

**INFORME DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE CALIDAD
DE LAS
CARTAS DE SERVICIO**

LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN

**CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN
AYUNTAMIENTO DE VALENCIA**

Sección de Estudios y Planificación

Marzo 2011

INDICE

	Página
1.- Introducción.....	3
2.- Metodología.....	6
3.- Modelo de cuestionario utilizado.....	7
4.- Resultados de la investigación por Cartas de Servicio según recurso.....	12
Sección de Personas Mayores	
- OMAM.....	14
- CMAPM.....	18
- Programas de animación socio cultural	
- Actividades físicas.....	21
- Balneario urbano.....	28
- Talleres y cursos.....	32
- Centros de Día	
- Municipales.....	38
- Concertados.....	42
- Programa “Viure i Conviure”.....	46
Sección de Mujer	
- CMIO.....	50
Sección de Menor	
- Punto de encuentro.....	54
- SEAFI	58
- CDJ Malvarrosa	
- Familiares.....	62
- Jóvenes.....	66
- Equipo Medidas Judiciales.....	
- Familiares.....	70
- Jóvenes.....	73
Sección de Atención a Personas con Discapacidad	

- OMAD	77
- COM Grabador Planes	
- Familiares.....	81
- Usuarios/as	85
- COM Isabel de Villena	
- Familiares.....	89
- Usuarios/as	93
- COM Juan de Garay	
- Familiares.....	97
- Centro de Día - Fuente San Luis.....	101
- Residencia y Centro de día La Casa Nostra.....	
- Familiares.....	105
- Usuarios/as.....	110
Sección de Programas y Centros	
- Centros Municipales de Servicios Sociales	
- CMSS Benimaclet.....	114
- CMSS Campanar.....	118
- CMSS Ciutat Vella.....	122
- CMSS Fuensanta.....	126
- CMSS Malvarrosa.....	130
- CMSS Nazaret.....	134
- CMSS Olivereta.....	138
- CMSS Quatre Carreres.....	142
- CMSS Salvador Allende.....	146
- CMSS Sant Marcel·lí.....	150
- CMSS Trafalgar.....	154
Sección de Participación social	
- CAI	158
- SPAI	163
Sección de Inserción social y laboral	
- Infovivienda Solidaria.....	167
Oficina Técnica	
- CAST	170

5.- Resultados generales	
5.1. Cuantitativos.....	174
5.2. Cualitativos.....	178
6.- Conclusiones.....	184

1. Introducción

Las Cartas de Servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización que, desde hace más de una década, está viviendo la Administración Pública. En este escenario, a la Administración Pública se le exige cada vez más, redefinir su papel en la sociedad –situándose como sujeto activo del desarrollo local– e incrementar su nivel de eficiencia. Este proceso de redefinición del papel de la Administración Pública supone el análisis de los modelos organizativos y de gestión de las entidades, partiendo de la base de la calidad de los servicios ofrecidos.

Entre las diferentes iniciativas de modernización llevadas a cabo en la Administración Pública destacan las Cartas de Servicios, como herramienta principal para mejorar el trabajo incorporando las demandas y expectativas de los ciudadanos a los objetivos de la organización. Las Cartas de Servicios juegan un papel muy importante, en tanto en cuanto representan el compromiso de la calidad en la prestación de servicios al que el ente público llega con sus ciudadanos.

El Excmo. Ayuntamiento de Valencia reconoce esta realidad y plantea la obligatoriedad de su elaboración en el Reglamento de Participación Ciudadana, aprobado en sesión plenaria del 30 de octubre de 2009, cuando dice:

“El Ayuntamiento elaborará Cartas de Servicios, que se mantendrán debidamente actualizadas en las Oficinas Municipales de Información y en la página web municipal, exponiendo los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con el Ayuntamiento, así como el catalogo de servicios que éste ofrece a los mismos”(artículo 7).

Podemos definir las Cartas de Servicios como documentos que dan a conocer los servicios y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano, formalizan lo que los ciudadanos pueden esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

Desde este punto de vista, podemos decir, por tanto que las Cartas de Servicios tienen una doble vertiente:

- Una vertiente externa, como medio de comunicación de los compromisos que la organización toma con los ciudadanos.
- Una vertiente interna que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares que se reflejarán en las Cartas de Servicios. Ello implica la definición de los estándares de una manera fiel, objetiva y sobre

todo medible, así como la monitorización y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesarias para conseguirlos.

Con estas premisas, la Delegación de Bienestar Social e Integración presenta en enero de 2010 la redacción y contenido de las Cartas de Servicio correspondientes a aquellos centros y servicios de la Delegación que tienen atención directa al público. En número total de diecinueve, corresponden a las siguientes Secciones:

- Sección de Personas Mayores
 1. OMAM
 2. CMAPM
 3. Programas de animación socio cultural
 4. Centros de Día
 5. Programa “Viure i Conviure”
- Sección de Mujer
 6. CMIO
- Sección de Menor
 7. Punto de encuentro
 8. SEAFI
 9. CDJ Malvarrosa
 10. Equipo Medidas Judiciales
- Sección de Atención a Personas con Discapacidad
 11. OMAD
 12. COMs
 13. Centro de Día - Fuente San Luis
 14. Residencia y Centro de día La Casa Nostra
- Sección de Programas y Centros
 15. CMSS (programas: Información, Menor, Inserción, SAD, Dependencia y Mesas de Solidaridad)
- Sección de Participación social
 16. CAI
 17. SPAI
- Sección de Inserción social y laboral
 18. Infovivienda Solidaria

- Oficina Técnica

19. CAST

Estas Cartas de Servicio están en vigor, pues, desde principios del año 2010. Están disponibles desde entonces en formato papel en las oficinas, centros y servicios de la Delegación de Bienestar Social, y en la página web del Ayuntamiento de Valencia.

2. Metodología

A finales de 2010, tras el primer año de puesta en marcha de las Cartas de Servicio, se planteó la necesidad, como ejecución de uno de los compromisos incluidos en ellas, de realizar una consulta sobre el grado de satisfacción que la población usuaria de los diferentes centros y servicios tiene de las mismas.

Para ello se diseñó un cuestionario base, que se adaptó posteriormente a la idiosincrasia de cada centro o servicio. Éste cuestionario debería pasarse a la población que atiende al mismo tiempo y a poder ser durante el mismo tiempo: una semana del mes de diciembre de 2010.

Esta premisa se mantuvo en la mayor parte de las Cartas de Servicio, siendo la primera semana de diciembre la elegida para el pase del cuestionario. Esta fecha y la duración de la consulta se modificó en algunos casos, por ejemplo para los CMPAM (se pasó sólo un día en diez centros, seleccionados en función de las variables “mayor número de socios/as”, “mayor antigüedad” y “creación más reciente”), el Punto de Encuentro (se pasó durante dos fines de semana, momentos más idóneos para la población que acude), el Equipo de Medidas Judiciales (se utilizó la tercera semana de diciembre por convenir así al equipo), el Centro de Día Fuente San Luis (la consulta se extendió a principios de enero, para dar tiempo a que los familiares respondieran), el programa *Viure i conviure* (se realizó mediante visitas domiciliarias a una selección de familias)...

La adaptación del cuestionario base se efectuó atendiendo a las características de cada servicio. Así, por ejemplo, se eliminaron algunas preguntas en algún caso cuando la población usuaria no hubiera podido contestar (aquellas que indicaban se contestara después de dos o más contactos), se adaptó el lenguaje (en caso de la consulta a jóvenes, familiares o usuarios/as con limitaciones)...

Como paso previo al pase del cuestionario, se llevó a cabo un pre-test en un centro (el CMIO) durante dos días, para probar la efectividad del mismo. Después de esta prueba se introdujeron algunos cambios en las preguntas, así como preguntas que al principio no se habían considerado.

El pase del cuestionario se ha efectuado, pues, respecto a las 19 Cartas de Servicio existentes, y a un total de 1.951 personas.

3. Modelo de cuestionario utilizado

El cuestionario utilizado se diseñó intentando que contuviera preguntas sobre tres cuestiones fundamentales:

- 20. Grado de accesibilidad del centro: a la información y a las instalaciones físicas.
- 21. Opinión sobre la efectividad y calidad del centro o servicio
- 22. Nivel de observancia de las normas sobre protección de datos

Además se añadieron unos ítems de datos básicos: sexo, edad y nacionalidad, por si fuera necesario realizar un análisis multivariable.

A continuación, se adjunta el contenido del cuestionario base utilizado para esta consulta.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD - CARTA DE SERVICIOS

Centro / servicio:

- 1. ¿Conocía la existencia de este centro antes de acudir a él?
 - Sí
 - No
- 2. ¿Por qué medio lo ha conocido?
 - por folletos informativos
 - por la página web municipal
 - por información de algún otro recurso municipal (CMSS...)
 - por amigos, vecinos...
 - otro...

- 3. ¿Ha tenido dificultades para llegar al centro?
 - Sí
 - No

En caso de respuesta positiva, indique cuáles

.....
.....

- 4. ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?
 - Sí
 - No
- En caso de respuesta positiva, indique cuáles de las siguientes:
- barreras arquitectónicas interiores
 - barreras arquitectónicas exteriores
 - problemas de comunicación:
 - lengua extranjera
 - lengua de signos
 - braille

otras

5. ¿Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

6. La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?

- Sí
- No

En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo

.....
.....

7. ¿Las profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

Si su respuesta es negativa, por favor, exponga sus motivos

.....
.....

8. ¿La ha entendido claramente?

- Sí
- No

En caso de respuesta negativa, indique por qué

.....
.....

9. ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?

- Muy correctamente
- Bastante
- Poco
- Nada

10. ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Nada

11. En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Muy mala

Las 3 siguientes preguntas sólo para las personas que han acudido 2 o más veces

12. ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?
- Mucho
 - Bastante
 - Poco
 - Nada
13. ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?
- Sí
 - No
 - NS/NC
14. Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización.
¿Si sus datos personales le han sido solicitados, ha recibido información sobre la protección de los mismos?
- Sí
 - No

Además, y para todas las personas que han respondido este cuestionario les pedimos nos hagan sugerencias para mejorar el funcionamiento del centro.

.....
.....

Por último, les rogamos nos aporten algunos datos personales:

Edad.....

Sexo: Hombre
 Mujer

Nacionalidad: Española
 Otra nacionalidad

4. Resultados de la investigación por Cartas de Servicio según recurso.

En la siguiente tabla se muestra el número de cuestionarios respondidos por cada centro o servicio, así como el peso porcentual que representa en el conjunto de los 1951 cuestionarios obtenidos.

CENTRO/SERVICIO	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RESPONDIDOS	%
OMAM.....22	1.13%
CMPAM		
- Arrancapins.....11	
- Benicalap.....19	
- Cabanyal.....42	
- Campanar.....9	
- Distrito XIV.....20	
- El Calvari.....25	
- Giorgeta.....21	
- Grau Port.....25	
- Malvarrosa.....22	
- Orriols.....16	
- Viveros.....23	
Total233	11.94%
PROGRAMAS DE ANIMACION S.		
CULTURAL		
- Balneario urbano.....39	
- Manualidades.....178	
- Actividades físicas.....255	
Total472	24.19%
CENTRO DÍA MAYORES, municipales		
- Arniches.....77	
- Amistat.....69	
- Tres Forques.....69	
Total199	10.20%
Concertados:		
- Geriser	-Usuarios 20 Familiares 19 =39	
- Nuevo Hogar.....	-Usuarios 9 Familiares 20 =29	
- Arzobispo Mayoral.....	-Usuarios 16 Familiares 19 =35	
Total	-Usuarios 45 Familiares 58 =103	5.29%
PROGRAMA VIURE Y CONVIURE5	0.26%
CMIO.....24	1.23%
PUNTO DE ENCUENTRO.....50	2.56%
SEAFI.....13	0.67%
CDJ MALVARROSA	- Jóvenes 28 Familiares 5 = 33	1.69%
EQUIPO MEDIDAS JUDICIALES.....	- Jóvenes 32 Familiares 7 = 39	2.00%
OMAD.....8	0.41%

COM			
- Juan de Garay.....	- Usuarios 0	Familiares 45 =45	
- Isabel de Villena.....	- Usuarios 23	Familiares 33 =56	
- Grabador Planes.....	- Usuarios 27	Familiares 28 =55	
Total	- Usuarios 50	Familiares 106= 156	8.00%
CENTRO DÍA F.SAN LUIS	- Usuarios 0	Familiares 17 = 17	0.87%
CENTRO Y RESIDENCIA LA CASA NOSTRA	- Usuarios 21	Familiares 35 = 56	2.87%
CMSS			
- Benimaclet.....	66	
- Campanar.....	7	
- Ciutat Vella.....	33	
- Fuensanta.....	22	
- Malvarrosa.....	16	
- Nazaret.....	9	
- Olivereta.....	54	
- Quatre Carreres.....	57	
- Salvador Allende.....	77	
- Sant Marcel.lí.....	19	
- Trafalgar.....	30	
Total	 390	19.99%
CAI.....		----- 69	3.54%
SPAI.....	 7	0.36%
INFOVIVIENDA SOLIDARIA	 19	0.97%
CAST.....	 36	1.85%
TOTAL		1.951	100%

Nótese que hay colectivos mayoritarios en la investigación como son las personas que acuden a actividades del programa sociocultural y de los centros de actividades de personas mayores y la población atendida por los CMSS. Éstos suman el 56,12% de las personas encuestadas. Es lógica esta proporción porque esos tres servicios están abiertos a grupos muy grandes de población.

A continuación se encuentran los resultados de los cuestionarios de todos los servicios que tienen Carta de Servicio, en el mismo orden en el que aparecen en la anterior tabla.

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: OMAM

Fecha de pase de cuestionario – diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	14	63.64%
No	6	27.27%
NC	2	9.09%
Total	22	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	2	9.09%
Por la página web municipal	2	9.09%
Por información de otro recurso municipal	7	31.82%
Por amigos, vecinos...	11	50.00%
Otro...	0	0
NC	1	4.55%
Total	23	100

NOTA: en 1 cuestionario se contesta a dos opciones.

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	5	22.73%
No	16	72.73%
NC	1	4.55%
Total	22	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 6	No hay buena información. He tenido que preguntar a varias personas.	
1	Para recoger papeles para el centro La Amistad.	
8	Me he perdido por los patios.	
12	Está muy escondido.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	2	9.09%
No	19	86.36%
NC	1	4.55%
Total	22	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	
Barreras arquitectónicas exteriores	0	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras		
Total		

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	6	27.27%
Bastante	14	63.64%
Poco	1	4.55%
Nada	0	0
NC	1	4.55%
Total	22	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	21	95.45%
No	0	0
NC	1	4.55%
Total	22	100
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	9	40.91%
Bastante	10	45.45%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	3	13.64%
Total	22	100
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 6	Me ha costado tiempo llegar al servicio deseado.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	20	90.91%
No	0	0
NC	2	9.09%
Total	22	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	18	81.82%
Bastante	2	9.09%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	2	9.09%
Total	22	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	15	68.18%
Bastante	4	18.18%
Poco	1	4.55%
Nada	0	0
NC	2	9.09%
Total	22	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	10	45.45%
Buena	9	40.91%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	3	13.64%
Total	22	100%

Las 3 siguientes preguntas las contestan sólo las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	7	31.82%
Bastante	3	13.64%
Poco	1	4.55%
Nada	0	0
NC	11	50.00%
Total	22	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	13	50.09%
No	0	0
Ns/Nc	9	40.91%
Total	22	100

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	6	27.27%
No	5	22.73%
NC	11	50.00%
Total	22	100

SUGERENCIAS	
Cuestionario 5	Todo es correcto
6	He tenido que dar vueltas y preguntar a varias personas para encontrar el servicio que necesitaba.
8	Mejor indicación para llegar al sitio.
11	Que nos den más información en los clubs de jubilados.
12	Buzón de sugerencias.
13	La buena atención de los funcionarios que están en Tabacalera.
14	Que me he alegrado mucho porque tengo necesidad de ejercicio físico por daños corporales con una incapacidad. No encuentro en qué se puede mejorar, me ha parecido bueno.
17	Una buena atención del personal.

Sexo		
Hombre	9	40.91%
Mujer	9	40.91%
NC	4	18.18%
Total	22	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	0	0
De 51 a 64	2	9,09%
De 65 a 79	14	63,64%
80 y más	2	9,09%
NC	4	18,18%
Total	22	100,00%

Nacionalidad		
Española	18	81.82%
No española	0	0
Doble nacionalidad	0	0
NC	4	18.18%
Total	22	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMAPMs - TODOS

Fecha de pase de cuestionarios: diciembre, 2010

	Número de cuestionarios
Arrancapins	11
Benicalap	19
Cabanyal	42
Campanar	9
Distrito XIV	20
El Calvarí	25
Gorgeta	21
Grau Port	25
Malvarrosa	22
Orriols	16
Viveros	23
Total	233

Nota: Centros seleccionados según antigüedad/nueva creación, Juntas más colaboradoras y centros con mayor número de socios.

