



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓ Y FORMACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2016

Centro Municipal de la Mujer-CMIO

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, se realiza el seguimiento de la misma.

A continuación se adjunta una relación de los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del año 2010 al 2016.

INDICADORES	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número de atenciones a mujeres.	1.301 personas de las que 1.298 son mujeres (99,8%)	1.079 personas de las que 1.076 son mujeres (99,7%)	1.029 personas de las que 1.025 son mujeres (99,6%)	1.266 personas de las que 1258 son mujeres (99,37%)	1.528 personas atendidas de las que 1.517 son mujeres (99,3%)	1.283 personas atendidas, de las que 1.275 son mujeres (99,3%). 1.943 atenciones	1.590 personas atendidas, de las que 1.582 son mujeres (99,5%). 2.333 atenciones
Tiempo medio de espera con cita previa.	7 días	5 días	5 días	7 días	9 días	10 días	14
Tiempo medio de espera en los casos urgentes.	1 día	0 días	0 días	0 días	0 días	0 días	0
Número de citas fuera del horario regular, aplicando medidas de conciliación.	7	28	19	15	2	0	12
Número de atenciones a	309	393	421	389	544	1.198	689

profesionales							
Número de atenciones a asociaciones de mujeres.	40	34	31	72	31	60	54
Número de solicitudes de teleasistencia tramitadas.	695	533	328	232	229	242	267
Tiempo medio de tramitación de las solicitudes de teleasistencia		3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	1 día
Tiempo medio de concesión del servicio de teleasistencia. (La concesión corresponde a la FVMP+CRUZ ROJA)	29 días	25 días	27 días	15 días	10 días	8 días	1 día
Número de personas atendidas con apoyo de traducción.	0	0	0	0	0	0	0
Número de personas atendidas con apoyo de lenguaje de signos.	0	0	0	1	1	2	1
Número de personas que solicitan folletos informativos transcritos al lenguaje Braille.	0	0	0	0	0	1	0
Número de alojamientos tramitados Tiempo medio de respuesta (La concesión corresponde a la Generalitat)	46 1 semana	64 16 días	53 24 días	65 15 días	45 32 días	32 30 días	30 20 días
Tiempo medio de tramitación de las solicitudes de residencia		3 días	2 días	3 días	19 días	1 día	1 día
Número de reuniones de coordinación mantenidas con	12	8	11	11	11	11	10

los recursos de alojamiento de la ciudad.							
Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.	0	1 sugerencia sobre mobiliario adaptado a personas zurdas para cursos de formación.	2 (*)	0	0	0	0
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.			7 meses (*)			0	
Grado de satisfacción de las personas usuarias	Encuesta realizada en 2010	Encuesta realizada en 2010	Encuesta realizada en 2010	Cuestionarios de 25 usuarias a través de cuestionarios en el Informe de evaluación cualitativa II Plan MIO 2008-2012	Datos del año anterior	Cuestionarios de satisfacción pasados en diciembre de 2015 y enero 2016.	Resumen de los resultados de 2015-2016 a continuación

CARTA DE SERVICIO – SEGUIMIENTO 2015
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS
CMIO

Sección de Planificación e Innovación
Servicio de Bienestar Social e Integración
Regidoria de Servicis Socials

Febrero, 2016

En este documento se recogen los resultados obtenidos de la consulta sobre grado de satisfacción de las personas usuarias, dentro del marco de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicio del **Centro Municipal de la Mujer (CMIO)**. El cuestionario ha sido pasado a 22 mujeres, con las que se ha intervenido desde el Centro, durante los meses de diciembre del 2015 y enero de 2016.

Las preguntas planteadas están divididas en tres grupos: accesibilidad física y a la información, calidad del servicio prestado y protección de datos. En el análisis de los resultados también se incluirá la evolución de las respuestas respecto a consultas anteriores (en 2010 se encuestó a 25 y en 2013 a 24 mujeres).

En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

Personas encuestadas según su sexo		
Hombre	0	0,0 %
Mujer	22	100,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Personas encuestadas según su edad		
Menos de 18	0	0,0 %
De 18 a 35	5	22,7 %
De 36 a 50	7	31,8 %
De 51 a 64	10	45,5 %
De 65 a 79	0	0,0 %
80 y más	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

La totalidad de las personas encuestadas son mujeres comprendidas mayoritariamente en un rango de edad de entre 51 y 64 años (45 %) aunque también hay una representación importante de mujeres más jóvenes, de 36 a 50 años (31,8 %) y de 18 a 35 (22,7 %).

