



familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID

## Informe de resultados

# ESTUDIO DE OPINIÓN ENTRE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Madrid

Marzo 2022



**Demométrica**  
Investigación de Mercados y Opinión Pública

# ÍNDICE

01. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
02. Acerca de los centros de servicios sociales.....	5
03. Satisfacción con el servicio recibido .....	29
04. Cobertura de expectativas.....	42
05. Servicios e impacto en la vida diaria .....	45
06. La atención profesional.....	51

## 01. Ficha técnica y caracterización de la muestra

	<p><b>OBJETIVO PRINCIPAL</b> 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.</p>
	<p><b>POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO</b> Personas de 18 años o más, que han sido siendo atendidas por un/a trabajador/a social en los Centros de Servicios Sociales.</p>
	<p><b>TAMAÑO MUESTRAL</b> 2.100 personas encuestadas, con una afijación de 100 entrevistas por distrito (21).</p>
	<p><b>TIPO DE MUESTREO</b> Muestreo aleatorio con asignación de 100 entrevistas por distrito proporcionales a la distribución de los participantes por turno y centro.</p>
	<p><b>PONDERACIÓN</b> Los resultados se muestran ponderados por centro de servicios sociales y turno de asistencia, según diseño muestral</p>
	<p><b>ÁMBITO</b> El ámbito geográfico corresponde al territorio del municipio de Madrid, y a las divisiones constituidas por sus 21 distritos</p>
	<p><b>MÉTODO DE RECOGIDA</b> Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de contacto facilitados en su expediente del Centro de Servicios Sociales</p>
	<p><b>PERIODO DE RECOGIDA</b> El trabajo de campo se realizó del 8 de febrero al 25 de febrero de 2022</p>

Sexo		n
Hombres	26.0%	546
Mujeres	74.0%	1554
	<b>100%</b>	<b>2.100</b>
Grupo de edad		n
De 18 a 29 años	7.6%	159
De 30 a 44 años	26.2%	550
De 40 a 59 años	35.1%	738
De 60 años o más	30.6%	642
N o declaran edad	0.5%	11
	<b>100%</b>	<b>2.100</b>
Nacionalidad		n
Española	59.5	1250
Española, no nacido en España	13.5	284
Extranjera de país miembro de la UE	2.7	57
Extranjera de país NO miembro de la UE	24.2	508
	<b>100%</b>	<b>2.100</b>
Nivel de estudios		n
Sin estudios terminados	5.9%	124
Estudios primarios	16.9%	355
Estudios secundarios	32.5%	683
Formación profesional	13.7%	288
Estudios medios universitarios	7.3%	153
Estudios superiores universitarios	22.9%	481
	<b>100%</b>	<b>2.100</b>
Situación ocupación actual		n
Trabaja	34,2%	718
Jubilado, pensionista	23,3%	489
Desempleado y en busca de su primer trabajo	3,3%	69
Desempleado y ya ha trabajado antes	29,6%	622
Estudiante	0,7%	15
Trabajo doméstico no remunerado	4,5%	95
Otra situación	4%	84
	<b>100%</b>	<b>2.100</b>
Unidad de convivencia		n
Solo/a	18,6%	391
Con su esposo/a	16,4%	344
Con su esposo/a e hijos/as	28,9%	607
Con otros familiares	23,6%	496
Con mis hijos	14,7%	309
Otra situación	5,6%	118
	<b>100%</b>	<b>2.100</b>

## 02. Acerca de los centros de servicios sociales

Comenzamos este informe desvelando que más del 75% de los usuarios entrevistados ya habían acudido con anterioridad a este centro de servicios sociales del cual se va a realizar la valoración. Por distritos nos encontramos con que nueve de ellos (Tetuán, Latina, Carabanchel, Moratalaz, Hortaleza, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas y Barajas) que arrojan porcentajes superiores a la media de la ciudad. Esta pregunta alude a si ya tenían experiencia previa con el centro de atención social del que estamos hablando.

Figura 1. Asistencia a este centro con anterioridad

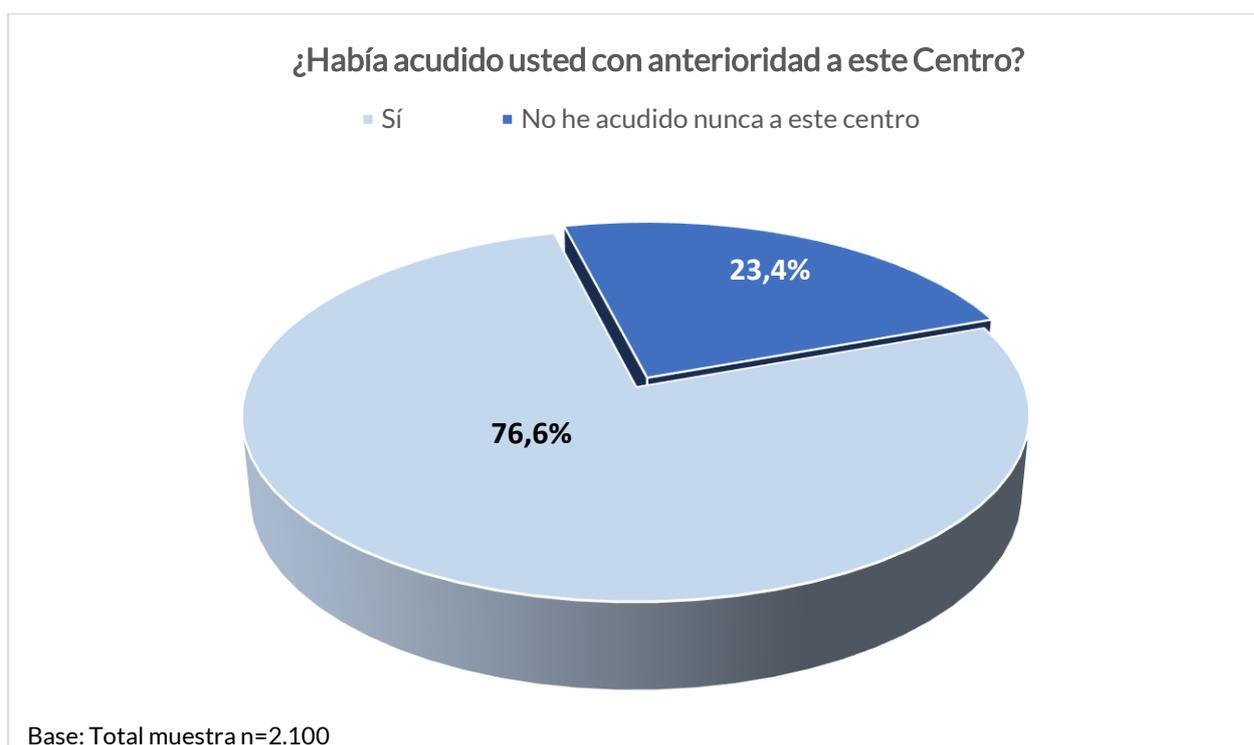
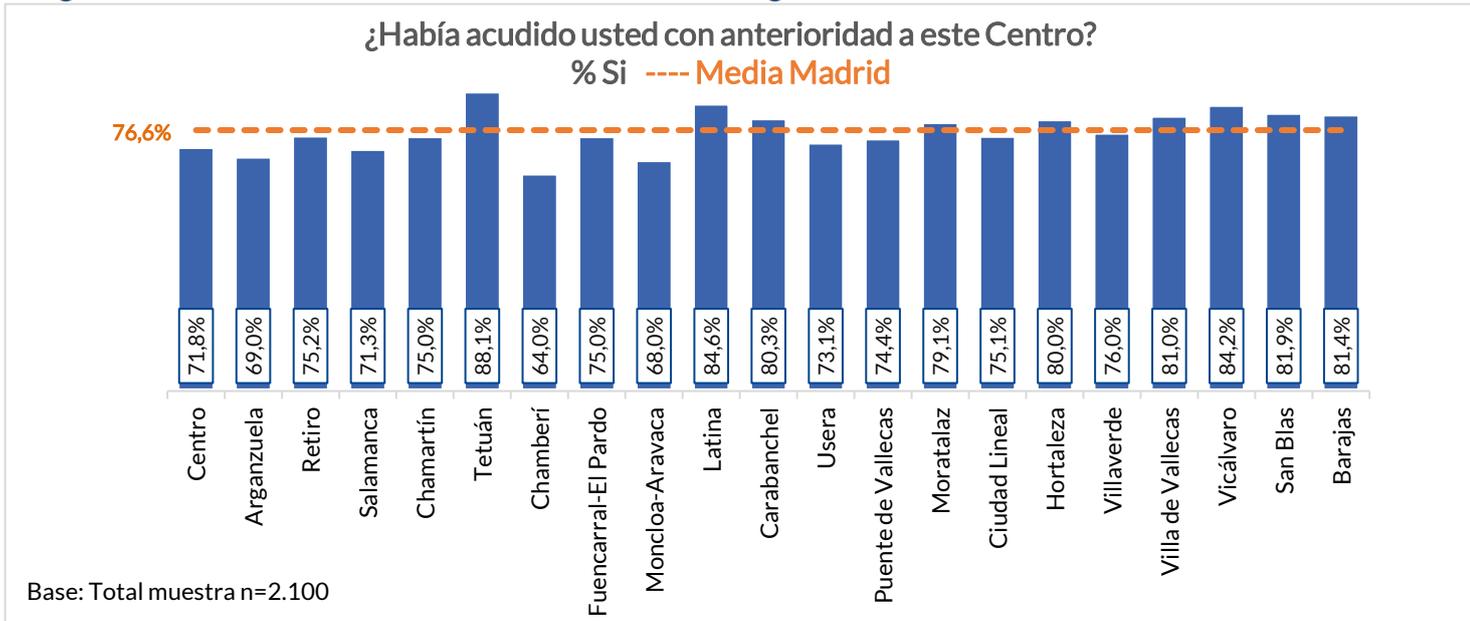


Figura 2. Asistencia a este centro con anterioridad según sexo, turno y recomendación

¿Había acudido con anterioridad a este Centro?	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO
	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1814	n=286
Si	76.6%	74,9%	77,2%	77.0%	75.2%	77.4%	71.8%
No	23.4%	25,1%	22,8%	23.0%	24.8%	22.6%	28.2%
<b>TOTAL</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 3. Asistencia a este centro con anterioridad según distrito



La media de veces que ha acudido la población encuestada al centro de atención social primaria corresponde aproximadamente a 4 veces en los últimos 12 meses. Según el turno no se aprecian diferencias, pero si según la experiencia; los que cuentan con experiencia en el centro han acudido más veces que los que no cuentan con ella. Asimismo, aquellos encuestados que si recomendarían la asistencia ha acudido más que los que no. Centro, Chamartín y Barajas son los distritos con una tasa de asistencia de 5 o más veces durante el año.

Figura 4. Número de contacto/centro en los últimos 12 meses

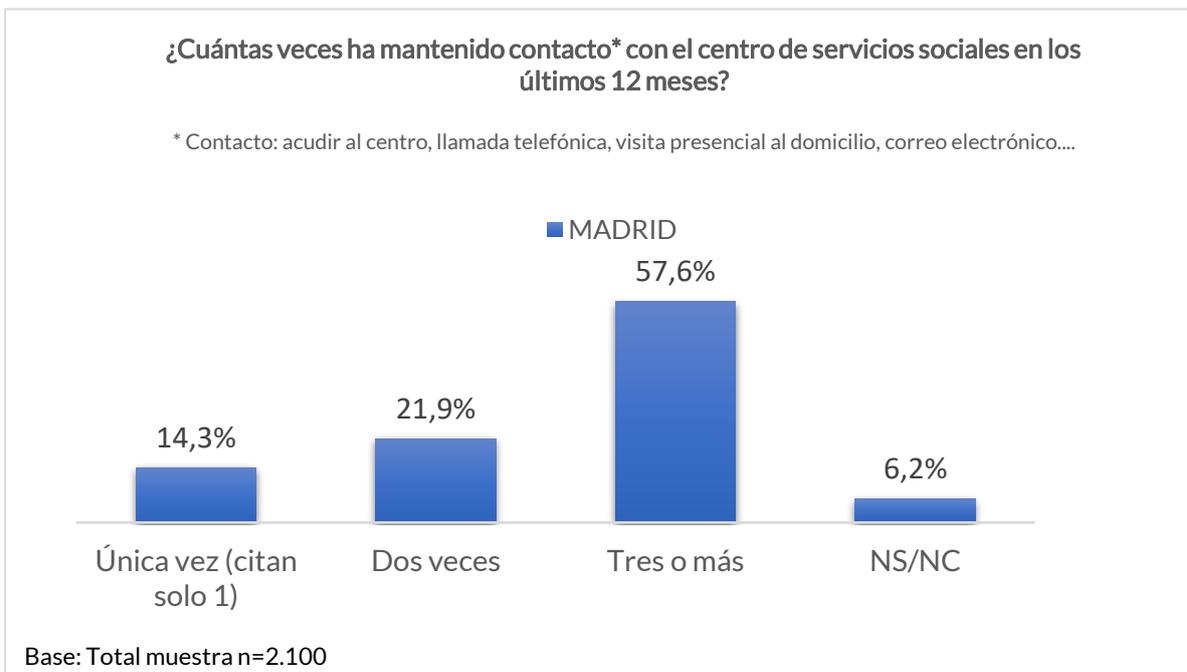


Figura 5. Número de contacto/centro en los últimos 12 meses según sexo, turno y recomendación

¿Cuántas veces ha acudido al centro en los últimos 12 meses?	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Media de Nº veces	4.2	4,2	4,2	4.1	4.4	4.5	3.2	4.3	3.5

Entre aquellas personas que aluden que no tienen experiencia previa con el centro de atención la media de veces que citan que han tenido contacto con el centro es de 3.2 veces en el último año. Esto es así ya que, una vez iniciado el trámite en el centro, son el número medio de visitas, contactos, o llamadas que han realizado durante los últimos 12 meses en este centro y en referencia al trámite actual.