1.- ¿Conocía la existencia de este centro antes de acudir a él?		
Sí	199	85.41%
No	34	14.59%
NC	0	0
Total	233	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	7	3%
Por la página web municipal	3	1.29%
Por información de otro recurso municipal	10	4.29%
Por amigos, vecinos...	198	84.98%
Otro...	13	5.58%
NC	5	2.15%
Total	236	100%

Nota: en algún cuestionario se ha marcado más de una opción.

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	3	1.29%
No	227	97.42%
NC	3	1.29%
Total	233	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Las respuestas que se han dado generalmente redundan en los temas expuestos en “sugerencias”. Cuando se habla de dificultades, se refieren a las propias de las personas (estar operado de las piernas...)		

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	6	2.58%
No	223	95.71%
NC	4	1.72%
Total	233	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	11	28.21%
Barreras arquitectónicas exteriores	5	12.82%
Lengua extranjera	4	10.26%
Lengua de signos	1	2.56%
Braille	3	7.69%
Otras	15	38.46%
Total	39	100%

5.-Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?		
Mucho	60	25.75%
Bastante	152	65.24%
Poco	15	6.44%
Nada	4	1.72%
NC	2	0.86%
Total	233	100%

6.- En general la atención que ha recibido del centro ¿cómo ha sido?		
Muy buena	157	67.38%
Buena	72	30.90%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	4	1.72%
Total	233	100%

7.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	131	56.22%
No	70	30.04%
NC	32	13.73%
Total	233	100%

SUGERENCIAS - RESUMEN	
Arrancapins	Horarios más amplios. Resolver problemas de malos olores, higiene en baños, ruidos. Menús para comidas. La Junta directiva es muy numerosa.
Benicalap	Ampliación del salón de baile e instalación de aparatos de gimnasia.
Cabanyal	Mejora del bar, su personal y su funcionamiento. Ampliación de espacios para actividades e ideas para otras nuevas: informática, excursiones...
Campanar	Reformas y ampliación del centro. Problemas con la calefacción y aire acondicionado y malos olores en el centro.
Distrito XIV	Más actividades educativas. Ofrecer menús para comidas.
El Calvarí	Poner aire acondicionado y cambiar el piso que resulta peligroso para los socios/as. Mejorar los precios de las excursiones y poner informática entre las actividades.
Giorgeta	Ampliación del centro. Sus actuales instalaciones no permite realizar las actividades que necesitan. Reivindican las promesas realizadas por la alcaldesa.
Grau Port	Existe un escalón junto a la puerta de entrada que ha ocasionado varios accidentes. Mejorar las ofertas de la cafetería. Personas de menos de 60 años desean ser socias.
Malvarrosa	Pequeña demanda de más espacio para el centro, instalar canal+...
Orriols	Ofrecer más actividades de las que actualmente se están desarrollando.
Viveros	Ampliación del local. Más actividades, entre ellas la continuidad de Internet.

Sexo		
Hombre	133	57.08%
Mujer	98	42.06%
NC	2	0.86%
Total	233	100

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	2	0.86%
De 51 a 64	33	14.16%
De 65 a 79	162	69.53%
80 y más	26	11.16%
NC	10	4.29%
Total	233	100%

Nacionalidad		
Española	229	98.28%
No española	1	0.43%
Doble nacionalidad	0	0
NC	3	1.29%
Total	233	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Programa Animación Sociocultural – Actividades físicas, visitas a la ciudad.

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este programa antes de acudir a él?		
Sí	203	79.61%
No	48	18.82%
NC	4	1.57%
Total	255	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	34	13.03%
Por la página web municipal	3	1.15%
Por información de otro recurso municipal	42	16.09%
Por amigos, vecinos...	170	65.13%
Otro...	8	3.07%
NC	4	1.53%
Total	261	100%

Otro: en la mayoría de los cuestionarios aclaran "familiares"

Nota: En algunos cuestionarios han respondido a más de una opción.

3.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar el lugar donde se desarrolla el programa?		
Sí	2	0.78%
No	251	98.43%
NC	2	0.78%
Total	255	100%

En caso de respuesta positiva, cuáles?	
Cuestionario 7	Todo positivo, bien.
12	Conocer el programa, monitora y conocer a personas
14	Todos los programas son positivos.
18	Mantenerse activos
21	No comprendo
56	Que me va muy bien y mejoro mi cuerpo y me noto más ligera.
58	Soy socia de este hogar.
68	Pertenezco a los jubilados de Fuensanta.
85	Yo asistía al centro antiguo de la Fuensanta.
87	Conoces personas y te mantienes.
88	Conoces gente y sales de casa.
118	Está cerca de mi domicilio.
142	Al acudir al centro de gimnasia
143	Me encuentro mucho mejor haciendo la gimnasia.
207	Como en años anteriores muy bien en el transporte, el guía y la comida.
208	Está bien, nos ayuda a conocer nuestra ciudad.
209	Todo ha estado muy bien.

247	Me va muy bien y noto que mejoro en el cuerpo.
251	Por convivencia con los vecinos y amigos.

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	3	1.18%
No	245	96.08%
NC	7	2.75%
Total	255	1005
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	2	9.52%
Barreras arquitectónicas exteriores	3	14.29%
Lengua extranjera	1	4.76%
Lengua de signos	2	9.52%
Braille	1	4.76%
Otras	12	57.14%
Total	21	100

Otras: problemas de comunicación y otros sin especificar..

5.-Considera que los horarios de este programa son amplios y flexibles?		
Mucho	91	35.69%
Bastante	149	58.43%
Poco	3	1.18%
Nada	5	1.96%
NC	7	2.75%
Total	255	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	252	98.82%
No	1	0.39%
NC	2	0.78%
Total	255	100%
Cuestionario 1	Falta espacio	
5	Material para hacer los ejercicios.	
7	No, todo correcto.	
12	Sillas estropeadas	
14	Más frecuente la información.	
56	Si el club fuera más grande mejor, mucho mejor.	
68	Desde los 60 años vengo a gimnasia y por mi enfermedad llevo mejor el primer turno, pues este año tengo el último turno y en lista de espera.	
87	Material y horas de gimnasia.	
89	Faltan objetos para hacer ejercicios.	
104	Más actividades para los mayores.	
112	Queremos mucho a la monitora ¡Excelente!	
118	Las sillas donde hacemos la gimnasia están algo estropeadas.	
136	Más información.	
143	Nada, vengo muy a gusto. La profesora y las compañeras muy bien.	

165	La piscina.
200	Tenemos que compartir con la pintura todos los días.
201	Tenemos que compartir con la pintura todos los días.
208	Me ha gustado mucho.
215	Nada en absoluto, todo muy bien organizado, un 10 en general.
239	En foto digital llevamos varias semanas sin clase.
240	El tiempo es poco.
247	Lo único que el club fuera más amplio.
251	Me ha parecido muy bueno y correcto.

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	120	47.06%
Bastante	119	46.67%
Poco	6	2.35%
Nada	2	0.78%
NC	8	3.14%
Total	255	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 21	A las preguntas anteriores no he comprendido nada.	
68	La información rápida, pero siempre tienen suerte los mismos.	
112	No tenemos motivos.	
143	No tengo ninguna queja, me gusta venir, me encuentro mucho mejor.	
170	No hubo información en el lugar de la actividad Benimaclet.	
214	Un 10 para la guía.	
244	Se pierde mucho tiempo.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	246	96.47%
No	1	0.39%
NC	8	3.14%
Total	255	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 21	No ha habido información	
143	No encuentro nada negativo.	

9.- ¿El personal de este programa le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	194	76.08%
Bastante	59	23.14%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	2	0.78%
Total	255	100%

10.- ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
---	--	--

Mucha	143	56.08%
Bastante	103	40.39%
Poco	3	1.18%
Nada	1	0.39%
NC	5	1.96%
Total	255	100%

11.- En general la atención que ha recibido en el programa ¿cómo ha sido?		
Muy buena	171	67.06%
Buena	81	31.76%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	3	1.18%
Total	255	100%

12.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba para participar en el programa?		
Mucho	117	45.88%
Bastante	109	42.75%
Poco	17	6.67%
Nada	7	2.75%
NC	5	1.96%
Total	255	100%

13.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	160	62.75%
No	53	20.78%
NC	42	16.47%
Total	255	100%

Nota: En un cuestionario añaden: "No me han sido solicitados".

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	Las clases las considero muy cortas.
4	Quizás falta un poco de orden, disciplina a imponer por los monitores, silencio...
6	Material y tiempo.
8	Todo se ha acabado como se esperaba.
9	Tenemos las sillas con los asientos deteriorados.
11	No sé si lo que le voy a comentar viene a este cuestionarios, pero lo voy a exponer, todo lo que va en esta hoja todo bien, pero se echa de menos que en un club como éste y de la categoría que tiene, que no tenga BAILE y que no tenga PELUQUERIA.
13	El local de gimnasia es poco amplio y el mobiliario (sillas) en muy mal estado.
14	El material de las clases deja mucho que desear.
18	Más asistencias y menos faltas.
21	Más información y más servicios.
25	Gracias.
26	Lo veo correcto.
30	No tenemos material.
34	Bien.
36	Es muy bueno, no falla nada.
39	El servicio es muy bueno.
41	No hay por mi parte sugerencia alguna ya que la jornada o el día está muy bien aprovechado, por lo tanto creo que está muy bien cómo lo hacen.
43	Muy bueno.
46	No falta nada
50	Me gustaría un poco más de tiempo pues tres cuartos de hora se pasan enseguida, pero siempre agradecida ya que hoy los mayores tenemos muchas cosas.
51	No tengo ninguna sugerencia, salvo que el profesor es atento con todos.
58	Lo encontramos muy bueno.
59	En los cursos que vengo muy contenta.
60	Tener monitores para sustituir en caso de ausencia.
63	Que debido a que el local es pequeño, no sean numerosas las clases para tener sitio con las colchonetas.
64	Nos gustaría que la clase fuera un poco más larga.
68	Yo he tenido suerte por enfermedad de tener clases con Fran, Mico, Jessica. Estupendos pero que no se nos respeten la plaza y el horario, pues no lo veo bien, a los que no les falla es siempre a los mismos. Y no poder tener más actividades como baile o cultura. Enferma de cánceres desde los 53 años.
73	No cambien a los monitores.
74	No cambien tanto a los profesores.
75	Me gustaría que cuando nos adjudiquen un monitor sea para todo el curso, pues cuando llegamos a conocerlos y les tomamos cariño, se marchan como nos ha ocurrido con la monitora que tenemos ahora, que al final de este mes termina.
79	Más días semanales.
80	Se necesitaría un local más amplio, estamos muy apretados.
87	Para mejorar necesitamos material y más días, por lo menos otro.
88	Más tiempo y material
94	No cambiar de monitor pues cada uno tiene sus técnicas y cuando te acostumbras a uno te lo cambian. Gracias.
95	Que nos doten de material y nos den más horas de gimnasia.
96	Nos gustaría que fueran más días o un horario más amplio.
97	Cambiar alguna silla o arreglarlas.
100	Deseamos que las sillas se cambien, pues están viejas y el asiento astillado.
104	Que haya más actividades para personas mayores como informática.

108	Yo estoy muy contenta con la profesora de gimnasia y la doctora con la que pasé revista de la vista, muy cariñosas con todos, cosa que a los mayores nos hace mucha falta.
109	Que pongan más cosas.
111	En general, el centro está bastante bien. Lo peor son las sillas, están destrozadas. Lo pedimos hace tiempo pero no tuvimos ninguna respuesta.
112	No tengo queja del trato, ni de nada, pero somos de la tercera edad, las sillas están algo deterioradas por los años y algunas cosas más.
113	Hacen falta sillas nuevas en la gimnasia y que la directiva sea un poco más amable.
118	Los cursos que han hecho de la memoria me han gustado mucho pues ayudan mucho a las personas mayores.
119	Más servicio para que nos cojan más años en gimnasia.
120	Mejorar el servicio de sillas en gimnasia.
121	Se podía mejorar el mobiliario (sillas) y proporcionar material adecuado para ejercicios de gimnasia.
123	Lo encuentro todo muy completo.
124	Cambio de sillas.
125	Considero y me gustaría que se cambiaran las sillas si usted lo considera oportuno. Todo lo demás funciona correctamente.
126	Un radiocasette bueno y con volumen.
131	Radiocasette
134	Estoy contenta.
143	Pues la verdad es que lo encuentro todo muy bien, son todos muy amables.
146	Personalmente encuentro que son suficientes, aunque sólo puedo ir a gimnasia.
150	Poder compaginar la gimnasia con el tai-chi.
164	Necesitamos una piscina olímpica.
170	1º Entregar en el lugar que se hace la gimnasia. 2º Facilitar mobiliario para realizar la solicitud.
173	Por el momento son satisfactorias.
174	Me parece todo correctísimo. Gracias.
176	Estoy contenta, muchísimo.
177	En mi opinión todo es perfecto, resulta ameno.
178	Como somos muchas personas, según ejercicios, tenemos poco espacio.
180	Muy buena
181	Siempre es bueno mejorar.
193	Todo bien.
194	Actualmente en el club que me encuentro no reúne condiciones, espero ir pronto al nuevo.
195	Necesitamos un sitio más grande.
196	La clase huele a pintura y aguarrás.
198	Todo me parece que está bien y estoy muy contenta de pertenecer a este programa de atención a las personas mayores. Gracias.
199	Rogamos por favor no pongan en la misma aula pintura y gimnasia.
215	Ha sido una excursión muy bonita, distraída y culta. Mejorarla es difícil. La guía ha estado impecable, fácil de comprender y bien preparada. Gracias.
216	Muy bueno
218	Todo muy bien.
220	Muy buena. El servicio muy bueno.
224	Todo muy bien.
226	El funcionamiento me parece muy bueno.
233	Está todo correcto.
234	No hay ninguna sugerencia, hemos aprendido mucho y ha estado muy bien.
236	Todo muy bien.
240	Tener monitoras suplentes.
242	Un radiocasett y con más volumen.

243	Un radiocasett más potente.
250	Matriculada a gimnasia y no tenemos servicio.
251	Me parece muy correcto y bien tramitado. La guía, un 10 para ella.
252	Es muy bueno.
253	Ha sido perfecto.
254	Mejor no puede ser.

Sexo		
Hombre	47	18.43%
Mujer	191	74.90%
NC	17	6.67%
Total	255	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	0	0
De 51 a 64	34	13.33%
De 65 a 79	177	69.41%
80 y más	22	8.63%
NC	22	8.63%
Total	255	100%

Nacionalidad		
Española	229	89.80%
No española	1	0.39%
Doble nacionalidad	0	0
NC	25	9.80%
Total	255	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Programa Animación Sociocultural – Balneario urbano

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este programa antes de acudir a él?		
Sí	23	58.97%
No	16	41.03%
NC	0	0
Total	39	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	8	19.05%
Por la página web municipal	6	14.29%
Por información de otro recurso municipal	12	28.57%
Por amigos, vecinos...	14	33.33%
Otro...	2	4.76%
NC	0	0
Total	42	100%

Otro: prensa.

Nota: en algunos cuestionarios se ha señalado más de una opción.

3.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar el lugar donde se desarrolla al programa?		
Sí	0	0
No	38	97.44%
NC	1	2.56%
Total	39	100%

En caso de respuesta positiva, cuáles?

Cuestionario 9	Yo soy muy bajita y casi me cubre (el agua).
----------------	--

4.- Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	2.56%
No	36	92.31%
NC	2	5.13%
Total	39	100%

En caso de respuesta positiva, cuáles?

Barreras arquitectónicas interiores	5	
Barreras arquitectónicas exteriores	3	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras	1	
Total	9	

5.- Considera que los horarios de este programa son amplios y flexibles?		
Mucho	12	30.77%
Bastante	19	48.72%

Poco	5	12.82%
Nada	1	2.56%
NC	2	5.13%
Total	39	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	39	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	39	100%
Cuestionario 9	Que para mí hay mucho agua.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	20	51.28%
Bastante	18	46.15%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	1	2.56%
Total	39	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario X		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	38	97.44%
No	0	0
NC	1	2.56%
Total	39	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- ¿El personal de este programa le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	33	94.62%
Bastante	5	12.82%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	1	2.56%
Total	39	100%

10.- ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	20	51.28%
Bastante	16	41.03%
Poco	1	2.565
Nada	0	0
NC	2	5.13%
Total	39	100%

11.- En general la atención que ha recibido en el programa ¿cómo ha sido?		
Muy buena	27	69.23%
Buena	11	28.21%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	1	2.56%
Total	39	100%

12.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba para participar en el programa?		
Mucho	18	46.15%
Bastante	19	48.72%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	2	5.13%
Total	39	100%

13.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	24	61.54%
No	9	23.08%
NC	6	15.38%
Total	39	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 6	No, todo perfecto.
8	Todo funciona bien
9	Que para mí hay mucho agua, soy muy bajita.
11	En este nuestro primer día muy bien.
12	En mi primer día correcto.
15	Desconozco el pleno funcionamiento, según experiencia bien.
16	Encuentro falta de seguridad, jacuzis grande.
17	Quizá algo de acercamiento a los medios médicos, para consultar si es adecuado el tratamiento, para determinadas patologías.
20	Difícil de disfrutar de todo lo ofrecido en la piscina en grupo.
23	Que sea más veces al año, que se pueda venir alguna vez más.
30	El servicio ha sido favorable.
31	Funciona a la perfección
32	Lo único que me gustaría que cambiase sería el horario.
33	Si es posible, ampliar los horarios. Gracias.

