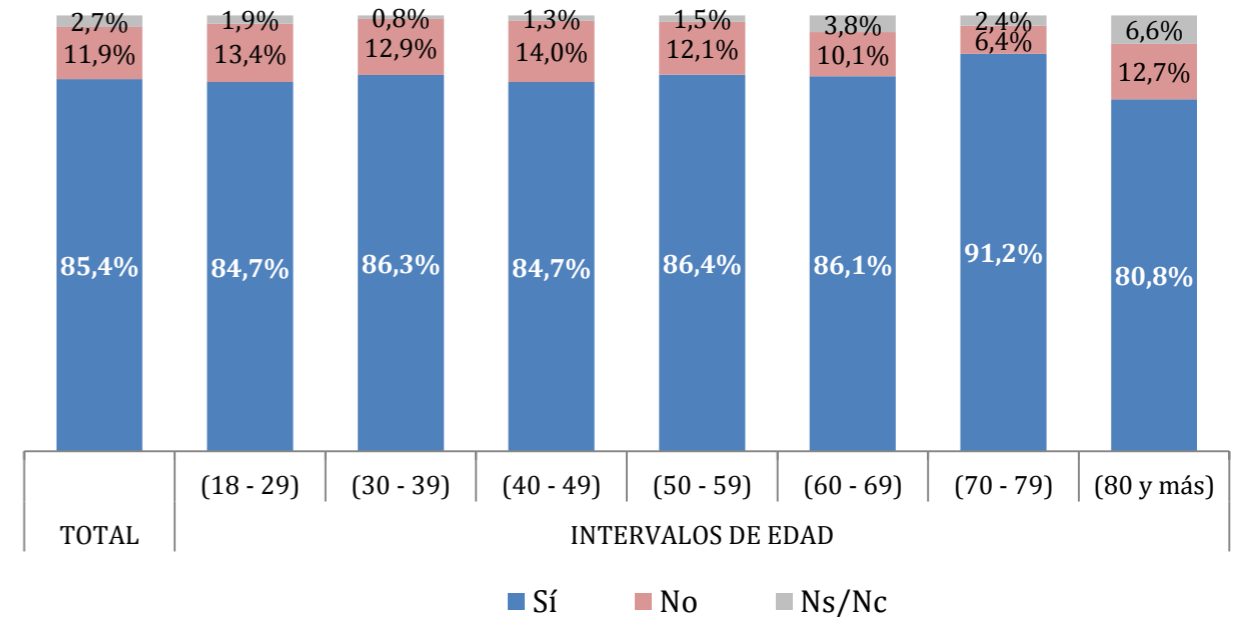
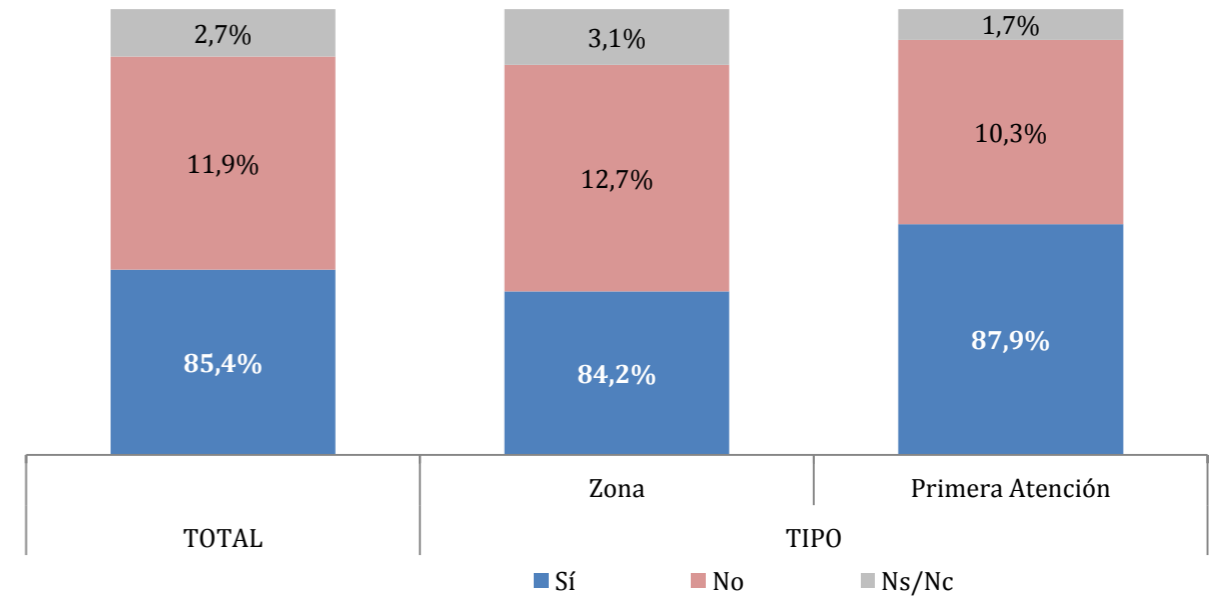
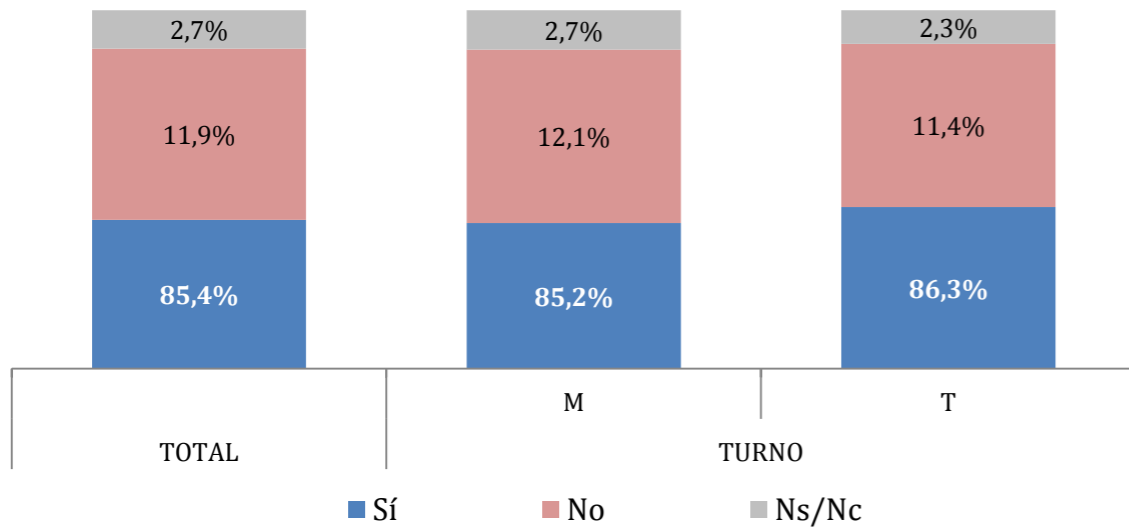
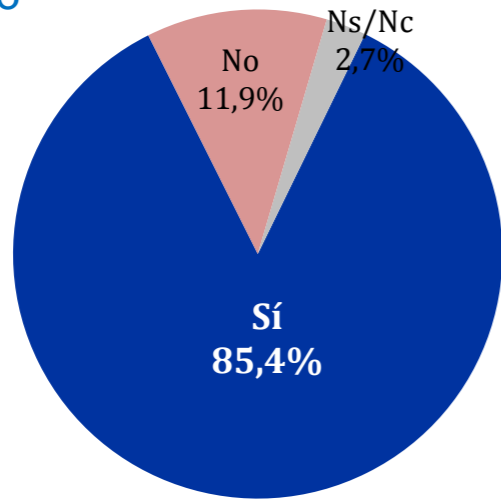
	TOTAL	TIPO		TURNO	
		Zona	Primera Atención	M	T
Concerté la cita presencialmente en el centro de Servicios Sociales	60,9%	64,0%	54,3%	62,7%	52,8%
Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales	15,8%	14,9%	17,7%	14,7%	20,7%
A través del teléfono de Ayto. de Madrid 010	6,8%	5,3%	9,8%	6,5%	8,3%
A través de la Web municipal	4,6%	3,8%	6,3%	3,9%	7,8%
He venido sin cita previa	2,8%	3,0%	2,4%	3,0%	1,6%
A través de otros servicios públicos (Centro de Salud, Colegios, Oficinas de empleo, etc.)	2,1%	1,8%	2,6%	2,0%	2,1%
A través del trabajador/a / fueron ellos los que se pudieron en contacto	1,6%	1,7%	1,6%	1,7%	1,3%
A través del Ayto de Madrid, presencialmente	1,3%	0,8%	2,2%	1,2%	1,6%
Lo gestionó un familiar / conocido	0,7%	0,7%	0,6%	0,7%	0,5%
A través de asociaciones y otras organizaciones	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,5%
A través de correo electrónico	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,3%
A través de otras vías	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%
Otros	0,4%	0,5%	0,1%	0,4%	0,3%
NS/NC	2,7%	3,0%	2,2%	2,8%	2,3%

# Gestión de citas de los Centros de Servicios Sociales

¿Le resultó fácil concertar la cita?