Figura 6. Número de contacto/centro en los últimos 12 meses según distrito

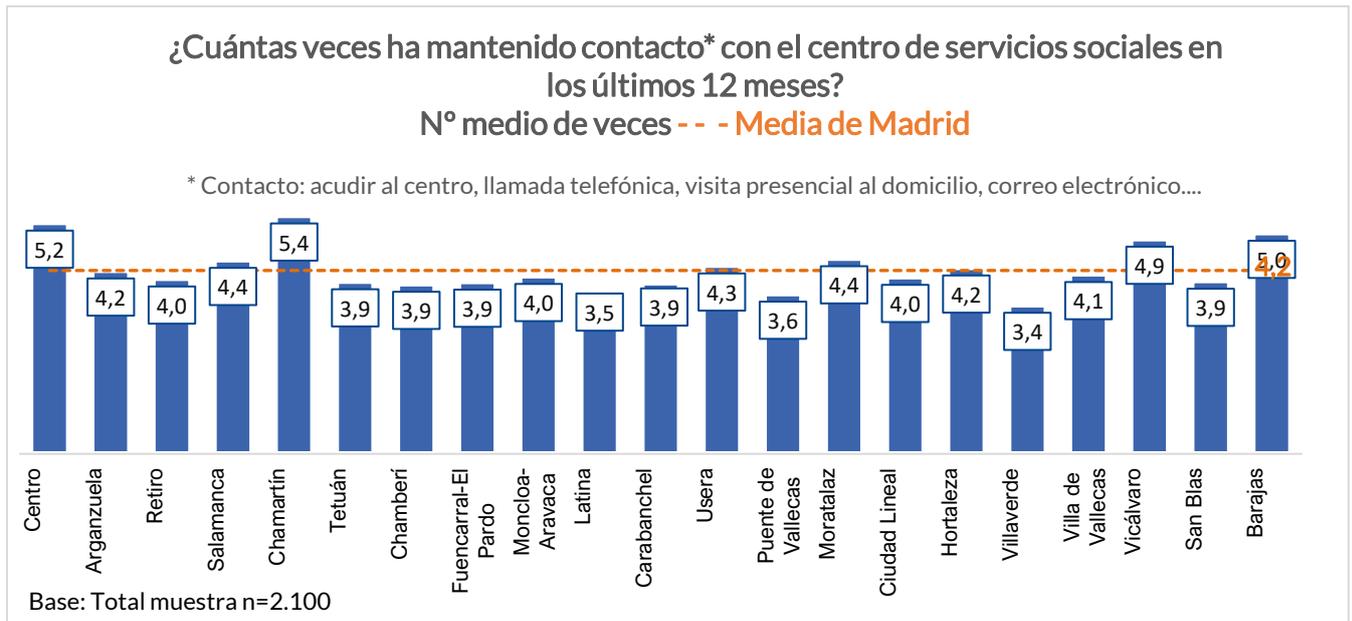


Figura 7. Recomendaría el centro

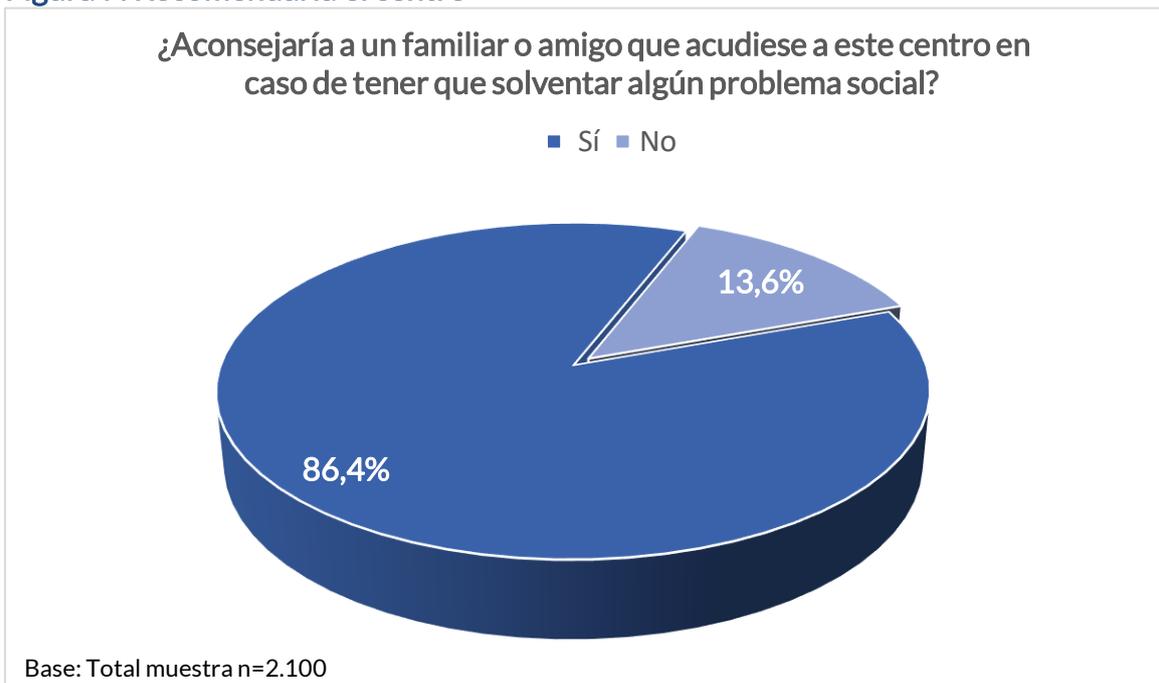


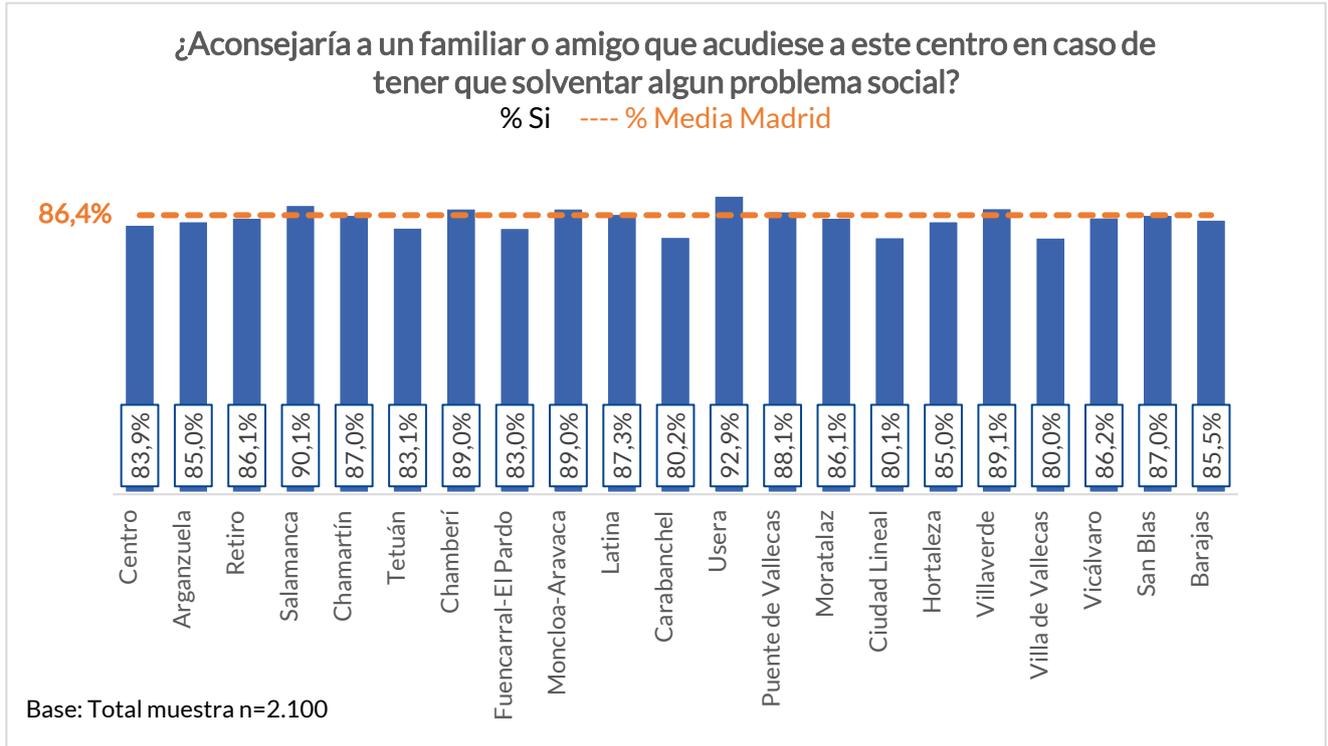
Figura 8. Recomendaría el centro según sexo, turno y experiencia previa

¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este centro en caso de tener que solventar algún problema social?	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491
Sí	86,4%	86,5%	86,3%	86,2%	86,9%	87,2%	83,6%
No	13,6%	13,5%	13,7%	13,8%	13,1%	12,8%	16,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Un 86,4% afirma que sí aconsejaría a un familiar o amigo acudir al centro de atención social primaria en caso de tener que solventar algún problema social. Sin grandes diferencias por turno, y con una variación mínima según experiencia previa (87,2%) o no (83,6%).

Por distrito, destacan Salamanca, Usera y Barajas que han respondido que si aconsejarían el centro de atención social primaria entre su entorno con porcentajes por encima del 90%.

Figura 9. Recomendaría el centro según distrito



El principal motivo por el que no se aconseja el acudir al centro va relacionado con la consecución final de las ayudas/soluciones. La insatisfacción con el resultado obtenido es el principal aspecto que influye en la recomendación o no.

Figura 10. Motivos por los que no recomendaría el centro



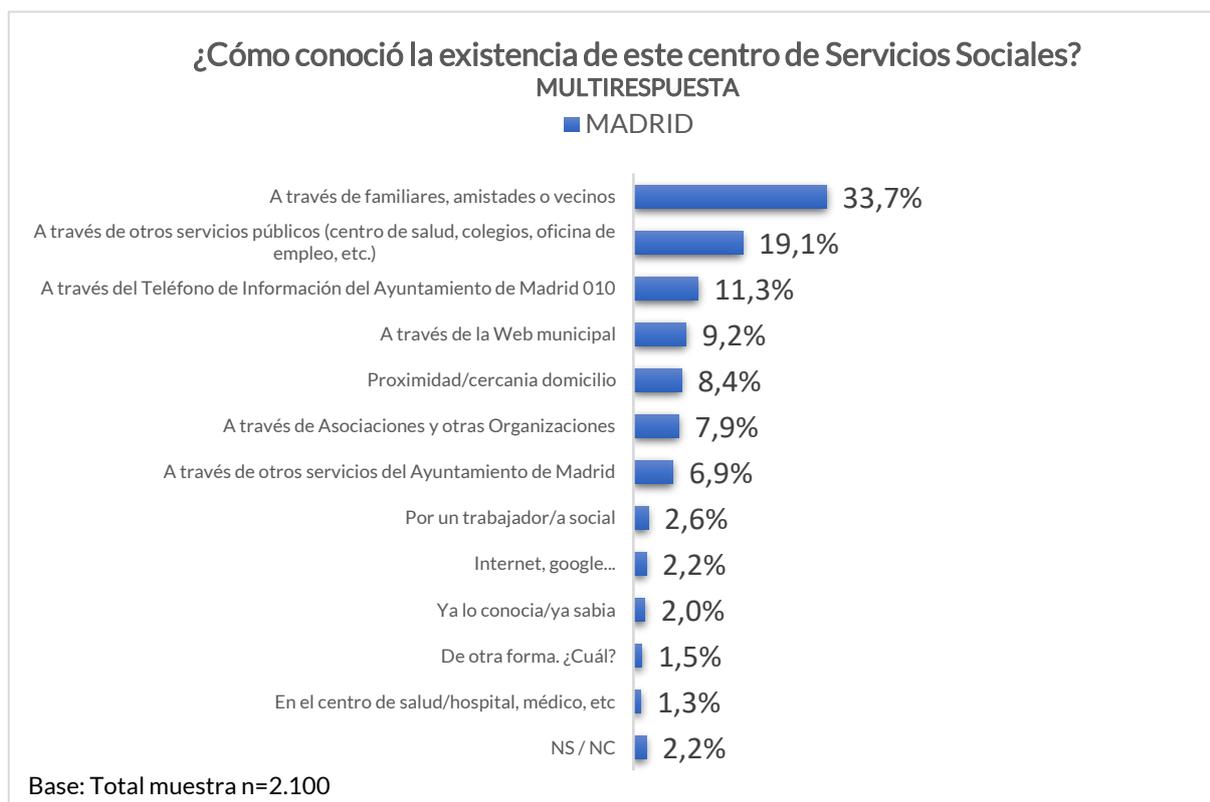
Figura 11. Motivos por los que no recomendaría el centro según sexo, turno, experiencia y recomendaría.

Motivos por los que no aconsejaría acudir al centro	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491
No solucionan nada	13,8%	6,8%	16,3%	13,1%	16,7%	12,4%	17,5%
Demasiado lentos/tardan mucho en tomar decisiones	6,3%	8,1%	5,7%	6,6%	5%	6,3%	6,3%
Tardan mucho las citas/difícil accesibilidad	9,4%	7,9%	9,9%	9,3%	10%	9,6%	8,8%
Problemas con el teletrabajo/falta coordinación	0,3%	0,0%	0,5%	0,4%	0%	0%	1,2%
Descontentos con la atención, el trato, las formas, las maneras	19,8%	21,5%	19,2%	21,1%	14,9%	22,3%	13,4%
No satisfechos con la solución recibida/no cumple expectativas	37,7%	40,7%	36,7%	37,5%	38,6%	37,8%	37,6%
No se puede recomendar, es el que te toca	1,4%	2,7%	0,9%	1,8%	0%	1,9%	0%
No lo recomienda (genérico)	2,1%	1,4%	2,3%	1,8%	3,4%	1,5%	3,7%
Otras respuestas	3,8%	5,4%	3,3%	3,1%	6,6%	2,9%	6,3%
NS/NC	5,2%	5,5%	5,1%	5,3%	4,9%	5,3%	5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 12. Motivos por los que no recomendaría el centro según distrito

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	13,8%	19%	6,7%	6,8%	9,9%	7,7%	0%	18,2%	17,6%	9,1%	30,1%	10,1%	0%	16,4%	21,3%	35,1%	14,3%	9,4%	10%	7%	15,4%	20%
Demasiado lentos/tardan mucho en tomar decisiones	6,3%	0%	20%	7,2%	0%	0%	11,7%	9,1%	5,9%	9,1%	0%	5,1%	0%	16,8%	7,2%	10,4%	7,1%	9,2%	0%	0%	7,3%	0%
Tardan mucho las citas/difícil accesibilidad	9,4%	6,3%	6,7%	7,2%	0%	0%	29,5%	18,2%	11,8%	9,1%	14,7%	0%	0%	8%	7,2%	0%	21,4%	0%	10%	14,4%	23,3%	0%
Problemas con el teletrabajo/falta coordinación	0,3%	0%	0%	0%	9,9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Descontentos con la atención, el trato, las formas, las maneras	19,8%	36,6%	20%	14,4%	10,1%	30,8%	17,4%	27,3%	11,8%	18,2%	7,3%	19,9%	29%	7,9%	7,2%	19,7%	0%	18,5%	40%	28,4%	23,1%	20%
No satisfechos con la solución recibida/no cumple expectativas	37,7%	25,6%	46,7%	50%	50%	53,8%	29,6%	27,3%	23,5%	27,3%	39,9%	54,9%	71%	51%	21,3%	34,9%	42,9%	36,1%	30%	35,9%	15,7%	60%
No se puede recomendar, es el que te toca	1,4%	6,3%	0%	0%	0%	7,7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14,4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
No lo recomienda (genérico)	2,1%	6,3%	0%	7,2%	10,1%	0%	5,7%	0%	0%	9,1%	0%	0%	0%	0%	7,2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otras respuestas	3,8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5,9%	18,2%	8%	5,1%	0%	0%	0%	0%	14,3%	0%	10%	7,2%	7,3%	0%
NS/NC	5,2%	0%	0%	7,2%	9,9%	0%	6%	0%	23,5%	0%	0%	5,1%	0%	0%	14,4%	0%	0%	26,9%	0%	7%	8%	0%

Figura 13. Conocimiento de este centro



El entorno más cercano es la forma de conocer los centros de servicios sociales para el 33,7% de las personas encuestadas. El turno, la experiencia previa con el centro, y si recomendaría o no este, no presentan diferencias significativas con respecto a esta pregunta. Según los distritos, “A través de familiares, amistades o vecinos” y “A través de otros servicios públicos” recogen los porcentajes más altos.

**Figura 14. Conocimiento de este centro según sexo, turno y recomendación**

	TOTAL	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales? <i>MULTIRRESPUESTA. (MÁX. 3)</i>	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1609	n=491	n=1814	n=286
A través de familiares, amistades o vecinos	33,7%	31,7%	34,5%	33,6%	34,3%	34,4%	31,7%	35,0%	25,6%
Internet, Google...	2,2%	2,0%	2,3%	2,1%	2,8%	1,9%	3,3%	2,1%	2,8%
Ya lo conocía/ya sabía	2,0%	3,1%	1,7%	2,2%	1,2%	2,2%	1,4%	1,8%	3,1%
Por un trabajador/a social	2,6%	1,7%	2,9%	2,5%	2,8%	2,6%	2,6%	2,3%	4,2%
A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010	11,3%	9,7%	11,9%	11,3%	11,2%	11,3%	11,5%	11,8%	8,4%
A través de la Web municipal	9,2%	10,4%	8,8%	8,0%	13,4%	8,7%	11,0%	8,9%	11,0%
A través de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid	6,9%	7,7%	6,6%	7,5%	4,9%	7,2%	5,7%	6,5%	9,1%
A través de otros servicios públicos (centro de salud, colegios, oficina de empleo, etc.)	19,1%	22,0%	18,1%	19,1%	19,1%	18,2%	22,0%	19,0%	19,7%
A través de Asociaciones y otras Organizaciones	7,9%	7,6%	8,0%	7,9%	8,1%	7,7%	8,7%	7,6%	9,8%
De otra forma. ¿Cuál?	1,5%	1,6%	1,5%	1,7%	0,8%	1,5%	1,4%	1,6%	1,0%
Proximidad/cercanía domicilio	8,4%	7,6%	8,7%	8,7%	7,6%	9,2%	5,9%	8,4%	8,4%
En el centro de salud/hospital, médico, etc.	1,3%	1,7%	1,2%	1,3%	1,5%	1,4%	1,2%	1,3%	1,4%
NS / NC	2,2%	2,5%	2,1%	2,3%	1,9%	2,5%	1,4%	2,0%	3,5%

**Figura 15. Conocimiento según distrito**

¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales? <i>MULTIRRESPUESTA. (MÁX. 3)</i>	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	33,7%	34,1%	30%	37,6%	25,8%	30%	38,4%	36%	26%	29%	34%	34,7%	39,1%	36,3%	35,7%	33,8%	29%	39%	34%	35,6%	37,8%	32,3%
Internet, Google...	2,2%	1%	3%	2,9%	4%	3%	2%	3%	0%	3%	1,9%	3%	1%	4%	0%	2,1%	4%	1%	2%	0%	4%	1,8%
Ya lo conocía/ya sabía	2%	3,9%	2%	3%	3,9%	4%	1%	0%	1%	2%	2,8%	1%	1%	4,9%	1%	1,1%	1%	1,9%	2%	3,9%	1%	0%
Por un trabajador/a social	2,6%	2%	1%	2%	3%	2%	5%	1%	2%	4%	2%	8,9%	1%	1%	1%	0%	4%	6%	3%	1%	1%	3,6%
A través del Teléfono de Información del Ayuntamiento de Madrid 010	11,3%	12,1%	17%	14,8%	5%	15%	8,9%	15%	8%	5%	11,5%	11,9%	9,1%	15,3%	7%	12,1%	15%	23,1%	9%	8,9%	8%	6,3%
A través de la Web municipal	9,2%	6,9%	9%	6,8%	15,8%	11%	5,9%	11%	11%	7%	10,7%	10%	6,9%	3,9%	10,8%	12%	10%	5%	11%	8,9%	9%	11,1%
A través de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid	6,9%	10,8%	6%	3%	6,9%	7%	5%	8%	11%	10%	4,9%	6,9%	5%	4%	7,9%	5%	8%	6,1%	14%	3,9%	5%	6,3%
A través de otros servicios públicos (centro de salud, colegios, oficina de empleo, etc.)	19,1%	13,9%	23%	18,9%	17,8%	16%	14%	24%	27%	18%	23,2%	16,9%	20,9%	18,7%	19,8%	22,7%	21%	13%	12%	19,8%	17,7%	23,1%
A través de Asociaciones y otras Organizaciones	7,9%	17,7%	15%	3,9%	4%	4%	5%	5%	11%	12%	12,7%	4%	8,1%	3,9%	2,9%	10,1%	8%	8%	5%	9,9%	10,1%	6,3%
De otra forma. ¿Cuál?	1,5%	0%	0%	0,9%	2%	2%	1%	0%	3%	2%	0%	0%	2%	2%	3%	0%	1%	3%	2%	1%	4%	2,7%
Proximidad/cercanía domicilio	8,4%	8%	5%	7%	11,9%	7%	14,9%	4%	3%	14%	3,9%	4,9%	7%	9,9%	14,9%	6,2%	5%	3,9%	13%	6,9%	11,2%	15,2%
En el centro de salud/hospital, médico, etc.	1,3%	1%	2%	3,9%	0%	3%	1%	2%	2%	2%	1,9%	0%	2%	1,1%	1%	2%	0%	0,9%	0%	2%	0%	0%
NS / NC	2,2%	1%	1%	3%	6,9%	1%	1,9%	2%	2%	1%	0%	0%	3%	3%	5,9%	1,1%	2%	2%	2%	7%	0%	0,9%