Sexo		
Hombre	8	20.51%
Mujer	26	66.67%
NC	5	12.82%
Total	39	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	0	0
De 51 a 64	11	28.21%
De 65 a 79	24	61.54%
80 y más	3	7.69%
NC	1	2.56%
Total	39	100%

Nacionalidad		
Española	37	94.87%
No española	0	0
Doble nacionalidad	0	0
NC	2	5.13%
Total	39	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Animación socio cultural, programa de Talleres y Cursos para mayores: manualidades, teatro y coral

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	120	67.42%
No	50	28.09%
NC	8	4.49%
Total	178	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por folletos informativos	18	9.89%
Por la página web municipal	4	2.20%
Por información de otro recurso municipal	27	14.84%
Por amigos, vecinos...	118	64.84%
Otro...	10	5.49%
NC	5	2.75%
Total	182	100%

Otro: Centro personas mayores y familiares

Nota: en varios cuestionarios se ha señalado más de 1 opción.

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	8	4.49%
No	169	94.94%
NC	1	0.56%
Total	178	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 39	Por un escrito a mi domicilio.	
79	Hay pocas plazas para la cantidad de demanda.	
112	Excesiva demanda y poca oferta.	
114	Hay más demanda que ofertas de talleres.	
142	Por desconocimiento, la indicación la obtuve desde el Ayuntamiento, de la Plaza del Ayuntamiento.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0
No	174	97.75%
NC	4	2.25%
Total	178	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	2	
Barreras arquitectónicas exteriores	1	
Lengua extranjera	6	
Lengua de signos	1	
Braille	0	
Otras	4	
Total	14	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	19	10.67%
Bastante	124	69.66%
Poco	19	10.67%
Nada	5	2.81%
NC	11	6.18%
Total	178	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	164	92.13%
No	5	2.81%
NC	9	5.06%
Total	178	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 1	Más información	
26	Faltan mesas en la clase de pintura.	
34	En la oficina de Amadeo de Saboya te informan poco o muy poco.	
41	Mejor material.	
42	Espacio reducid para tanto alumno. Estanterías para guardar cuadros en proceso.	
57	Necesitamos un piano	
59	Un piano	
60	Local exclusivo para ensayar el coro, que estamos de ocupas.	
71	Los caballetes que están rotos.	
73	Los caballetes que están rotos.	
77	Caballetes no deteriorados.	
78	Lo caballetes están rotos.	
136	Mesas	
142	Indicaciones dentro del recinto.	
169	Una mesa.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	57	32.02%
Bastante	107	60.11%
Poco	2	1.12%
Nada	2	1.12%
NC	10	5.62%
Total	178	100%
Si su respuesta es negativa, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 34	Lo que por lo visto saben.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	162	91.01%
No	2	1.12%
NC	14	7.87%
Total	178	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este centro le atiende correctamente?		
Muy correctamente	111	62.36%
Bastante	54	30.34%
Poco	3	1.69%
Nada	0	0
NC	10	5.62%
Total	178	100

10.- ¿Le transmite confianza y seguridad?		
Mucha	73	41.01%
Bastante	87	48.88%
Poco	2	1.12%
Nada	0	0
NC	16	8.99%
Total	178	100%

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	83	46.63%
Buena	83	46.63%
Mala	1	0.56%
Muy mala	0	0
NC	11	6.18%
Total	178	100%

12.-Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	51	28.63%
Bastante	68	38.20%
Poco	5	2.81%
Nada	4	2.25%
NC	50	28.09%
Total	178	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	95	53.37%
No	6	3.37%
NC	77	43.26%
Total	178	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	68	38.20%
No	30	16.85%
NC	80	44.94%
Total	178	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	Más información en el tablero.
2	El funcionamiento para mí, satisfactorio.
6	Piano.
7	Si tuviéramos un local sería ideal y no como ahora que estamos adheridos al centro Viveros y si además tuviéramos piano sería la repera.
10	Sería muy conveniente disponer de un local apropiado para nuestras necesidades, además de equiparlo con un piano.
15	Las clases son cortas, necesitamos más tiempo.
16	Sigan así, estupendo. Gracias.
17	Dar un poco más de tiempo a las clases o tener una más a la semana.
20	Me gustaría terminar un mes más tarde.
21	Taburetes, pizarra para explicar con ejemplos y mesas.
22	Taburetes y mesas.
26	La cafetería para las personas asociadas resulta pequeña, hace falta más espacio.
31	Contestar y avisar a los que están en lista de espera para cualquier actividad.
32	Me considero satisfecho.

39	Para el desarrollo del mismo lo considero correcto.
42	Podría existir un archivo con láminas de ejemplos. Se podría pintar a veces del natural. Se deberían visitar museos y exposiciones. Pintores profesionales famosos podrían dar charlas y consejos.
44	Solicitamos que impartiera cursos de informática para mayor saber y ocupar nuestro tiempo libre.
47	Mejores instalaciones.
51	Solicito cursos de informática por ser bastante necesarios.
53	Hacen falta caballetes para pintar al óleo.
54	Que traigan caballetes y atriles para la pintura.
55	Necesitamos caballetes y atriles.
57	Nosotros estaremos más contentos todos con piano.
59	Lo más importante: notamos la falta de un piano.
60	Mejorar las condiciones del local y piano para que los resultados sean mejores.
64	Necesitamos un piano.
65	Siempre somos atendidos.
67	Necesitamos un piano para mejor funcionamiento del coro.
68	Que la coral del Ayuntamiento tuviese un local propio y un piano.
72	Caballetes.
77	Por favor, arreglar caballetes que algunos con dos tornillos es suficiente.
79	Que estos cursos sirven mucho para la auto valía, auto estima y desarrollo personal, que se necesita mucho a estas edades, que parece que nos falta algo.
81	Para mí que es el primer año, me parece que está bien.
86	Muy bien.
87	A mi entender deberíamos estar más tiempo pintando ya que es una actividad que no cansa y encima a las personas de cierta edad nos relaja y por ese motivo debería ser más intenso en el tiempo.
88	Para mi parecer, más tiempo de pintura porque nos sentimos muy bien con esta actividad.
89	Se necesitan taburetes, mesas, proyector de diapositivas.
90	Para mí todo correcto. Mesas.
96	El servicio muy bueno y bien atendido.
103	Más horas de clase, empezar las clases antes de octubre y (que duren hasta) después de mayo.
112	Ofrecer más opciones de horario que por otra parte no es pedir más que opciones de mañana y tarde.
117	Yo creo que necesitamos más anchura.
122	Yo estoy conforme con todo el servicio.
126	Me gustaría tener más tiempo.
133	Para mí es beneficioso.
134	Ampliar el horario de pintura.
142	Más indicaciones dentro del recinto.
147	Sería muy bueno clases de informática pues de no tener conocimientos quedaremos Desconectados del mundo actual.
148	Solicito cursos de informática, se considera interesante para los mayores.
150	Solicito cursos de informática, por ser bastante necesario.
172	Banquetas, pizarras y mesas.

Sexo		
Hombre	51	28.65%
Mujer	115	64.61%
NC	12	6.74%
Total	178	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	0	0
De 51 a 64	18	10.11%
De 65 a 79	122	68.54%
80 y más	18	10.11%
NC	20	11.24%
Total	178	100%

Nacionalidad		
Española	158	88.76%
No española	2	1.12%
Doble nacionalidad	0	0
NC	18	10.11%
Total	178	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centros Día de Mayores municipales¹

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

	Número de cuestionarios
Centro Día Arniches	77
Centro Día L' Amistat	61
Centro Día Tres Forques	61
Total	199

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	82	41.21%
No	114	57.29%
NC	3	1.51%
Total	199	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por folletos informativos	9	4.52%
Por la página web municipal	1	0.50%
Por información de otro recurso municipal	61	30.65%
Por amigos, vecinos...	82	41.21%
Otro...	34	17.09%
NC	17	8.54%
Total	199	100%

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	13	6.53%
No	183	91.96%
NC	3	1.51%
Total	199	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario X		

¹ (Se pasa con cuestionario de la OMAM, el mismo a familiares y usuarios/as)

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	8	4.02%
No	186	93.47%
NC	5	2.51%
Total	199	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	1	
Barreras arquitectónicas exteriores	1	
Lengua extranjera		
Lengua de signos	1	
Braille		
Otras	4	
Total	7	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	59	29.65%
Bastante	116	58.29%
Poco	17	8.54%
Nada	3	1.51%
NC	4	2.01%
Total	199	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	185	92.96%
No	7	3.52%
NC	7	3.52%
Total	199	100%
Cuestionario X		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	111	55.78%
Bastante	79	39.70%
Poco	3	1.51%
Nada	2	1.01%
NC	4	2.01%
Total	199	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario X		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	188	94.74%
No	5	2.51%
NC	6	3.02%

Total	199	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este centro le atiende correctamente?		
Muy correctamente	140	70.35%
Bastante	51	25.63%
Poco	3	1.51%
Nada	1	0.50%
NC	4	2.01%
Total	199	100%

10.- ¿Le transmite confianza y seguridad?		
Mucha	129	64.82%
Bastante	65	32.66%
Poco	3	1.51%
Nada	1	0.50%
NC	1	0.50%
Total	199	100%

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	120	60.30%
Buena	75	37.69%
Mala	2	1.01%
Muy mala	0	0
NC	2	1.01%
Total	199	100%

12.-Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	49	24.62%
Bastante	72	36.18%
Poco	15	7.54%
Nada	3	1.51%
NC	60	30.15%
Total	199	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	95	47.74%
No	11	5.53%
NC	93	46.73%
Total	199	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	100	50.25%
No	31	15.58%
NC	68	34.17%
Total	199	100%

SUGERENCIAS (resumen)	
CD Arniches	Mejorar el almuerzo, concretamente el pan que se les está ofreciendo. Más actividades y excursiones.
CD L'Amistat	Ampliar el servicio para que pudiera ser diario. Mejoras en el comedor.
CD Tres Forques	Igualar las horas de transporte diario. Apertura en verano. Mejorar las comidas.

Sexo		
Hombre	47	23.62%
Mujer	146	73.37%
NC	6	3.02%
Total	199	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	1	0.50%
De 36 a 50	14	7.04%
De 51 a 64	28	14.07%
De 65 a 79	57	28.64%
80 y más	87	43.72%
NC	12	6.03%
Total	199	100%

Nacionalidad		
Española	185	92.96%
No española	6	3.02%
Doble nacionalidad	0	0
NC	8	4.02%
Total	199	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro Día de Mayores concertados - TODOS

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

	Cuestionarios familiares	Cuestionarios usuarios/as	Total
CD Geriser	20	19	39
CD Nuevo Hogar	9	20	29
CD Arzobispo Mayoral	16	19	35
Total	45	58	103

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	32	31.07%
No	71	68.93%
NC	0	0
Total	103	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por folletos informativos	3	2.86%
Por la página web municipal	0	0
Por información de otro recurso municipal	20	19.05%
Por amigos, vecinos...	45	42.86%
Otro...	28	26.67%
NC	7	6.67%
Total	105	100%

Nota: En algunos cuestionarios se ha respondido a más de una opción
Nota: en "otros" algunas personas añaden: "familiares" o "mi médico".

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	6	5.83%
No	96	93.20%
NC	1	0.97%
Total	103	100
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario X		

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	3	
No	99	2.91%
NC	1	96.12%
Total	103	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille	1	
Otras	4	
Total	5	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	42	40.78%
Bastante	55	53.40%
Poco	5	4.85%
Nada	0	0
NC	1	0.97%
Total	103	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	98	95.15%
No	3	2.91%
NC	2	1.94%
Total	103	100%
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	50	48.54%
Bastante	50	48.54%
Poco	1	0.97%
Nada	0	0
NC	2	1.94%
Total	103	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	101	98.06%

No	0	0
NC	2	1.94%
Total	103	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este centro le atiende correctamente?		
Muy correctamente	64	62.14%
Bastante	39	37.86%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	103	100%

10.- ¿Le transmite confianza y seguridad?		
Mucha	60	58.25%
Bastante	42	40.78%
Poco	0	0
Nada	1	0.97%
NC	0	0
Total	103	100%

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	48	46.60%
Buena	53	51.46%
Mala	0	0
Muy mala	1	0.97%
NC	1	0.97%
Total	103	100%

12.-Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	44	42.72%
Bastante	53	51.46%
Poco	1	0.97%
Nada	1	0.97%
NC	4	3.88%
Total	103	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	50	48.54%
No	11	10.68%
NC	42	40.78%
Total	103	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	77	74.76%
No	14	13.59%
NC	12	11.65%
Total	103	100%

SUGERENCIAS - resumen	
CD Geriser	Vado para aparcar cerca del centro. Mejorar menús en las comidas. Ampliar actividades.
CD Nuevo Hogar	Mejorar las comidas. Hacer actividades o paseos en el exterior del centro. Más actividades
CD Arzobispo Mayoral	Mejorar las comidas. Ampliar algo el horario de las tardes.

Sexo		
Hombre	25	24.27%
Mujer	76	73.79%
NC	2	1.94%
Total	103	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	11	10.68%
De 51 a 64	14	13.59%
De 65 a 79	36	34.95%
80 y más	36	34.95%
NC	6	5.83%
Total	103	100%

Nacionalidad		
Española	101	98.06%
No española	0	0
Doble nacionalidad	0	0
NC	2	1.94%
Total	103	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: PROGRAMA VIURE Y CONVIURE

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

Selección de las 25 parejas en programa, realizada según:

- Señora con chica y chico españoles
- Señora con chica y chico extranjeros
- Señora más antigua en el programa

Pase a cargo de responsable del programa mediante visita domiciliaria

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0
Por la página web municipal	1	20%
Por información de otro recurso municipal	0	0
Por amigos, vecinos...	0	0
Otro...	4	80%
Total	5	100%

Otros: 1 por una persona en el ambulatorio, 1 por Amics de la Gent Major, 2 por familiares.

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	0	0
No	5	100%
Total	5	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario x		
x		

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

Total		
-------	--	--

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	2	40%
Bastante	3	60%
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	5	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	5	100%
No	0	0
Total	5	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	5	100%
Bastante	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	5	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	5	100%
No	0	0
Total	5	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	5	100%
Bastante	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	5	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	5	100%
Bastante	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0

NC	0	0
Total	5	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	5	100%
Buena	0	0
Mala	0	0
Muy mala	0	0
Total	5	100%

12.- Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	5	100%
Bastante	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	5	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	5	100%
No	0	0
Ns/Nc	0	0
Total	5	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	Han bajado la prestación económica.
x	Le encanta cómo funciona

Sexo		
Hombre	1	20%
Mujer	4	80%
Total	5	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	0	0
De 51 a 64	0	0
De 65 a 79	1	20%
80 y más	4	80%
Total	5	100%

Nacionalidad		
Española	4	80%
No española	0	0
Doble nacionalidad	0	0
NC	1	20%
Total	5	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMIO

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	8	33.33%
No	16	66.67%
NC	0	0
Total	24	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por folletos informativos	1	4.17%
Por la página web municipal	0	0
Por información de otro recurso municipal	21	87.50%
Por amigos, vecinos...	1	4.17%
Otro...	1	4.17%
NC	0	0
Total	24	100%

Otro: "mi abogado"

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	1	4.17%
No	23	95.83%
NC	0	0
Total	24	100%

En caso de respuesta positiva, cuáles?

Cuestionario 4	Por no conocer la calle y la ubicación exacta.
19	Los consejos muy apropiados y constructivos. Respuestas positivas y determinadas.

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	4.17%
No	23	95.83%
NC	0	0
Total	24	100%

En caso de respuesta positiva, cuáles?

Barreras arquitectónicas interiores	1	
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total	1	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	16	66.67%
Bastante	8	33.33%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	24	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	24	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	24	100%
Cuestionario X		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	17	70.83%
Bastante	7	29.17%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	24	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario X		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	24	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	24	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este centro le atiende correctamente?		
Muy correctamente	21	87.50%
Bastante	3	12.50%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	24	100%

10.- ¿Le transmite confianza y seguridad?		
Mucha	18	75%
Bastante	6	25%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	24	100%

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	24	100%
Buena	0	0
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	24	100%

12.- Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	6	25%
Bastante	2	8.33%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	16	66.67%
Total	24	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	11	45.83%
No	0	0
NC	13	54.17%
Total	24	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	10	41.67%
No	0	0
NC	14	58.33%
Total	24	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	Soy consciente que hay un ordenador, pero no funciona que tenga Internet.
4	Me parece bien todo de momento.
5	Para mí, el centro es estupendo.
8	Centro muy competente, no necesita mejorar.
13	Ninguna, gracias por la cordialidad.
16	Para la primera vez me ha parecido un funcionamiento muy correcto, que os mantengáis así ya sería suficiente.
18	No sé cuál sugerencia porque soy novata en esto, tal vez el estar más tiempo. Ya observaré.
19	La atención es excelente.
22	Está todo muy bien, gente amable, con ganas de ayudar. Dan buenas ideas.