**TOTAL**

Base=2136

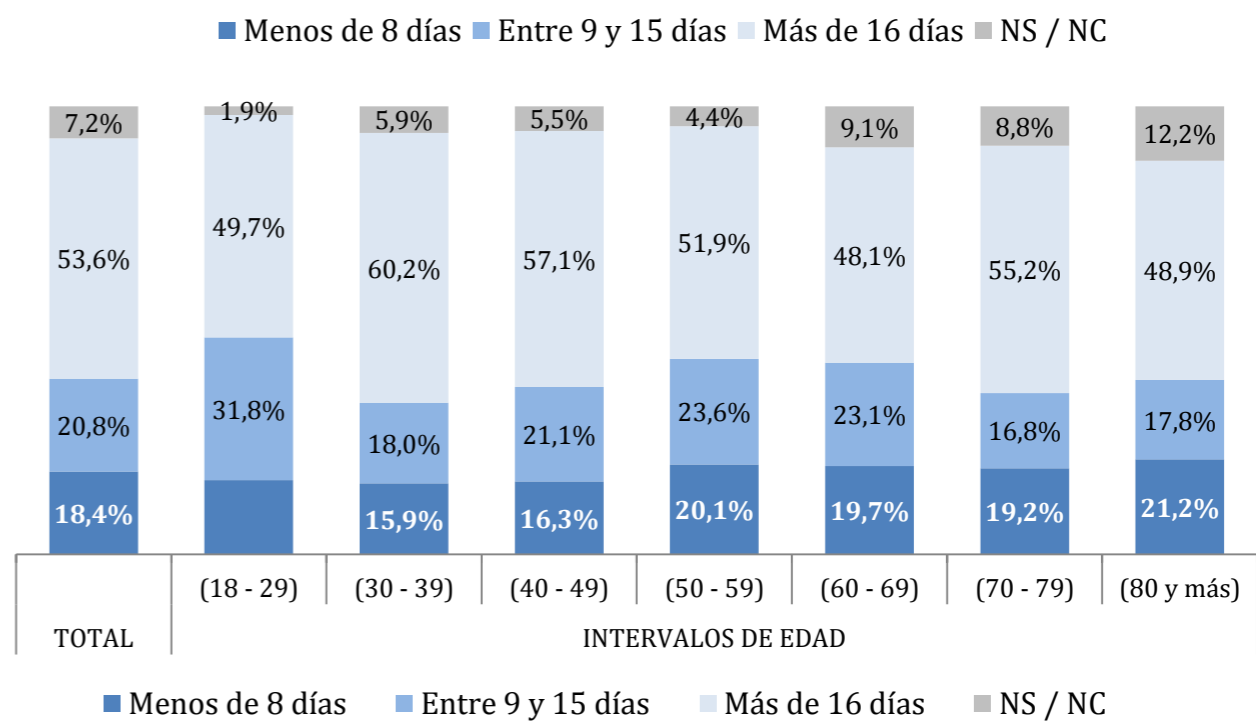
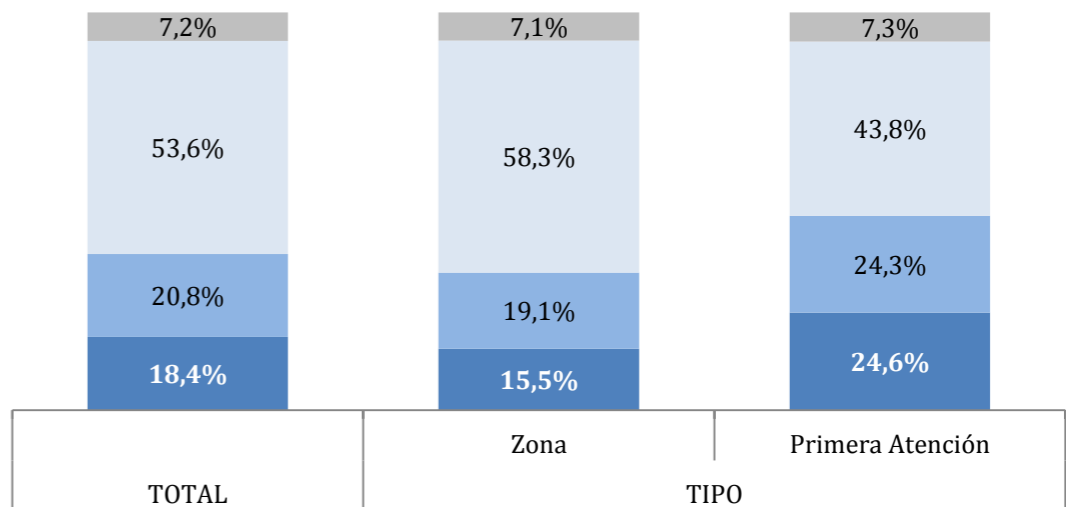
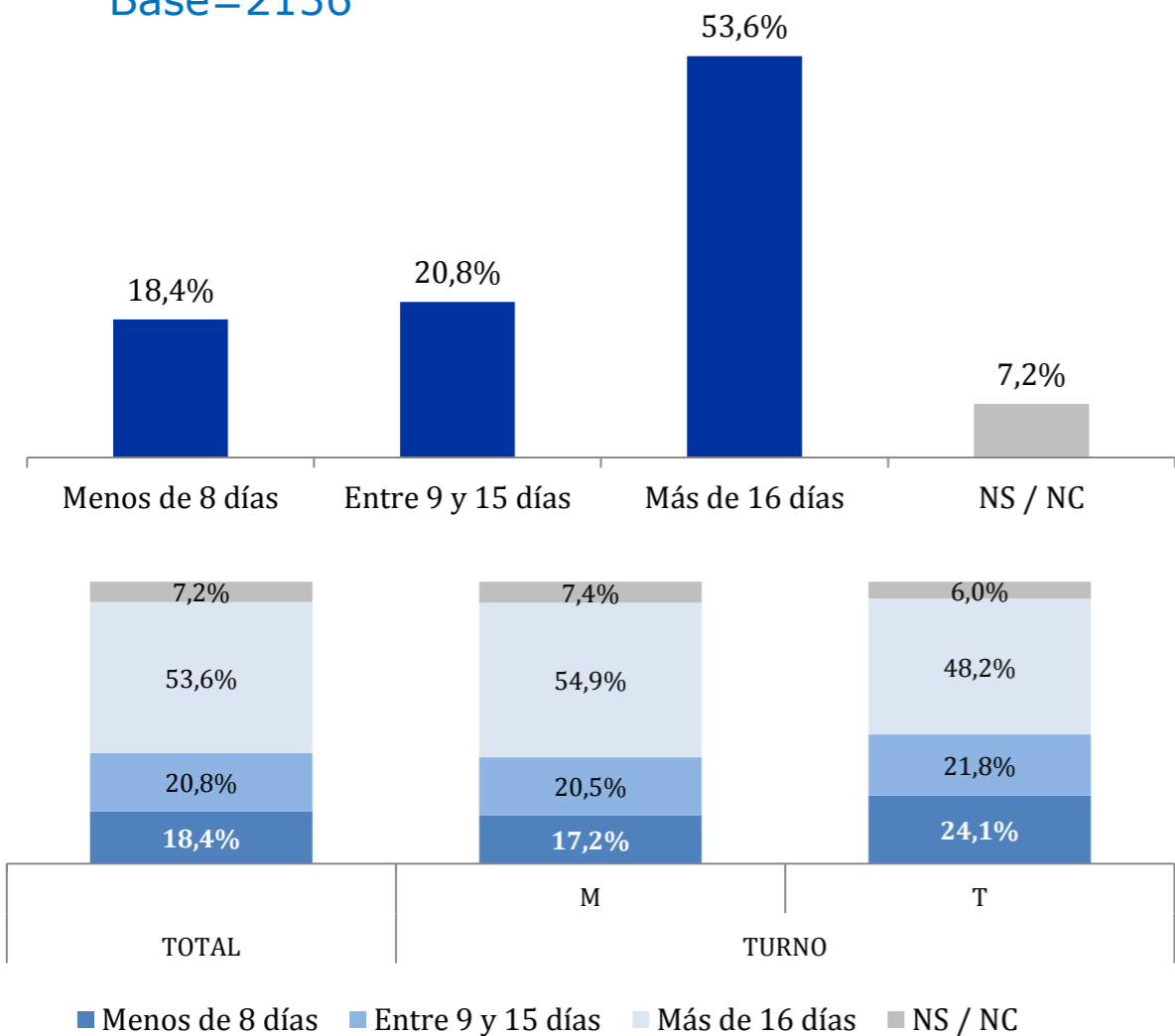


# Gestión de citas de los Centros de Servicios Sociales

¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que se ha sido atendido por la trabajadora social?

**TOTAL**

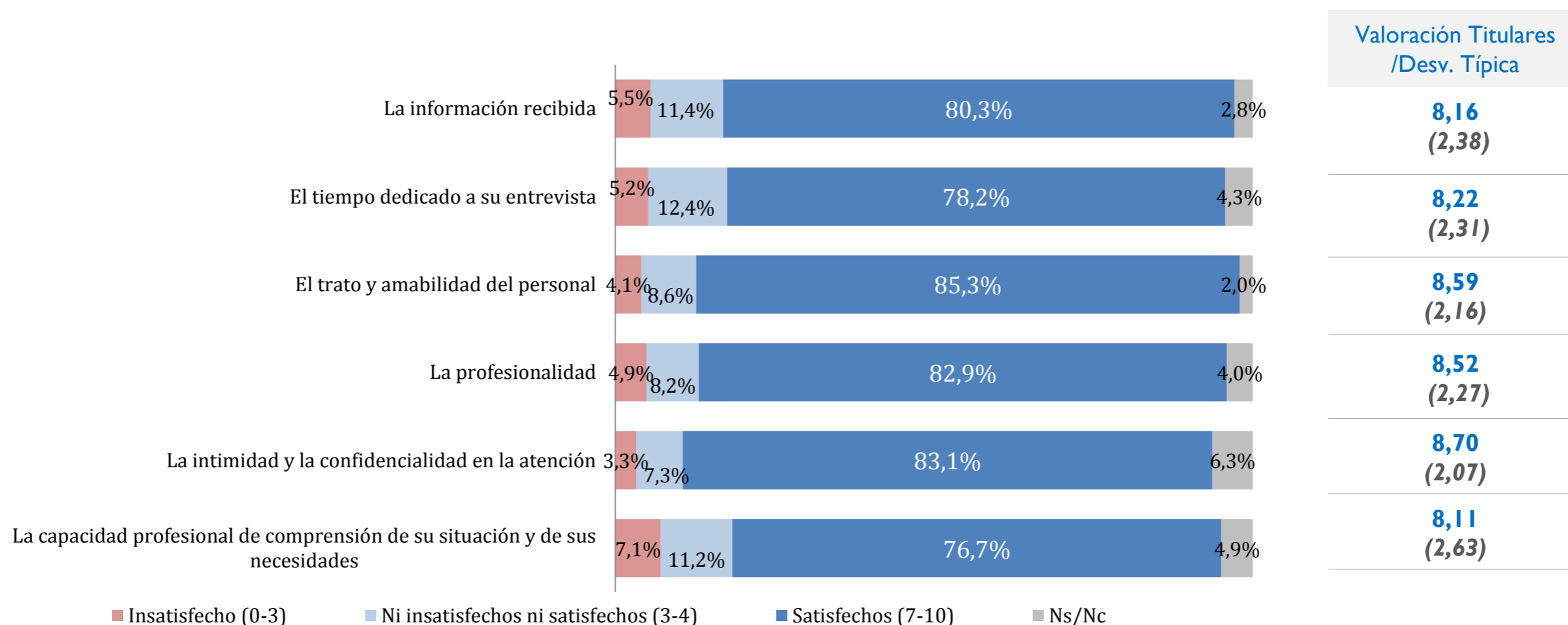
Base=2136





# Atención profesional

Valoración sobre algunos aspectos de la atención recibida en el centro



Base=2136

# Atención profesional

Valoración sobre algunos aspectos de la atención recibida en el centro

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						TIPO		TURNO		
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)	Zona	Primera Atención	M	T
La información recibida	80,3%	82,2%	80,1%	78,9%	78,5%	77,4%	82,0%	83,0%	82,2%	76,3%	81,1%	76,4%
El tiempo dedicado a su entrevista	78,2%	80,3%	78,2%	76,4%	77,0%	77,4%	80,8%	78,8%	80,0%	74,4%	79,0%	74,1%
El trato y amabilidad del personal	85,3%	86,0%	83,1%	82,2%	85,8%	84,6%	88,8%	87,8%	86,2%	83,5%	85,9%	82,4%
La profesionalidad	82,9%	82,8%	81,7%	80,7%	82,6%	83,7%	84,4%	84,9%	84,1%	80,3%	83,6%	79,5%
La intimidad y la confidencialidad en la atención	83,1%	89,2%	84,4%	80,7%	82,3%	85,6%	82,0%	82,0%	84,1%	81,0%	83,8%	79,8%
La capacidad profesional de comprensión de su situación y de sus necesidades	76,7%	76,4%	74,5%	74,7%	77,9%	75,0%	78,0%	80,0%	77,8%	74,6%	77,1%	74,9%