Figura 16. Concertar cita con este centro

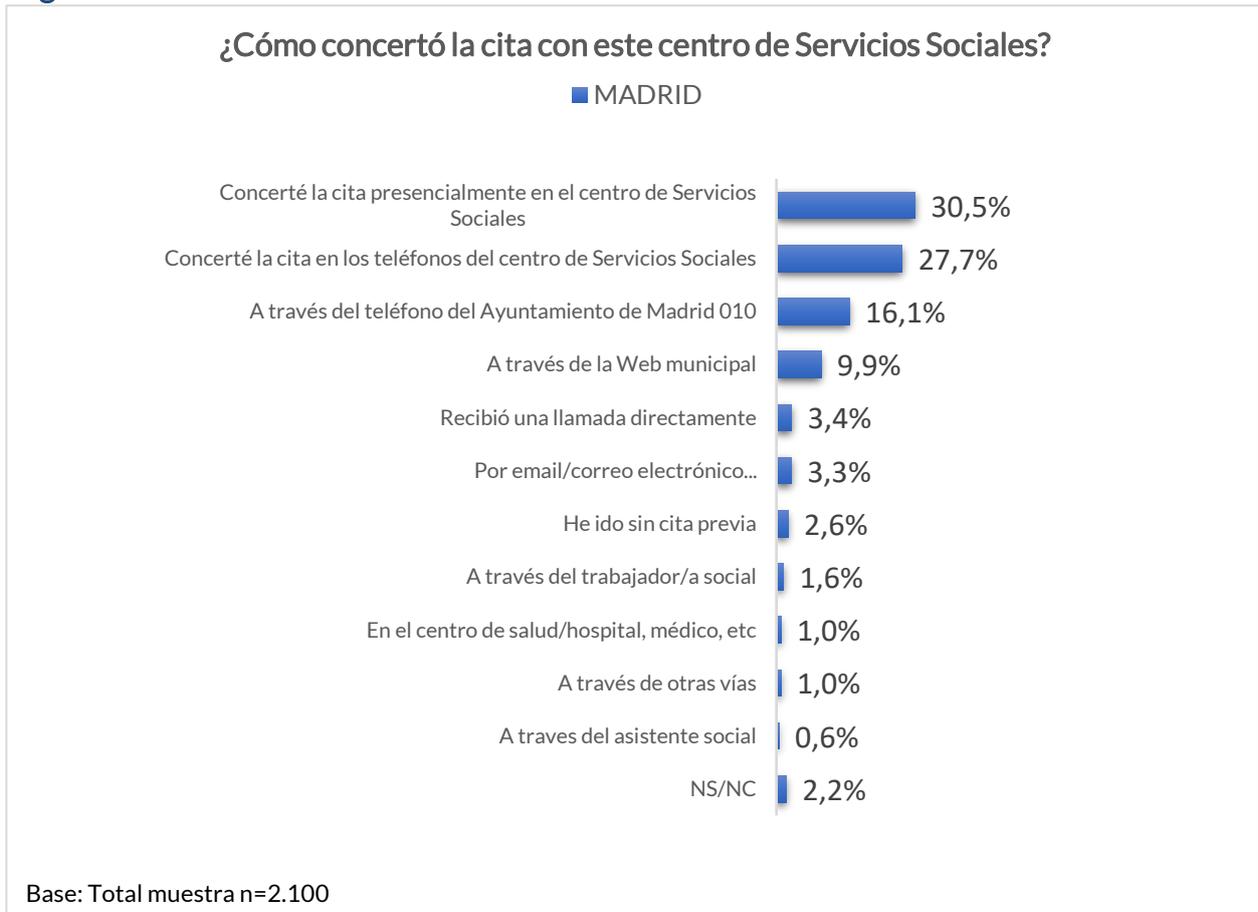


Figura 17. Concertar cita con este centro según sexo, turno y recomendación

¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales? <i>Respuesta simple</i>	TOTAL n=2100	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
He ido sin cita previa	2,6%	2,6%	2,7%	2,2%	4,1%	2,5%	3,1%	2,8%	1,7%
Concerté la cita presencialmente en el centro de Servicios Sociales	30,5%	30,6%	30,5%	31,5%	27,2%	31,6%	26,9%	30,1%	33,4%
Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales	27,7%	27,1%	27,9%	27,1%	29,8%	27,9%	27%	28,5%	22,4%
A través de la Web municipal	9,9%	12,3%	9,0%	9,1%	12,5%	9,4%	11,2%	9,4%	12,6%
A través del teléfono del Ayuntamiento de Madrid 010	16,1%	15,3%	16,4%	16,5%	14,7%	16%	16,7%	16,4%	14,3%
A través de otras vías	1%	0,9%	1,0%	1,1%	0,6%	0,8%	1,6%	0,9%	1,1%
Por email/correo electrónico...	3,3%	2,9%	3,4%	3,3%	3,3%	3,3%	3,3%	3%	4,9%
En el centro de salud/hospital, médico, etc.	1%	0,5%	1,2%	1%	1,3%	0,8%	1,8%	1,1%	0,7%
A través del trabajador/a social	1,6%	1,5%	1,6%	1,5%	2%	1,6%	1,4%	1,4%	2,4%
A través del asistente social	0,6%	0,4%	0,6%	0,6%	0,4%	0,5%	0,6%	0,5%	1%
Recibió una llamada directamente	3,5%	4,0%	3,4%	3,7%	3,1%	3,5%	3,9%	3,3%	4,9%
NS/NC	2,2%	1,8%	2,3%	2,5%	0,9%	2,1%	2,4%	2,4%	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Figura 18. Concertar cita en este centro según distrito

¿Cómo concertó la cita con este centro de Servicios Sociales? <i>Respuesta simple</i>	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%	41,7%	27%	28%	37%	28,7%	31,7%	38,9%	32,3%	29,7%	23,9%	15%	36,9%	35%	28,7%	35,2%	27,8%
Concerté la cita en los teléfonos del centro de Servicios Sociales	27,7%	24,2%	25%	32,6%	35,7%	30%	15,9%	26%	18%	34%	32,2%	16,8%	31,2%	19,5%	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%
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%

La forma de concertar la cita en el centro de Servicios Sociales ha sido presencialmente en el centro para el 30,5% y vía telefónica para el 27,7%; más de la mitad de Vicálvaro (52,5%) y Barajas (50,5%) han respondido haber concertado la cita por esta vía.

La facilidad para concertar la cita en el centro es de un 76,7% según la población encuestada. Si bien es cierto que esta percepción es menor entre las personas que no recomendarían el centro (53,8%). Este podría argumentarse como uno indicador claro de insatisfacción. Hay seis distritos (Salamanca, Chamartín, Moncloa-Aravaca, Puente de Vallecas, Vicálvaro y Barajas) que arrojan porcentajes superiores a la media de la ciudad y por encima del 80%.

Figura 19. Facilidad para concertar cita

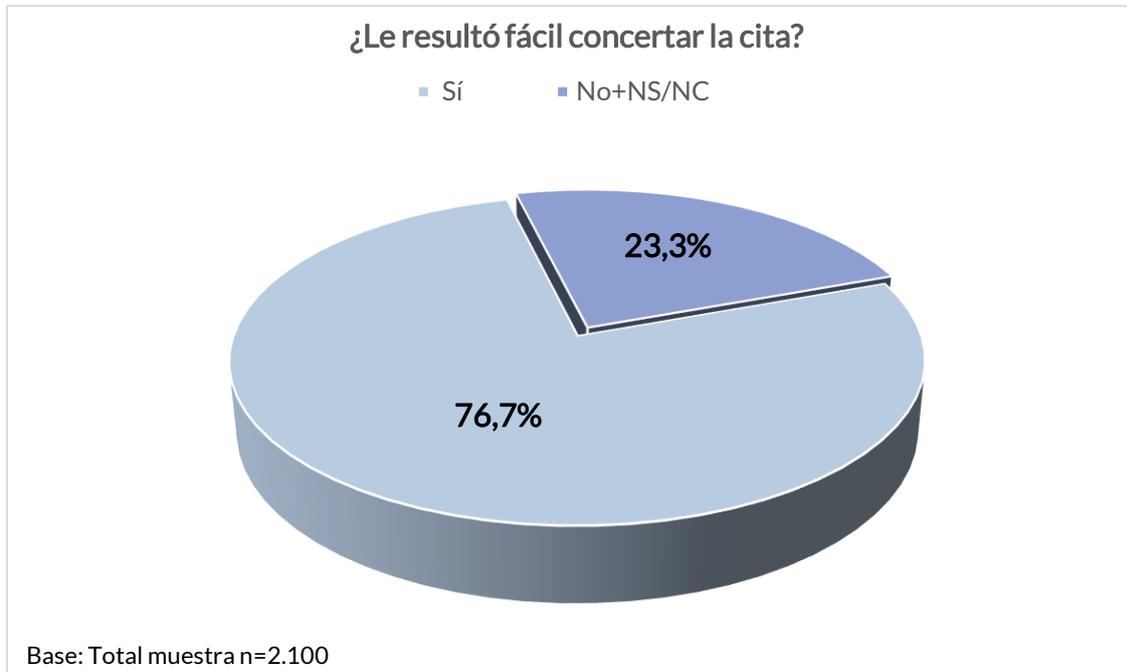


Figura 20. Facilidad para concertar cita según sexo, turno y recomendación

¿Le resultó fácil concertar la cita?	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1609	n=491	n=1814	n=286
<b>Si</b>	76,7%	80,8%	75,2%	76,8%	76,3%	77,6%	73,8%	80,3%	53,8%
<b>No+ Ns/nc</b>	23,3%	19,2%	24,8%	23,2%	23,7%	22,4%	26,2%	19,7%	46,2%
<b>TOTAL</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 21. Facilidad para concertar cita según sexo, turno y recomendación

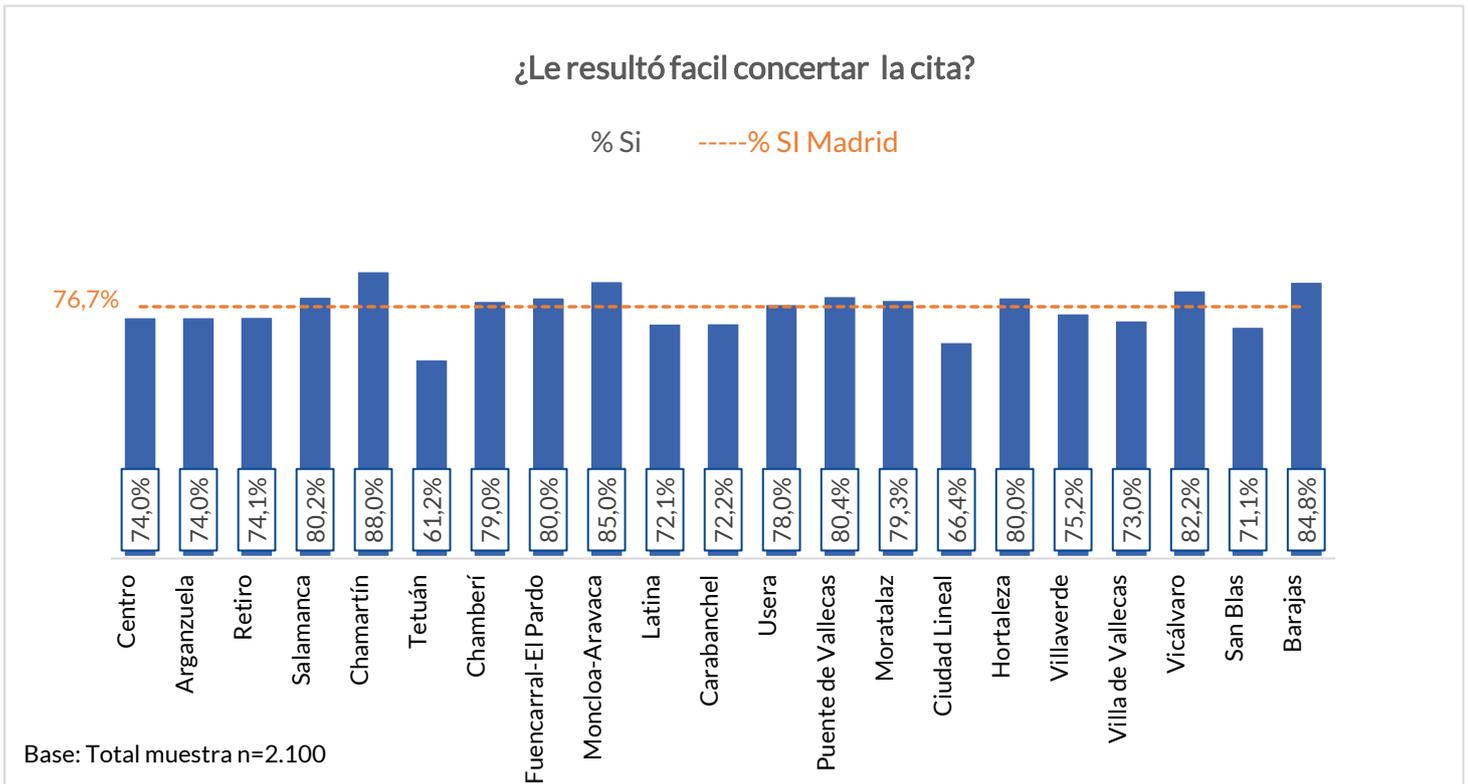
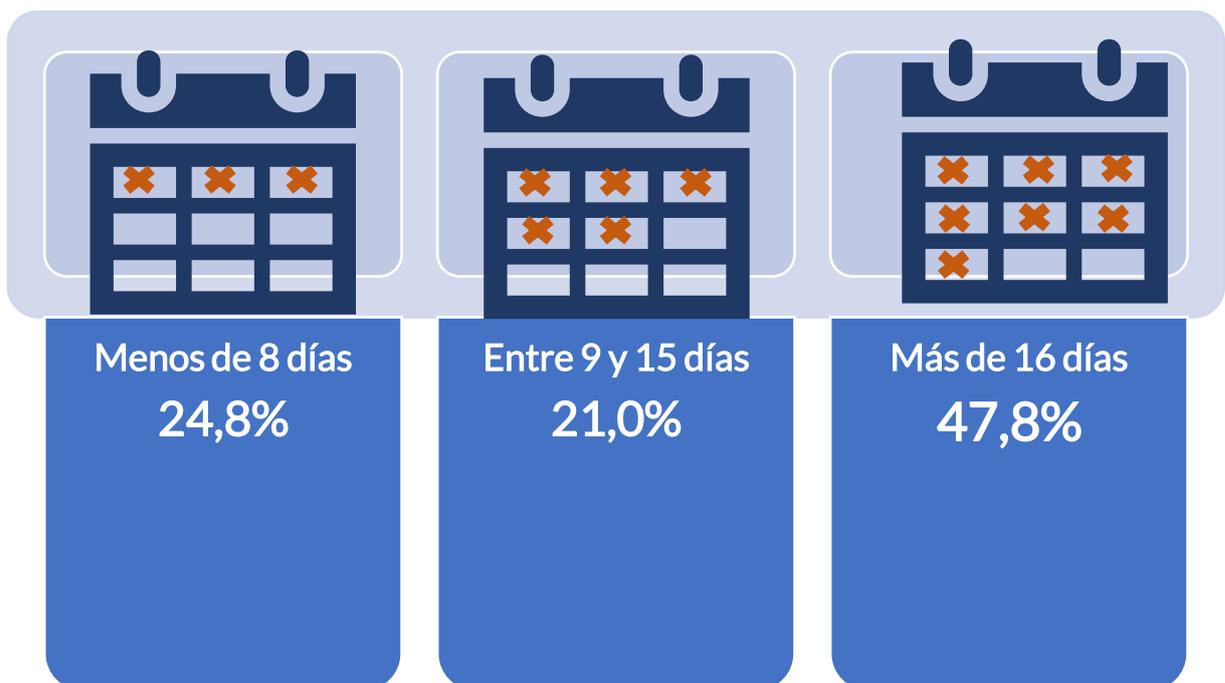


Figura 22. Tiempo de espera

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



Base: Total muestra n=2.100

Casi la mitad de la población encuestada (47,8%) afirma haber esperado más de 16 días desde que solicitó la cita hasta que fue atendido/a por el/la trabajador/a social. Chamartín, Chamberí, Hortaleza, Villaverde y Vicálvaro, registran porcentajes superiores al 60% en dicho periodo de tiempo.

Figura 23. Tiempo de espera según sexo, turno y recomendación

¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que solicitó cita hasta que ha sido atendido por el/la trabajador/a social?	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Menos de 8 días	24,8%	27,2%	23,9%	24,2%	26,7%	25%	24,1%	26,6%	13,1%
Entre 9 y 15 días	21%	21,3%	20,9%	21,3%	20%	21,1%	20,8%	22,1%	14,6%
Más de 16 días	47,8%	45,3%	48,7%	47,4%	49,2%	48,1%	46,7%	45,3%	63,6%
NS/NC	6,4%	6,2%	6,5%	7,1%	4,1%	5,8%	8,4%	6,1%	8,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 24. Tiempo de espera según distrito

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	24,8%	44,1%	28%	20,8%	41,6%	33%	6,9%	30%	13%	33%	18,7%	21,7%	19,1%	19,9%	14,9%	20,1%	25%	14,1%	17%	41,5%	15,8%	42,1%
Entre 9 y 15 días	21%	18,8%	26%	17,8%	26,7%	28%	14,8%	18%	15%	31%	21,1%	25,9%	20,9%	25,6%	27,7%	16,7%	17%	12,9%	20%	27,7%	12%	17,9%
Más de 16 días	47,8%	25,1%	33%	55,4%	23,8%	33%	68,4%	44%	64%	29%	59,1%	51,4%	58%	49,5%	49,4%	53,1%	55%	68%	61%	26,8%	65%	31%
NS/NC	6,4%	12%	13%	6%	7,9%	6%	9,9%	8%	8%	7%	1%	1%	2%	5,1%	7,9%	10,1%	3%	5%	2%	4%	7,1%	9%

El motivo de la visita al centro se presenta de la siguiente manera, a saber: un 71,6% para solicitar y tramitar un servicio o ayuda; un 39,6% para recibir información y orientación; un 24,5% para continuar con el seguimiento de su caso. El servicio de solicitud/tramitación de un servicio o ayuda es demandado, en mayor medida, entre los distritos de Arganzuela, Retiro, Tetuán, Latina, Villaverde y Vicálvaro (>75%).

Figura 25. Motivo de la visita al centro

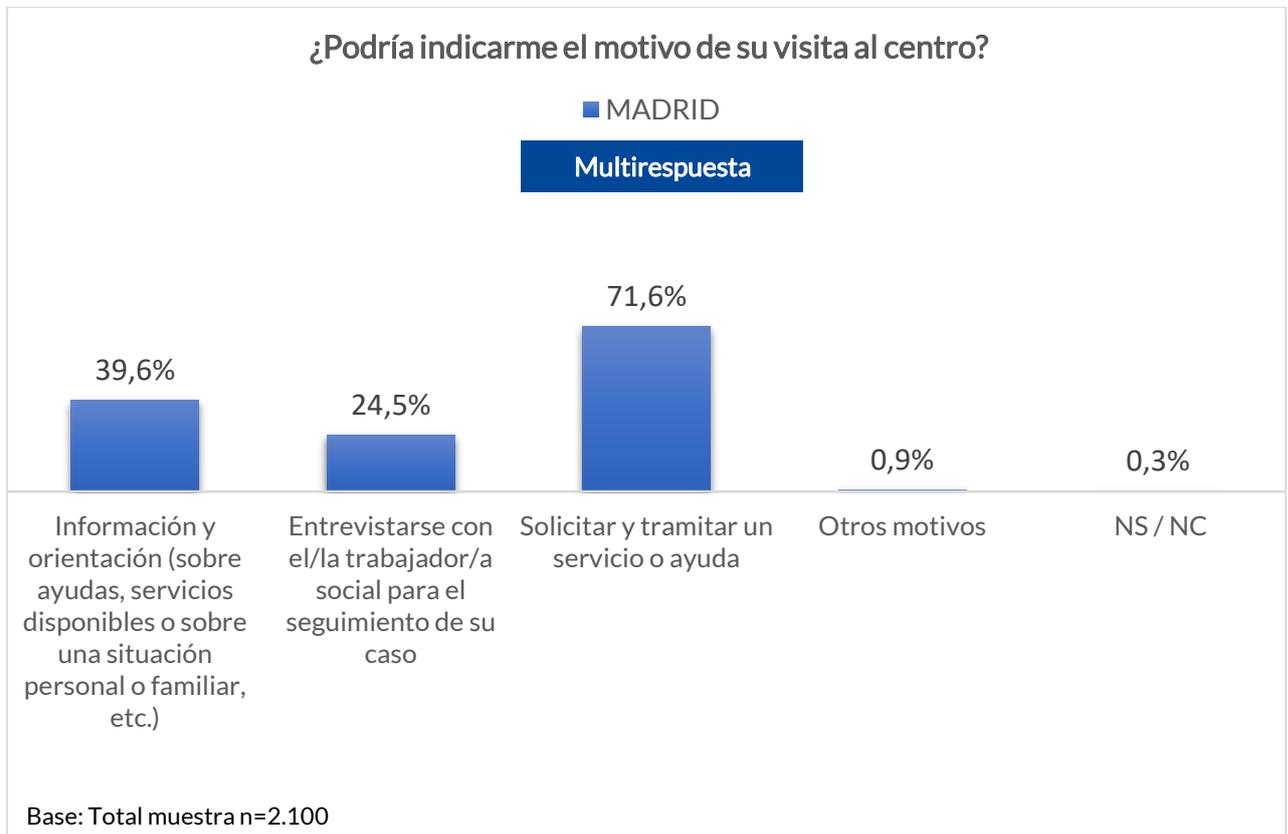


Figura 26. Motivo de la visita según sexo, turno y recomendación

¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro? <i>Multirrespuesta</i>	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1609	n=491	n=1814	n=286
Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar, etc.)	39,6%	40,0%	39,5%	38,4%	43,8%	38,1%	44,6%	39%	43,4%
Entrevistarse con el/la trabajador/a social para el seguimiento de su caso	24,5%	22,9%	25,0%	24%	26%	26,1%	19,2%	25,8%	16%
Solicitar y tramitar un servicio o ayuda	71,6%	72,8%	71,2%	72,5%	68,4%	72,2%	69,8%	71,9%	70%
Otros motivos	0,9%	0,2%	1,1%	0,9%	0,9%	0,6%	1,8%	0,9%	1%
NS/NC	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%	0,6%	0,2%	0,4%	0,3%	0,3%

Figura 27. Motivo de la visita según distrito

¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro? <i>Multirrespuesta</i>	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
Información y orientación (sobre ayudas, servicios disponibles o sobre una situación personal o familiar, etc.)	39,6%	43,7%	30%	29,5%	43,6%	46%	40,7%	32%	44%	39%	41%	35,7%	48%	43,3%	31,8%	41%	38%	42,1%	46%	36,5%	31,3%	48,4%
Entrevistarse con el/la trabajador/a social para el seguimiento de su caso	24,5%	19,8%	19%	28,8%	19,8%	25%	26,9%	26%	24%	26%	17,3%	24,7%	34,2%	22,6%	21,8%	24,4%	26%	30,9%	23%	27,8%	22,9%	22,7%
Solicitar y tramitar un servicio o ayuda	71,6%	63,5%	78%	78,3%	62,3%	62%	77%	71%	74%	73%	77,6%	71,3%	74%	66,8%	70,2%	67,3%	78%	79,8%	63%	75,3%	74%	67,2%
Otros motivos (especificar cuáles):	0,9%	1%	1%	0%	1%	3%	0%	1%	1%	0%	2,9%	0%	2%	2%	1%	1,9%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
NS/NC	0,3%	1%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

Asimismo, un 58,9% dice que su última visita fue para el/ella mismo/a; un 24,5% para su padre/madre; un 18,2% para un hijo/a menor de edad; un 11,5% para otra persona de su familia; y un 9,2% para varios miembros de su familia. Tetuán es el distrito donde, en mayor medida, el motivo de la última visita al centro tiene que ver con uno/a mismo/a (68,2%). Salamanca, Retiro, Fuencarral y Moratalaz, por su parte, han respondido, mayoritariamente, que el motivo de la última visita tiene que ver con sus padres/madres (>30%). Destaca Villaverde con un 34,6% que ha acudido al centro de atención social primaria para un/a hijo/a menor de edad, asentándose muy por encima de la media de la ciudad.