Sexo		
Hombre	0	0
Mujer	22	91.67%
NC	2	8.33%
Total	24	100%

Edad		
Menos de 18	1	4.17%
De 18 a 35	8	33.33%
De 36 a 50	6	25%
De 51 a 64	7	29.17%
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	2	8.33%
Total	24	100%

Nacionalidad		
Española	10	41.67%
No española	11	45.83%
Doble nacionalidad	1	4.17%
NC	2	8.33%
Total	24	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: PUNTO DE ENCUENTRO

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	10	20%
No	40	80%
Total	50	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	2	3.85%
Por la página web municipal	1	1.92%
Por información de otro recurso municipal	7	13.46%
Por amigos, vecinos...	4	7.69%
Otro...	36	69.23%
NC	2	3.85%
Total	52	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	4	8%
No	46	92%
Total	50	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 14	- Estaba todo cerrado y sin horario.	
17	- Está muy escondido.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	5	10%
No	44	88%
NC	1	2%
Total	50	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	1	14.29%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0
Problemas de comunicación	3	42.86%
Lengua extranjera	0	0
Lengua de signos	0	0
Braille	0	0
Otras	3	42.86%
Total	7	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	5	10%
Bastante	32	64%
Poco	10	20%
Nada	3	6%
Total	50	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	33	66%
No	16	32%
NC	1	2%
Total	50	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 10	- Falta de comunicación con la parte afectada (yo).	
11	- A veces, falta de respuesta a problemas concretos.	
14	- Cuando es fiesta y no hay abogado, orientación jurídica.	
16	- Siempre me remiten al abogado sin informarme de los pasos a seguir.	
17	- Diálogo.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	9	18%
Bastante	29	58%
Poco	10	20%
Nada	0	0
NC	2	4%
Total	50	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 11	- Depende del profesional hay grandes diferencias en el trato.	
14	- Dice que lo consulte con el abogado.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	44	88%
No	2	4%
NC	4	8%
Total	50	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 9	- no entiendo a que se refiere la pregunta.	
16	- no explican los pasos a seguir.	

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	19	38%
Bastante	20	40%
Poco	8	16%

Nada	2	4%
NC	1	2%
Total	50	100%

“Poco” en un cuestionario añade “depende de que persona”.

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	11	22%
Bastante	18	36%
Poco	16	32%
Nada	4	8%
NC	1	2%
Total	50	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	15	30%
Buena	29	58%
Mala	4	8%
Muy mala	1	2%
NC	1	2%
Total	50	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	9	18%
Bastante	18	36%
Poco	14	28%
Nada	4	8%
NC	5	10%
Total	50	100%

(16) Bastante aunque en algunos casos no.

13.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	30	60%
No	15	30%
NC	5	10%
Total	50	100%

Uno de los no contesta es un “no recuerdo”

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	- Poder autorizar a cualquier persona para dejar a la hija en caso de estar trabajando.
3	- Cumplir los horarios o exigir a las dos partes que los cumplan.
8	- Preguntar al menor como lo ha pasado en las visitas.
9	<ul style="list-style-type: none"> - Trato más humano y personalizado. - Que los profesionales no se pongan de parte de uno u otro cuando haya conflicto. - Medidas de seguridad reales. - Mejores instalaciones.

10	-	Interesarse por como va el caso y cuidar que no haya altercados frente a los niños.
11	-	Mayor implicación y sensibilidad en algunos técnicos.
13	-	No tardar tanto en comunicar los incidentes a juzgados.
14	-	Los abogados no me dan las soluciones cuando surgen los problemas.
15	-	En casos de encuentros por orden judicial, más información a los profesionales de los antecedentes familiares.
16	-	Deben de entender que no entendemos de leyes y necesitamos información. - Si hay algo raro que den parte al juzgado.
17	-	Mirar más de cerca los casos cuidando el bienestar de los menores e informar a las autoridades en caso de ver irregularidades.
20	-	Agilizar el tiempo de espera.
26	-	Que no se haga todo tan eterno, todo va muy lento. - Que se valore más la opinión de psicólogos, letrados y asistentes sociales para agilizar cualquier modificación o decisión del Sr. Juez.
30	-	Que se involucren más para que los niños puedan ir con sus padres.
32	-	Que no cierren en vacaciones; deberían hacer turnos de vacaciones.
33	-	Deberían ampliarse las competencias jurídicas del personal jurídico del PEF.
34	-	Hace falta renovar los juegos, juguetes, ya que los que hay están muy deteriorados.
39	-	Pienso que el funcionamiento del centro es correcto.
41	-	Está bien.
42	-	Con el nuevo personal ha mejorado el trato.
43	-	Hacerlo según cada persona y situación de los casos (sic).
46	-	Ampliar los horarios - No cerrar en verano tantos días - Actuar como se debe sin que influya la reacción o posible reacción de la persona con la custodia. - Lectura actual sobre celebraciones, etc. en la sala de espera.
48	-	Los juzgados deben dar una más pronta respuesta a la modificación de medidas.

Sexo		
Hombre	23	46%
Mujer	27	54%
Total	50	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	14	28%
De 36 a 50	30	60%
De 51 a 64	4	8%
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	2	4%
Total	50	100%

Nacionalidad		
Española	47	94%
No española	2	4%
NC	1	2%
Total	50	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: SEAFI

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	1	7.69%
No	12	92.31%
NC	0	0%
Total	13	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0
Por la página web municipal	0	0
Por información de otro recurso municipal	10	76.92%
Por amigos, vecinos...	0	0
Otro...	3	23.08%
NC	0	0
Total	13	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	15.38%
No	11	84.62%
Total	13	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 2	- Poca rapidez y poco tiempo para las personas.	

4.- Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0
No	13	100%
NC	0	0
Total	13	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	
Barreras arquitectónicas exteriores	0	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras	0	
Total	0	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	6	46.15%
Bastante	7	53.85%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	13	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	11	84.62%
No	1	7.69%
NC	1	7.69%
Total	13	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 2	- Un poco más de tiempo para el usuario del servicio.	
12	- Más rapidez en la actuación	
13	- En proceso.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	5	38.46%
Bastante	8	61.54%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	13	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 2	- Más rapidez y tiempo para solucionar los problemas.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	12	92.31%
No	0	0
NC	1	7.69%
Total	13	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 2	- Poco, ha pasado mucho tiempo para solucionar el problema.	

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	11	84.62%
Bastante	2	15.38%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	13	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	7	53.85%
Bastante	6	46.15%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	13	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	8	61.54%
Buena	5	38.46%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	13	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	6	46.15%
Bastante	7	53.85%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	13	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	11	84.62%
No	0	0
NC	2	15.38%
Total	13	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	7	53.85%
No	3	23.08%
NC	3	23.08%
Total	13	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	- Poner más profesionales para que el servicio sea más rápido y tengan más tiempo para cada persona.
6	- Poder estar más tiempo con mi hijo.
8	- Darse a conocer a otros niveles.
12	- Más agilidad para cumplir los plazos de intervención.
13	- Asesoramiento sobre los errores y acciones de las familias y así lo hicieran saber para dar mejor solución.

Sexo		
Hombre	2	15.38%
Mujer	11	84.62%
NC	0	0
Total	13	100%

Edad		
Menos de 18	1	7.69%
De 18 a 35	2	15.38%
De 36 a 50	7	53.85%
De 51 a 64	2	15.38%
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	1	7.69%
Total	13	100%

Nacionalidad		
Española	12	92.31%
No española	1	7.69%
Doble nacionalidad	0	0
NC	0	0
Total	13	100%

RESPUESTAS CUALITATIVAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro Día Jóvenes Malvarrosa - familiares

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por información de otro recurso municipal	4	80%
Por amigos, vecinos...	0	0%
Otro...	1	20%
Total	5	100%

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario x		

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

5.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	2	40%
Bastante	3	60%
Poco	0	2%
Nada	0	0%
Total	5	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		
x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	3	60%
Bastante	2	40%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	5	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		
x		
x		
x		
x		

9.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	5	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	5	100%

10.- ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	4	80%

Bastante	1	20%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	5	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	5	100%
Buena	0	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	5	100%

12.- Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	2	40%
Bastante	2	40%
Poco	0	0%
Nada	1	20%
Total	5	100%

13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto por el que fue derivado a este centro?		
Sí	5	100%
No	0	0%
Ns/Nc	0	0%
Total	5	100%

14.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

SUGERENCIAS		
Cuestionario 2	- Me gusta el centro de día, da muchas oportunidades a los jóvenes	
5	- Más cursillos	

Sexo		
Hombre	2	40%
Mujer	3	60%
Total	5	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	0	0%
De 36 a 50	5	100%
De 51 a 64	0	0%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
Total	5	100%

Nacionalidad		
Española	4	80%
No española	1	20%
Doble nacionalidad	0	0%
Total	5	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro Día Jóvenes Malvarrosa – jóvenes

Fecha pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocías la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	19	67.9%
No	9	32.1%
Total	28	100%

2.- ¿Por qué medio te remitieron al centro?		
Por información de otro recurso municipal	17	60.7%
Por amigos, vecinos...	3	10.7%
Otro...	8	28.6%
Total	28	100%

3.- ¿Tienes dificultades para llegar al centro?		
Sí	3	10.7%
No	25	89.3%
Total	28	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 28	- Trayecto excesivamente largo	
x		
x		
x		
x		

4.- ¿Has tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0%
No	28	100%
Total	28	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Lengua extranjera	0	0%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	0	0%

5.- ¿Consideras que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	15	53.6%
Bastante	13	46.4%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	28	100%

6.-La información que te dan ¿son las que necesitas?		
Sí	27	96.4%
No	1	3.6%
Total	28	100%
En cualquier caso, indica si has echado en falta algo		
Cuestionario 28	- Más variedad formativa	
x		
x		
x		
x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro te proporcionan la información que necesitas con rapidez?		
Mucho	16	57.1%
Bastante	11	39.3%
Poco	1	3.6%
Nada	0	0%
Total	28	100%
Si tu respuesta es positiva, por favor, dinos tus motivos		
Cuestionario 28	- Hay profesionales que tardan demasiado	

8.- ¿La entiendes claramente?		
Sí	28	100%
No	0	0%
Total	28	100%
En caso de respuesta negativa, indica por qué		
Cuestionario x		
x		

9.- ¿El personal de este servicio te atiende correctamente?		
Muy correctamente	18	64.3%
Bastante	10	35.7%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	28	100%

10.- ¿Te transmite confianza y seguridad?		
Mucha	16	57.1%
Bastante	12	42.9%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	28	100%

11.- En general la atención que recibes del centro ¿cómo es?		
Muy buena	14	50%
Buena	14	50%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	28	100%

12.- Si has tenido que realizar trámites y gestiones ¿Te ha resultado sencillo?		
Mucho	9	32.1%
Bastante	1	3.6%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	18	64.3%
Total	28	100%

13.- ¿Crees que has solucionado o estás en vías de solución el asunto por el que llegaste al centro?		
Sí	26	92.9%
No	0	0%
Ns/Nc	2	7.1%
Total	28	100%

14.- ¿Has recibido información sobre la protección de tus datos personales?		
Sí	15	53.6%
No	13	46.4%
Total	28	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	- Más excursiones y un taller de peluquería
2	- Más salidas, más tiempo libre y un día a la semana al parque con la guitarra y el cajón
4	- Que se hagan acampadas
5	- Que sean más autoritarios, no se deje entrar a personas fumadas y tutorías individualizadas para las personas que se saquen el graduado
9	- Coca cola para comer
11	- Un fútbolín, más acampadas y más salidas
12	- Clases de química prácticas
16	- Taller de mecánica
17	- El centro está lejos de mi casa. - Hacer más excursiones y salidas - Hacer más actividades y salidas porque hay gente que no se conoce

Sexo		
Hombre	19	67.9%
Mujer	9	32.1%
Total	28	100%

Edad		
Menos de 18	24	85.7%
De 18 a 35	3	10.7%
De 36 a 50	0	0%
De 51 a 64	0	0%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
NC	1	3.6%
Total	28	100%

Nacionalidad		
Española	24	85.7%
No española	4	14.3%
Doble nacionalidad	0	0%
Total	28	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Equipo de Medidas Judiciales (familiares)

Fecha pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	1	14.29%
No	6	85.71%
NC	0	0
Total	7	100%

2.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	28.57%
No	5	71.43%
Total	7	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 2	- No tengo transporte público desde mi domicilio.	

3.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0
No	7	100%
NC	0	0
Total	7	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	
Barreras arquitectónicas exteriores	0	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras	0	
Total	0	

4.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	3	42.86%
Bastante	4	57.14%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

5.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	7	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	7	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario X	.	

6.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	3	42.86%
Bastante	4	57.14%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

7.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	7	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	7	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

8.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	6	85.71%
Bastante	1	14.29%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

9.- ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	5	71.43%
Bastante	2	28.57%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

10.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	6	85.71%
Buena	1	14.29%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

11.- Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	3	42.86%
Bastante	1	14.29%
Poco	0	0
Nada	1	14.29%
NC	2	28.57%
Total	7	100%

12.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	6	85.71%
No	1	14.29%
NC	0	0
Total	7	100%

13.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	6	85.71%
No	1	14.29%
NC	0	0
Total	7	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 5	- Hacer más cursos para los jóvenes.

Sexo		
Hombre	2	28.57%
Mujer	5	71.43%
NC	0	0
Total	7	100%

Edad		
Menos de 18	1	14.29%
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	6	85.71%
De 51 a 64	0	0
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

Nacionalidad		
Española	6	85.71%
No española	1	14.29%
Doble nacionalidad	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Equipo de Medidas Judiciales (jóvenes)

Fecha pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	14	43.75%
No	18	56.25%
NC	0	0
Total	32	100%

2.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	10	37.25%
No	22	68.75%
Total	32	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 4	- Vivo en Aragón y el metro me deja en Jesús.	
7	- No sabía dónde estaba.	
11	- Que está lejos...	
21	- Está muy lejos de donde vivo y no siempre tengo para el autobús.	
22	- En mi caso está un poco lejos.	
23	- El transporte.	
24	- Porque está muy lejos de mi casa.	
28	- Porque me queda muy lejos y es mucho gasto en bonobús.	
31	- Vivo muy lejos y tengo que coger cuatro autobuses para llegar. Tardo 1 hora.	

3.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	3.13%
No	31	96.88%
NC	0	0
Total	32	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	
Barreras arquitectónicas exteriores	0	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras	0	
Total	0	

4.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	10	31.25%
Bastante	18	56.25%
Poco	3	9.38%
Nada	0	0
NC	1	3.13%
Total	32	100%

5.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	32	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	32	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 9	- No, todo lo que necesito saber está aquí.	

6.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	15	46.88%
Bastante	16	50%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	1	3.13%
Total	32	100%
Si su respuesta es negativa, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 22	- Porqué se informan mejor que nosotros.	

7.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	31	96.88%
No	0	0
NC	1	3.13%
Total	32	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

8.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	24	75%
Bastante	6	18.75%
Poco	1	3.13%
Nada	0	0
NC	1	3.13%
Total	32	100%

9.- ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	18	56.25%
Bastante	14	43.75%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	32	100%

10.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	21	65.63%
Buena	11	34.38%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	32	100%

11.-¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	11	34.38%
Bastante	11	34.38%
Poco	5	15.63%
Nada	1	3.13%
NC	4	12.50%
Total	32	100%

12.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	25	78.13%
No	1	3.13%
NC	6	18.75%
Total	32	100%

13.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	22	68.75%
No	6	18.75%
NC	4	12.50%
Total	32	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	- Está todo muy bien.
2	- Está todo perfecto.
5	- Me gustaría que nos ofrecieran trabajo.
8	- Poner más centros como éste por Valencia.
9	- Creo que no hace falta nada.
11	- Tener bonobús.

13	- Más educadores disponibles.
16	- Que el local esté mejor comunicado.
17	- Un lugar más cerca del centro.
21	- Fondos para el autobús.
23	- Que no esté tan lejos.
24	- Que los educadores vayan algún día a ver a sus pacientes.
28	- Un centro más cercano a casa.
31	- Qué estuviera más cerca.