# Atención profesional

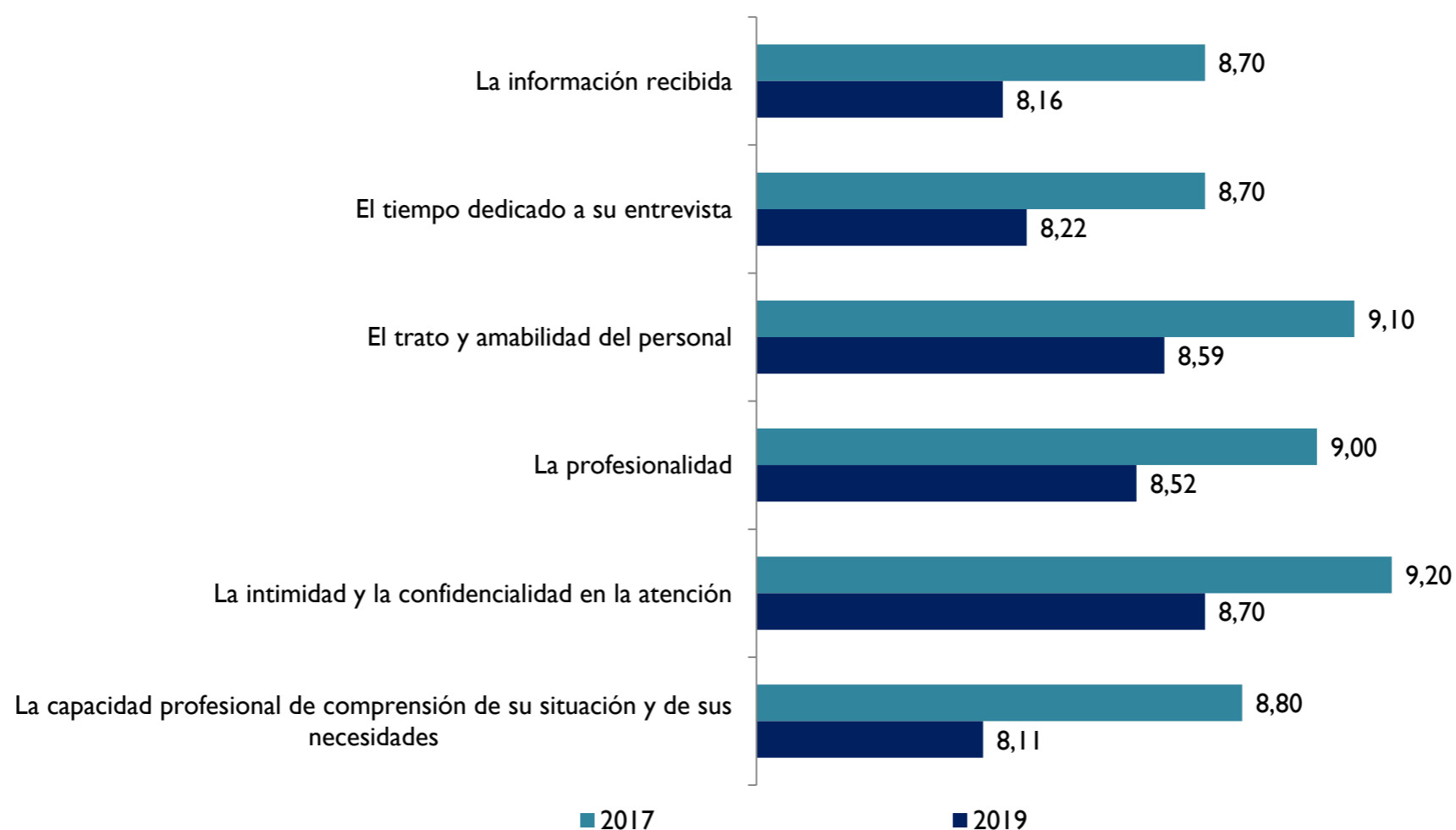
## Valoración sobre algunos aspectos de la atención recibida en el centro

	TOTAL	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral -El Pardo	Moncloa- Aravaca	Latina	Carabanchel
La información recibida	8,16	7,81	8,11	8,34	8,05	8,25	7,95	8,44	7,84	8,42	8,22	8,44
El tiempo dedicado a su entrevista	8,22	7,83	8,21	8,24	8,23	8,16	8,04	8,71	7,82	8,39	8,24	8,22
El trato y amabilidad del personal	8,59	8,34	8,49	8,66	8,76	8,64	8,27	8,95	8,35	8,78	8,56	8,83
La profesionalidad	8,52	8,19	8,40	8,67	8,65	8,56	8,24	8,96	8,08	8,83	8,52	8,69
La intimidad y la confidencialidad en la atención	8,70	8,55	8,86	8,71	8,73	8,85	8,29	8,96	8,38	8,83	8,81	8,74
La capacidad profesional de comprensión de su situación y de sus necesidades	8,11	7,83	7,93	8,27	8,44	8,25	7,36	8,59	7,81	8,47	8,51	8,17

	TOTAL	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas- Canillejas	Barajas
La información recibida	8,16	7,72	8,17	8,41	8,19	8,18	8,33	8,16	7,89	8,34	8,04
El tiempo dedicado a su entrevista	8,22	7,76	8,55	8,36	8,31	8,31	8,39	8,26	7,96	8,43	8,26
El trato y amabilidad del personal	8,59	8,08	8,71	8,69	8,53	8,50	8,92	8,74	8,40	8,73	8,41
La profesionalidad	8,52	8,09	8,44	8,69	8,62	8,57	8,81	8,52	8,28	8,71	8,29
La intimidad y la confidencialidad en la atención	8,70	8,42	8,79	8,87	8,64	8,55	8,90	8,86	8,42	8,83	8,65
La capacidad profesional de comprensión de su situación y de sus necesidades	8,11	7,39	8,24	8,23	8,26	8,13	8,24	8,08	7,68	8,36	7,94

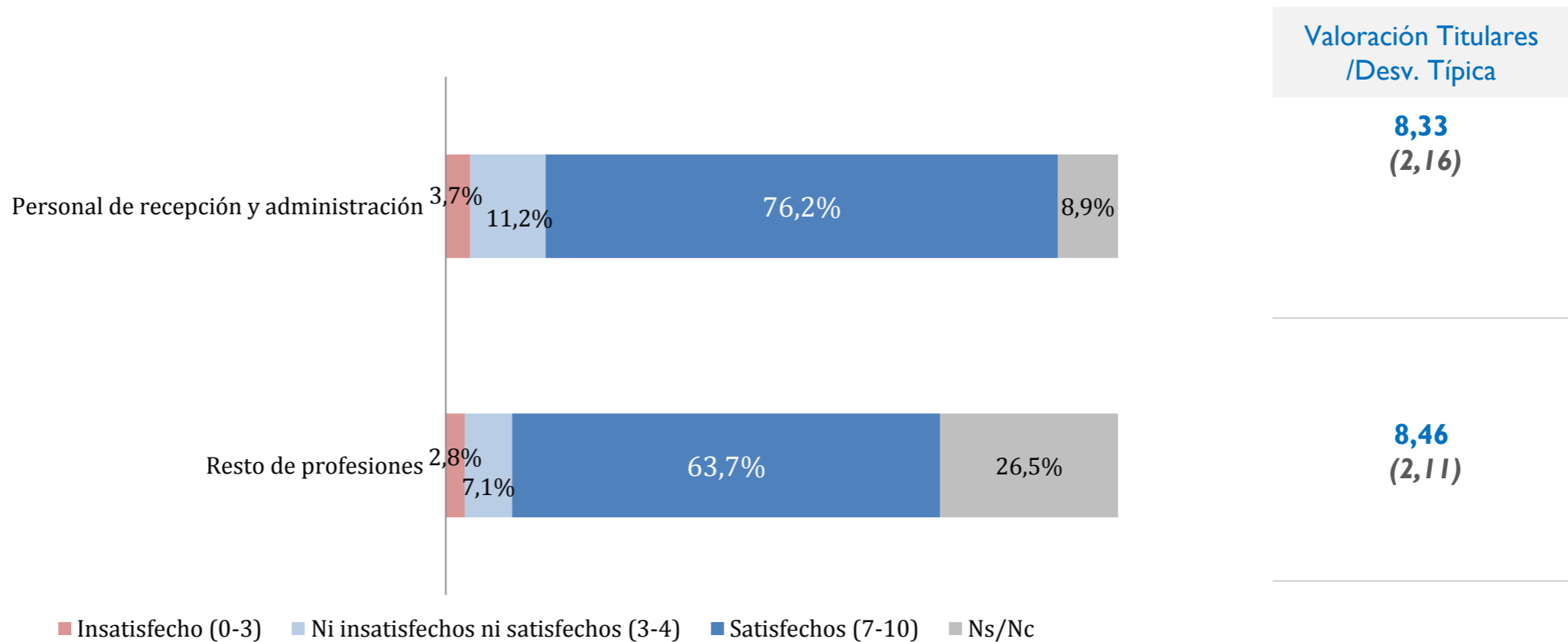
# Atención profesional

Evolutivo sobre algunos aspectos de la atención recibida en el centro



# Resto de profesionales que desarrollan la actividad

Valoración sobre la atención y el trato recibido por el resto del personal del centro



Base=2136

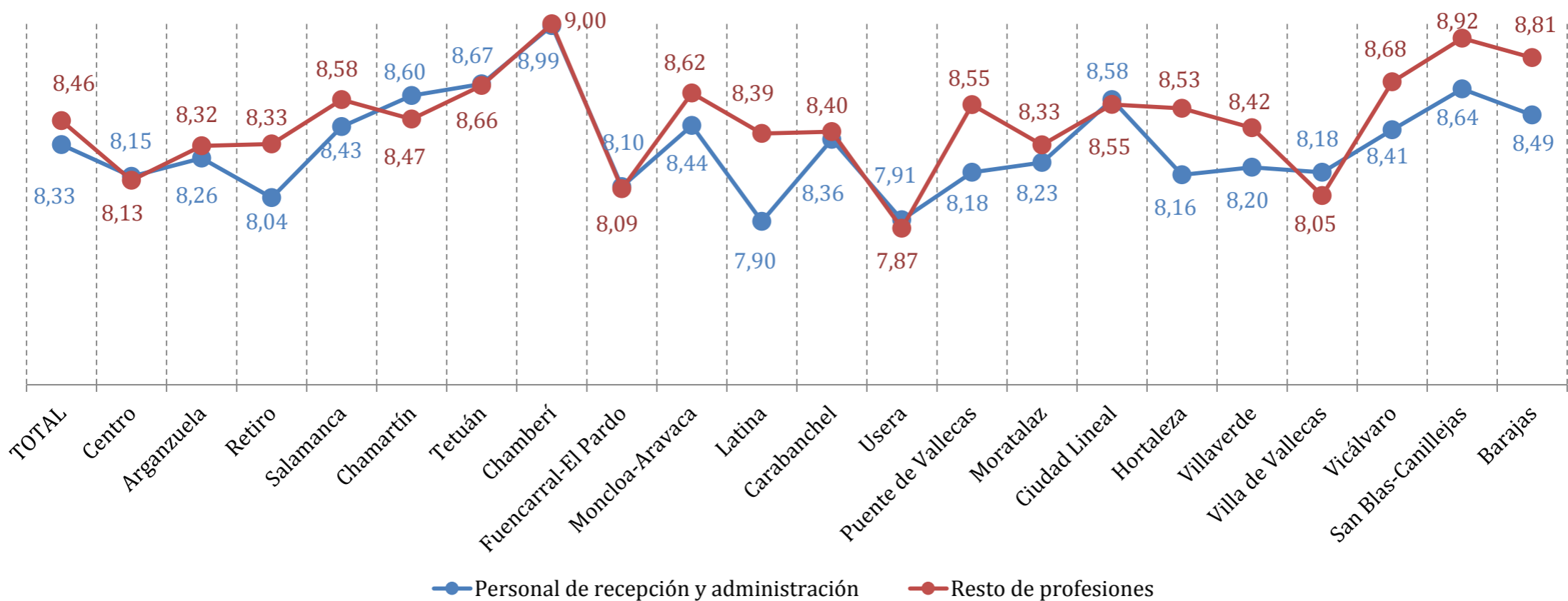
## Resto de profesionales que desarrollan la actividad

Valoración sobre la atención y el trato recibido por el resto del personal del centro