Figura 28. Visita dirigida a:

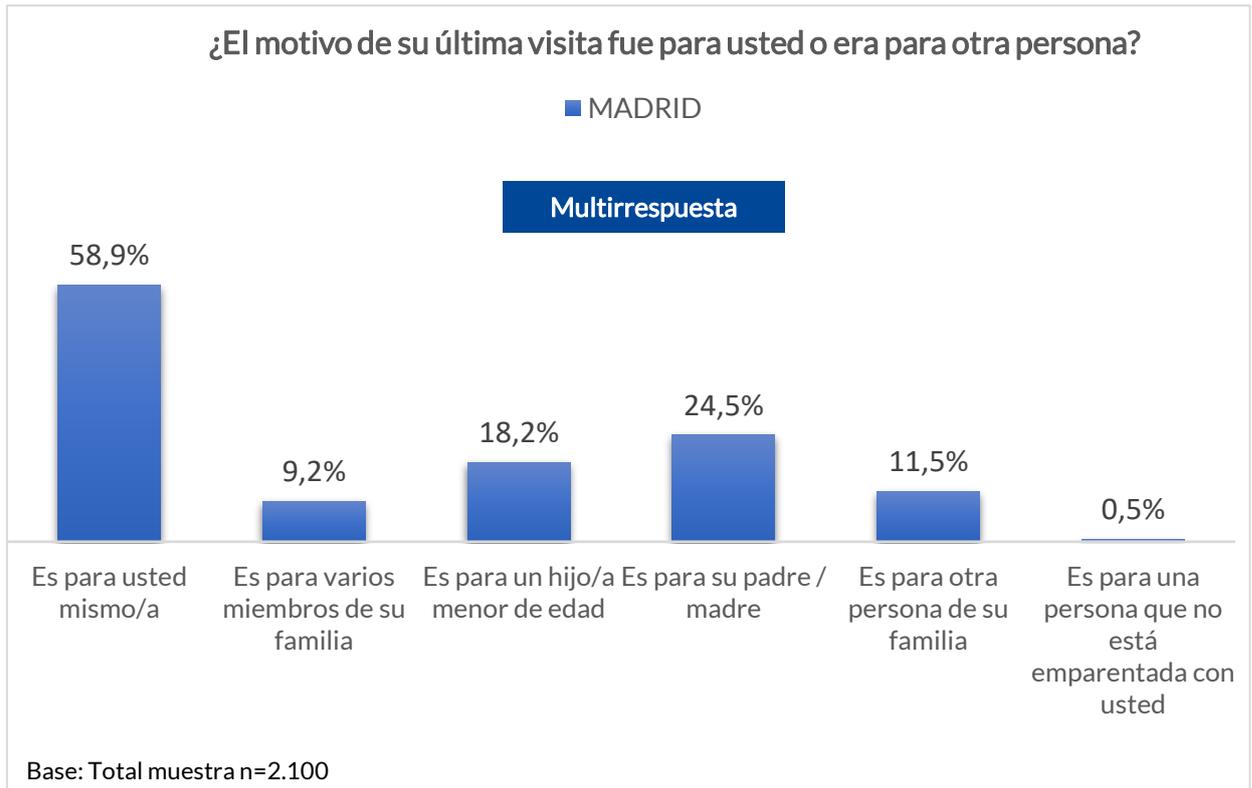


Figura 29. Visita dirigida según sexo, turno y recomendación

¿El motivo de su última visita fue para usted o era para otra persona? <i>Multirrespuesta</i>	TOTAL n=2100	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Es para usted mismo/a	58,9%	54,3%	60,5%	58,8%	59,3%	60,0%	55,3%	58,4%	62,2%
Es para varios miembros de su familia	9,2%	9,7%	9,0%	8,7%	10,7%	9,6%	7,6%	8,9%	10,8%
Es para un hijo/a menor de edad	18,2%	9,1%	21,3%	17,3%	21,3%	18,8%	16,1%	17,4%	22,7%
Es para su padre / madre	24,5%	26,2%	23,8%	24,7%	23,7%	23,9%	26,1%	25,0%	21,0%
Es para otra persona de su familia	11,5%	15,5%	10,1%	11,7%	10,8%	11,4%	11,8%	12,0%	8,4%
Es para una persona que no está emparentada con usted	0,5%	0,7%	0,4%	0,6%	0,2%	0,4%	1,0%	0,6%	0,4%

Figura 30. Visita dirigida según distrito

¿El motivo de su última visita fue para usted o era para otra persona? <i>Multirrespuesta</i>	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	58,9%	66,7%	57,9%	45,6%	42,6%	58,9%	68,2%	55,1%	46,5%	55,1%	53,2%	64,4%	66,1%	65%	50,4%	66,9%	55%	59,2%	71,7%	65,4%	61,1%	61,4%
Es para varios miembros de su familia	9,2%	13,3%	9,5%	6,1%	7%	7,4%	18,8%	6,1%	9,1%	4,1%	5,7%	7%	15,1%	12,2%	8,1%	8,9%	7%	16,1%	10,1%	7%	10%	3,7%
Es para un hijo/a menor de edad	18,2%	21,5%	24,2%	9,2%	12,9%	12,6%	21,7%	13,3%	19,2%	12,2%	20,4%	23,8%	28%	12,8%	11%	16,2%	17%	34,6%	19,2%	11,9%	15,8%	24,2%
Es para su padre / madre	24,5%	12,1%	24,2%	36,2%	36,6%	26,3%	15%	29,6%	35,4%	28,6%	28,2%	17,8%	19,9%	22,8%	34,4%	21%	28%	18,4%	19,2%	19,8%	20%	20,6%
Es para otra persona de su familia	11,5%	8,9%	7,4%	16,1%	17,8%	13,7%	9,9%	10,2%	15,2%	11,2%	9,6%	11%	5%	10,7%	14,2%	9,1%	17%	8,2%	11,1%	8,9%	18%	8,2%
Es para una persona que no está emparentada con usted	0,5%	1%	1,1%	1%	0%	3,2%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2,1%	0%	0%	0%	0%

Los servicios más aprovechados que facilitan los centros de atención social primaria entre la población encuestada son, a saber: Atención y seguimiento para un 44,6%; Teleasistencia para un 29,4%; y ayuda económica para un 22,4%. Del conjunto de la población usuaria de los centros de servicios sociales, un 25,3% afirma no ser beneficiario/a de ninguna ayuda o prestación social.

De las personas usuarias no beneficiarias de ninguna ayuda o prestación social, un 43% no recomendaría el centro, asimismo, un cuarto de los que si reciben atención o seguimiento tampoco lo recomendaría.

Por distrito, la prestación de ayuda económica prevalece en Usera; 33,9% y Villaverde; 34,9%.

Figura 31. Beneficiario de algún servicio

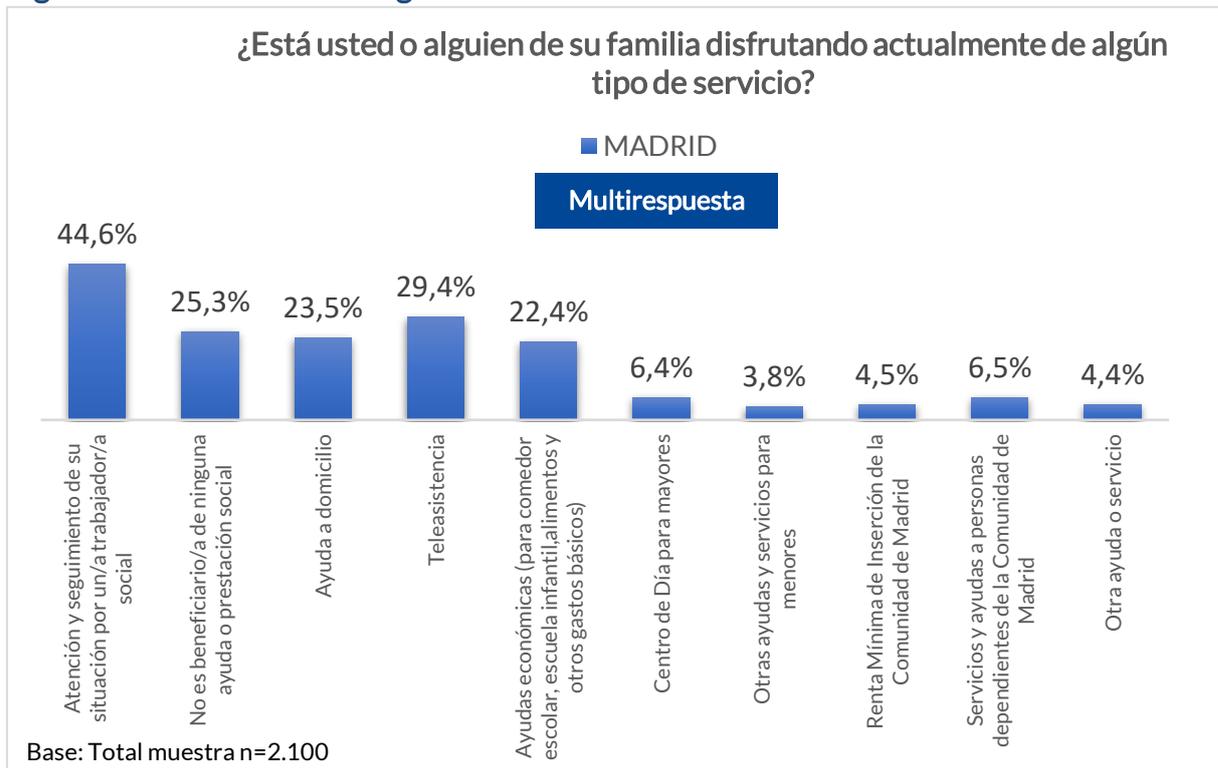


Figura 32. Beneficiario de algún servicio según sexo, turno y recomendación

	TOTAL	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio? <i>Multirrespuesta</i>	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1609	n=491	n=1814	n=286
Atención y seguimiento de su situación por un/a trabajador/a social	44,6%	40,9%	45,8%	45,4%	41,7%	48,1%	33,1%	47,7%	24,8%
No es beneficiario/a de ninguna ayuda o prestación social	25,3%	29,0%	24,0%	24,8%	27,2%	21,9%	36,4%	22,5%	43%
Ayuda a domicilio	23,5%	25,7%	22,7%	25,3%	17,0%	25,3%	17,7%	25%	13,9%
Teleasistencia	29,4%	29,3%	29,4%	30,5%	25,6%	29,3%	29,9%	30,9%	19,8%
Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	22,4%	17,3%	24,2%	22,3%	22,8%	25,7%	11,7%	23,7%	14,3%
Centro de Día para mayores	6,4%	5,8%	6,7%	6,8%	5,3%	6,2%	7,3%	7%	3,1%
Otras ayudas y servicios para menores	3,8%	1,3%	4,7%	3,9%	3,5%	4,3%	2,1%	4,2%	1,4%
Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	4,5%	4,1%	4,7%	4,5%	4,6%	5,2%	2,2%	4,9%	2,1%
Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	6,5%	7,1%	6,3%	6,3%	7,2%	7,0%	4,9%	6,4%	7,0%
Otra ayuda o servicio	4,4%	4,9%	4,2%	4,6%	3,4%	4,8%	3%	4,4%	3,8%

Figura 33. Beneficiario de algún servicio según sexo, turno y recomendación

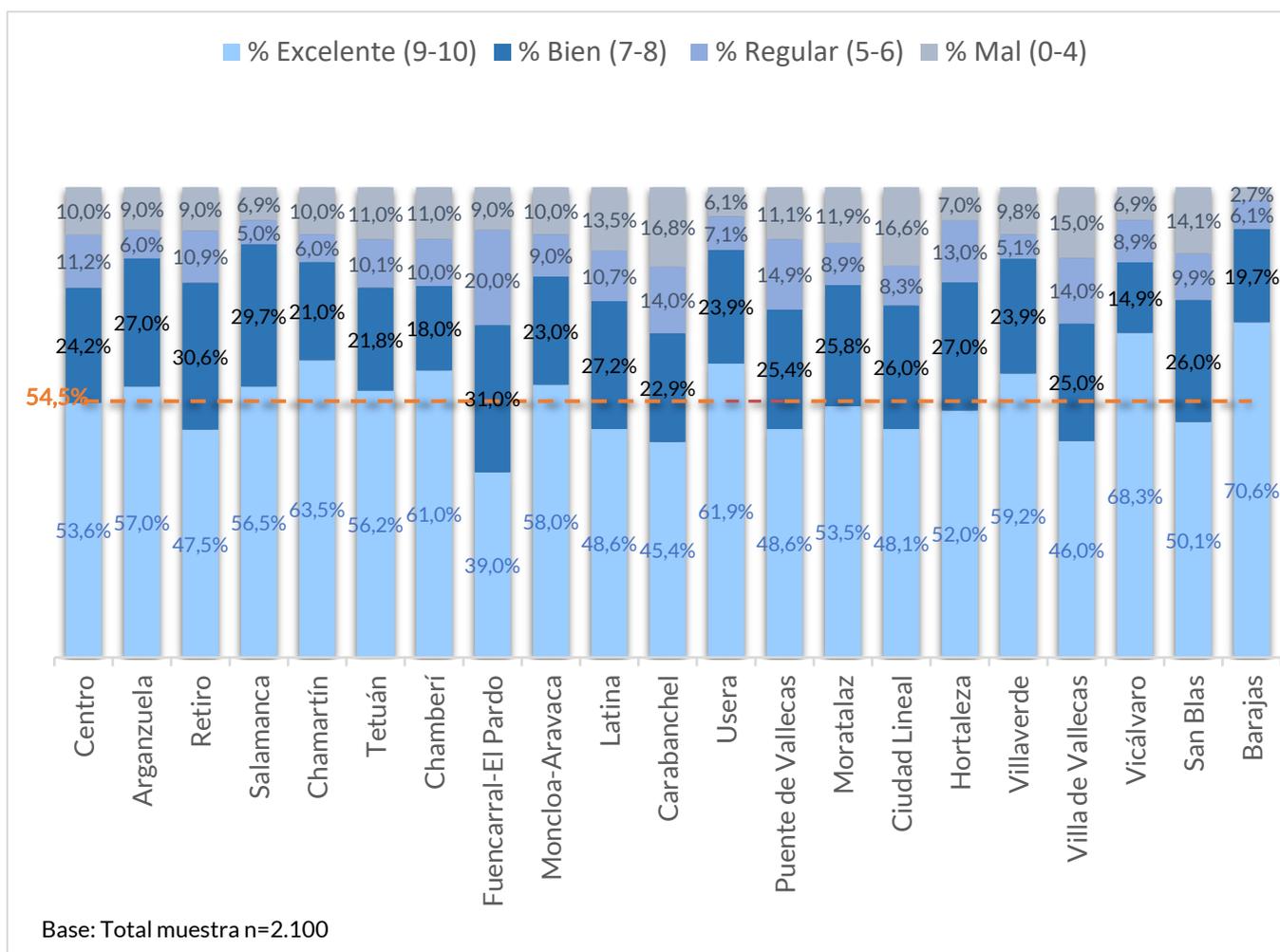
¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicio?	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas	Barajas
Atención y seguimiento de su situación por un/a trabajador/a social	44,6%	50,0%	48,0%	48,5%	38,6%	48,0%	51,5%	36,0%	28,0%	40,0%	49,5%	41,6%	48,1%	39,4%	35,6%	44,5%	46,0%	54,0%	51,0%	50,4%	40,3%	46,8%
No es beneficiario/a de ninguna ayuda o prestación social	25,3%	24,9%	25,0%	13,9%	19,8%	25,0%	23,7%	27,0%	30,0%	25,0%	26,2%	26,7%	23,1%	34,0%	28,9%	26,9%	35,0%	25,9%	24,0%	15,9%	26,0%	24,0%
Ayuda a domicilio	23,5%	21,2%	33,0%	28,9%	34,6%	18,0%	18,0%	26,0%	23,0%	31,0%	33,2%	12,7%	16,9%	20,6%	30,8%	17,1%	23,0%	16,0%	18,0%	25,7%	19,2%	26,7%
Teleasistencia	29,4%	18,1%	30,0%	58,3%	46,5%	25,0%	22,9%	45,0%	34,0%	31,0%	36,1%	18,8%	21,9%	23,5%	38,7%	23,7%	22,0%	20,0%	24,0%	25,7%	24,1%	28,5%
Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y otros gastos básicos)	22,4%	26,8%	28,0%	11,0%	15,9%	22,0%	24,7%	15,0%	17,0%	18,0%	18,5%	28,7%	33,9%	22,6%	10,8%	19,1%	14,0%	34,9%	27,0%	31,6%	22,0%	29,4%
Centro de Día para mayores	6,4%	3,0%	7,0%	5,9%	8,9%	6,0%	5,0%	13,0%	8,0%	10,0%	5,8%	1,0%	6,0%	3,9%	6,9%	6,9%	2,0%	5,1%	5,0%	11,7%	6,1%	7,9%
Otras ayudas y servicios para menores	3,8%	6,1%	5,0%	2,9%	3,0%	8,0%	4,0%	1,0%	0,0%	8,0%	0,9%	2,9%	2,0%	3,1%	2,0%	3,2%	2,0%	5,9%	6,0%	6,0%	0,9%	7,0%
Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid	4,5%	9,3%	1,0%	2,9%	3,9%	5,0%	2,0%	2,0%	2,0%	4,0%	4,8%	9,9%	11,2%	9,1%	2,0%	1,1%	2,0%	2,0%	6,0%	8,0%	4,1%	2,7%
Servicios y ayudas a personas dependientes de la Comunidad de Madrid	6,5%	2,6%	3,0%	7,0%	10,9%	7,0%	5,9%	7,0%	6,0%	7,0%	4,7%	5,9%	6,1%	2,1%	8,9%	4,0%	6,0%	3,9%	11,0%	8,9%	8,1%	9,7%
Otra ayuda o servicio	4,4%	5,9%	3,0%	2,0%	6,9%	8,0%	7,1%	5,0%	4,0%	9,0%	2,9%	5,0%	5,0%	4,0%	4,8%	4,0%	1,0%	3,1%	2,0%	3,0%	4,0%	1,8%