Sexo		
Hombre	25	78.13%
Mujer	7	21.88%
NC	0	0
Total	32	100%

Edad		
Menos de 18	16	50%
De 18 a 35	14	43.75%
De 36 a 50	0	0
De 51 a 64	0	0
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	2	6.25%
Total	32	100%

Nacionalidad		
Española	18	56.25%
No española	11	34.38%
Doble nacionalidad	1	3.13%
NC	2	6.25%
Total	32	100%

RESPUESTAS CUALITATIVAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

Servicio: OMAD

Fecha pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	3	37.5%
No	5	62.5%
Total	8	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0%
Por la página web municipal	1	12.5%
Por información de otro recurso municipal	1	12.5%
Por amigos, vecinos...	4	50%
Otro...	1	12.5%
NC	1	12.5%
Total	8	100%

3.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	3	37.5%
No	5	62.5%
Total	8	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles		
Cuestionario x		
x		
x		
x		
x		

4.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	3	37.5%
No	5	62.5%
Total	8	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles		
Barreras arquitectónicas interiores	2	33.3%
Barreras arquitectónicas exteriores	2	33.3%
Lengua extranjera	1	16.7%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	1	16.7%
Total	6	100%

5.- ¿Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	3	37.5%
Bastante	1	12.5%
Poco	3	37.5%
Nada	1	12.5%
Total	8	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		
x		
x		
x		
x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	4	50%
Bastante	2	25%
Poco	2	25%
Nada	0	0%
Total	8	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		
x		
x		
x		
x		

9.- ¿El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	6	75%
Bastante	2	25%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	8	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario x		
x		
x		
x		
x		

10.- ¿En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	4	50%
Bastante	3	37.5%
Poco	1	12.5%
Nada	0	0%
Total	8	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	5	62.5%
Buena	3	37.5%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	8	100%

12.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	1	12.5%
Bastante	5	62.5%
Poco	1	12.5%
Nada	1	12.5%
Total	8	100%

13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	6	75%
No	2	25%
Ns/Nc	0	0%
Total	8	100%

14.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	4	50%

No	1	12.5%
NC	3	37.5%
Total	8	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 5	Igualar el horario del registro de entrada del edificio del ayuntamiento al resto de servicios públicos

Sexo		
Hombre	4	50%
Mujer	4	50%
Total	8	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	2	25%
De 36 a 50	5	62.5%
De 51 a 64	0	0%
De 65 a 79	1	12.5%
80 y más	0	0%
Total	8	100%

Nacionalidad		
Española	6	75%
No española	1	12.5%
Doble nacionalidad	1	12.5%
Total	8	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: COM Grabador Planes – familiares

Fecha pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	10	35.71%
No	18	64.29%
NC	0	0%
Total	28	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	14	48.28%
Por amigos, vecinos...	7	24.14%
Otro...	7	24.14%
NC	1	3.45%
Total	29	100%

En algún cuestionario se ha seleccionado más de 1 opción

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	28	100%
No	0	0%
Total	28	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario X		
X		

4.- Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0%
No	27	96.43%
NC	1	3.57%
Total	28	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	
Barreras arquitectónicas exteriores	0	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras	0	
Total	0	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	9	32.14%
Bastante	17	60.71%
Poco	1	3.57%
Nada	1	3.57%
NC	0	0%
Total	28	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	28	100%
No	0	0%
NC	0	0%
Total	28	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 18	- Solo la falta de lectoescritura para los usuarios.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	17	60.71%
Bastante	10	35.71%
Poco	1	3.57%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	28	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	28	100%
No	0	0%
NC	0	0%
Total	28	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	24	85.71%
Bastante	4	14.29%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	28	100%
10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	20	71.43%
Bastante	7	25%

Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	3.57%
Total	28	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	17	60.71%
Buena	11	39.29%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
NC	0	0%
Total	28	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	12	42.86%
Bastante	15	53.57%
Poco	1	3.57%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	28	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	17	60.71%
No	3	10.71%
NC	8	28.57%
Total	28	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	23	82.14%
No	3	10.71%
NC	2	7.14%
Total	28	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	- La comida con más variedad y que llegara más caliente.
7	- Estoy conforme con el funcionamiento del centro.
10	- La comida sigue sin estar caliente.
15	- Estamos satisfechos en la actualidad.
18	- Que se les pudiera reforzar la lectura y escritura, lo que es muy importante a la hora de hacer un curso o en un trabajo.
20	- Más flexibilidad en los horarios sobretodo si hay que usar el servicio público.
22	- Taller de cocina - Taller de sexualidad

Sexo		
Hombre	13	46.43%
Mujer	14	50%
NC	1	3.57%
Total	28	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	3	10.71%
De 36 a 50	7	25%
De 51 a 64	10	35.71%
De 65 a 79	6	21.43%
80 y más	0	0%
NC	2	7.14%
Total	28	100%

Nacionalidad		
Española	28	28%
No española	0	0%
Doble nacionalidad	0	0%
NC	0	0%
Total	28	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: COM Grabador Planes - Usuarios-as

Fecha pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	18	66.67%
No	9	33.33%
NC	0	0%
Total	27	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	3.57%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	1	3.57%
Por amigos, vecinos...	9	32.14%
Otro...	14	50%
NC	3	10.71%
Total	28	100%

En el cuestionario 4 se seleccionaron 2 respuestas.

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	1	3.70%
No	26	96.30%
Total	27	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario X		
X		

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0%
No	27	100%
NC	0	0%
Total	27	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	50%
Lengua extranjera	0	0%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	1	50%
Total	2	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	8	29.63%
Bastante	16	59.26%
Poco	3	11.11%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	27	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	26	96.30%
No	1	3.70%
NC	0	0%
Total	27	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario X	.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	22	81.48%
Bastante	2	7.41%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	3	11.11%
Total	27	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	26	96.30%
No	0	0%
NC	1	3.70%
Total	27	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	25	92.6%
Bastante	1	3.70%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	3.70%
Total	27	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	24	88.9%
Bastante	1	3.70%
Poco	0	0%
Nada	1	3.70%
NC	1	3.70%
Total	27	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	20	74.07%
Buena	6	22.22%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
NC	1	3.70%
Total	27	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	18	66.67%
Bastante	8	29.63%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	3.70%
Total	27	100%

13.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	25	92.59%
No	0	0%
NC	2	7.41%
Total	27	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 3	- Mejora en las comidas y reformas en el centro
4	- La comida más caliente
7	- Que se alarguen los viajes
9	- Mejorar la comida
11	- El viaje de fin de curso más largo
12	- Que la comida este más caliente
13	- La comida más variada, de más calidad y más caliente
14	- La limpieza de los utensilios de comer: vasos y cubertería
15	- Limpieza en las sillas y en las comidas
22	- Mejorar el rendimiento de trabajo
23	- Hacer un corto
24	- Realizar otro corto
26	- La comida hay a veces que está fría

Sexo		
Hombre	18	66.67%
Mujer	8	29.63%
NC	1	3.70%
Total	27	100%

Edad		
Menos de 18	0	
De 18 a 35	18	66.67%
De 36 a 50	7	25.93%
De 51 a 64	1	3.70%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
NC	1	3.70%
Total	27	100%

Nacionalidad		
Española	26	96.30%
No española	0	0%
Doble nacionalidad	0	0%
NC	1	3.70%
Total	27	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: COM Isabel de Villena – Familiares

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	17	51.52%
No	16	48.48%
Total	33	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	14	42.42%
Por amigos, vecinos...	3	9.09%
Otro...	16	48.48%
Total	33	100%

Otros: la asistente social, otros centros a los que iban antes.

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	6.06%
No	31	93.94%
Total	33	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 11	- Queda muy lejos del domicilio familiar y laboral.	
13	- No hay autobús que pase por mi zona.	
17	- Porque si no fuera por el autobús no podría llegar.	
25	- Porque vive cerca mi hijo.	

4.- Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	2	6.06%
No	31	93.94%
Total	33	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Lengua extranjera	0	0%
Lengua de signos	1	50%
Braille	0	0%
Otras	1	50%
Total	2	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	13	39.39%
Bastante	19	57.58%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 11	- Que comuniquen todas las actividades fuera del centro.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	18	54.55%
Bastante	15	45.45%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	33	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 13	- Lleva toda la vida en lo mismo y ahora la cambian sin avisar ni darnos explicaciones.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	32	96.97%
No	0	0%
NC	1	3.03%
Total	33	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	26	78.79%
Bastante	6	18.18%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
--	--	--

Mucha	18	54.55%
Bastante	14	42.42%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	20	60.61%
Buena	12	36.36%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	14	42.42%
Bastante	17	51.52%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	2	6.06%
Total	33	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	19	57.58%
No	3	9.09%
Ns/Nc	11	33.33%
Total	33	100%

En un cuestionario 13 añaden que ha gestionado la Ley de dependencia.

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	24	72.73%
No	4	12.12%
NC	5	15.15%
Total	33	100%

En un cuestionario dicen no recordarlo pero que espera que sea así.

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	- Ampliar el personal para poder asistir a más eventos fuera del centro.
2	- Estoy muy contenta con todos los del centro.
3	- Más personal para trabajar con los usuarios.
7	- Que no cambiasen tanto a los profesionales y que el psicólogo no lo compartan 2 centros.
9	- Se necesitan más profesionales.
10	- Creo que cumple todos sus objetivos: formación, integración y hacerlos felices.
11	- Plantilla completa por el bien de los usuarios y de los profesionales
13	- Ampliación de las zonas de los autobuses.
15	- Mejorar el trato alumnos con alumnos para evitar conflictos.
19	- Algún profesional más, y psicólogo todos los días.
21	- No estoy de acuerdo como se reparten las plazas de trabajo. Hay quien repite 3 ó 4 veces.
22	- Los chicos están bien atendidos pero creo que faltan 1 ó 2 monitores más.
24	- El funcionamiento es óptimo y de una entrega total.
25	- Yo lo encuentro estupendo, mi hijo va muy contento.
28	- El personal es maravilloso, pero considero que hace falta mayor número de éste.

Sexo		
Hombre	11	33.33%
Mujer	21	63.64%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	2	6.06%
De 36 a 50	5	15.15%
De 51 a 64	16	48.48%
De 65 a 79	7	21.21%
80 y más	2	6.06%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

Nacionalidad		
Española	30	90.91%
No española	2	6.06%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: COM Isabel de Villena - Usuarios/as

Fecha de pase de cuestionario – diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	4	17.39%
No	18	78.26%
NC	1	4.35%
Total	23	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	3	13.04%
Por amigos, vecinos...	2	8.70%
Otro...	8	34.78%
NC	10	43.48%
Total	23	100%

Otros: familiares y colegio

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	8.70%
No	21	91.30%
Total	23	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 9	- Si no vengo en el autobús amarillo no sé desenvolverme	
x		

4.- Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	3	13.04%
No	11	47.83%
NC	9	39.13%
Total	23	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Problema de comunicación	1	33.33%
Lengua extranjera	0	0%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	2	66.67%
Total	3	100%

En "otras" añaden: "problemas de comunicación cuando hablan valenciano", "con compañera", "la compañera chilla", "con otros compañeros".

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	3	13.04%
Bastante	10	43.48%
Poco	6	26.09%
Nada	0	0%
NC	4	17.39%
Total	23	100%

En algunos cuestionarios añaden: “así como está”, “me gustaría trabajar menos”, “mucho, demasiado tiempo”, “querría estar menos, “mucho, demasiado”.

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	15	65.22%
No	5	21.74%
NC	3	13.04%
Total	23	100%

En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo

Cuestionario 6	- Permiso para tomar el café
8	- No me gusta vivir en la residencia.
10	- Me gusta pintar. Mi hermana está triste, está pachucha.
12	- No quiere información, no le gusta tenerla.
13	- La comida no nos gusta.
15	- A veces

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	13	56.52%
Bastante	6	26.09%
Poco	0	0%
Nada	2	8.70%
NC	2	8.70%
Total	23	100%

Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos

Cuestionario 13	- Me gustan mucho las salidas.
14	- Si pregunto.
15	- Algunos sí.
22	- Porque no me dan la razón.

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	17	73.91%
No	5	21.74%
NC	1	4.35%
Total	23	100%

En caso de respuesta negativa, indique por qué

Cuestionario 6	- Regular, no cojo las cosas con rapidez.
7	- Algunas veces, otras no.
9	- Algunas cosas no las entiendo y digo: por favor repítamelo.
17	- A veces (NC)
22	- No me gusta trabajar.

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	18	78.29%
Bastante	4	17.39%
Poco	0	0%
Nada	1	4.35%
Total	23	100%

Añaden: “bastante cuando están contentos”, “nos llevan demasiado correctos, son muy disciplinados”.

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	16	69.57%
Bastante	1	4.35%
Poco	1	4.35%
Nada	3	13.04%
NC	2	8.70%
Total	23	100%

Añaden: “salgo de las puertas de aquí y ya sé hacer cosas”, “desde que estoy aquí soy otra, me veo más capacitada y más valorada”, “mucho porque cantamos”, “a veces”.

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	15	65.22%
Buena	3	13.04%
Mala	1	4.35%
Muy mala	1	4.35%
NC	3	13.04%
Total	23	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	6	26.09%
Bastante	5	21.74%
Poco	1	4.35%
Nada	5	21.74%
NC	6	26.09%
Total	23	100%

Añaden: “porque voy con personas y me gusta el barrio”, “el trabajo en el taller es complicado e incómodo”, “algunas veces”, “según donde nos manden”, “no hago trámites ni gestiones”.

13.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	2	8.70%
No	2	8.70%
NC	19	82.61%
Total	23	100%

Añaden: “Según a que personas”, “No me acuerdo”

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	- Me gusta todo y me parece bien.
2	- Que se decore por navidad.
3	- Estamos muy contentos como estamos, todos son muy simpáticos.
4	- Trabajar, hablar con los compañeros y con los profesionales.
5	- Los wáteres.
6	- Hacer un cartel del mundo europeo es más divertido.
9	- está bien como está.
10	- Poner el árbol de navidad.
14	- Hablar.
15	- Que no traigan compañeros nuevos.
16	- Menos jaleo en el comedor.
17	- Está bien como está.
18	- Hacer más salidas.
19	- Me gusta como está aunque me gusta más donde estudio.
20	- Pintando.
21	- No entiendo

Sexo		
Hombre	10	43.48%
Mujer	12	52.17%
NC	1	4.35%
Total	23	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	12	52.17%
De 36 a 50	9	39.13%
De 51 a 64	1	4.35%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
NC	1	4.35%
Total	23	100%

Nacionalidad		
Española	20	86.96%
No española	1	4.35%
Doble nacionalidad	1	4.35%
NC	1	4.35%
Total	23	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: COM Juan de Garay – Familiares

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

(En este centro sólo se pasa a familiares)

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	14	31.11%
No	30	66.67%
NC	1	2.22%
Total	45	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	2.22%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	23	51.11%
Por amigos, vecinos...	4	8.89%
Otro...	16	35.56%
NC	1	2.22%
Total	45	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	4.44%
No	43	95.56%
Total	45	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 15	- Si no fuera porque hay autobús del centro, ya desde nuestra casa hay mal combinación.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	2.22%
No	44	97.78%
Total	45	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0
Lengua extranjera	0	0
Lengua de signos	0	0
Braille	0	0
Otras	3	100%
Total	3	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	15	33.33%
Bastante	28	62.22%
Poco	2	4.44%
Nada	0	0%
Total	45	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	45	100%
No	0	0%
Total	45	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	23	51.11%
Bastante	21	46.67%
Poco	1	2.22%
Nada	0	0%
Total	45	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	45	100%
No	0	0%
Total	45	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	39	86.67%
Bastante	6	13.33%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	45	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	26	57.78%
Bastante	19	42.22%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	45	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	30	66.67%
Buena	15	33.33%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	45	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	16	35.56%
Bastante	25	55.56%
Poco	2	4.44%
Nada	2	4.44%
Total	45	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	25	55.56%
No	4	8.89%
Ns/Nc	16	35.56%
Total	45	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	25	55.56%
No	9	20%
NC	11	24.44%
Total	45	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	- Algunas salidas, sobre todo al teatro, son demasiado infantiles.
7	- Además de utilizar las cartas, deberían comunicarnos ciertas cosas por teléfono.
11	- Adelantar algo el horario de salida.
12	- Algún otro curso para los chicos, orientado a una posible salida profesional.
15	- Que el trabajo de los alumnos les sirva para un futuro profesional, ya que dependen de los padres.
20	- Estoy contentísima con la integración de los chavales.
32	- Estamos contentos con los servicios que presta el centro.
34	- Muy agradecido y que sigan en los mismos...