Estos resultados nos muestran un perfil de más edad de las usuarias del CMIO si comparamos con años anteriores, por ejemplo en 2013 más de la mitad de las usuarias encuestadas se encontraban en el rango de edad de entre 36 y 50 años.

Personas encuestadas según su nacionalidad		
Española	20	90,9 %
No española	2*	9,1 %
Doble nacionalidad	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

* Boliviana en ambos casos

En cuanto a su nacionalidad, la mayoría de las personas consultadas son españolas, tan sólo dos encuestadas afirman ser extranjeras. Esto supone una importante reducción en la proporción de personas extranjeras encuestadas que en 2013 fueron el 24 % y en 2010 el 45,8 %.

A continuación se detallan los resultados más significativos, comenzando con las preguntas referidas a la **accesibilidad a los centros**.

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?		
Sí	3	13,6 %
No	19	86,4 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %
En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles	2	66,7 %
Dirección poco conocida	1	33,3 %
Transporte público escaso	0	0,0 %
Otras, ¿cuáles?	0	0,0 %
Total	3	100,0 %

Siguiendo la tendencia de años anteriores, nos encontramos con que la mayoría de las personas usuarias consultadas no se han encontrado con dificultades para acceder al centro (86,4 %). De las personas que han tenido problemas, dos personas responden que es debido a la falta de señalización en las calles y una persona afirma que es una dirección poco conocida.

Si comparamos los resultados con los de la consulta anterior, observamos una ligera mejoría en los resultados, pues en el año 2013 el 80 % afirmaban no haber tenido problemas para llegar al centro. Y el dato de personas que contestaban que habían tenido algún problema en el acceso al centro fue de cinco personas.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0,0
No	21	95,5 %
NC	1	4,5 %
Total	22	100,0 %
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total	0	100,0 %

El 95,5 % han respondido que no ha tenido ningún problema en materia de acceso al centro. Y una persona no ha contestado. Comparando con el año 2013, continúa la tónica vista ya que el 100 % de personas encuestadas no tuvieron ningún problema en el acceso al centro.

3.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	8	36,4 %
Bastante	13	59,1 %
Poco	1	4,5 %

Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Las personas usuarias han considerado mayoritariamente los horarios del servicio como “mucho y bastante” amplios (95,5 %). Únicamente una persona consultada considera “poco” flexible los horarios. Los resultados son similares al año 2013, las personas que consideran “mucho o bastante” son el 100 % de las encuestadas.

4.- ¿Las profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Sí	22	100,0 %
No	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Un contundente 100 % de las personas usuarias considera que las profesionales del centro le ha proporcionado la información que necesitaba, lo que podemos considerar como una evidencia de la calidad del servicio prestado. Los resultados a esta pregunta van en la línea de los obtenidos en años anteriores, por ejemplo en el año 2013 el 96 % contestaba que los profesionales le han proporcionado la información que necesitaba.

5.- ¿El personal de este Centro le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	22	100,0 %
Bastante	0	0,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Todas las personas encuestadas han manifestado que el personal del CMIO las ha atendido muy correctamente. Este alto grado de satisfacción con la atención recibida es una constante respecto a años anteriores, en 2013 el total de respuestas calificaba de “muy buena” (92 %) o “buena” (8 %) la atención recibida.

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	18	81,8 %
Bastante	4	18,2 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

De los resultados obtenidos en esta pregunta se desprende un elevado grado de satisfacción en relación a la confianza y seguridad que transmite el personal de este servicio, ya que el 100 % de las usuarias consultadas sitúa su respuesta en las opciones mucha o bastante (81,8 % y 18,2 % respectivamente).

La comparación con los resultados para la misma pregunta obtenidos en el año 2010, que ya de por sí eran buenos, muestra una mejoría con un aumento de casi 7 puntos porcentuales en la proporción de personas encuestadas que contesta que los contactos mantenidos le han transmitido “muchísima confianza y seguridad”.

7.- En general la atención que ha recibido en este Centro ¿cómo ha sido?		
Muy buena	19	86,4 %
Buena	3	13,6 %
Mala	0	0,0 %
Muy mala	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	22	100,0 %

Esta pregunta se plantea como una compilación de las opiniones anteriores sobre la calidad del servicio. De forma correlativa a los resultados de las anteriores preguntas, la opinión es positiva para el 100 % de los casos, llegando la calificación de “muy buena” al 86,4 % de los casos.

En este caso la comparación con los resultados del año 2013, nos aporta una pequeña variación. La contestación “muy buena” sobre la atención recibida en el centro en el año 2013 pasa del 92 % al 86,4 % de este año, y las respuestas de “buena” del año 2013 pasan del 8 % al

13,6 % de este año. La relevancia de estas diferencias porcentuales se debe minimizar ya que tenemos que tener en cuenta que la diferencia se debe a la respuesta de una sola persona.