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						TIPO		TURNO		
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)	Zona	Primera Atención	M	T
Personal de recepción y administración	76,2%	88,5%	82,8%	79,9%	77,3%	74,0%	66,8%	67,9%	77,2%	74,3%	76,1%	76,9%
Resto de profesiones	63,7%	77,7%	70,4%	69,9%	64,3%	62,5%	54,0%	52,1%	66,3%	58,3%	64,0%	61,9%

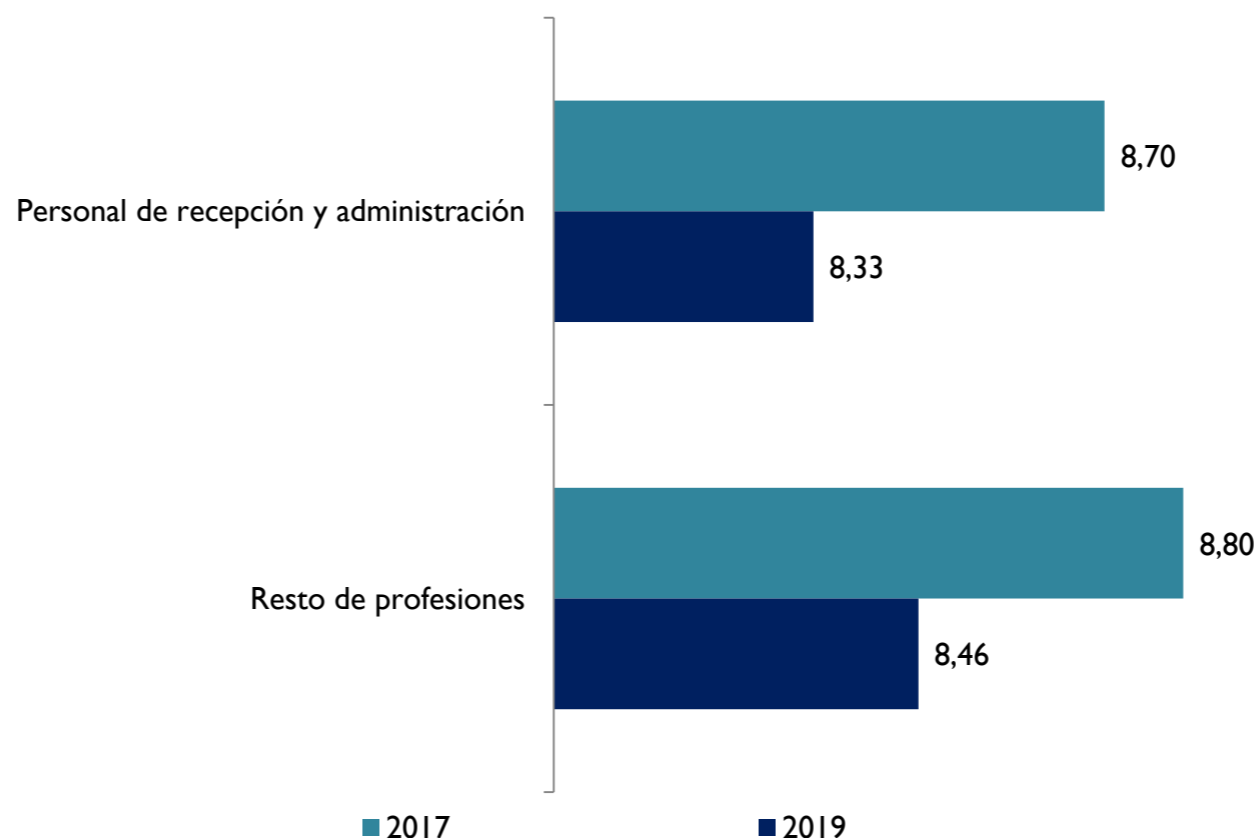
# Resto de profesionales que desarrollan la actividad

Valoración sobre la atención y el trato recibido por el resto del personal del centro



# Resto de profesionales que desarrollan la actividad

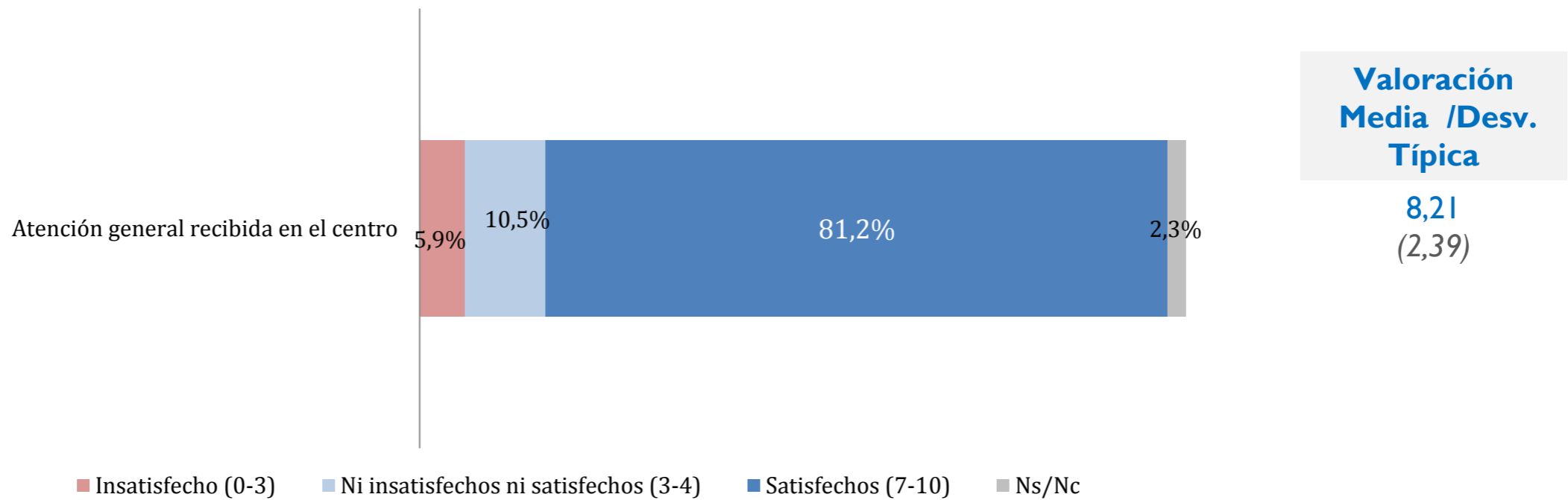
Evolutivo sobre la atención y el trato recibido por el resto del personal del centro





# Atención prestada

Valoración sobre la atención general recibida en el centro



Base=2136

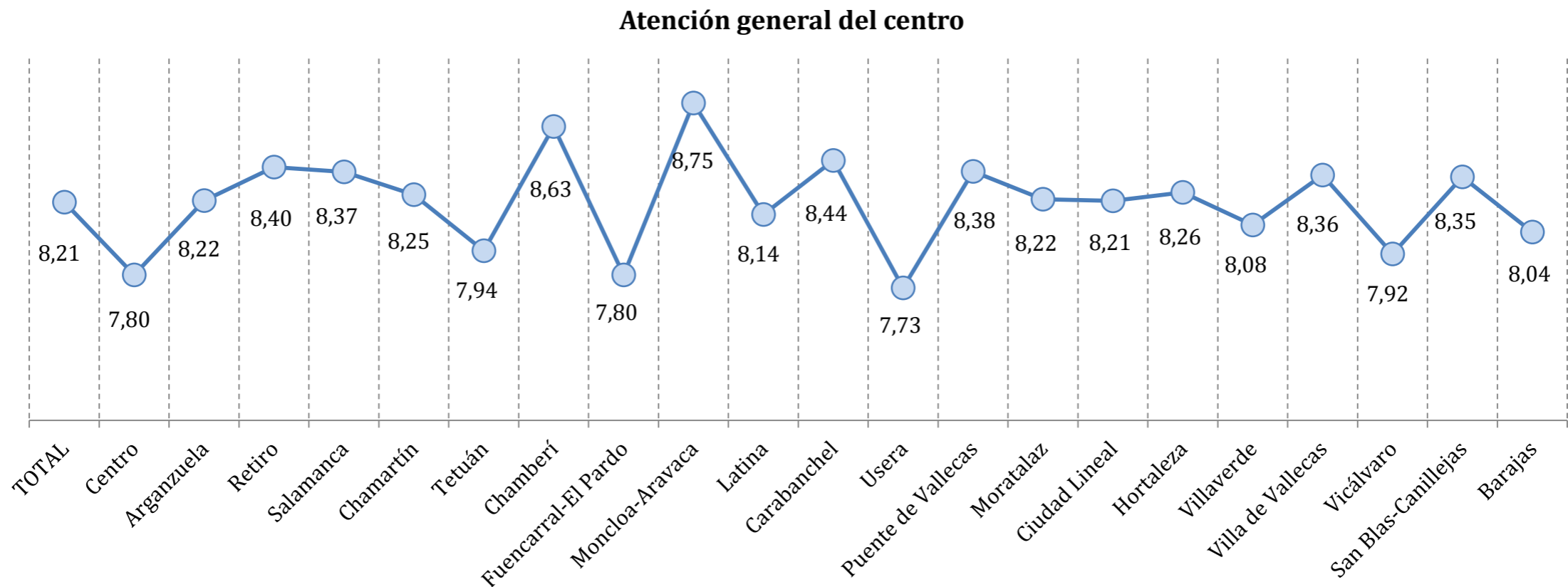
# Atención prestada

Valoración sobre la atención general recibida en el centro

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						TIPO		TURNO		
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)	Zona	Primera Atención	M	T
Insatisfecho (0-3)	5,9%	6,4%	7,0%	7,8%	7,4%	6,3%	3,2%	3,2%	5,0%	7,8%	5,2%	9,3%
Ni insatisfechos ni satisfechos (3-4)	10,5%	10,8%	14,5%	11,3%	11,2%	9,1%	8,4%	7,5%	10,1%	11,4%	10,5%	10,6%
Satisfechos (7-10)	81,2%	82,8%	76,9%	78,7%	80,2%	81,7%	84,8%	85,4%	82,2%	79,2%	81,7%	78,8%
Ns/Nc	2,3%	0,0%	1,6%	2,3%	1,2%	2,9%	3,6%	3,9%	2,6%	1,7%	2,6%	1,3%