Sexo		
Hombre	19	42.22%
Mujer	24	53.33%
NC	2	4.44%
Total	45	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	3	6.67%
De 36 a 50	8	17.78%
De 51 a 64	16	35.56%
De 65 a 79	12	26.67%
80 y más	2	4.44%
NC	4	8.89%
Total	45	100%

Nacionalidad		
Española	43	95.56%
No española	0	0%
NC	2	4.44%
Total	45	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro Día de Fuente San Luis - Familiares

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010 – enero, 2011

(En este centro sólo se pasa a familiares)

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	3	17.65%
No	14	82.35%
NC	0	0
Total	17	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por folletos informativos	0	0
Por la página web municipal	0	0
Por información de otro recurso municipal	11	61.11%
Por amigos, vecinos...	3	16.67%
Otro...	4	22.22%
NC	0	0
Total	18	100%

Nota: En algún cuestionario han señalado más de una opción

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	1	5.88%
No	16	94.12%
NC	0	0
Total	17	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 6	No porque tenemos transporte para llevarlo y traerlo, bus.	
7	Tengo la parada bastante lejos de mi casa para dejarla y recogerlas ambos.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	2	11.76%
No	15	88.24%
NC	0	0
Total	17	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores	1	
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras	1	
Total	2	

Otras: "No habla"

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	6	35.29%
Bastante	10	58.82%
Poco	1	5.88%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	17	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	17	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	17	100%
En cualquier caso, indique si echa en falta algo.		
Cuestionario 7	Desde que va al colegio más agresivo.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	11	64.71%
Bastante	6	35.29%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	17	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 7	La niña no aprende lo que tiene que aprender.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	17	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	17	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este centro le atiende correctamente?		
Muy correctamente	15	88.24%
Bastante	2	11.76%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	17	100%

10.- ¿Le transmite confianza y seguridad?		
Mucha	9	52.94%
Bastante	8	47.06%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	17	100%

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	14	82.35%
Buena	3	17.65%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	17	100%

12.-Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	7	41.18%
Bastante	9	52.94%
Poco	1	5.88%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	17	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	7	41.18%

No	1	5.88%
NC	9	52.94%
Total	17	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	14	82.35%
No	2	11.76%
NC	1	5.88%
Total	17	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	Creemos que las diferentes áreas del centro funcionan correctamente, así como la coordinación de las mismas.
7	No me duchan a la niña porque yo no tengo ducha y yo necesito que me la duchen porque yo donde vivo hace mucho frío y por favor cuando ... no le quiten los abrigos. Muchas gracias, feliz año.
8	El centro necesita, como edificio, una adecuación y urgente en los aseos pues no se adecuan a las necesidades de los usuarios y su estado es lamentable.
10	Para mejorar la atención del centro, nos gustaría la incorporación de un ATS.
12	Más recursos materiales y humanos.

Sexo		
Hombre	6	35.29%
Mujer	9	52.94%
NC	2	11.76%
Total	17	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	0	0
De 36 a 50	6	35.29%
De 51 a 64	5	29.41%
De 65 a 79	5	29.41%
80 y más	1	5.88%
NC	17	100%
Total		

Nacionalidad		
Española	16	94.12%
No española	1	5.88%
Doble nacionalidad	0	0
NC	0	0
Total	17	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro Día y Residencia La Casa Nostra - Familiares

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	15	42.86%
No	20	57.14%
NC	0	0
Total	35	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por folletos informativos	1	2.78%
Por la página web municipal	0	0
Por información de otro recurso municipal	25	69.44%
Por amigos, vecinos...	6	16.67%
Otro...	4	11.11%
NC	0	0
Total	36	100%

Nota: en algún cuestionario se ha señalado más de una opción

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	4	11.43%
No	31	88.57%
NC	0	0
Total	35	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 2	Paso cebra. Con semáforo	
16	Tarda mucho el autobús.	
19	Los autobuses que una vez cierra las puertas en cuando me dejan entre las puertas.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	2.86%
No	33	94.29%
NC	1	2.86%
Total	35	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras	2	
Total		

Añaden: "Que A. T. se levanta por la noche y en casa se duerme".

Otras: familiares

5.-Considera que los horarios de este centro son amplios y flexibles?		
Mucho	18	51.43%
Bastante	17	48.57%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	35	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	30	85.71%
No	4	11.43%
NC	1	2.86%
Total	35	100%
Cuestionario 3	En el aseo personal poco.	
8	Nunca Marta y nosotros hemos estado mejor.	
30	En situaciones de asistencia médica, la residencia no informa y los padres detectan el problema.	
31	No siempre cuentan conmigo para tomar decisiones, me entero cuando lo recojo.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	14	40%
Bastante	18	51.43%
Poco	3	8.57%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	35	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 17	Pero me falta información de la fisioterapeuta, no tengo ninguna.	
30	Bastante, excepto en el caso de problemas médicos de los que no se informa. Lo considero relevante por su importancia.	
31	En ocasiones se ha lesionado y no se me ha informado, como cuando se rompió el dedo.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	35	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	35	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 30	Sí, aunque no se entiende claramente la pregunta.	

9.- El personal de este centro le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	27	77.14%
Bastante	8	22.86%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	35	100%

10.- ¿Le transmite confianza y seguridad?		
Mucha	21	60%
Bastante	12	34.29%
Poco	2	5.71%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	35	100%

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	24	68.57%
Buena	11	31.43%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	35	100%

12.-Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	18	51.43%
Bastante	16	45.71%
Poco	1	2.86%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	35	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto por el que fue derivado a este centro?		
Sí	21	60%
No	3	8.57%
NC	11	31.43%
Total	35	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	24	68.57%
No	4	11.43%
NC	7	20%
Total	35	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	La fijación de precios del Ayuntamiento es abusiva. Somos la ÚNICA de toda la Comunidad que paga - Convenio con la Conselleria Ser. Sociales.
3	Sólo la paga del mes del centro me resulta mucho, pues de hecho de no tener la ayuda de la ley de Dependencia, no podría seguir en el centro.
8	Funciona perfectamente.
10	Sólo el problema de la ropa, que algunas ocasiones se lleva un poco de despiste.
11	Estoy satisfecha con el funcionamiento del centro.
15	Funciona bien.
17	Creo que hace falta una sala de visitas de familiares, pues los pasillos no me parece lo más interesante. Gracias.
30	Poder acceder a las instalaciones con mayor flexibilidad, por parte de los familiares más próximos, teniendo en cuenta los horarios de descanso de los internos.
34	De momento no veo ningún problema, o sea que hasta la fecha estoy conforme.

Sexo		
Hombre	8	22.86%

Mujer	25	71.43%
NC	2	5.71%
Total	35	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	1	2.86%
De 36 a 50	6	17.14%
De 51 a 64	8	22.86%
De 65 a 79	15	42.86%
80 y más	2	5.71%
NC	3	8.57%
Total	35	100%

Nacionalidad		
Española	34	97.14%
No española	0	0
Doble nacionalidad	0	0
NC	1	2.86%
Total	35	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Centro Día y Residencia La Casa Nostra – Usuarios/as

Fecha de pase de cuestionario: diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	3	14.29%
No	18	85.71%
NC	0	0
Total	21	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?		
Por folletos informativos	0	0
Por la página web municipal	0	0
Por información de otro recurso municipal	7	33.33%
Por amigos, vecinos...	2	9.52%
Otro...	7	33.33%
NC	5	23.81%
Total	21	100%

Otro: familiares

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al centro?		
Sí	3	14.29%
No	18	85.71%
NC	0	0
Total	21	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 20	Movilidad	

4.- Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	4.76%
No	20	95.24%
NC	0	0
Total	21	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores	1	
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total	1	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	1	4.76%
Bastante	11	52.38%
Poco	9	42.86%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	21	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	21	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	21	100%
Cuestionario X		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	5	23.81%
Bastante	10	47.62%
Poco	6	28.57%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	21	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 5	A veces tardan en proporcionarle la información porque el profesional no se encuentra en el centro. Incompatibilidad de horarios.	
9	En ocasiones me dicen que espere.	
20	No puedo hablar con mi hermana en el momento/s que yo quiero.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	19	91.48%
No	1	4.76%
NC	1	4.76%
Total	21	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este centro le atiende correctamente?		
Muy correctamente	11	52.38%
Bastante	10	47.62%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	21	100%

10.- ¿Le transmite confianza y seguridad?		
Mucha	12	57.14%
Bastante	5	23.81%
Poco	4	19.05%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	21	100%

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	5	23.81%
Buena	16	76.19%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	21	100%

12.- Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones ¿Le ha resultado sencillo?		
Mucho	16	76.19%
Bastante	4	19.05%
Poco	0	0
Nada	1	4.76%
NC	0	0
Total	21	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	1	4.76%
No	1	4.76%
NC	19	90.48%
Total	21	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	8	38.10%
No	2	9.52%
NC	11	52.38%
Total	21	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 5	Mejorar el sistema de calefacción del agua, siempre sale fría. Eliminar insectos: cucarachas y mosquitos-
9	Mejora del funcionamiento de las calderas, que las pongan nuevas. Máquinas de café para residentes.
10	Mejorar la caldera, no funciona bien.
11	Que algún cuidador hable mejor. Ampliar los horarios de la televisión por la noche. Mejorar el funcionamiento de la ducha.
15	Más actividades y salidas de ocio.

Sexo		
Hombre	11	52.38%
Mujer	10	47.62%
NC	0	0
Total	21	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	8	38.10%
De 36 a 50	10	47.62%
De 51 a 64	2	9.52%
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	1	4.76%
Total	21	100%

Nacionalidad		
Española	20	95.24%
No española	1	4.76%
Doble nacionalidad	0	0
NC	0	0
Total	21	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS BENIMACLET

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	39	59.09%
No	25	37.88%
NC	2	3.03%
Total	66	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	2	2.99%
Por la página web municipal	2	2.99%
Por información de otro recurso municipal	18	26.87%
Por amigos, vecinos...	29	43.28%
Otro...	15	22.39%
NC	1	1.49%
Total	67	100%

Nota: en un cuestionario se han señalado 2 opciones

Nota. En un cuestionario en "otro" señalan "sobrina"

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	4	6.06%
No	62	93.94%
Total	66	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 29	Por el horario del asistente social	
32	Inválido, no puedo andar. 5 años no trabaja su novio (mujer extranjera)	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	1.52%
No	65	98.49%
NC	0	
Total	66	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	1	11.11%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	11.11%
Lengua extranjera	3	33.33%
Lengua de signos	0	0
Braille	1	11.11%
Otras	3	33.33%
Total	9	100

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	22	33.33%
Bastante	39	59.09%
Poco	1	1.52%
Nada	3	4.55%
NC	1	1.52%
Total	66	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	64	96.97%
No	1	1.52%
NC	1	1.52%
Total	66	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 29	No he echado en falta nada. He sido bien informada y atendida.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	43	65.15%
Bastante	20	30.30%
Poco	2	3.03%
Nada	0	0
NC	1	1.52%
Total	66	100
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	56	84.85%
No	0	0
NC	10	15.15%
Total	66	100
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	51	77.27%
Bastante	7	10.61%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	8	12.12%
Total	66	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	43	65.15%
Bastante	12	18.18%

Poco	2	3.03%
Nada	0	0
NC	9	13.64%
Total	66	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	49	72.74%
Buena	9	13.64%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	8	12.12%
Total	66	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	30	45.45%
Bastante	18	27.275
Poco	0	0
Nada	1	1.52%
NC	17	25.76%
Total	66	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	47	71.21%
No	4	6.06%
NC	15	22.73%
Total	66	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	37	56.06%
No	6	9.09%
NC	23	34.85%
Total	66	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 7	Mayor publicidad de las ventajas que ofrecen
21	Me han atendido muy atentamente y eficazmente. He quedado muy satisfecho del resultado de las gestiones realizadas
23	El centro funciona correctamente. No tanto la concesión de las prestaciones que los profesionales del centro gestionan.
26	La atención ha sido muy grata. Estoy muy muy agradecida. Seguir adelante
27	No puedo hacer ninguna sugerencia, son personas maravillosas y muy humanas que atienden y Escuchan fenomenal. Muchas gracias.
29	Mi llegada al centro para el asistente social ha sido por la mañana y las personas que tienen trabajo de mañana les es difícil. Tal vez tendrían que rodar en turno de M/T
31	Más ayudas económicas y más profesionales que “asesores” (sic).
34	Todo bien
38	Sin comentarios
41	Está a mi parecer perfecto. No creo que le haga falta nada más. Es tranquilo, cómodo y la gente es muy agradable.
43	Que haya siempre personas tan profesionales, tan educadas y que dan tan buen trato como las que hay actualmente.
45	Me parece todo muy bien y que se haya aprovechado el centro (antes mercado).
52	Muy bien en todo.

Sexo		
Hombre	21	31.82%
Mujer	37	56.06%
NC	8	12.12%
Total	66	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	16	24.24%
De 36 a 50	19	28.78%
De 51 a 64	12	18.18%
De 65 a 79	7	10.60%
80 y más	0	0
NC	12	18.18%
Total	66	100%

Nacionalidad		
Española	39	59.09%
No española	18	27.27%
Doble nacionalidad	0	0
NC	9	13.64%
Total	66	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS Campanar

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	6	85.71%
No	1	14.29%
Total	7	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	10%
Por la página web municipal	1	10%
Por información de otro recurso municipal	2	20%
Por amigos, vecinos...	5	50%
Otro...	1	10%
Total	10	100%

Nota: En algunos cuestionarios se ha marcado más de una opción

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario x		
x		

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	
Barreras arquitectónicas exteriores	0	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras	1	
Total	1	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	2	28.57%
Bastante	5	71.43%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	7	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	2	28.57%
Bastante	5	71.43%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	7	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	6	85.71%
Bastante	1	14.29%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	7	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	2	28.57%
Bastante	5	71.43%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	7	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	5	71.43%
Buena	2	28.57%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	7	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	0	0%
Bastante	5	71.43%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	2	28.57%
Total	7	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	5	71.43%
No	0	0%
Ns/Nc	2	28.57%
Total	7	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	5	71.43%
No	0	0%
NC	2	28.57%
Total	7	100%

SUGERENCIAS

Cuestionario 7 | Me parece que la organización y la labor que desempeñan es excelente y de un gran valor humano.

Sexo		
Hombre	3	42.86%
Mujer	3	42.86%
NC	1	14.29%
Total	7	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	4	57.14%
De 36 a 50	0	0%
De 51 a 64	0	0%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
NC	3	42.86%
Total	7	100%

Nacionalidad		
Española	4	57.14%
No española	2	28.57%
NC	1	14.29%
Total	7	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Ciutat Vella

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	15	45.45%
No	17	51.52%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	2.86%
Por la página web municipal	1	2.86%
Por información de otro recurso municipal	12	34.29%
Por amigos, vecinos...	13	37.14%
Otro...	6	17.14%
NC	2	5.71%
Total	35	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	5	15.15%
No	27	81.82%
NC	1	3.03%
Total	33	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 9	- No daba con él	
12	- No conocía el centro ni la dirección	
13	- Dificil acceso con transporte público	
19	- Tenía un poco de vergüenza	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	3	9.09%
No	30	90.91%
NC	0	0%
Total	33	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Lengua extranjera	1	20%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	4	80%
Total	5	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	7	21.21%
Bastante	21	63.64%
Poco	4	12.12%
Nada	1	3.03%
NC	0	0%
Total	33	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	31	93.94%
No	1	3.03%
NC	1	3.03%
Total	33	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 12	- Todo muy bien.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	13	39.39%
Bastante	19	57.58%
Poco	1	3.03%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	33	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	31	93.94%
No	2	6.06%
NC	0	0%
Total	33	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	24	72.73%
Bastante	8	24.24%
Poco	0	0%
Nada	1	3.03%
NC	0	0%
Total	33	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	18	54.55%
Bastante	14	42.42%

Poco	1	3.03%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	33	100%

En la pregunta 9 y 10 el cuestionario 16 aclara que depende de la trabajadora social.