Al siguiente grupo de preguntas (8, 9 y 10) sólo contestan las personas que han acudido al centro dos o más veces. Por ello, en las tablas siguientes no aparecen 3 personas, y la suma es de 19.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	10	52,6 %
Bastante	9	47,4 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	19	100,0 %

A un total de 100 % de las personas usuarias les ha resultado “muy o bastante” sencillo realizar los tramites y gestiones que necesitaba, lo que podemos considerar como un indicador de la calidad del servicio prestado, en la misma proporción que en la consulta de 2013.

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	17	89,5 %
No	0	0,0 %
No lo sé	1	5,3 %
NC	1	5,3 %
Total	19	100,0 %

Esta pregunta nos da una información directa de cómo se ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro. Un 89,5 % de las personas usuarias ha respondido afirmativamente y solo un caso ha contestado “no lo sé”.

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	17	89,5 %
No	1	5,3 %

NC	1	5,3 %
Total	19	100,0 %

La respuesta mayoritaria a esta pregunta es afirmativa en un 89,5 % de los casos. Solo una persona encuestada considera que no ha recibido información sobre la protección de sus datos personales. También en estas dos últimas respuestas, la tónica se mantiene respecto de las anteriores consultas.

En la siguiente tabla se relacionan las sugerencias expresadas por algunas de las personas que han contestado los cuestionarios.

SUGERENCIAS

Haría falta tener un servicio de urgencia pudiendo prestar un servicio de 24 horas
Más propaganda para que se sepa para cuantas gestiones/dudas sirve el CMIO
Me gustaría que contase con asesoramiento legal y jurídico. Es muy necesario
Poder brindar asesoramiento jurídico entre los servicios
Necesitamos abogados y mas horas psicólogas
Necesitamos abogadas, toda la ayuda posible, ampliación de clases y horario de psicóloga
Más ayuda de abogados
Por las pocas veces que he venido a mi me parecen que el centro funciona muy bien y que siga así y muchas gracias por lo que hacen
Más opción horaria en los cursos (mismo curso en diferentes horarios)
Más personal para que no haya tanta espera y una abogada para asesorar en temas relacionados
Más visibilidad, muchas mujeres no saben que existe.
Más espacio en las salas
Un rincón más íntimo y cálido (con infusiones, libros....)

De las 22 personas encuestadas algo más de la mitad han hecho uso de la opción de sugerencias del cuestionario o han realizado estas sugerencias en un apartado diferente.

En primer lugar hay que diferenciar entre las personas que aportan sus opiniones respecto al proyecto de las sugerencias prácticas. Dentro del primer grupo una persona manifiesta su satisfacción con el funcionamiento del centro *“Por las pocas veces que he venido a mi me parecen que el centro funciona muy bien y que siga así y muchas gracias por lo que hacen”*.

Respecto a las sugerencias prácticas destaca la necesidad de asesoramiento legal, que está presente en 6 de las aportaciones (en el momento de escribir este informe, tenemos conocimiento de que está en vías de incorporarse al Centro una abogada).

Otras demandas hacen referencia a la posibilidad de ofrecer más servicios como por ejemplo: *“Haría falta tener un servicio de urgencia pudiendo prestar un servicio de 24 horas”* y la ampliación de los horarios del centro, de los cursos que se realizan en él y de las psicólogas. También se sugiera la mejora de instalaciones y espacios, una persona encuestada hace una petición bastante concreta *“Un rincón mas íntimo y cálido (con infusiones, libros....)”*.

Por último, dos personas proponen mejorar el nivel de conocimiento sobre la existencia del centro y las actividades que realizan, por ejemplo se habla de la necesidad de *“Más visibilidad, muchas mujeres no saben que existe”* y de *“Más propaganda para que se sepa para cuantas gestiones/dudas sirve el CMIO”*.

Conclusiones

La principal conclusión que se debe destacar de los resultados de la encuesta desarrollada es el alto nivel de satisfacción que las personas demuestran respecto a la atención recibida y a los servicios prestado por el CMIO.

Destacar de las sugerencias que se han expresado, las relativas a la necesidad de un mayor conocimiento del CMIO por parte de la población en general, y de la figura de una profesional para asesoría jurídica a las mujeres.

Queremos hacer énfasis en la excelente consideración que las personas encuestadas muestran respecto a la profesionalidad y a los servicios que se prestan en el CMIO, y en la continuidad de esta consideración con respecto a las consultas anteriores, en las que también el grado de satisfacción de las personas usuarias fue muy alto.