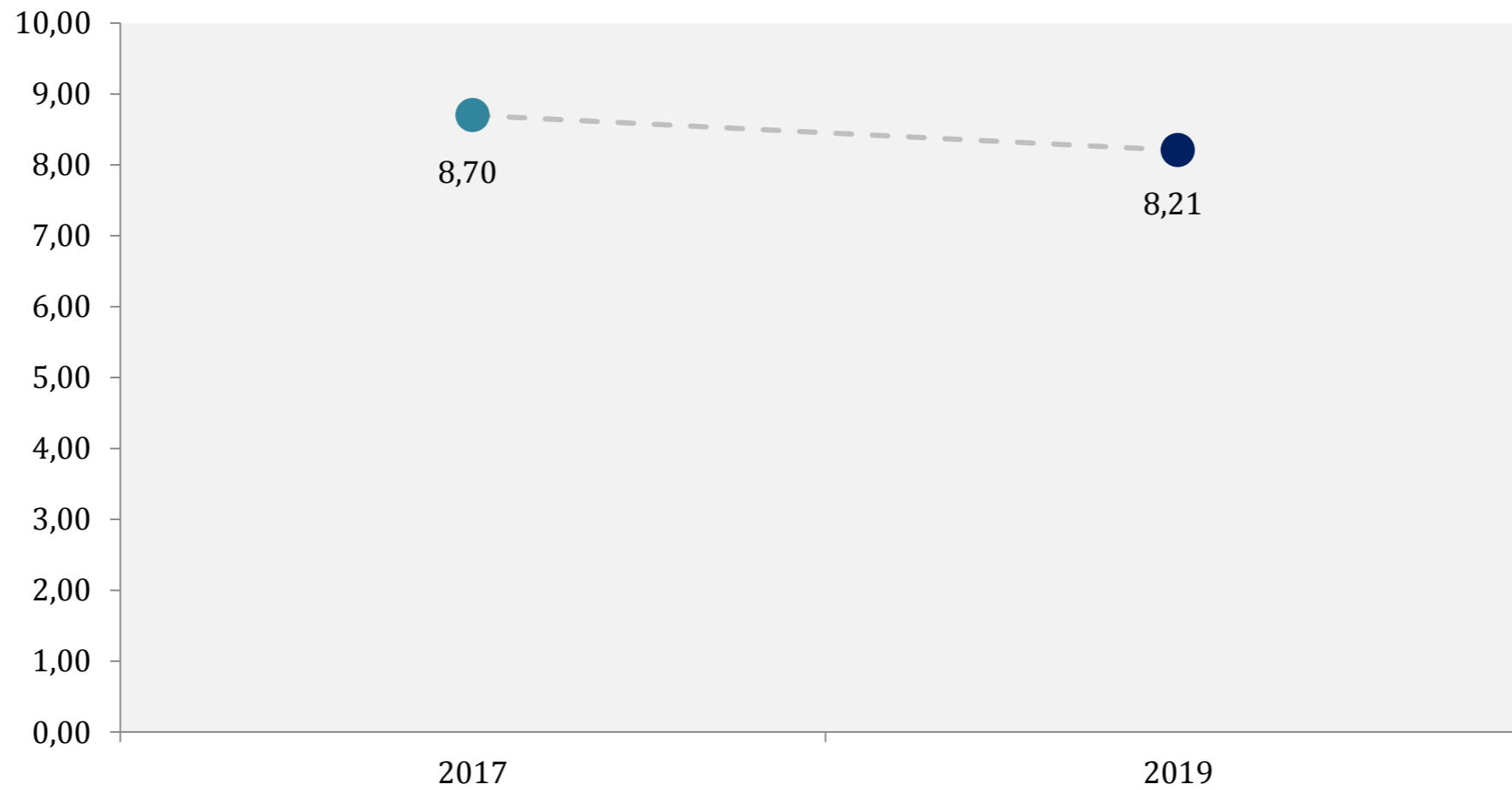
# Atención prestada

Valoración sobre la atención general recibida en el centro



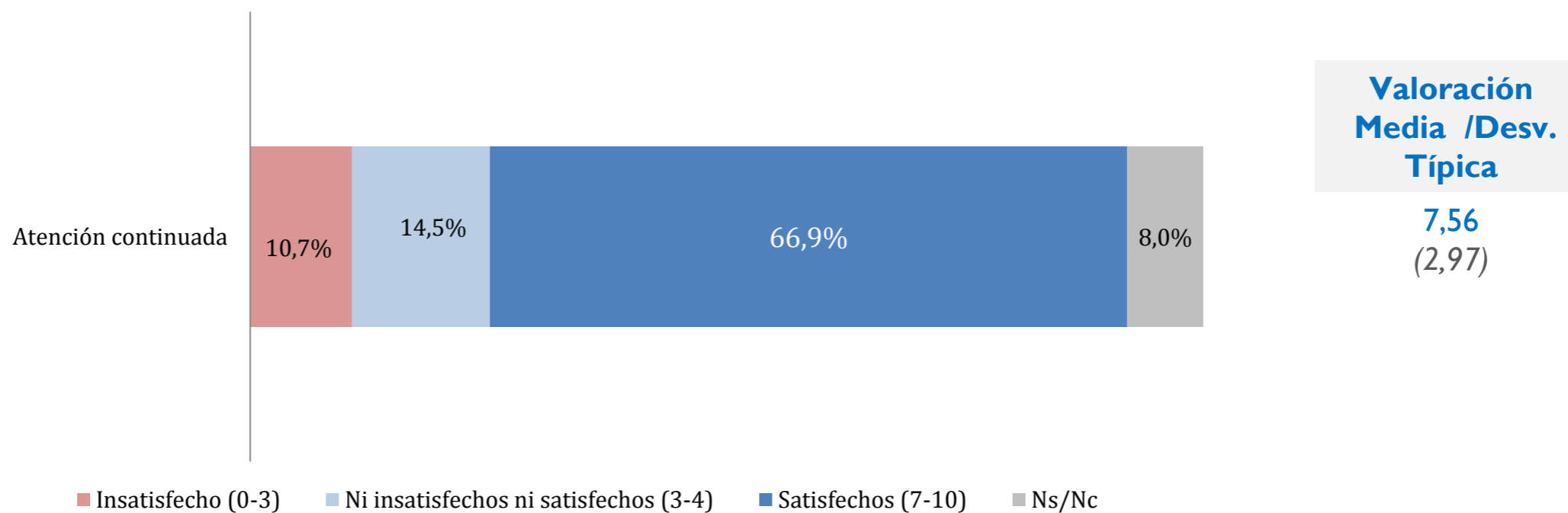
# Atención prestada

Evolutivo sobre la atención general recibida en el centro



# Atención prestada

Valoración sobre la atención continuada y el seguimiento adaptado a su situación personal



Base=2136

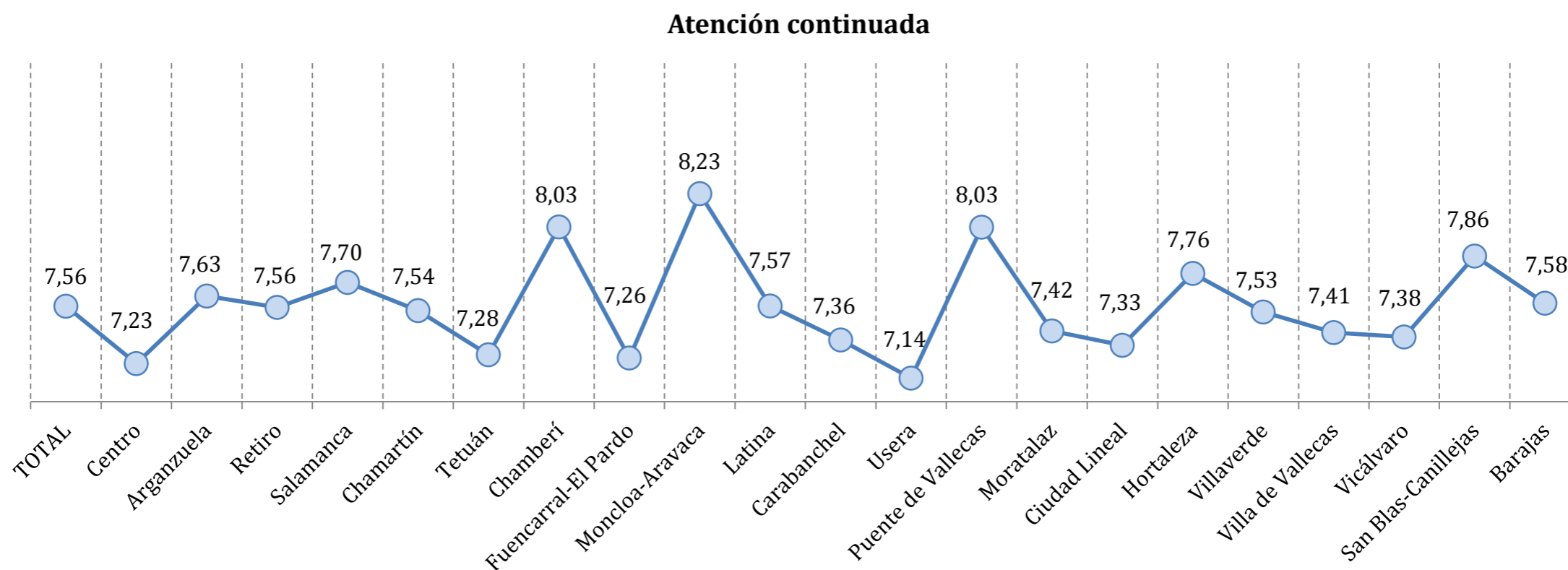
# Atención prestada

Valoración sobre la atención continuada y el seguimiento adaptado a su situación personal

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD						TIPO		TURNO		
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)	Zona	Primera Atención	M	T
Insatisfecho (0-3)	10,7%	12,1%	12,9%	11,3%	12,4%	13,5%	4,8%	8,3%	8,5%	15,1%	10,2%	12,7%
Ni insatisfechos ni satisfechos (3-4)	14,5%	15,3%	15,3%	14,0%	13,6%	12,0%	18,8%	13,1%	14,5%	14,4%	14,3%	15,5%
Satisfechos (7-10)	66,9%	68,8%	68,0%	69,4%	67,8%	65,4%	64,0%	64,2%	71,1%	58,0%	68,4%	59,8%
Ns/Nc	8,0%	3,8%	3,8%	5,3%	6,2%	9,1%	12,4%	14,4%	5,8%	12,5%	7,1%	11,9%

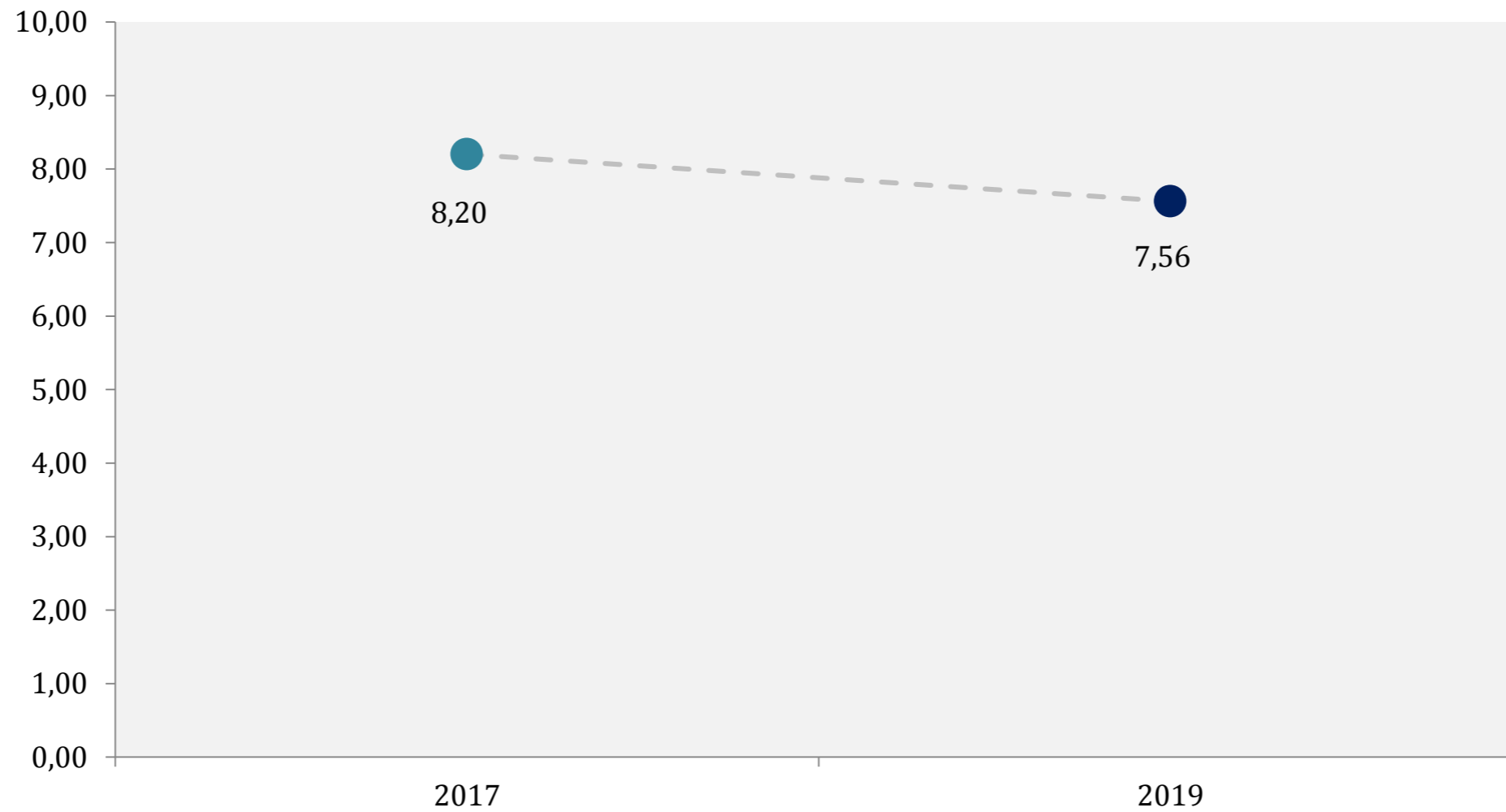
# Atención prestada

Valoración sobre la atención continuada y el seguimiento adaptado a su situación personal