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	18	54.55%
Buena	14	42.42%
Mala	0	0%
Muy mala	1	3.03%
NC	0	0%
Total	33	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.- Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	7	21.21%
Bastante	14	42.42%
Poco	2	6.06%
Nada	0	0%
NC	10	30.30%
Total	33	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	19	57.58%
No	2	6.06%
NC	12	36.36%
Total	33	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	17	51.52%
No	6	18.18%
NC	10	30.30%
Total	33	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 10	- Creo que todo está bien y de momento no se me ocurren
11	- Si hubieran más vías del trabajador social, podría ser más efectiva la ayuda con la que cuenta
12	- Podrían dar más ayudas que estamos en crisis
14	- Una señalización más clara en la entrada o alguna indicación en las calles laterales. Para un minusválido es complicado, el sitio está muy escondido.
16	- No esperar tanto para que te den cita
24	- Que en las demás instituciones atiendan como aquí
31	<ul style="list-style-type: none"> - Que se aumenten las prestaciones en número y cuantía - Un ordenador más - Más trabajadores sociales - Diarios de ofertas de trabajo para consultar

Sexo		
Hombre	14	42.42%
Mujer	18	54.55%
nulo	1	3.03%
Total	33	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	3	9.09%
De 36 a 50	15	45.45%
De 51 a 64	10	30.30%
De 65 a 79	4	12.12%
80 y más	0	0%
NC	1	3.03%
Total	33	100%

Nacionalidad		
Española	27	81.82%
No española	6	18.18%
Total	33	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS Fuensanta

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	11	50%
No	11	50%
Total	22	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	11	47.83%
Por amigos, vecinos...	8	34.78%
Otro...	4	17.39%
Total	23	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	9.09%
No	20	90.91%
Total	22	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 12	- Se confunde con un colegio. Faltan indicaciones.	
15	- Las calles son de difícil acceso.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	3	13.64%
No	19	86.36%
Total	22	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	1	12.5%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	12.5%
Lengua extranjera	1	12.5%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	5	62.5%
Total	8	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	7	31.82%
Bastante	11	50%
Poco	2	9.09%
Nada	0	0%
NC	2	9.09%
nulo	0	0%
Total	22	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	21	95.45%
No	0	0%
NC	1	4.55%
Total	22	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 2	- Su entrega por escrito	
3	- Nada, el trato y la información han sido adecuadas y extensas	
4	- De momento he sido bien informada	
21	- A veces.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	14	63.64%
Bastante	7	31.82%
Poco	1	4.55%
Nada	0	0%
Total	22	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	21	95.45%
No	1	4.55%
Total	22	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	18	81.82%
Bastante	3	13.64%
Poco	1	4.55%
Nada	0	0%
Total	22	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
--	--	--

Mucha	12	54.55%
Bastante	8	36.36%
Poco	2	9.09%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	22	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	13	59.09%
Buena	9	40.91%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	22	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	8	36.36%
Bastante	9	40.91%
Poco	2	9.09%
Nada	0	0%
NC	3	13.64
Total	22	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	19	86.36%
No	1	4.55%
Ns/Nc	2	9.09%
Total	22	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	12	54.55%
No	6	27.27%
NC	4	18.18%
Total	22	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 3	- No disponemos de información necesaria para poder opinar, y al habernos atendido positivamente y con celeridad tampoco.
4	- Solo pido que lo que he solicitado llegue a buen fin por la necesidad del caso
8	- Vine a pedir ayuda para mis hijas.
10	- Yo creo que las personas que llevan este centro son estupendas y muy profesionales, fijándose muy bien quien necesita su ayuda. Estoy satisfecha.
11	- Menos tardanza en las citas.
12	- Se podría reducir el número de impresos a cumplimentar.
13	- De momento siempre he sido bien atendida
18	- Se echa en falta una bolsa de trabajo.
21	- Nos gustaría mejora en los horarios de atención - Que el personal que atiende fuera más tolerante y reflexivo, buena gente y que sepan que el que viene aquí no es por capricho sino por necesidad, y merece un respeto absoluto. - Os deben tratar igual- feed back. Ser tolerantes y amables, Gracias.

Sexo		
Hombre	6	27.27%
Mujer	16	72.73%
Total	22	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	5	22.73%
De 36 a 50	7	31.82%
De 51 a 64	7	31.82%
De 65 a 79	2	9.09%
80 y más	0	0%
NC	1	4.55%
Total	22	100%

Nacionalidad		
Española	20	90.91%
No española	2	9.09%
Doble nacionalidad	0	0%
Total	22	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS MALVARROSA

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	8	50%
No	8	50%
Total	16	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	5.88%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	5	29.41%
Por amigos, vecinos...	9	52.94%
Otro...	2	11.76%
Total	17	100%

- En este caso suma un total de 17 porque en el cuestionario numerado como 14 se contesta 2 veces a la pregunta 2.
- A uno de los casos, el cuestionario 8, le remiten de sanidad y lo pone en otros.

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	12.5%
No	14	87.5%
Total	16	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 5	- La dirección no es fácil de encontrar en el callejero	
x		

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	6.3%
No	15	93.8%
Total	16	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Lengua extranjera	0	0%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	1	100%
Total	1	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	7	43.8%
Bastante	9	56.3%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	16	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	15	93.8%
No	0	0%
NC	1	6.2%
Total	16	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 5	- Mayores detalles sobre el procedimiento y fases a seguir	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	9	56.3%
Bastante	7	43.8%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	16	100%
Si su respuesta es negativa, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	12	75%
Bastante	4	25%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	16	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	9	56.25%
Bastante	6	37.5%
Poco	1	6.25%

Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	16	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	10	62.5%
Buena	6	37.5%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	16	100%

12.- Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	4	25%
Bastante	7	43.75%
Poco	1	6.25%
Nada	0	0%
NC	4	25%
Total	16	100%

- El cuestionario 3 contesta mucho y bastante a las preguntas 10, 11 y 12 (¡ojo! No lo he puesto en la tabla dos veces en ninguno de los casos, lo he puesto como el máximo, ya que este incluye al otro.

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	10	62.50%
No	2	12.50%
Ns/Nc	4	25%
Total	16	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	9	56.25%
No	2	12.50%
NC	5	31.25%
Total	16	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 3	- En estos momentos el centro está muy bien
16	- Tener más recursos para poder ayudar a más gente

Sexo		
Hombre	7	43.75%
Mujer	9	56.25%
Total	16	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	4	25%
De 36 a 50	7	43.75%
De 51 a 64	2	12.5%
De 65 a 79	2	12.5%
80 y más	0	0%
NC	1	6.25%
Total	16	100%

Nacionalidad		
Española	12	75%
No española	4	25%
Doble nacionalidad	0	0%
Total	16	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS Nazaret

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	7	77.78%
No	2	22.22%
Total	9	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	11.11%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	4	44.44%
Por amigos, vecinos...	3	33.33%
Otro...	1	11.11%
Total	9	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	1	11.11%
No	8	88.89%
Total	9	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 4	- El caso es que vivía en el Saler y tengo agarofobia.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	2	22.22%
No	7	77.78%
Total	9	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	1	50%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Lengua extranjera	0	0%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	1	50%
Total	2	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	0	0%
Bastante	7	77.78%
Poco	2	22.22%
Nada	0	0%
Total	9	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	7	77.78%
No	2	22.22%
Total	9	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	2	22.22%
Bastante	3	33.33%
Poco	3	33.33%
Nada	1	11.11%
Total	9	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 1	- La cita era muy tarde.	
4	- Que hay que coger cita sabiendo que no puedo por ser mujer maltratada.	
8	- La asistente Mabel nunca está. Me da citas y no me atiende.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	7	77.78%
No	2	22.22%
Total	9	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 4	- Quizá porque me ven una persona culta, se lo que quiero.	

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	4	44.44%
Bastante	3	33.33%
Poco	2	22.22%
Nada	0	0%
Total	9	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	4	44.44%
Bastante	2	22.22%

Poco	3	33.33%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	9	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	4	44.44%
Buena	3	33.33%
Mala	2	22.22%
Muy mala	0	0%
Total	9	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	1	11.11%
Bastante	4	44.44%
Poco	2	22.22%
Nada	1	11.11%
NC	1	11.11%
Total	9	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	5	55.56%
No	2	22.22%
Ns/Nc	2	22.22%
Total	9	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	3	33.33%
No	5	55.56%
NC	1	11.11%
Total	9	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 4	- Que sean un poco amables con nosotros. Que sea yo del PP no significa que sea mala persona . El respeto primero: saber que estoy luchando sola, por lo menos una sonrisa.
6	- Cumplir los horarios de las citas previas: que llevo media hora esperando.
7	- Me gustaría que cuando me den cita el técnico esté en el centro o si no que me avisen. X nunca está.
8	- Que cambien a X, no ayuda nada.
9	- - A mi entender y conocer no pongo ni saco nada.

Sexo		
Hombre	1	11.11%
Mujer	8	88.89%
Total	9	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	3	33.33%
De 36 a 50	5	55.56%
De 51 a 64	1	11.11%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
NC	0	0%
Total	9	100%

Nacionalidad		
Española	8	88.89%
No española	1	11.11%
Doble nacionalidad	0	0%
Total	9	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS OLIVERETA

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	28	51.85%
No	25	46.30%
NC	1	1.85%
Total	54	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	1.82%
Por la página web municipal	5	9.09%
Por información de otro recurso municipal	9	16.36%
Por amigos, vecinos...	26	47.27%
Otro...	13	23.64%
NC	1	1.82%
Total	55	100%

Nota: en varios cuestionarios se ha contestado a más de una opción

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	3	5.56%
No	50	92.59%
NC	1	1.85%
Total	54	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario X		
X		

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	4	7.41%
No	49	90.74%
NC	1	1.85%
Total	54	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0
Barreras arquitectónicas exteriores	1	20%
Lengua extranjera	1	20%
Lengua de signos	0	0
Braille	0	0
Otras	3	60%
Total	5	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	13	24.07%
Bastante	33	61.11%
Poco	5	9.26%
Nada	2	3.70%
NC	1	1.85%
Total	54	100%

Nota: en un cuestionario en el que contestan “poco”, se añade: “tengo que pedir permiso al trabajo para poder venir”.

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	50	92.59%
No	3	5.56%
NC	1	1.85%
Total	54	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 7	Suficiente	
33	Falta de trato y poco trabajadores.	
40	La persona que me ha atendido me parece una gran profesional y muy amable y muy clara.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	21	38.89%
Bastante	28	51.85%
Poco	2	3.70%
Nada	2	3.70%
NC	1	1.85%
Total	54	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 33	La ordenanza no me ha atendido correctamente, ha estado sin hacer nada y se ha marchado sin dar explicación.	
41	Tienes que esperar por mucho tiempo.	
51	Todos son muy buenos.	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	50	92.60%
No	2	3.70%
NC	2	3.70%
Total	54	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	39	72.22%
Bastante	9	16.67%
Poco	1	1.85%
Nada	3	5.56%
NC	2	3.70%
Total	54	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	24	44.44%
Bastante	22	40.74%
Poco	3	5.56%
Nada	3	5.56%
NC	2	3.70%
Total	54	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	37	68.52%
Buena	11	20.37%
Mala	2	3.70%
Muy mala	1	1.85%
NC	3	5.56%
Total	54	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	13	24.07%
Bastante	22	40.74%
Poco	2	3.70%
Nada	3	5.56%
NC	14	25.93%
Total	54	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	32	59.26%
No	4	7.41%
NC	18	33.33%
Total	54	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	28	51.85%
No	10	18.52%
NC	16	29.63%
Total	54	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 5	Tener también horario de atención por las tardes
8	Felicidades y gracias. Sigamos adelante.
9	Desconocía este tipo de centro que entiendo muy útil. Aconsejaría se diesen a conocer mejor.
20	Ampliar horarios por la tarde.
23	El servicio de atención es bueno y atento, pero los arreglos tardan mucho en venir.
32	Disponer de más tiempo para atender a cada persona. No obstante, he sido atendida perfectamente. Gracias
33	Cumplir con el trabajo y que se atiendan correctamente.
36	Que el horario también sea por la tarde.
40	La persona que me ha atendido hoy día 23 de noviembre 2010 lo ha realizado correctamente y como he dicho arriba, es una persona que sabe mucho de su trabajo y muy profesional
54	Felicitar al personal por su profesionalidad y buen trato

Sexo		
Hombre	16	29.63%
Mujer	29	53.70%
NC	9	16.67%
Total	54	100%

Edad		
Menos de 18	1	1.85%
De 18 a 35	11	20.37%
De 36 a 50	11	20.37%
De 51 a 64	13	24.07%
De 65 a 79	5	9.26%
80 y más	1	1.85%
NC	12	22.22%
Total	54	100%

Nacionalidad		
Española	33	61.11%
No española	6	11.11%
Doble nacionalidad	0	0
NC	15	27.78%
Total	54	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS Quatre Carreres

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	30	52.63%
No	25	43.86%
NC	2	3.51%
Total	57	100%

El cuestionario 29, solo contesta la cara 2 del cuestionario

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	1.75%
Por la página web municipal	2	3.51%
Por información de otro recurso municipal	14	24.56%
Por amigos, vecinos...	25	43.86%
Otro...	12	21.05%
NC	3	5.26%
Total	57	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	3.51%
No	54	94.74%
NC	1	1.75%
Total	57	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 2	- Tengo el autobús cerquita de casa.	
51	- No puede andar	

4.- Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	1.75%
No	54	94.74%
NC	2	3.51%
Total	57	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0%
Problemas de comunicación	2	40%
Lengua extranjera	1	20%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	2	40%
Total	5	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	13	22.81%
Bastante	33	57.89%
Poco	8	14.04%
Nada	1	1.75%
NC	2	3.51%
Total	57	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	54	94.74%
No	1	1.75%
NC	2	3.51%
Total	57	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 34	- Todo bien y claro	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	31	54.39%
Bastante	22	38.60%
Poco	2	3.51%
Nada	0	0%
NC	2	3.51%
Total	57	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	46	80.70%
No	1	1.75%
NC	10	17.54%
Total	57	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 27	- En alguna ocasión no	

Nueve de los cuestionarios de no contesta son por obviar toda la cara dos del cuestionario

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	38	66.67%
Bastante	9	15.79%
Poco	1	1.75%
Nada	0	0%
NC	9	15.79%
Total	57	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	22	38.60%
Bastante	26	45.61%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	9	15.79%
Total	57	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	23	40.35%
Buena	25	43.86%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
NC	9	15.79%
Total	57	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	10	17.54%
Bastante	18	31.58%
Poco	6	10.53%
Nada	1	1.75%
NC	22	38.60%
Total	57	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	34	59.65%
No	2	3.51%
Ns/Nc	21	36.84%
Total	57	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	27	47.37%
No	7	12.28%
NC	23	40.35%
Total	57	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	- Lo he encontrado todo muy bien.
4	- Sería de agradecer que los tramites, incluidos los de Conselleria, fueran más rápidos.
7	- Buenos
15	- Horario de tardes
19	- Mayores servicios

24	- Más personal porque tardan en atenderte pero ellas necesitan su tiempo para hacerlo
28	- El horario, abre muy tarde
31	- Que fuera más rápido, ya que estamos agobiados y sin recursos suficientes
43	- Que se atienda a la hora que se dice, no con tanto retraso. Trato más humano
44	- Que mantengan la actual amabilidad. Muy amables.
46	- Más horarios
53	- Dar servicio por las tardes

Sexo		
Hombre	19	33.33%
Mujer	28	49.13%
NC	10	17.54%
Total	57	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	9	15.79%
De 36 a 50	20	30.09%
De 51 a 64	14	24.56%
De 65 a 79	3	5.26%
80 y más	1	1.75%
NC	10	17.54%
Total	57	100%

Nacionalidad		
Española	40	70.18%
No española	6	10.53%
Doble nacionalidad	1	1.75%
NC	10	17.54%
Total	57	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS S. Allende

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	51	66.23%
No	26	33.77%
Total	77	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0%
Por la página web municipal	2	2.53%
Por información de otro recurso municipal	21	26.58%
Por amigos, vecinos...	41	51.90%
Otro...	15	18.99%
Total	79	100%

Otros: "ha sido el médico", el número 010.

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	3	3.90%
No	74	96.10%
Total	77	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 58	- Porque vivo cerca	
70	- No conocía la dirección exacta de las oficinas	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	5	6.49%
No	70	90.91%
NC	2	2.60%
Total	77	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	16.66%
Lengua extranjera	1	16.66%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	4	66.66%
Total	6	100%

Otras: "la información telefónica", "el aparcamiento".

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	17	22.08%
Bastante	42	54.55%
Poco	16	20.78%
Nada	2	2.60%
Total	77	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	70	90.91%
No	7	9.09%
Total	77	100%

En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo	
Cuestionario 1	- Nada, me informaron correctamente
9	- llevar los papeles necesarios y sobre todo la lentitud en ellos
21	- Nada, todo muy explicado y entendible
25	- No dan ninguna solución
41	- que no comprenden las necesidades económicas que tenemos
50	- No, conmigo siempre se han portado muy bien, gracias
56	- ayuda del alquiler
57	- Ha sido muy completa
59	- La cita está pendiente
70	- Pantalla que indica el número de turno

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	34	44.16%
Bastante	36	46.75%
Poco	5	6.49%
Nada	1	1.30%
NC	1	1.30%
Total	77	100%

Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos	
Cuestionario 9	- Siempre la información es muy justa. Necesitamos más atención sobre todo los de este país
41	- No es claro, no me entienden
56	- Por no darme la ayuda del alquiler. Me la denegaron

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	66	85.71%
No	4	5.19%
NC	7	9.09%
Total	77	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 9	- Falta de información suficiente	
41	- No me entienden lo que les pido	

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	45	58.44%
Bastante	21	27.27%
Poco	4	5.19%
Nada	1	1.30%
NC	6	7.79%
Total	77	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	26	33.77%
Bastante	36	46.75%
Poco	7	9.09%
Nada	1	1.30
NC	7	9.09%
Total	77	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	26	33.77%
Buena	42	54.55%
Mala	3	3.90%
Muy mala	0	0%
NC	6	7.79%
Total	77	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.- Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	18	23.38%
Bastante	28	36.36%
Poco	6	7.79%
Nada	3	3.90%
NC	22	28.57%
Total	77	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	40	51.95%
No	13	16.88
Ns/Nc	24	31.17%
Total	77	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	33	42.86%
No	20	25.97%
NC	24	31.17%
Total	77	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 3	- Todo está muy bien. Yo veo que son excelentes administradores
7	- Algún día a la semana que haya horario por la tarde
9	- Coger los casos con más rapidez y solvencia y no tener que pasar tiempo hasta que la ayuda que pedimos se nos haya acabado ante de...(ilegible)...rapidez en casos que pedimos y consideración.
20	- Tardan mucho en dar cita
25	- Más ayuda personalizada y ayudar en lo que se necesita, nada de poner parches a los problemas
30	- Horario más abierto para coger número en la trabajadora social
31	- Que no tarden tanto en dar cita
32	- Número cola
34	- Más personal
35	- Más personal en mostrador - Más asistentes para que cuando solicites cita sea más rápido y no te den fecha para uno o dos meses
45	- No tengo ninguna queja porque cuando lo he necesitado se me ha ayudado
47	- Que nos apoyen un poquito más para la gente que necesita mucho
49	- Q mi me ayudan cuando lo necesito
50	- Que sigan así, ayudando a las personas que más lo necesitamos, las que somos de pocos recursos como yo
51	- Me gusta bastante la atención de este centro
52	- Gente muy amable y estoy muy agradecida
57	- Extensión del horario
58	- Por el momento me parece que está bien
59	- No lo conozco lo suficiente
60	- Nada, todo está bien
67	- Que sigan así

Sexo		
Hombre	17	22.08%
Mujer	55	71.43%
NC	5	6.49%
Total	77	100%

Edad		
Menos de 18	1	1.30%
De 18 a 35	24	31.17%
De 36 a 50	26	33.77%
De 51 a 64	12	15.58%
De 65 a 79	3	3.90%
80 y más	0	0%
NC	11	14.29%
Total	77	100%

Nacionalidad		
Española	57	74.03%
No española	15	19.48%
Doble nacionalidad	0	0%
NC	5	6.49%
Total	77	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS SANT MARCEL.LÍ

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	11	57.9%
No	8	42.1%
Total	19	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	4.8%
Por la página web municipal	1	4.8%
Por información de otro recurso municipal	7	33.3%
Por amigos, vecinos...	7	33.3%
Otro...	5	23.8%
Total	21	100%

En algunos cuestionarios han respondido a más de una opción, por eso el total no coincide.