### 03. Satisfacción con el servicio recibido

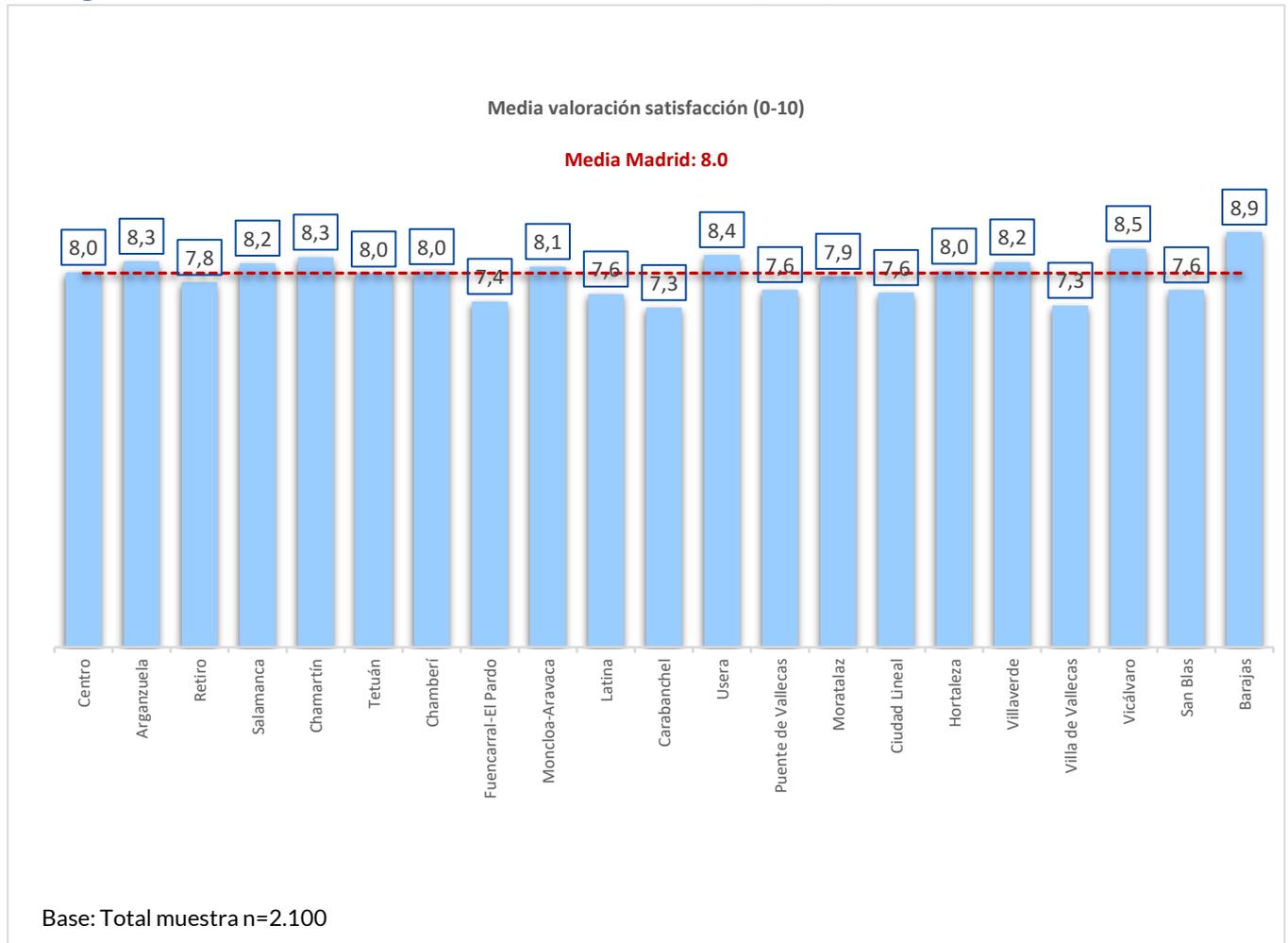
La media de valoración global de la asistencia recibida en general se sitúa en un 8.0 para el total de la ciudad de Madrid. Si observamos por distritos la media más alta la alcanza el distrito de Barajas con un 8.9 y la valoración menor es la obtenida por los distritos de Carabanchel y de Villa de Vallecas, ambos con un 7,9.

La mayor franja de valoración de *prescriptores* (aquellos que otorgan puntuación de 9 o 10) la consigue el distrito de Barajas (70.6%) seguido de Vicálvaro (68.3%) y Chamartín (63.0%). La franja de mayores *detractores* (puntuación entre 0 y 4) se obtiene en los distritos de Ciudad Lineal (16.6%) y Villa de Vallecas (15.0%).

Figura 34. Satisfacción media con el servicio recibido

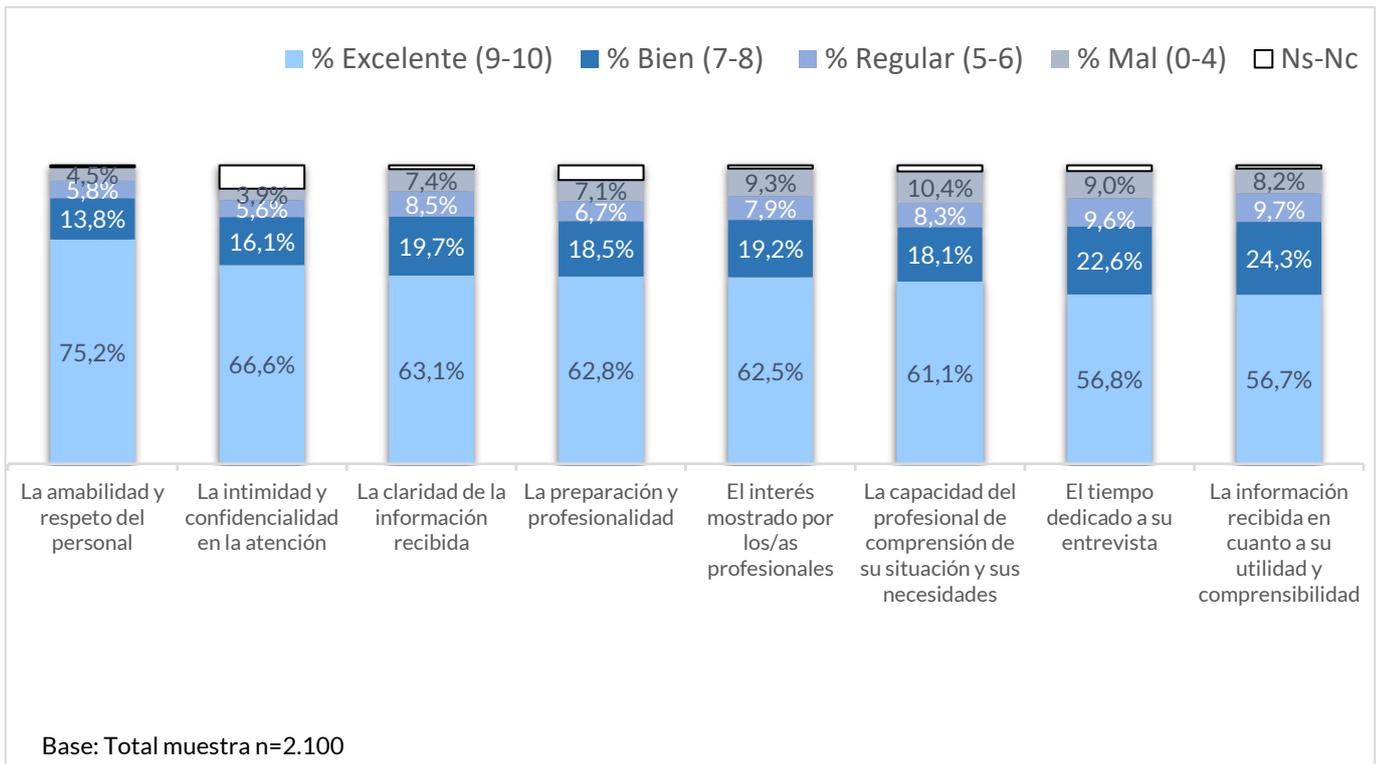


Si bien es cierto que la media de valoración de los Servicios de Atención Social Primaria es superior a 8 en todos los casos, la amabilidad y el respeto del personal es lo mejor valorado entre las personas usuarias (8,9), seguido de la intimidad y confidencialidad en la atención (8,8).

**Figura 35. Satisfacción media con el servicio recibido (0-10)**

**Figura 36. Satisfacción media con el servicio recibido (0-10)**

	TOTAL	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1609	n=491	n=1814	n=286
Media de satisfacción	8.0	7.9	8.0	7.9	8.0	8.0	7.8	8.5	4.3

**Figura 37. Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria (0-10) % en tramos de valoración.**



**Figura 38. Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria (0-10)**



Figura 39. Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria según sexo, turno y recomendación (0-10)

Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria	TOTAL n=2100	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
La amabilidad y respeto del personal	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	9,2	6,6
La intimidad y confidencialidad en la atención	8,8	8,8	8,8	8,8	8,9	8,8	8,8	9,2	6,4
La preparación y profesionalidad	8,5	8,4	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4	8,9	5,3
La claridad de la información recibida	8,4	8,3	8,4	8,4	8,4	8,4	8,3	8,9	5,3
El interés mostrado por los/as profesionales	8,3	8,2	8,3	8,3	8,3	8,3	8,2	8,8	4,9
El tiempo dedicado a su entrevista	8,2	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,1	8,6	5,1
La capacidad del profesional de comprensión de su situación y sus necesidades	8,2	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,1	8,7	4,5
La información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad	8,1	8,0	8,2	8,1	8,1	8,2	8,0	8,6	4,9

Figura 40. Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria según distrito (0-10)

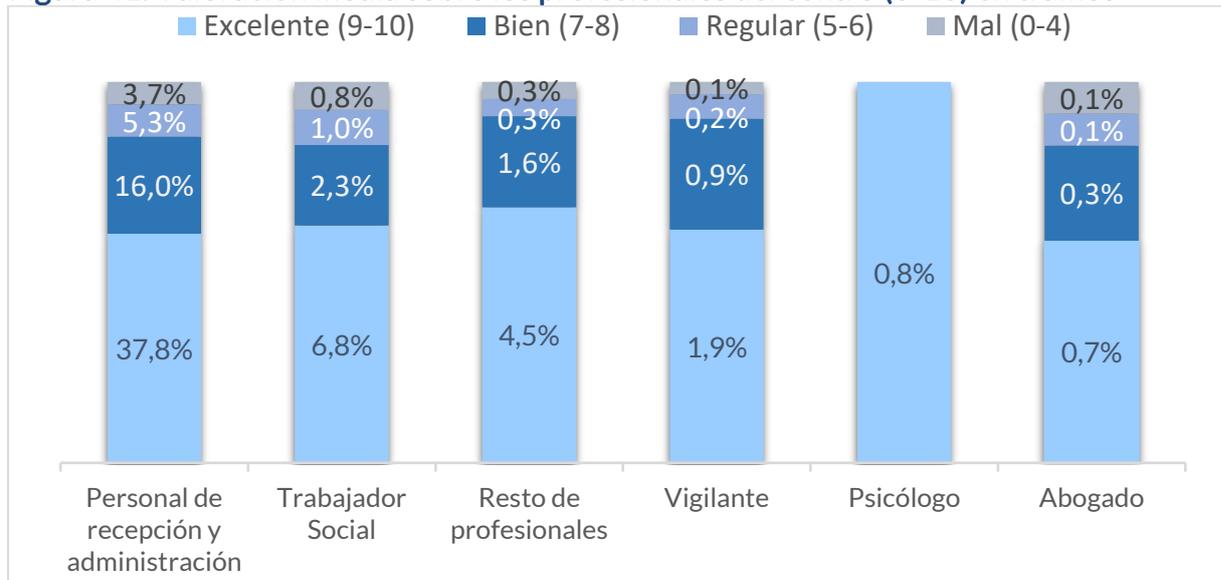
Valoración media sobre el Servicio de Atención Social Primaria	Distritos																					
	Total	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-El Pardo	Mondio-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas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

El/la profesional de la psicología es valorado/a de manera excelente (9,5). En segundo lugar, del ranking según las personas usuarias estaría el/la asistente/a social (8,6) y el/la vigilante (8,5).

Cabe mencionar que la valoración media de los/as profesionales del centro no tiene variaciones significativas según turno, experiencia previa o si recomendaría o no el centro, a excepción de el/la trabajador/a social, que es peor valorado/a por las personas que no recomendarían el centro (5,3).

Por distrito, Usera valora en peor grado al trabajador/a social (5,8) y abogado/a (5,0); en la misma línea que Carabanchel (5,5).

**Figura 41. Valoración media sobre los profesionales del centro (0-10) en tramos**



**Figura 42. Valoración media sobre los profesionales del centro (0-10)**



Figura 43. Valoración media sobre los profesionales del centro según sexo, turno y recomendación (0-10)

Valoración media sobre los profesionales del centro	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Resto de profesionales	8,7	8,8	8,7	8,8	8,5	8,8	8,3	8,9	7,2
Personal de recepción y administración	8,4	8,3	8,5	8,4	8,3	8,4	8,4	8,7	6,5
Vigilante	8,5	8,4	8,6	8,5	8,5	8,9	7,2	8,5	9
Trabajador Social	8,3	8,2	8,4	8,2	8,8	8,2	8,8	8,7	5,7
Psicólogo	9,5	9,0	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	10
Abogado	8,1	8,0	8,2	8,3	7,7	8,3	7,4	8,1	8

Figura 44. Valoración media sobre los profesionales del centro según distrito (0-10)

Valoración media sobre los profesionales del 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
Resto de profesionales	8,7	7,6	9,0	8,8	9,5	8,5	10,0	9,5	6,8	9,0	8,4	8,0	9,0	9,9	8,6	9,0	8,3	9,0	8,4	8,2	9,5	8,0
Personal de recepción y administración	8,4	8,5	8,7	7,7	8,7	8,6	8,2	8,8	8,2	8,5	7,4	7,9	8,2	8,5	8,6	9,0	7,8	8,8	8,2	8,7	8,7	8,7
Vigilante	8,5	7,2	9,0	9,3		8,5	7,2	8,5	7,5	8,8	8,0	7,3	9,3	7,7	7,4	8,7		9,6	9,8	7,5	8,6	10,0
Trabajador Social	8,3	8,0	9,7	8,8	8,8	9,0	7,0	8,4	8,1	8,5	8,0	7,3	8,9	8,0	8,4	8,0	8,8	9,0	7,0	9,2	7,6	8,7
Psicólogo	9,5	-	9,5	10,0	9,0	10,0	-	10,0	10,0	9,5	9,0	10,0	-	9,5	-	7,0	10,0	-	-	-	-	10,0
Abogado	8,1	8,0	-	-	-	8,5	9,0	9,5	8,0	10,0	5,5	5,0	8,0	10,0	-	6,7	-	-	-	7,5	8,6	

La ubicación y accesibilidad del centro recibe una muy buena valoración (8,7), por el contrario, la organización y funcionamiento (7,8), así como el tiempo de espera desde solicitar la cita hasta recibirla (6,7) son los aspectos con valoraciones más bajas.