# Atención prestada

Evolutivo sobre la atención continuada y el seguimiento adaptado a su situación personal



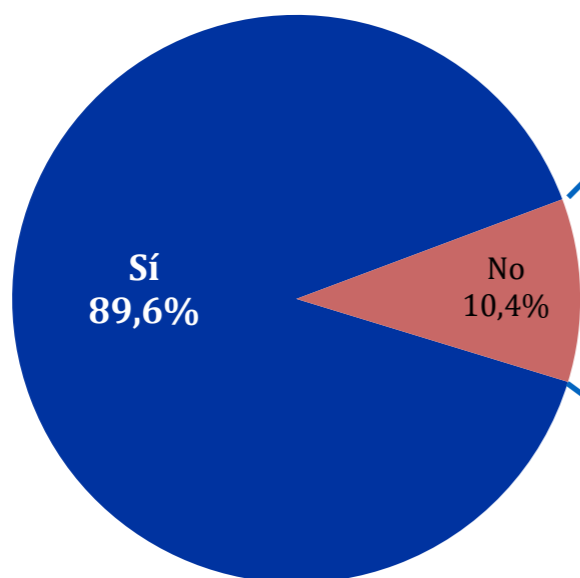


# 5. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

## Grado de recomendación

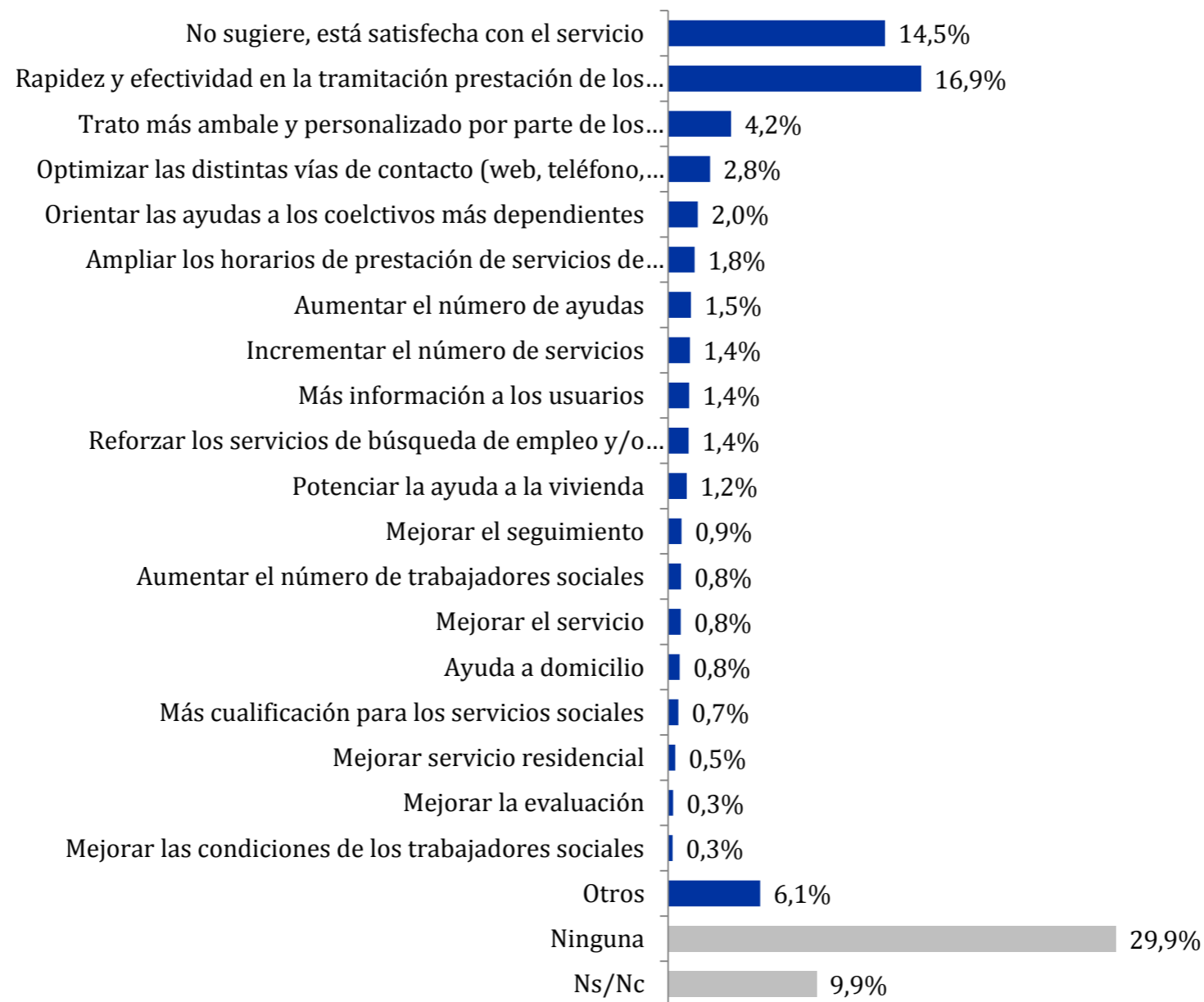
¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este centro en caso de tener que solventar algún problema social?

Motivo por el que “NO” aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese al Centro de Servicios Sociales



# Sugerencias de mejora

## SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO



# Sugerencias de mejora

## SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO

	TOTAL	INTERVALOS DE EDAD							TIPO		TURNO	
		(18 - 29)	(30 - 39)	(40 - 49)	(50 - 59)	(60 - 69)	(70 - 79)	(80 y más)	Zona	Primera Atención	M	T
No sugiere, está satisfecha con el servicio	14,5%	12,7%	13,4%	17,0%	13,9%	10,6%	14,4%	16,1%	15,5%	12,4%	14,8%	12,7%
Rapidez y efectividad en la tramitación prestación de los servicios	16,9%	11,5%	17,7%	17,5%	16,8%	16,8%	18,4%	16,8%	16,2%	18,4%	16,6%	18,7%
Trato más amable y personalizado por parte de los profesionales implicados	4,2%	3,8%	4,6%	4,5%	2,4%	4,3%	4,4%	4,9%	3,9%	4,7%	4,4%	2,8%
Optimizar las distintas vías de contacto (web, teléfono, etc...)	2,8%	2,5%	3,5%	1,5%	2,9%	3,8%	4,0%	1,9%	2,8%	2,6%	2,0%	6,2%
Orientar las ayudas a los colectivos más dependientes	2,0%	0,6%	1,3%	0,5%	1,8%	1,9%	4,0%	3,4%	1,7%	2,6%	1,7%	3,1%
Ampliar los horarios de prestación de servicios de profesionales y sustituirlos cuando no estén disponibles	1,8%	1,3%	1,1%	2,0%	2,7%	1,4%	1,6%	1,9%	2,0%	1,3%	2,2%	0,0%
Aumentar el número de ayudas	1,5%	1,9%	1,6%	1,3%	1,8%	1,9%	2,4%	0,5%	1,4%	1,7%	1,6%	1,0%
Incrementar el número de servicios	1,5%	0,6%	0,5%	0,8%	2,4%	2,4%	1,2%	2,2%	1,0%	2,4%	1,8%	0,0%
Más información a los usuarios	1,4%	3,2%	1,3%	1,8%	1,2%	0,5%	1,6%	1,0%	1,3%	1,7%	1,4%	1,6%
Reforzar los servicios de búsqueda de empleo y/o formación	1,4%	0,6%	1,6%	1,3%	1,5%	0,0%	2,4%	1,5%	1,5%	1,0%	1,7%	0,0%
Potenciar la ayuda a la vivienda	1,2%	1,3%	1,3%	0,8%	1,2%	1,0%	0,8%	1,9%	1,3%	1,0%	1,3%	1,0%
Mejorar el seguimiento	0,9%	1,3%	1,3%	0,8%	0,3%	1,4%	0,8%	0,7%	0,8%	1,1%	0,8%	1,3%
Mejorar el servicio	0,8%	0,0%	1,3%	1,0%	1,5%	0,5%	0,0%	0,7%	0,8%	0,9%	0,7%	1,3%
Aumentar el número de trabajadores sociales	0,8%	0,6%	0,5%	1,0%	1,8%	0,0%	1,2%	0,5%	0,7%	1,1%	0,9%	0,5%
Ayuda a domicilio	0,7%	1,9%	0,5%	0,8%	0,6%	1,0%	1,2%	0,2%	0,8%	0,7%	0,9%	0,3%
Más cualificación para los servicios sociales	0,7%	0,0%	1,6%	0,8%	0,6%	0,5%	0,4%	0,2%	0,4%	1,1%	0,6%	0,8%
Mejorar servicio residencial	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,6%	0,5%	0,0%	1,2%	0,6%	0,1%	0,5%	0,5%
Mejorar la evaluación	0,3%	1,3%	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%	0,4%	0,0%
Mejorar las condiciones de los trabajadores sociales	0,3%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,4%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
Otros	6,1%	6,4%	6,2%	6,8%	6,5%	5,3%	6,8%	5,1%	6,7%	5,0%	6,4%	5,2%
Ninguna	29,9%	33,8%	28,2%	29,8%	31,3%	30,8%	26,4%	30,7%	29,8%	30,2%	29,0%	33,7%
Ns/Nc	9,9%	14,0%	11,6%	8,5%	8,6%	14,9%	7,6%	8,3%	10,2%	9,3%	10,1%	9,1%