Figura 45. Valoración media sobre el centro (0-10) en tramos

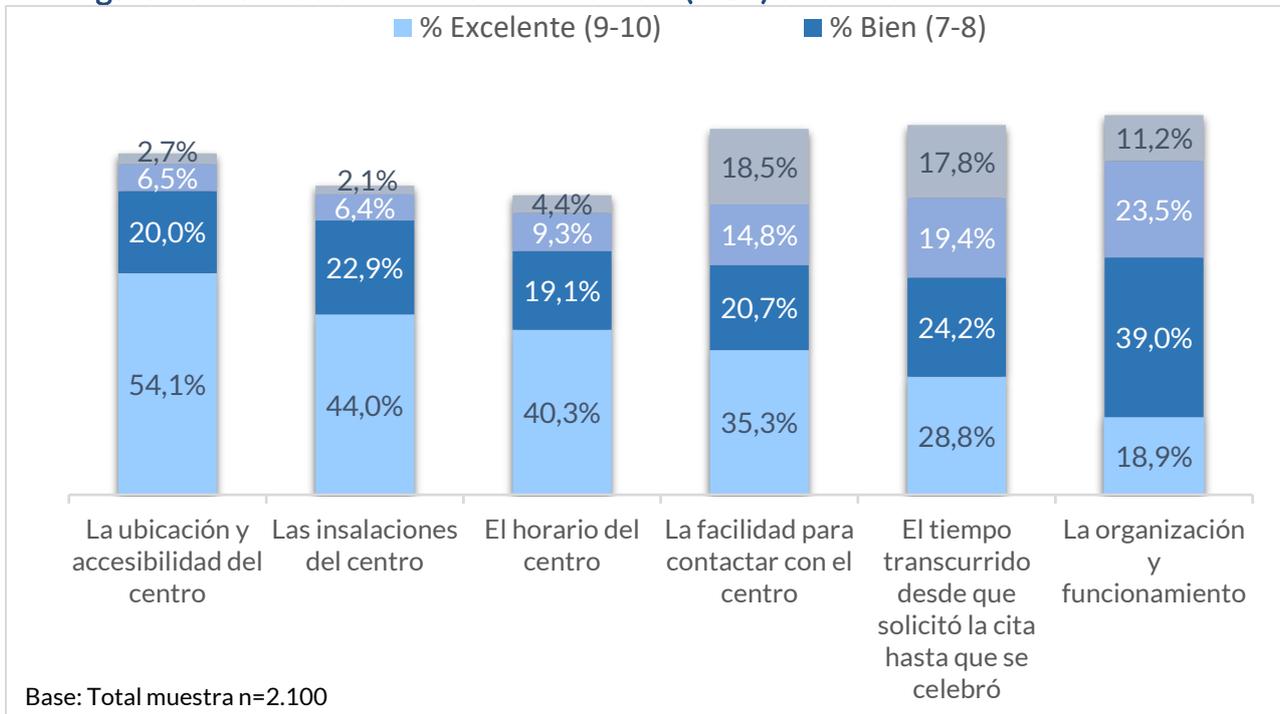


Figura 46. Valoración media sobre el centro (0-10). Nota



Figura 47. Valoración media sobre el centro según sexo, turno y recomendación (0-10)

Valoración media sobre el centro (0-10)	TOTAL n=2100	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
La ubicación y accesibilidad del centro	8,7	8,5	8,8	8,7	8,8	8,7	8,7	8,9	7,4
Las instalaciones del centro	8,6	8,4	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	7,4
La facilidad para contactar con el centro	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	7,0	7,3	4,1
El horario del centro	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,2	8,3	8,5	6,3
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	6,7	6,7	6,7	6,7	6,9	6,8	6,6	7,2	3,8
La organización y funcionamiento	7,8	7,7	7,9	7,8	7,9	7,8	7,8	8,3	4,4

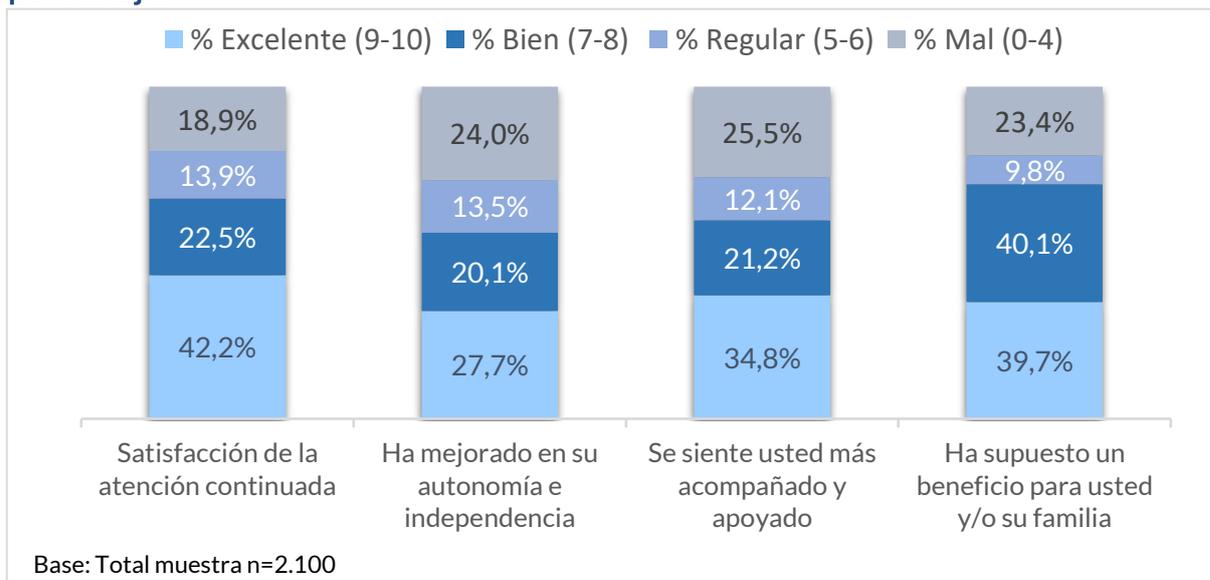
Figura 48. Valoración media sobre el centro según distrito (0-10)

Valoración media sobre el 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
La ubicación y accesibilidad del centro	8,7	8,6	9,0	8,2	8,6	8,7	8,8	8,4	8,0	8,8	7,6	8,7	9,0	9,2	8,9	9,1	8,5	9,1	8,4	9,1	8,9	9,1
Las instalaciones del centro	8,6	8,5	8,8	8,1	8,6	8,8	8,6	8,7	8,3	8,8	8,4	8,3	8,7	8,6	8,3	8,7	8,7	9,1	7,5	9,0	8,6	9,0
La facilidad para contactar con el centro	6,9	7,1	7,2	6,5	7,7	7,7	6,0	7,5	5,9	7,8	5,7	6,0	6,6	6,5	7,0	6,7	6,7	7,4	6,1	7,7	6,5	8,3
El horario del centro	8,2	8,5	8,3	7,9	8,5	8,2	8,4	8,1	7,7	8,7	7,3	8,0	8,6	8,3	8,2	8,4	7,7	8,6	7,5	8,7	7,9	8,9
El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	6,7	7,3	7,2	6,3	7,2	7,5	6,4	6,8	5,5	7,5	5,9	6,2	7,2	6,4	6,6	6,6	6,5	6,5	6,1	7,9	5,8	7,6
La organización y funcionamiento	7,8	8,1	8,3	7,4	8,3	8,2	7,5	8,1	7,2	8,2	7,0	7,1	8,1	7,8	7,8	7,6	7,7	8,1	6,9	8,5	7,8	8,6

Los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria, ha sido la característica más criticada de las personas usuarias del centro, no superando el 7,5 en la escala. La satisfacción de la atención continuada es buena (7,1), sin embargo, la mejora de la autonomía, el sentimiento de acompañamiento y apoyo, y el beneficio para un/a mismo/a o familia, reciben valoraciones inferiores a 7.

Como viene pasando con anterioridad, las personas que no recomendarían el centro han valorado los servicios con más rigidez en la mayoría de los casos. Por distrito, las diferencias son mínimas.

**Figura 49. Valoración media sobre los resultados obtenidos (0-10) en tramos de porcentaje.**



**Figura 50. Valoración media sobre los resultados obtenidos (0-10)**



Figura 51. Valoración media (0-10) sobre los resultados obtenidos según sexo, turno y recomendación

Valoración media sobre los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria	TOTAL n=2100	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Satisfacción de la atención continuada	7,1	6,9	7,1	7,1	7,0	7,1	6,8	7,8	2,5
Ha mejorado en su autonomía e independencia	6,6	5,9	6,2	6,2	5,9	6,2	5,7	6,8	1,9
Se siente usted más acompañado y apoyado	6,4	6,2	6,4	6,4	6,3	6,5	5,9	7,1	1,6
Ha supuesto un beneficio para usted y/o su familia	6,1	6,5	6,7	6,7	6,5	6,8	6,1	7,4	1,9

Figura 52. Valoración media sobre los resultados obtenidos según distrito (0-10)

Valoración media sobre los resultados obtenidos por parte de la 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
Satisfacción de la atención continuada	7,1	6,9	7,2	7,0	7,6	7,3	7,1	6,7	6,4	7,4	6,6	6,3	7,7	7,1	6,6	6,8	7,0	7,6	6,6	7,6	6,3	8,5
Ha mejorado en su autonomía e independencia	6,1	5,9	6,5	5,4	6,3	6,3	6,3	5,6	5,4	6,2	5,7	5,5	7,0	6,0	6,1	5,9	5,8	6,9	5,3	7,0	5,5	7,3
Se siente usted más acompañado y apoyado	6,4	6,3	6,7	6,4	6,7	6,6	6,3	6,2	5,6	6,2	6,2	5,7	7,3	6,3	6,1	5,8	6,1	7,2	5,9	6,7	5,5	7,6
Ha supuesto un beneficio para usted y/o su familia	6,6	6,5	7,1	6,6	7,3	6,8	6,5	6,5	6,0	6,4	6,7	5,7	7,6	6,4	6,7	6,0	6,8	7,2	6,0	7,1	6,1	7,7

## 04. Cobertura de expectativas

Tratándose de una pregunta con posibilidad de respuesta múltiple, la gestión de la ayuda que solicitan las personas usuarias (55,9%), así como la escucha y el acompañamiento durante el proceso que están viviendo (49,8%), son las dos cuestiones más demandadas cuando acuden al centro. La información, asesoramiento y resolución de ayudas solo es esperado por un 9,9%.

Figura 53. Expectativas con el servicio

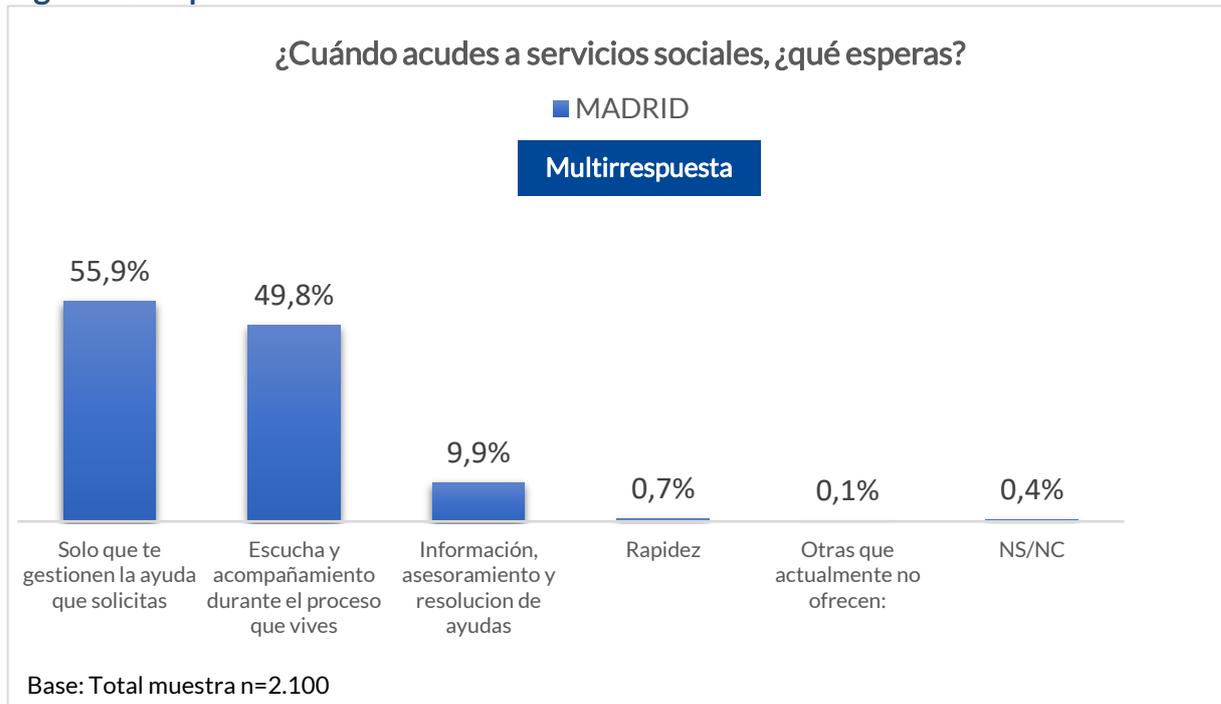


Figura 54. Expectativas con el servicio según sexo, turno y recomendación

	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Quando acudes a servicios sociales, ¿Qué esperas?									
Escucha y acompañamiento durante el proceso que vives	49,8%	47,8%	50,6%	49,7%	50,2%	51,2%	45,5%	49,9%	49,7%
Solo que te gestionen la ayuda que solicitas	55,9%	59,6%	54,6%	56,4%	54,2%	54%	62,4%	56,2%	54%
Otras que actualmente no ofrecen:	0,1%	0,4%	0,1%	0,2%	0%	0,2%	0%	0,2%	0%
Información, asesoramiento y resolución de ayudas	9,9%	10,4%	9,8%	10%	9,5%	10,5%	8%	9,6%	12,1%
Rapidez	0,7%	0,6%	0,7%	0,7%	0,7%	0,6%	1%	0,4%	2,1%
NS/NC	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,3%	0,6%	0,3%	0,7%

Figura 55. Expectativas con el servicio según distrito

Cuando acudes a servicios sociales, ¿Qué esperas?	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
Escucha y acompañamiento durante el proceso que vives	49,8%	52,5%	55%	43,6%	56,5%	55%	52,4%	46%	52%	47%	45,7%	52,6%	41,2%	52,1%	50,5%	46,3%	50%	54,2%	49%	45,6%	50,1%	49,8%
Solo que te gestionen la ayuda que solicitas	55,9%	45,6%	59%	68,4%	58,4%	52%	52,4%	63%	54%	55%	62,9%	55,5%	61%	56,9%	50,5%	58,8%	59%	48,8%	57%	51,5%	49,2%	55,4%
Otras que actualmente no ofrecen:	0,1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0,9%
Información, asesoramiento y resolución de ayudas	9,9%	12%	7%	11,9%	9,9%	11%	9%	9%	9%	11%	8,9%	9,9%	12,9%	11,5%	9%	9,8%	7%	10,1%	9%	8,8%	12,9%	9%
Rapidez	0,7%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1,1%	1%	1%	0%	0%	0%	0,9%
NS/NC	0,4%	2,1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1,1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%

## 05. Servicios e impacto en la vida diaria

En cuanto a la notoriedad de recursos de la red de Servicios Sociales el más conocido son los Centros de Mayores con un total de 86.5% de menciones, les siguen, aunque a mayor distancia los centros Juveniles con un 37.8%.

Figura 56. Recursos que conoce

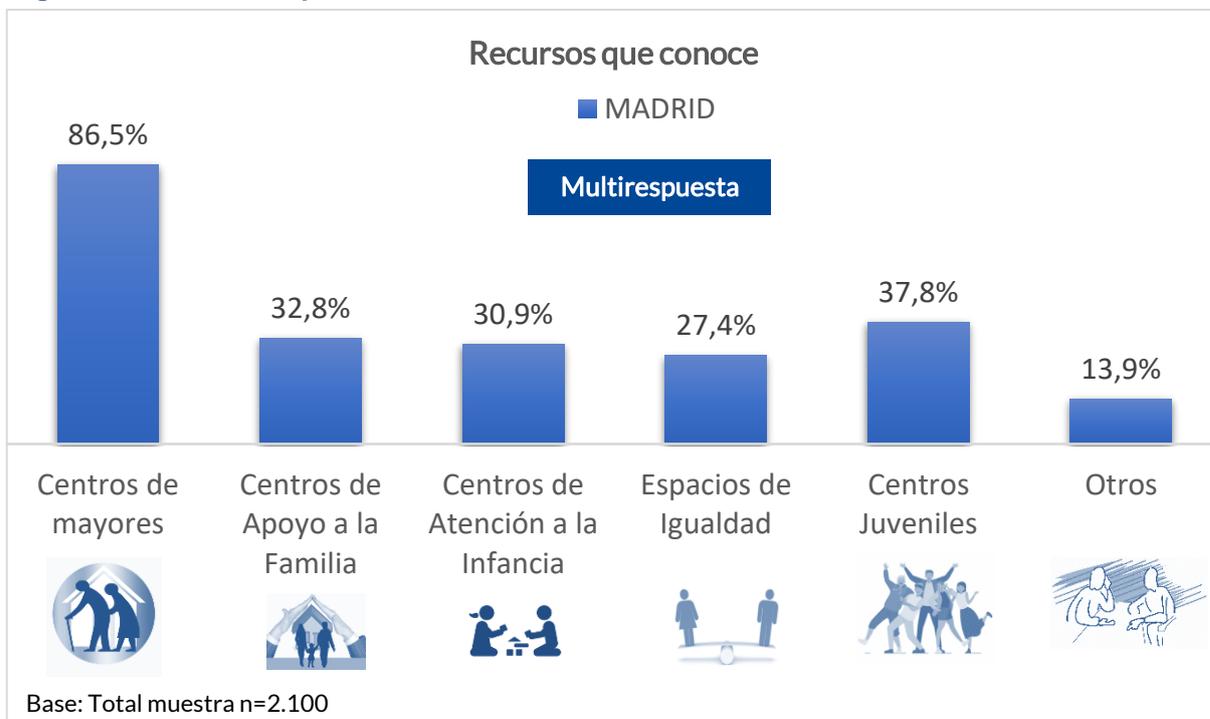


Figura 57. Recursos que conoce según sexo, turno, experiencia y recomendación

Recursos que conoce	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Centros de mayores	86,5%	90,0%	85,2%	86,3%	87%	86,1%	87,9%	86,7%	84,7%
Centros de Apoyo a la Familia	32,8%	30,7%	33,5%	32,4%	34,2%	33,6%	30%	33,3%	28,9%
Centros de Atención a la Infancia	30,9%	29,4%	31,4%	30,4%	32,6%	30,9%	30,6%	31,1%	29,4%
Espacios de Igualdad	27,4%	23,3%	28,9%	26,6%	30,3%	28,1%	24,8%	28%	23,4%
Centros Juveniles	37,8%	36,0%	38,4%	37,8%	37,7%	37%	40,6%	37,7%	38,5%
Otros	13,9%	14,9%	13,6%	13,1%	16,9%	14,3%	12,6%	13,7%	15,9%

Figura 58. Recursos que conoce según distrito

Recursos que conoce	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
Centros de mayores	86,5%	84,7%	92,2%	96,2%	91,1%	86,8%	80,1%	89,5%	87,3%	86,7%	83,7%	79%	87,3%	79,6%	87,4%	90,6%	89,9%	80%	81,5%	82,8%	90,1%	86,2%
Centros de Apoyo a la Familia	32,8%	34,6%	29,7%	23,2%	30,4%	39,5%	34,8%	17,1%	33,8%	32%	27,7%	30,6%	31,8%	35,5%	40,2%	40,6%	31,9%	34,4%	46,2%	34,2%	38,7%	26,7%
Centros de Atención a la Infancia	30,9%	38,8%	34,4%	24,4%	34,2%	39,5%	33,2%	23,7%	28,2%	33,3%	18%	22,6%	28,8%	26,8%	31,9%	35,3%	40,6%	34,3%	24,6%	32,9%	38,4%	25,3%
Espacios de Igualdad	27,4%	35,5%	37,5%	17,8%	29,1%	30,3%	23,2%	19,7%	22,5%	24%	12,9%	25,9%	28,9%	26,9%	29,1%	34%	24,6%	34,4%	18,5%	32,9%	38,5%	30,5%
Centros Juveniles	37,8%	35,2%	31,3%	25,6%	34,2%	40,8%	36,7%	26,3%	39,4%	34,7%	34,5%	35,4%	43%	39,6%	45,9%	36,9%	40,6%	56%	50,8%	34,2%	44%	32,9%
Otros	13,9%	15,3%	10,9%	14,2%	10,1%	10,5%	14,9%	11,8%	16,9%	14,7%	16,7%	21%	19%	8,8%	9,8%	21,9%	21,7%	8,6%	10,8%	15,8%	13%	9,4%

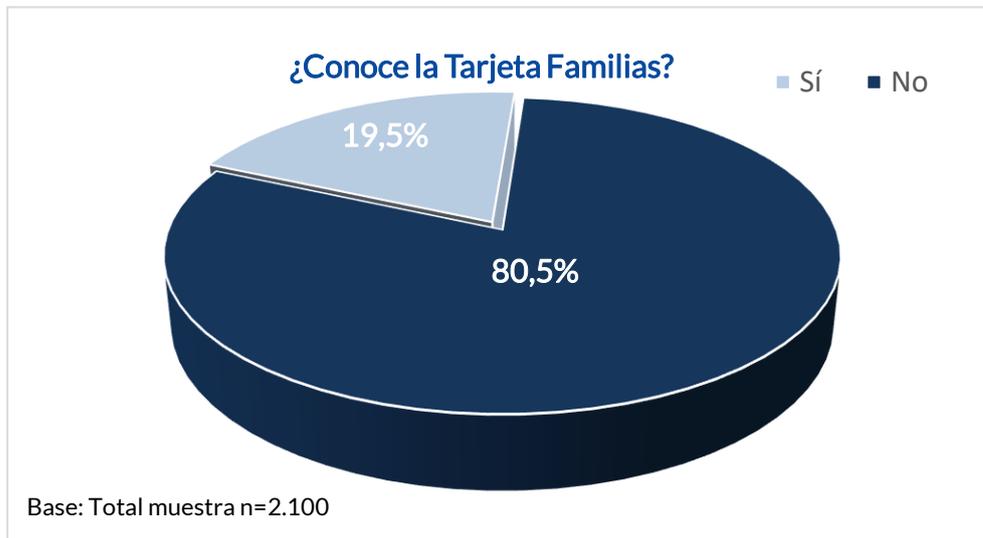
La **Tarjeta Familias** es una tarjeta prepago para la cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de familias con ingresos inferiores a la RMI (Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid).