# Sugerencias de mejora

## SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO

	TOTAL	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel
No sugiere, está satisfecha con el servicio	14,5%	16,0%	13,6%	17,9%	13,7%	14,2%	14,9%	13,3%	17,8%	11,5%	17,8%	11,0%
Rapidez y efectividad en la tramitación prestación de los servicios	16,9%	15,0%	21,4%	22,1%	18,6%	18,6%	13,9%	17,3%	20,8%	16,3%	16,8%	20,0%
Trato más amable y personalizado por parte de los profesionales implicados	4,2%	8,0%	3,9%	4,2%	2,9%	7,1%	5,0%	5,1%	4,0%	1,9%	5,0%	3,0%
Optimizar las distintas vías de contacto (web, teléfono, etc...)	2,8%	2,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,7%	5,0%	3,1%	2,0%	5,8%	3,0%	7,0%
Orientar las ayudas a los colectivos más dependientes	2,0%	1,0%	2,9%	0,0%	1,0%	0,9%	2,0%	2,0%	2,0%	1,9%	1,0%	1,0%
Ampliar los horarios de prestación de servicios de profesionales y sustituirlos cuando no estén disponibles	1,8%	2,0%	1,9%	0,0%	1,0%	0,9%	1,0%	0,0%	1,0%	1,9%	1,0%	4,0%
Aumentar el número de ayudas	1,5%	2,0%	2,9%	1,1%	2,0%	1,8%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,0%
Incrementar el número de servicios	1,5%	3,0%	1,9%	3,2%	1,0%	1,8%	1,0%	2,0%	1,0%	2,9%	1,0%	2,0%
Más información a los usuarios	1,4%	4,0%	1,9%	2,1%	2,0%	0,9%	0,0%	2,0%	1,0%	1,0%	2,0%	2,0%
Reforzar los servicios de búsqueda de empleo y/o formación	1,4%	1,0%	1,9%	0,0%	1,0%	0,9%	1,0%	3,1%	0,0%	1,9%	2,0%	4,0%
Potenciar la ayuda a la vivienda	1,2%	0,0%	1,9%	3,2%	2,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,0%	0,0%
Mejorar el seguimiento	0,9%	1,0%	1,9%	4,2%	1,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,0%	1,0%	1,0%	1,0%
Mejorar el servicio	0,8%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,9%	1,0%	2,0%
Aumentar el número de trabajadores sociales	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	2,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Ayuda a domicilio	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%	2,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
Más cualificación para los servicios sociales	0,7%	0,0%	1,9%	2,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%
Mejorar servicio residencial	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,0%	0,0%
Mejorar la evaluación	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mejorar las condiciones de los trabajadores sociales	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%
Otros	6,1%	5,0%	3,9%	6,3%	6,9%	9,7%	5,0%	10,2%	2,0%	4,8%	3,0%	2,0%
Ninguna	29,9%	28,0%	24,3%	23,2%	29,4%	30,1%	35,6%	25,5%	30,7%	31,7%	38,6%	27,0%
Ns/Nc	9,9%	10,0%	11,7%	8,4%	14,7%	5,3%	9,9%	11,2%	11,9%	10,6%	3,0%	8,0%

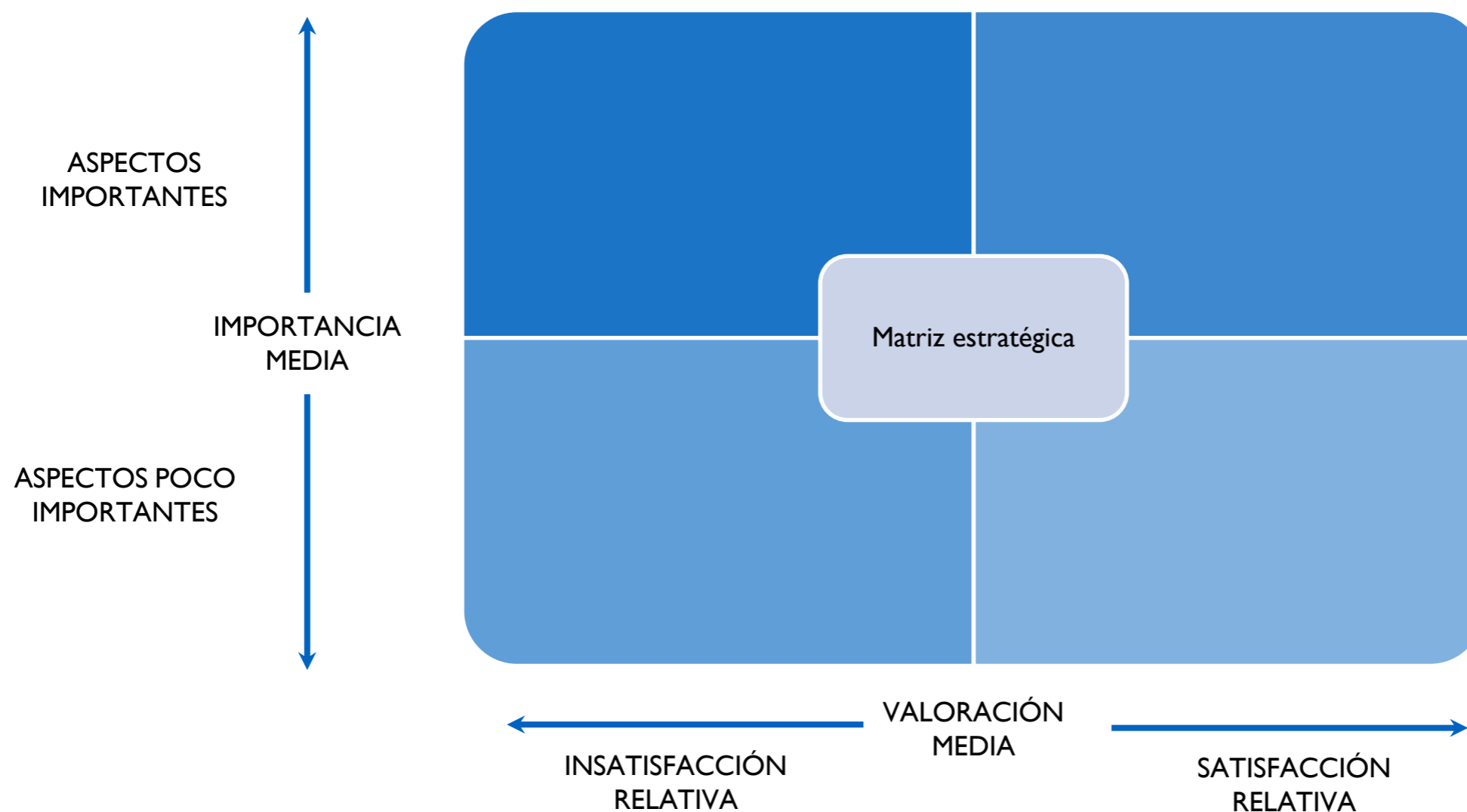
# Sugerencias de mejora

## SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO

	TOTAL	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
No sugiere, está satisfecha con el servicio	14,5%	10,9%	17,3%	13,6%	17,8%	11,7%	14,6%	14,7%	18,0%	12,9%	11,0%
Rapidez y efectividad en la tramitación prestación de los servicios	16,9%	9,9%	13,5%	14,6%	15,8%	16,5%	20,4%	15,7%	17,0%	16,8%	14,0%
Trato más amable y personalizado por parte de los profesionales implicados	4,2%	3,0%	4,8%	5,8%	2,0%	5,8%	1,9%	3,9%	2,0%	4,0%	4,0%
Optimizar las distintas vías de contacto (web, teléfono, etc...)	2,8%	6,9%	1,9%	0,0%	4,0%	2,9%	1,9%	2,9%	1,0%	1,0%	4,0%
Orientar las ayudas a los colectivos más dependientes	2,0%	2,0%	3,8%	1,0%	5,0%	4,9%	0,0%	2,9%	2,0%	2,0%	2,0%
Ampliar los horarios de prestación de servicios de profesionales y sustituirlos cuando no estén disponibles	1,8%	3,0%	1,0%	1,0%	5,0%	5,8%	1,9%	2,9%	1,0%	1,0%	0,0%
Aumentar el número de ayudas	1,5%	4,0%	2,9%	1,0%	1,0%	1,9%	2,9%	0,0%	1,0%	0,0%	2,0%
Incrementar el número de servicios	1,5%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	2,0%	2,0%	1,0%
Más información a los usuarios	1,4%	1,0%	1,9%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	2,9%	1,0%	1,0%	1,0%
Reforzar los servicios de búsqueda de empleo y/o formación	1,4%	2,0%	0,0%	3,9%	0,0%	1,0%	1,9%	1,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Potenciar la ayuda a la vivienda	1,2%	0,0%	1,9%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,9%	3,0%	1,0%	2,0%
Mejorar el seguimiento	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%
Mejorar el servicio	0,8%	0,0%	2,9%	1,9%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
Aumentar el número de trabajadores sociales	0,8%	1,0%	1,0%	1,0%	3,0%	0,0%	1,9%	1,0%	1,0%	1,0%	0,0%
Ayuda a domicilio	0,7%	1,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Más cualificación para los servicios sociales	0,7%	1,0%	1,0%	0,0%	2,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Mejorar servicio residencial	0,5%	0,0%	1,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Mejorar la evaluación	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Mejorar las condiciones de los trabajadores sociales	0,3%	1,0%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Otros	6,1%	7,9%	7,7%	9,7%	8,9%	3,9%	3,9%	7,8%	10,0%	5,9%	4,0%
Ninguna	29,9%	34,7%	25,0%	26,2%	21,8%	32,0%	33,0%	26,5%	25,0%	34,7%	45,0%
Ns/Nc	9,9%	9,9%	10,6%	12,6%	8,9%	10,7%	9,7%	12,7%	12,0%	12,9%	4,0%

## 6. Matriz de actuación estratégica

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global el servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10





## Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:

### Aspectos de alta inversión

Aspectos valorados con insatisfacción y con una alta incidencia sobre la valoración global, por lo que hay que invertir de forma prioritaria sobre ellos para que aumente la valoración global

### Aspectos de alto mantenimiento

Aspectos valorados con satisfacción y alta incidencia sobre la valoración global por lo que hay que mantenerlos de forma prioritaria ya que una disminución en la valoración supondría una fuerte caída de la valoración global.

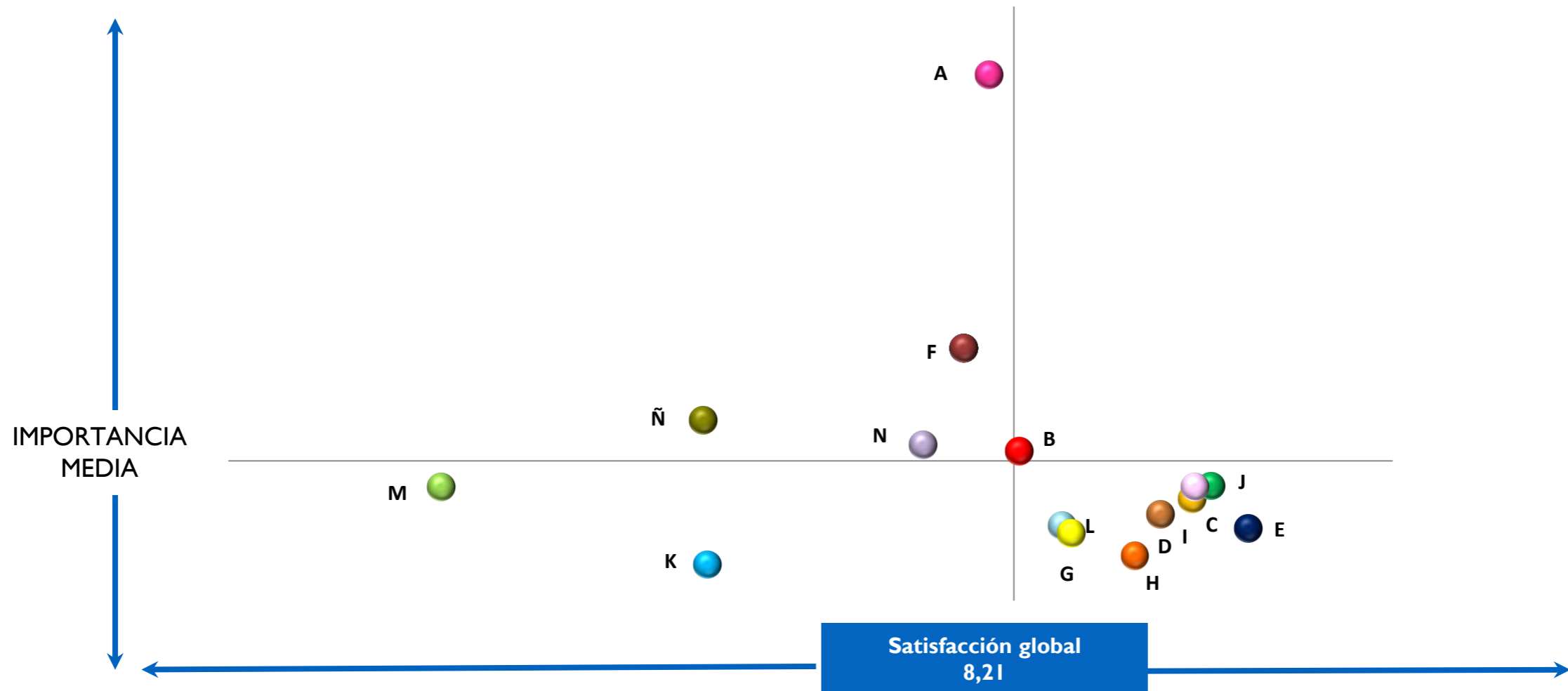
### Aspectos de baja inversión

Aspectos valorados con insatisfacción pero cuya incidencia sobre la valoración global es relativamente baja por lo que hay que invertir sobre ellos para que aumente su valoración pero no son prioritarios dada su baja importancia.