En la actualidad los criterios para la concesión de las ayudas económicas gestionadas en la modalidad de Tarjeta Familia son las siguientes:

- Acreditar situación de necesidad.
- Que la necesidad objeto de la ayuda este valorada por el/la trabajadora social de un Centro de Servicios Sociales e integrada en un proceso de intervención social.
- La utilización de la tarjeta sanitaria estará limitada al saldo disponible en el momento de su utilización y estará restringida a la adquisición de bienes de primera necesidad de alimentación, aseo e higiene en establecimientos de alimentación de Madrid.

Alrededor del 20% de los encuestados manifiestan que conocen la existencia de la **Tarjeta Familias**, con una notoriedad superior entre aquellas personas encuestadas con experiencia en el centro que entre aquellos que es la primera vez que acuden. También es ligeramente superior la notoriedad entre aquellos usuarios del turno de tarde.

Figura 59. Tarjeta Familia



La notoriedad más baja de la Tarjeta Familias las encontramos entre las personas usuarios de los distritos de Latina (11,7%), Salamanca (9,0%), Moratalaz (8,8%) y en último lugar Chamberí (6,0%). Por el lado contrario el distrito con mayor conocimiento de la existencia de esta tarjeta es el distrito de Usera con un 34% de menciones.

Figura 60. Tarjeta Familias según sexo, turno, experiencia y recomendación

¿Conoce la Tarjeta Familias?	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL	HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1609	n=491	n=1814	n=286
Si	19.5%	15,2%	21,0%	18.4%	23.4%	22.2%	10.7%	20.0%	16.3%
No	80.5%	84,8%	79,0%	81.6%	76.6%	77.8%	89.3%	80.0%	83.7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figura 61. Tarjeta Familias según distritos

¿Conoce la Tarjeta Familias?	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
Si	19,5%	18,6%	28,0%	17,9%	9,0%	15,0%	27,6%	6,0%	17,0%	15,0%	11,7%	22,9%	34,0%	20,6%	8,8%	12,3%	17,0%	27,0%	27,0%	27,7%	18,6%	28,3%
No	80,5%	81,4%	72,0%	82,1%	91,0%	85,0%	72,4%	94,0%	83,0%	85,0%	88,3%	77,1%	66,0%	79,4%	91,2%	87,7%	83,0%	73,0%	73,0%	72,3%	81,4%	71,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A todas las personas encuestadas que declararon conocer la *Tarjeta Familias* se les preguntó si habían sido beneficiarias de la misma (en la actualidad o alguna vez) siendo este dato del 11.2%.

Figura 62. Beneficiario de la Tarjeta Familias

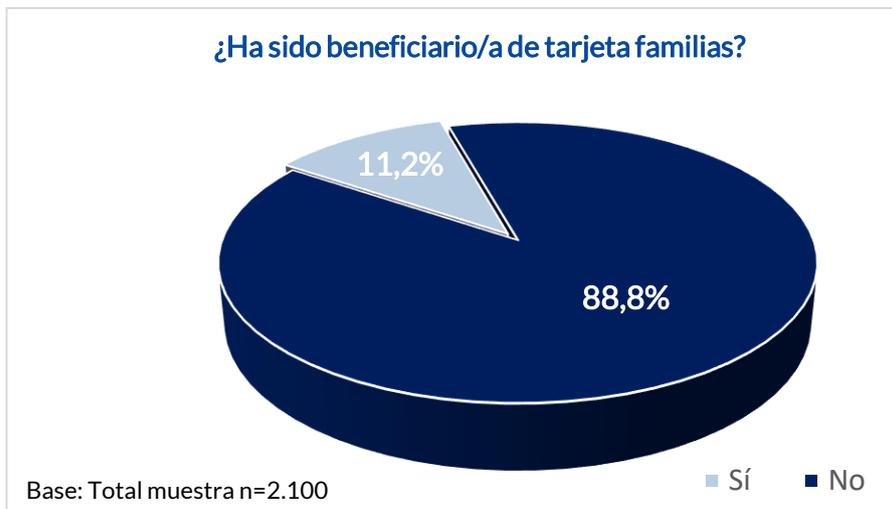
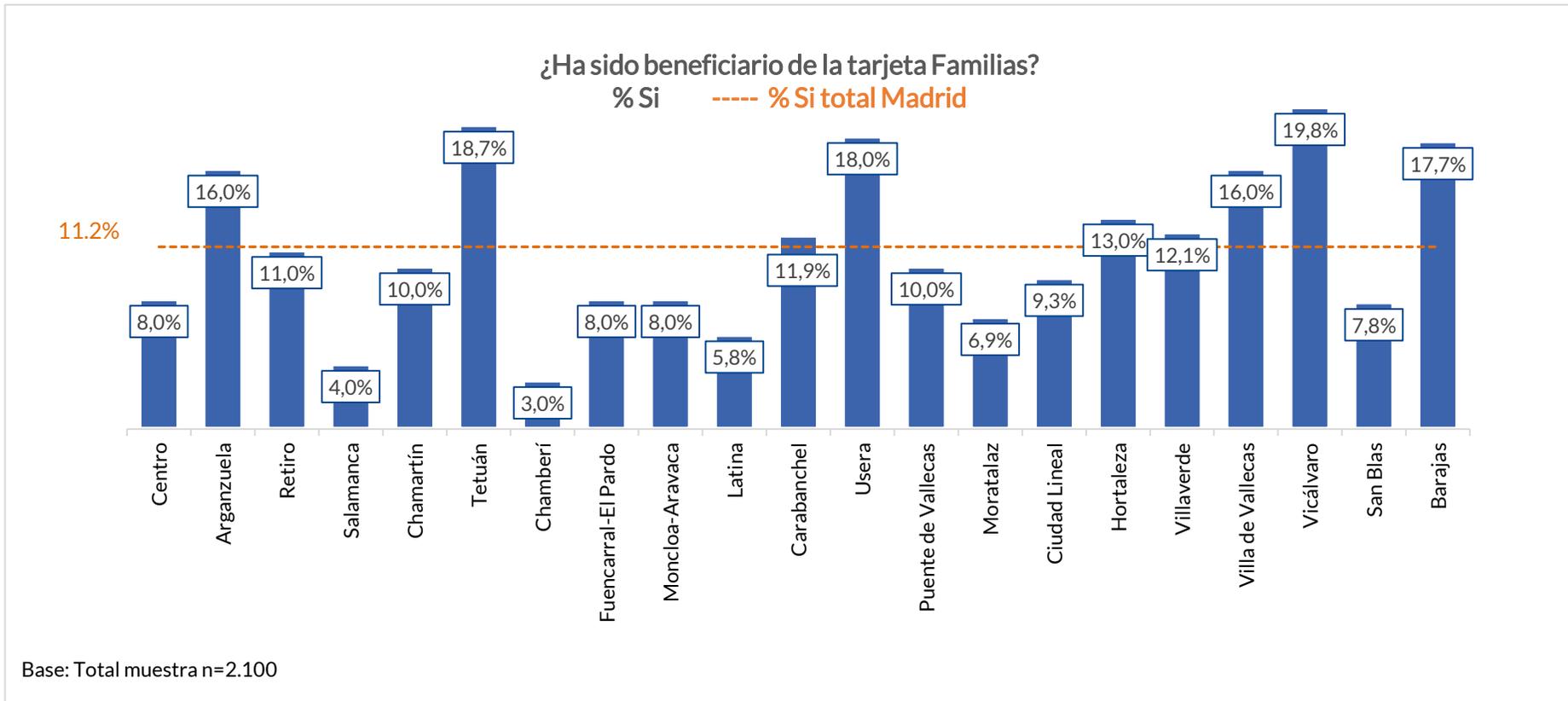


Figura 63. Beneficiario de la Tarjeta Familias según sexo, turno, experiencia y recomendación

¿Ha sido beneficiario/a de la Tarjeta Familias?	TOTAL	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE	MUJER	MAÑANA	TARDE	SI	NO	SI	NO
	n=2100	n=546	n=1554	n=1638	n=462	n=1609	n=491	n=1814	n=286
Sí	11.2%	9,8%	11,7%	10.6%	13.4%	13.2%	4.5%	11.4%	9.7%
No	88.8%	90,2%	88,3%	89.4%	86.6%	86.8%	95.5%	88.6%	90.3%
<b>TOTAL</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Por distritos el mayor % de personas beneficiarias de la Tarjeta Familias son los de Vicálvaro, Tetuán y Usera.

Figura 64. Beneficiario de la Tarjeta Familias según distrito



## 06. La atención profesional

Cuando preguntamos si les gustaría poder elegir el trabajador social que les atiende, más del 58% de los encuestados afirman que SÍ que les gustaría. Entre aquellas personas que ya han tenido experiencia con el centro (lo han visitado con anterioridad) se consigue un mayor porcentaje que entre aquellas que esta es la primera vez que tienen contacto con el centro. Además, entre los encuestados que han declarado que no recomendarían el centro también se consiguen mayores porcentajes de poder elegir el trabajador social que les atiende. Si observamos por el turno de atención no encontramos diferencias significativas entre la atención de la mañana y el de la tarde.

Figura 65. Elegir Trabajador/a Social

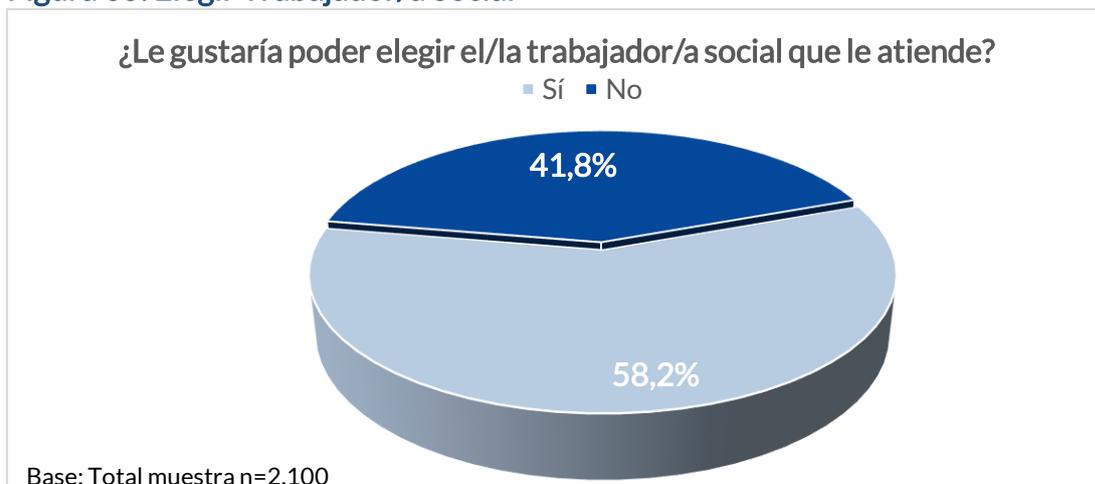


Figura 66. Elegir Trabajador/a Social según sexo, turno, experiencia y recomendación

¿Le gustaría poder elegir el/la trabajador/a social que le atiende?	TOTAL n=2100	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Si	58.2%	54,9%	59,3%	58.1%	58.4%	59.9%	52.3%	57.2%	64.1%
No	41.8%	45,1%	40,7%	41.9%	41.6%	40.1%	47.7%	42.8%	35.1%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Al descender a nivel de distrito nos encontramos que, en los distritos de Chamartín, Chamberí, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Villa de Vallecas y San Blas el porcentaje de encuestados que desean poder elegir el trabajador social es inferior a la media global de la ciudad, situada en un 58.2% lo que indica que existe una mayor satisfacción con los trabajadores que les atienden habitualmente.

Figura 67. Elegir Trabajador/a Social según distrito

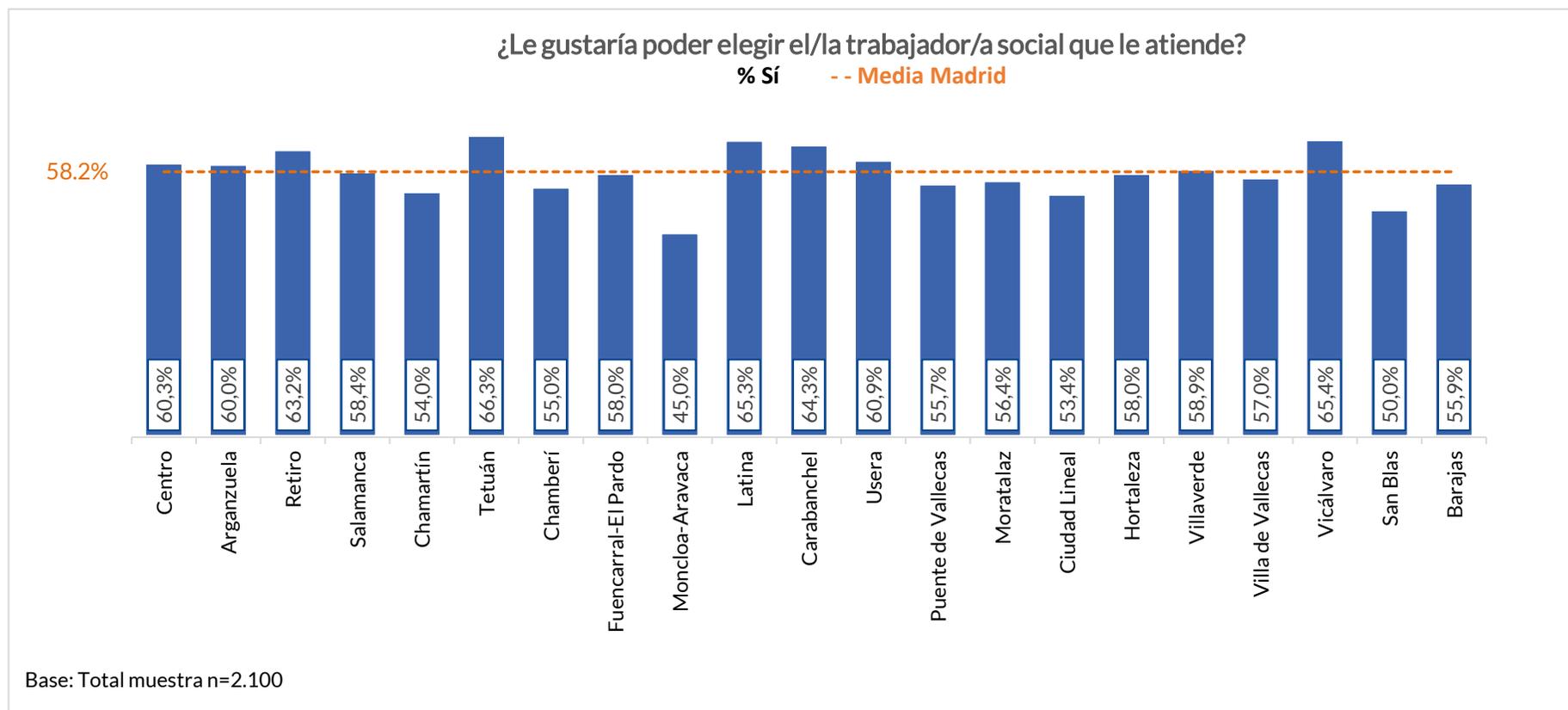
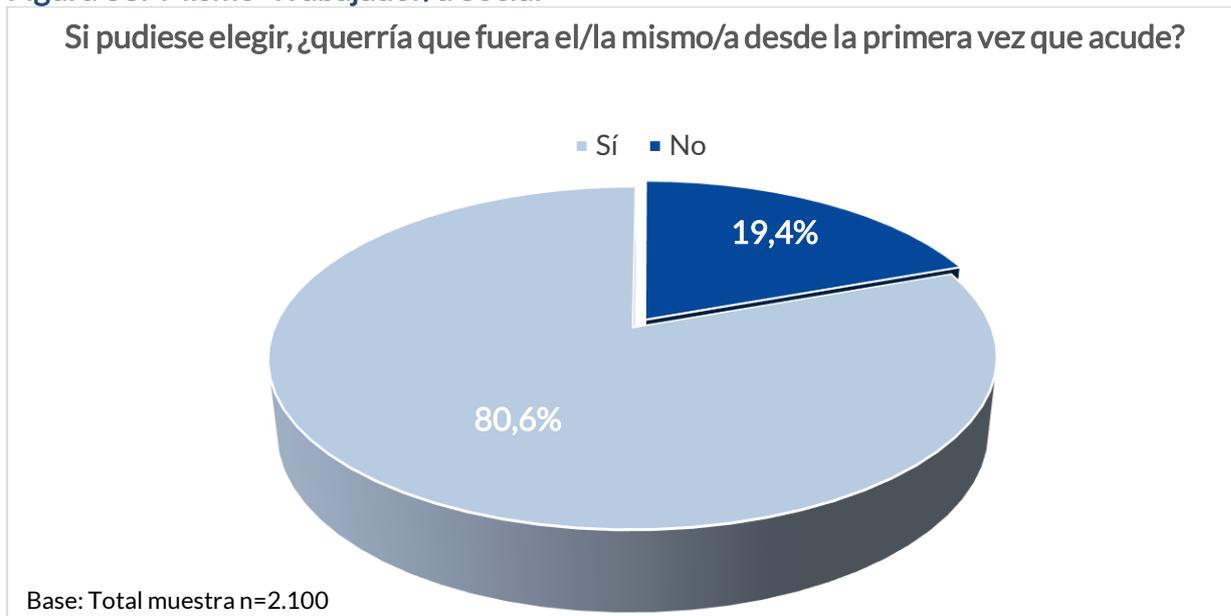


Figura 68. Mismo Trabajador/a Social



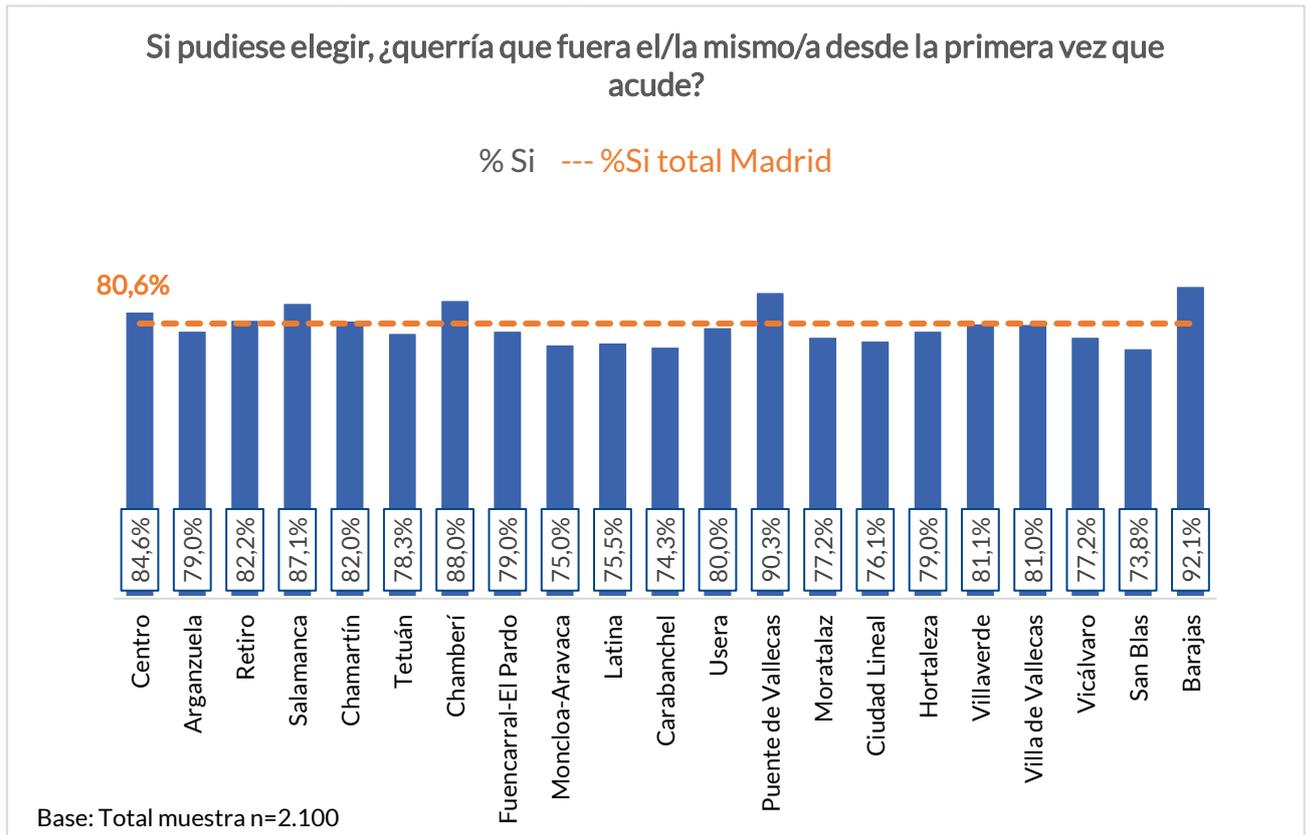
Cuando preguntamos a las personas usuarias de los centros de servicios sociales si querrían que fuera el mismo/a profesional el que le atendiera durante todo el proceso nos encontramos con más del 80% de aceptación. Por el turno de atención o por si han tenido experiencia previa ya en el centro no se observan diferencias significativas.

Figura 69. Mismo Trabajador/a Social según sexo, turno, experiencia y recomendación

Si pudiera elegir, ¿querría que fuera el/la mismo/a desde la primera vez que acude?	TOTAL n=2100	SEGÚN SEXO		SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
		HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Si	80.6%	79,0%	81,2%	80.9%	79.6%	80.9%	79.8%	84.0%	59.3%
No	19.4%	21,0%	18,8%	19.1%	20.4%	19.1%	20.2%	16.0%	40.7%
<b>TOTAL</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Por distritos los porcentajes más altos se obtienen en los centros sociales pertenecientes a Barajas, Puente de Vallecas, Chamberí y Salamanca

Figura 70. Mismo Trabajador/a Social según distrito



En cuanto a sugerencias para poder mejorar el 55.1% de las personas encuestadas han dado su opinión. Presentamos aquí los resultados desagregados por total de la ciudad de Madrid, relación con el centro y distritos.

Figura 71. Sugerencias según sexo, turno, experiencia y recomendación

Sugerencias	SEGÚN SEXO			SEGÚN TURNO DE ATENCIÓN		CON EXPERIENCIA PREVIA		RECOMENDARÍA EL CENTRO	
	TOTAL n=2100	HOMBRE n=546	MUJER n=1554	MAÑANA n=1638	TARDE n=462	SI n=1609	NO n=491	SI n=1814	NO n=286
Trato más personalizado/ver las necesidades de las personas	8,2%	7,4%	8,4%	8,7%	6,4%	9%	5,6%	6,9%	13,8%
Que den más ayudas y soluciones a las personas	12,3%	10,9%	12,7%	11,7%	14,1%	12,3%	12,2%	11,1%	17,2%
Tardan mucho entre cita y cita	12,8%	14,1%	12,3%	12,0%	15,5%	13,3%	11,2%	14,5%	5,5%
Dificultad en concertar citas/mejorar la gestión telefónica/más personal	7,8%	5,8%	8,6%	8,5%	5,7%	7,9%	7,7%	8,3%	5,9%
Que no se demoren tanto las ayudas/más rapidez	16,1%	20,1%	14,7%	16%	16,2%	14,4%	21,1%	17,1%	11,5%
Que no te cambien el trabajador social que te atiende	1,5%	1,0%	1,6%	1,4%	1,6%	1,9%	0%	1,7%	0,5%
Mas trabajadores/asistentes/personal para agilizar	3,6%	4,0%	3,5%	3,7%	3,5%	4%	2,5%	4,2%	1,4%
Mayor empatía/que se pongan en nuestra situación/mejorar el trato/más tiempo	8,9%	6,3%	9,8%	9,3%	7,4%	9,3%	7,6%	6,5%	19,1%
Trámites relacionados con la tarjeta familia	2,1%	1,7%	2,3%	2%	2,6%	2,6%	0,7%	2,2%	1,8%
Teléfonos gratuitos	0,3%	0,7%	0,2%	0,2%	0,8%	0,2%	0,7%	0,3%	0,5%
Citas presenciales/excusa COVID	4,3%	4,0%	4,3%	4,3%	4,3%	3,5%	6,5%	4,2%	4,6%
Mas información sobre el estado de su expediente	2,8%	3,0%	2,8%	2,7%	3,3%	2,9%	2,4%	2,8%	2,8%
Información sobre ayudas disponibles	5,2%	7,1%	4,5%	5,1%	5,2%	4,2%	8,1%	5,2%	5,1%
Mas conexión entre diferentes administraciones	0,9%	1,0%	0,9%	1%	0,8%	1,1%	0,4%	1,2%	0%
Elección personalizada del Trabajador Social	0,5%	0,7%	0,5%	0,3%	1,1%	0,7%	0%	0,6%	0%
Que haya un seguimiento más continuo	1,5%	1,4%	1,5%	1,3%	1,9%	1%	2,8%	1,6%	0,9%
Ampliar horario del centro	0,9%	1,0%	0,8%	0,9%	0,8%	0,8%	1,1%	1,1%	0%
Todo positivo, menciones positivas	0,9%	1,3%	0,8%	0,9%	1,1%	1,1%	0,4%	1,1%	0%
Otras menciones	9,5%	8,4%	9,8%	9,9%	7,9%	9,6%	9,2%	9,4%	9,6%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Figura 72. Sugerencias según distrito

Sugerencias	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
Trato más personalizado/ver las necesidades de las personas	8,2%	6,9%	7,9%	7,8%	8,9%	0%	6,9%	10,9%	11,3%	14,3%	8,1%	8,9%	6,3%	5,3%	7,3%	7,8%	11,3%	3,5%	17,3%	8,3%	5,3%	5,7%
Que den más ayudas y soluciones a las personas	12,3%	19,6%	11,1%	12,3%	14,3%	21,7%	12,1%	12,7%	9,7%	16,3%	6,7%	19,7%	11,9%	9,5%	12,8%	7,6%	11,3%	11,7%	7,7%	10,5%	8,4%	14,2%
Tardan mucho entre cita y cita	12,8%	6,9%	14,3%	16,9%	7,1%	6,5%	22,5%	9,1%	19,4%	2%	9,9%	12,5%	22%	12,7%	10,8%	13,7%	16,1%	20,2%	17,3%	0%	13,7%	5,7%
Dificultad en concertar citas/mejorar la gestión telefónica/más personal	7,8%	5,1%	7,9%	6,2%	3,6%	4,3%	7%	7,3%	8,1%	8,2%	14,3%	1,8%	12%	12,9%	9,1%	4,5%	9,7%	10,2%	5,8%	12,4%	7%	7,8%
Que no se demoren tanto las ayudas/más rapidez	16,1%	17,7%	15,9%	18,4%	12,5%	19,6%	17,1%	12,7%	12,9%	18,4%	14,8%	8,8%	17,8%	19,5%	12,8%	15,6%	25,8%	13,8%	11,5%	16,6%	18,6%	16,3%
Que no te cambien el trabajador social que te atiende	1,5%	0%	1,6%	3,1%	1,8%	2,2%	1,7%	1,8%	0%	0%	1,6%	0%	2,1%	0%	1,8%	3,1%	1,6%	0%	0%	4,1%	3,6%	0%
Mas trabajadores/asistentes/personal para agilizar	3,6%	0%	1,6%	1,6%	0%	4,3%	1,8%	0%	3,2%	6,1%	3,4%	1,8%	2%	7,8%	3,7%	6,2%	1,6%	6,9%	5,8%	2,1%	10,4%	8,5%
Mayor empatía/que se pongan en nuestra situación/mejorar el trato/más tiempo	8,9%	6,9%	9,5%	6,2%	7,2%	13%	10,3%	5,5%	9,7%	12,2%	19,7%	8,9%	2,1%	8,7%	14,6%	9,3%	6,5%	8,6%	5,8%	8,4%	8,3%	2,8%
Tramites relacionados con la tarjeta familia	2,1%	0%	3,2%	1,6%	0%	0%	1,7%	0%	3,2%	0%	1,7%	3,6%	5,9%	1,7%	1,8%	3,3%	0%	3,1%	3,8%	8,4%	0%	2,8%
Teléfonos gratuitos	0,3%	0%	1,6%	0%	1,8%	0%	1,7%	0%	1,6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Citas presenciales/excusa COVID	4,3%	5,4%	1,6%	6,2%	3,6%	0%	3,4%	5,5%	1,6%	4,1%	4,8%	9%	2%	7,5%	5,5%	0%	4,8%	5%	3,8%	0%	7%	10,7%
Mas información sobre el estado de su expediente	2,8%	3,6%	3,2%	3%	7,1%	4,3%	0%	1,8%	0%	2%	1,7%	5,4%	0%	3,5%	7,2%	1,6%	1,6%	5,2%	3,8%	2,1%	0%	2,8%
Información sobre ayudas disponibles	5,2%	10,4%	3,2%	4,6%	7,1%	8,7%	3,4%	5,5%	4,8%	2%	1,7%	7,1%	5,9%	3,7%	3,7%	8,1%	1,6%	3,4%	5,8%	10,4%	5,3%	2,8%
Mas conexión entre diferentes administraciones	0,9%	0%	1,6%	0%	3,6%	0%	0%	3,6%	1,6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,6%	0%	0%	0%	3,6%	5,7%
Elección personalizada del Trabajador Social	0,5%	0%	0%	0%	1,8%	0%	1,7%	3,6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,7%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Que haya un seguimiento más continuo	1,5%	3,6%	3,2%	1,6%	3,6%	0%	1,8%	3,6%	1,6%	0%	0%	3,5%	0%	0%	1,6%	1,6%	0%	1,9%	2,1%	0%	0%	0%
Ampliar horario del centro	0,9%	0%	0%	0%	1,8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	1,7%	1,8%	0%	3,2%	1,7%	3,8%	0%	0%	0%
Todo positivo, menciones positivas	0,9%	1,4%	0%	0%	3,6%	2,2%	0%	1,8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,8%	1,5%	0%	0%	1,9%	2%	1,7%	2,8%
Otras menciones	9,5%	12,6%	12,7%	10,7%	10,7%	13%	6,9%	14,5%	11,3%	14,3%	11,6%	8,9%	5,9%	5,5%	5,4%	14,4%	1,6%	6,9%	3,8%	10,4%	7,1%	11,3%

## 07. Áreas de mejora

Del total de muestra entrevistada el 74% son mujeres y el 26.0% son hombres. Por tramos de edad, el perfil de usuario es de 40 años en adelante. El 60% de nacionalidad española, un 13,5% de españoles o nacidos en España y casi un 25% de extranjeros de países no miembros de la UE. En cuanto a su situación laboral actual un 34% son trabajadores en activo, un 23.3% jubilados o pensionistas y un 33% desempleados.

Más del 75% de los usuarios entrevistados ya cuentan con experiencia previa en el centro de servicios sociales del cual realizan la valoración.

La media de contacto con el centro en este último año (2021) se sitúa en un 4.2 veces (entendiendo por contacto tanta visita presencial, llamada telefónica, correo electrónico, etc.). El distrito con mayor número de contactos es Chamartín con un 5.4 de veces y el menor Villaverde con 3.4.

El 86.4% de los encuestados sí aconsejarían a un familiar o amigo que acudiese a este centro para solventar algún problema social. Es un dato positivo. No se observan diferencias significativas ni por sexo, ni turno de atención. Por la variable de si tienen o no experiencia previa el porcentaje se sitúa en un 83.6% siendo igualmente un valor muy positivo.

De entre aquellas personas que manifiestan que NO aconsejarían acudir al centro a otras personas (únicamente un 13.6% de todos los entrevistados) los principales argumentos que exponen están claramente relacionados con la consecución de las ayudas que estiman que necesitan (no reciben solución, no les gusta el trato, no los escuchan, no solucionan nada...).

Uno de las principales referencias para conocer la existencia de los centros de servicios sociales son los familiares, amistades o vecinos (33.7% de menciones), seguidos de que vengan derivados de otros servicios públicos (centros de salud, colegios, oficinas de empleo...).

El 30% de los entrevistados declaran que han concertado la cita de manera presencial en el centro de servicios sociales, un 28% a través del teléfono del centro y un 16% mediante el uso de la línea de atención telefónica del Ayuntamiento de Madrid 010.

Alrededor del 77% de los entrevistados declaran que les fue fácil concertar cita, dato que se sitúa en solo un 53.3% entre aquellos usuarios que declaran que no recomendarían el centro posicionándose como una posible causa también de su malestar.

En cuanto al tiempo de espera entre la consecución de las citas y la entrevista con el trabajador social alrededor del 50% de la muestra entrevistada hablan de más de 16 días, un 21% entre 9 y 15 días y un 24,8% menos de 8 días. Por distritos, Centro, Vicálvaro y Barajas son los que tienen menor tasa de espera. Por el contrario, los distritos de Tetuán, Villaverde, Villa de Vallecas y San Blas son los distritos en los que la media es mayor.

El principal motivo por el que se acude al centro de servicios sociales es para la solicitud/tramitación de servicios o ayudas, siendo lo más frecuente solicitar un servicio o ayuda para el propio entrevistado.

La media de satisfacción con el servicio recibido se sitúa en un 8.0 a total municipio situándose más del 50% de los entrevistados en las valoraciones de 9 y 10. No se observan diferencias significativas entre sexo, turno de atención o experiencia previa con el centro. Entre aquellos que no recomiendan el centro de servicios sociales la media de satisfacción desciende hasta un 4.3.

En cuanto a la valoración media de la atención del servicio de atención social primaria, “la amabilidad y respeto del personal” obtiene un 8.9, “la intimidad y confidencialidad en la atención” un 8.8, “la preparación y profesionalidad” un 8.5, “la claridad de la información recibida” un 8.4, “el interés mostrado por los/as profesionales” un 8.3, “la capacidad del profesional de comprensión de su situación y sus necesidades” un 8.2, “el tiempo dedicado a su entrevista” un 8.2 y la “información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad” un 8.1, siendo este último ítem el que recibe la valoración media más baja y en el que tendríamos que poner más esfuerzos.

La figura del “psicólogo” recibe una valoración media de 9.5 y la del trabajador social un 8.3.

La ubicación y accesibilidad del centro recibe una muy buena valoración (8,7), por el contrario, la organización y funcionamiento (7,8), así como el tiempo de espera desde solicitar la cita hasta recibirla (6,7) son los aspectos con valoraciones más bajas.

Los resultados obtenidos por parte de la atención social primaria, ha sido la característica más criticada de las personas usuarias del centro, no superando el 7,2 en la escala. La satisfacción de la atención continuada es buena (7,1), sin embargo, la mejora de la autonomía, el sentimiento de acompañamiento y apoyo, y el beneficio para un/a mismo/a o familia, reciben valoraciones inferiores a 7.

En cuanto al cumplimiento de expectativas cuando se acude al centro el usuario lo que desea es que se gestione su ayuda y que se les ofrezca además escucha y acompañamiento dentro de su proceso. En definitiva, ser tenido en cuenta.

Sobre la notoriedad de recursos de la red de Servicios Sociales el más conocido son los Centros de Mayores con un total de 86.5% de menciones, les siguen, aunque a mayor distancia los centros Juveniles con un 37.8%.

Alrededor del 20% de los encuestados manifiestan que conocen la existencia de la **Tarjeta Familias**, con una notoriedad superior entre aquellas personas encuestadas con experiencia en el centro que entre aquellos que es la primera vez que acuden. También es ligeramente superior la notoriedad entre aquellos usuarios del turno de tarde.

La notoriedad más baja de la Tarjeta Familias las encontramos entre las personas usuarios de los distritos de Latina (11,7%), Salamanca (9.0%), Moratalaz (8.8%) y en último lugar Chamberí (6.0%). Por el lado contrario el distrito con mayor conocimiento de la existencia de esta tarjeta es el distrito de Usera con un 34% de menciones.

Cuando preguntamos si les gustaría poder elegir el trabajador social que les atiende, más del 58% de los encuestados afirman que SÍ que les gustaría. Entre aquellas personas que ya han tenido experiencia con el centro (lo han visitado con anterioridad) se consigue un mayor porcentaje que entre aquellas que esta es la primera vez que tienen contacto con el centro. Además, entre los encuestados que han declarado que no recomendarían el centro también se consiguen mayores porcentajes de poder elegir el trabajador social que les atiende. Si observamos por el turno de atención no encontramos diferencias significativas entre la atención de la mañana y el de la tarde. Al descender a nivel de distrito nos encontramos que, en los distritos de Chamartín, Chamberí, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Villa de Vallecas y San Blas el porcentaje de encuestados que desean poder elegir el trabajador social es inferior a la media global de la ciudad, situada en un 58.2% lo que indica que existe una mayor satisfacción con los trabajadores que les atienden habitualmente.

Cuando preguntamos a las personas usuarias de los centros de servicios sociales si querían que fuera el mismo/a profesional el que le atendiera durante todo el proceso nos encontramos con



más del 80% de aceptación. Por el turno de atención o por si han tenido experiencia previa ya en el centro no se observan diferencias significativas.

Para finalizar como sugerencias para los servicios sociales de atención primaria los usuarios demandan una mayor rapidez en la tramitación/resolución de expedientes, mayor número de ayudas y el tiempo entre cita y cita.