### Aspectos de bajo mantenimiento

Aspectos valorados con satisfacción pero cuya incidencia sobre la valoración global es relativamente baja por lo que hay que mantenerlos, aunque no de forma prioritaria debido a su baja importancia.

# Matriz de actuación estratégica



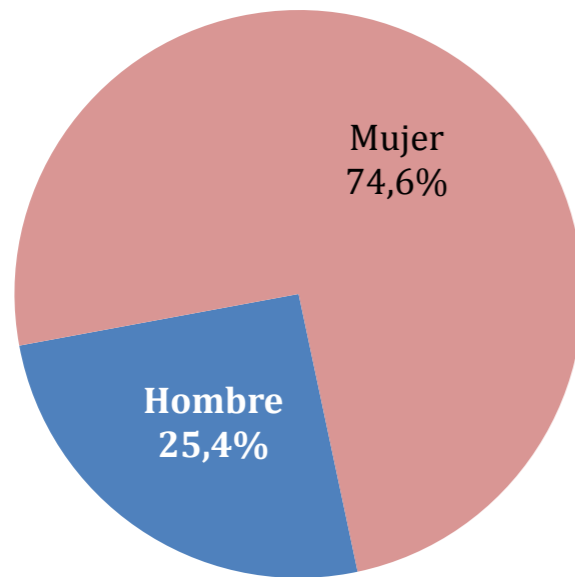
<b>A</b>	La información recibida
<b>B</b>	El tiempo dedicado a su entrevista
<b>C</b>	El trato y amabilidad
<b>D</b>	La profesionalidad
<b>E</b>	La intimidad y la confidencialidad
<b>F</b>	Comprensión del profesional de su situación y sus necesidades
<b>G</b>	Personal de recepción y administración
<b>H</b>	Resto de profesionales

<b>I</b>	La ubicación y accesibilidad del centro
<b>J</b>	Las instalaciones del centro
<b>K</b>	La facilidad para contactar con el centro
<b>L</b>	El horario del centro
<b>M</b>	El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró
<b>N</b>	La organización y funcionamiento
<b>Ñ</b>	Atención continuada y seguimiento

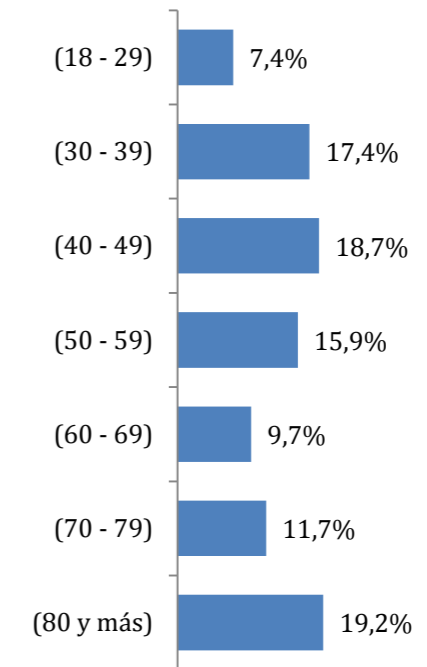
## 7. Datos de clasificación

# Datos de clasificación

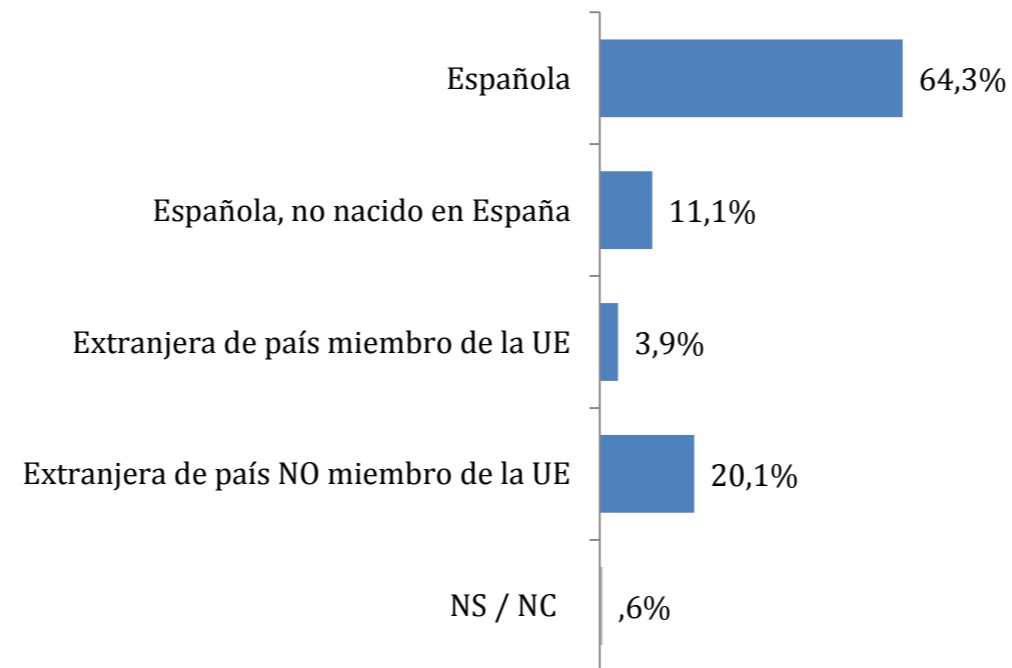
## Género de las personas usuarias



## Edad de las personas usuarias

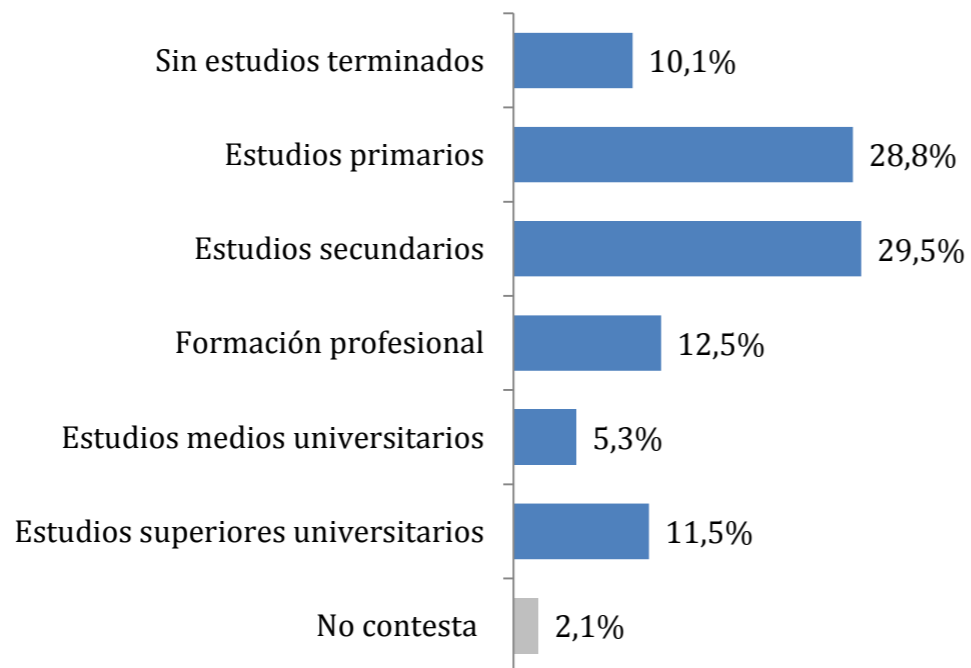


## Nacionalidad de las personas usuarias

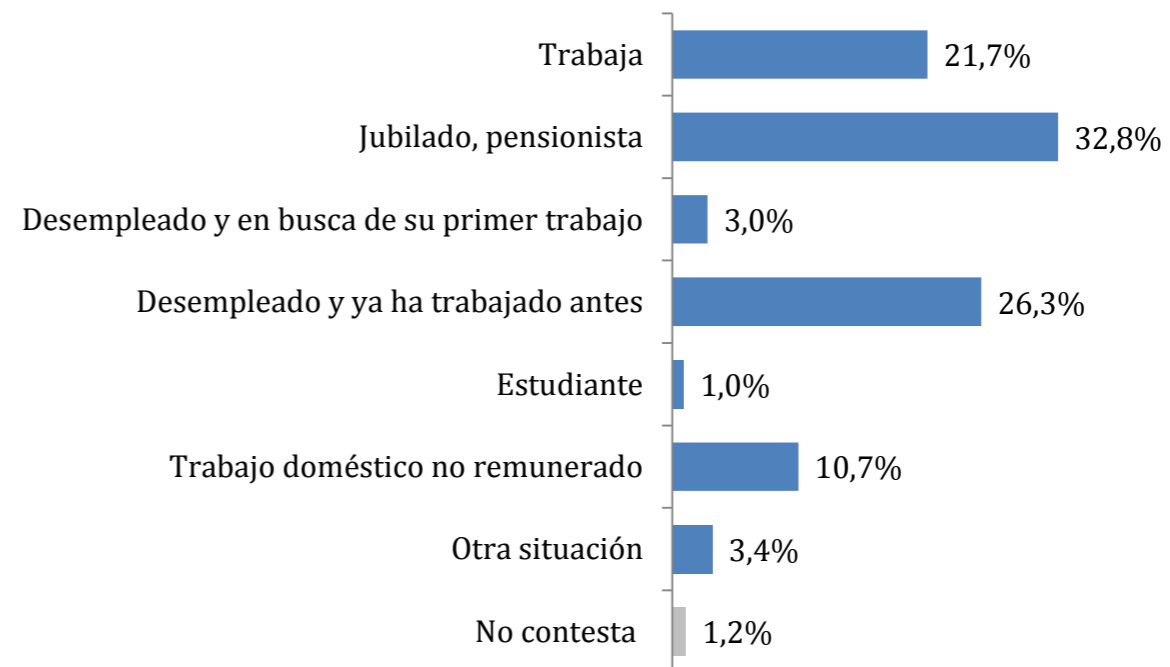


# Datos de clasificación

## Nivel de estudios



## Ocupación



## Unidad de convivencia