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	0	0%
No	19	100%
Total	19	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 5	- Cercanía	
18	- La señora de asistencia social me ha dado la información	
19	- volveré al centro porque no tengo donde acudir más	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	5.3%
No	18	94.7%
Total	19	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	33.33%
Problemas de comunicación	1	33.33%
Lengua extranjera	0	0%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	1	33.33%
Total	3	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	6	31.6%
Bastante	12	63.2%
Poco	1	5.3%
Nada	0	0%
Total	19	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 5	- Nada	
18	- He sido muy bien atendida e informada de todo – cosa que se agradece mucho.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	12	63.2%
Bastante	6	31.6%
Poco	1	5.3%
Nada	0	0%
Total	19	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 9	- Los trámites han sido rápidos	
19	- Espero que me comprendáis porque he hablado con toda sinceridad. Ya no recibo nada en mi país. Que Dios os ayude en todo. Gracias	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 19	- No es negativa pero estaré a la espera la semana que viene.	

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	14	73.7%
Bastante	5	26.3%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	19	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	12	63.16%
Bastante	6	31.58%
Poco	1	5.26%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	19	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	14	73.68%
Buena	5	26.32%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	19	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	11	57.89%
Bastante	6	31.58%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	2	10.52%
Total	19	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	13	68.42%
No	2	10.53%
Ns/Nc	4	21.05%
Total	19	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	14	73.68%
No	2	10.53%
NC	3	15.78%
Total	19	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	- Encuentro que el centro está muy informado para todo lo que necesitamos y es muy rápido
2	- Mi experiencia con este centro ha sido muy satisfactoria, mejor no podía haberse realizado
5	- Correcto
6	- Mayor rapidez en la concesión de la ayuda
9	- Por mi todo bien
10	- Mayor amplitud horaria
13	- Deseo que se solucione
16	- Todo ha sido correcto y creo que no necesita mejorarse

Sexo		
Hombre	4	21.05%
Mujer	13	68.42%
NC	2	10.53%
Total	19	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	2	10.53%
De 36 a 50	7	36.84%
De 51 a 64	2	10.53%
De 65 a 79	5	26.32%
80 y más	1	5.26%
NC	2	10.53%
Total	19	100%

Nacionalidad		
Española	13	68.42%
No española	5	26.32%
NC	1	5.26%
Total	19	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CMSS Trafalgar

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	17	56.67%
No	12	40%
NC	1	3.33%
Total	30	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0%
Por la página web municipal	0	0%
Por información de otro recurso municipal	15	48.39%
Por amigos, vecinos...	13	41.94%
Otro...	3	9.68%
Total	31	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	6.67%
No	28	93.33%
Total	30	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 24	- No aparece en el callejero.	
x		

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	3	10%
No	26	86.67%
nc	1	3.33%
Total	30	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	20%
Problemas de comunicación	1	20%
Lengua extranjera	1	20%
Lengua de signos	0	0%
Braille	0	0%
Otras	2	40%
Total	5	100%

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	4	13.33%
Bastante	20	66.67%
Poco	3	10%
Nada	0	0%
Nc	3	10%
Total	30	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	28	93.33%
No	1	3.33%
NC	1	3.33%
Total	30	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 1	- Lentitud	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	18	60%
Bastante	10	33.33
Poco	0	0%
Nada	1	3.33%
Nc	1	3.33%
Total	30	100%
Si su respuesta es negativa, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	26	86.67%
No	2	6.67%
NC	2	6.67%
Total	30	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario 1	- Culpa mía, me cuesta asimilar lo que dicen.	
16	- Porque te atienden cuando quieren.	

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	22	73.33%
Bastante	5	16.67%
Poco	1	3.33%
Nada	0	0%
Nc	2	6.67%
Total	30	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	19	63.33%
Bastante	6	20%
Poco	2	6.67%
Nada	1	3.33%
NC	2	6.67%
Total	30	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	18	60%
Buena	8	26.67%
Mala	2	6.67%
Muy mala	0	0%
NC	2	6.67%
Total	30	100%

Las 3 siguientes preguntas sólo las responden las personas que han acudido 2 o más veces

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	8	26.67%
Bastante	13	43.33%
Poco	2	6.67%
Nada	0	0%
NC	7	23.33%
Total	30	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	18	60%
No	3	10%
Ns/Nc	9	30%
Total	30	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	12	40%
No	7	23.33%
NC	11	36.67%
Total	30	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 6	- En cuanto a horario, que el centro se abra al público más pronto.
7	- Doy gracias a la señora X por su atención.
8	- Para mi está perfecto. Todas las personas me han atendido con cariño y respeto.
11	- Ampliación de horario de atención al público. Y más líneas telefónicas.
12	- Más personal para los que están no vayan apretados.
16	- Que te ayuden un poco más.
17	- Un poco más de desahogo para los asistentes sociales, ya que hay momentos que estamos varios a la vez.

Sexo		
Hombre	8	26.67%
Mujer	17	56.67%
NC	5	16.67%
Total	30	100%

Edad		
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	7	23.33%
De 36 a 50	10	33.33%
De 51 a 64	5	16.67%
De 65 a 79	2	6.67%
80 y más	0	0%
NC	6	20%
Total	30	100%

Nacionalidad		
Española	18	60%
No española	5	16.67%
NC	7	23.33%
Total	30	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CAI

Fecha de pase de cuestionario: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	36	52.17%
No	33	47.83%
NC	0	0
Total	69	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	6	8.70%
Por la página web municipal	1	1.45%
Por información de otro recurso municipal	10	14.49%
Por amigos, vecinos...	30	43.48%
Otro...	18	26.09%
NC	4	5.80%
Total	69	100

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	19	27.54%
No	49	71.01%
NC	1	1.45%
Total	69	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 6	Por falta de número (de la calle).	
Cuestionario 17	"Por preguntar a través de un amigo"	
Cuestionario 18	Porque la dirección es muy difícil.	
Cuestionario 25	Cáritas	
Cuestionario 26	Caridad Valenciana. La comida.	
Cuestionario 35	El nombre de la calle está en valenciano y uno lo busca en castellano.	
Cuestionario 49	Las calles que son muy estrechas y parecidas.	
Cuestionario 53	No es fácil, es cuestión de atención.	
Cuestionario 56	Más que todo porque debería haber en alguna de las calles el cartel de AMICS.	
Cuestionario 59	Pocas personas conocen la calle del Pozo.	
Cuestionario 61	La calle está muy oculta.	
Cuestionario 65	Las calles son confusas para llegar (barrio antiguo).	
Cuestionario 69	Porque no sabía donde quedaba	
Cuestionario 71	No conocía nada de Valencia.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	8	11.59%
No	61	88.41%
NC	0	0
Total	69	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	2	
Barreras arquitectónicas exteriores	2	
Lengua extranjera	7	
Lengua de signos	1	
Braille	0	
Otras	3	
Total	15	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	27	39.13%
Bastante	26	37.68%
Poco	11	15.94%
Nada	5	7.25%
NC	0	0
Total	69	100

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	62	89.86%
No	6	8.70%
NC	1	1.45%
Total	69	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 4	La flexibilidad de horario..	
Cuestionario 14	“Querría que el centro se dar más curso de especialidad”	
Cuestionario 17	“Me ayudado de ir al hospital”	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	38	55.07%
Bastante	27	39.13%
Poco	1	1.45%
Nada	3	4.35%
NC	0	0
Total	69	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario 29	Falta personal (ha marcado “nada”)	

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	61	88.41%
No	2	2.90%
NC	6	8.70%
Total	69	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	51	73.91%
Bastante	12	17.39%
Poco	1	1.45%
Nada	0	0
NC	5	7.25%
Total	69	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	37	53.62%
Bastante	22	31.88%
Poco	2	2.90%
Nada	0	0
NC	8	11.59%
Total	69	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	48	69.57%
Buena	15	21.74%
Mala	0	0
Muy mala	1	1.45%
NC	5	7.25%
Total	69	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	29	42.03%
Bastante	25	36.23%
Poco	8	11.59%
Nada	1	1.45%
NC	6	8.70%
Total	69	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	57	82.61%
No	1	1.45%
NC	11	15.94%
Total	69	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	56	81.16%
No	5	7.25%
NC	8	11.59%
Total	69	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 2	Lo que falta solo habla con trabajadores a lapara entender la gente. ... muy tarde es no siempre culpa de ellos.
Cuestionario 4	Debería ser más flexible en horario de invierno.
Cuestionario 5	Realmente me gusta como funciona.
Cuestionario 14	“Sois muy amable y agradable, que me agradezco mucho ¡Que Dios bendiga todos!”
Cuestionario 17	Para dormir y comer no hay problema pero el problema (es) de no tener sitio durante el día.
Cuestionario 24	“Lo único problema es que la distancia es muy lejos desde las oficina y las estructuras”
Cuestionario 25	Para el centro más personal, para así saber más información.
Cuestionario 29	Más personal administrativo.
Cuestionario 33	Ninguna, me parece muy buen funcionamiento.
Cuestionario 36	Está todo bien
Cuestionario 38	No tengo ninguna sugerencia porque todo funciona OKEY.
Cuestionario 39	Está bastante bien.
Cuestionario 40	Ninguna, todo funciona muy bien y son muy amables.
Cuestionario 45	Funciona muy bien
Cuestionario 46	Me gustaría que abrieran los viernes.
Cuestionario 48	Seré clara. No puedo opinar nada porque realmente bien, bien, no lo conozco, pero sí, su atención es muy buena y puntual. Esto me satisface y estoy contenta.
Cuestionario 49	Que las citas para arraigo no sean tan largo plazo, que haya mayor número para acceder a la fecha de la cita que nos dan.
Cuestionario 50	Creo que debería haber más personal para lo de las citas.
Cuestionario 56	Horarios más flexibles para poder atender a las personas con más facilidad y por lo demás el cómo llegar al centro, importante.
Cuestionario 57	Creo que el funcionamiento de un centro depende en su mayoría de la calidad de su personal y que exista un engranaje y en mi opinión ha sido excelente.
Cuestionario 59	Información más precisa sobre la dirección física del sitio.
Cuestionario 61	En realidad lo único es que si pueden atender por la tarde.
Cuestionario 69	Está bien la atención.

Sexo		
Hombre	41	59.42%
Mujer	21	30.43%
NC	7	10.14%
Total	69	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	37	53.62%
De 36 a 50	18	26.09%
De 51 a 64	3	4.35%
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	11	15.94%
Total	69	100%

Nacionalidad		
Española	1	1.45%
No española	60	86.96%
Doble nacionalidad	0	0
NC	8	11.59%
Total	69	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: SPAI

Fecha de pase de cuestionario: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	6	85.71%
No	1	14.29%
NC	0	0
Total	7	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0
Por la página web municipal	0	0
Por información de otro recurso municipal	0	0
Por amigos, vecinos...	6	85.71%
Otro...	1	14.29%
NC	0	0
Total	7	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	1	14.29%
No	6	85.71%
NC	0	0
Total	7	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 71	No conocía nada de Valencia.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0
No	7	100%
NC	0	0
Total	7	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera	1	
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total	1	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	3	42.86%
Bastante	4	57.14%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	7	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	7	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	3	42.86%
Bastante	4	57.14%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	7	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	7	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	7	100%
Bastante	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	6	85.71%
Bastante	1	14.29%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	5	71.43%
Buena	2	28.57%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

12.-Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	5	71.43%
Bastante	1	14.29%
Poco	1	14.29%
Nada	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	7	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	7	100%
No	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario x	

Sexo		
Hombre	7	100%
Mujer	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	4	57.14%
De 36 a 50	1	14.29%
De 51 a 64	2	28.57%
De 65 a 79	0	0
80 y más	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

Nacionalidad		
Española	0	0
No española	7	100%
Doble nacionalidad	0	0
NC	0	0
Total	7	100%

Origen: 2 son de Mali, 1 de Brasil, Nigeria, Bulgaria, Marruecos y 1 no lo menciona.

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Infovivienda Solidaria

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	6	31.58%
No	13	68.42%
Total	19	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	0	0
Por la página web municipal	4	21.05%
Por información de otro recurso municipal	8	42.11%
Por amigos, vecinos...	6	31.58%
Otro...	1	5.26%
Total	19	100%

En un cuestionario señalan "Otro: hermana"

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	3	15.79%
No	16	84.21%
Total	19	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 3	Contesta sí por: Ubicación del servicio en el interior del Ayuntamiento, sin señalar.	
5	Mal indicado.	
9	Está poco señalado.	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	5.26%
No	18	94.74%
Total	19	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	1	
Barreras arquitectónicas exteriores	0	
Lengua extranjera	0	
Lengua de signos	0	
Braille	0	
Otras	0	
Total	1	

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	6	31.58%
Bastante	12	63.16%
Poco	1	5.26%
Nada	0	0
Total	19	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	19	100%
No	0	0
Total	19	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario x		

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	19	100%
Bastante	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	19	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	19	100%
No	0	0
Total	19	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	17	89.47%
Bastante	2	10.53%
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	19	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	16	84.21%
Bastante	3	15.79%
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	19	100%

11.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	15	78.95%
Buena	4	21.05%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
Total	19	100%

12.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	18	94.74%
No	1	5.26%
Total	19	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 1	Mejorar página web-
2	Disponibilidad de ordenador para búsqueda directa por usuarios. Calefacción muy alta.
10	Mesa de firmas más amplia Más intimidad (no mostrador, sino cabina-despacho) Página web con directorio.

Sexo		
Hombre	4	21.05%
Mujer	15	78.95%
Total	19	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	10	52.63%
De 36 a 50	6	31.58%
De 51 a 64	2	10.53%
De 65 a 79	1	5.26%
80 y más	0	0
Total	19	100%

Nacionalidad		
Española	11	57.89%
No española	8	42.11%
Doble nacionalidad	0	0
Total	19	100%

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: CAST

Fecha pase de cuestionario: Diciembre, 2010

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	12	33.33%
No	24	66.67%
Total	36	100%

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	1	2.78%
Por la página web municipal	2	5.56%
Por información de otro recurso municipal	6	16.67%
Por amigos, vecinos...	15	41.67%
Otro...	12	33.33%
Total	36	100%

3.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	3	8.33%
No	33	91.67%
Total	36	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Cuestionario 2	Nunca había venido aquí	
3	Por estar en la calle y no tener medios	

4.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	2	5.56%
No	34	94.44%
Total	36	100%
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	2	40%
Barreras arquitectónicas exteriores	1	20%
Lengua extranjera	1	20%
Lengua de signos	0	0
Braille	0	0
Otras	1	20%
Total	5	100%

Nota: en otros 1 cuestionario contesta: "gente de la calle"

Nota: en 1 cuestionario pide "servicios accesibles, WC"

5.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	13	36.11%
Bastante	19	52.78%
Poco	3	8.33%
Nada	1	2.78%
Total	36	100%

6.-La información que le han dado ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	35	97.22%
No	1	2.78%
Total	36	100%
En cualquier caso, indique si ha echado en falta algo		
Cuestionario 33	No estoy contenta de todo.	
35	La asistencia en el asunto de la subvención de tarjetas de transporte público y llamadas telefónicas para asuntos de ofertas laborales.	

7.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información rápidamente?		
Mucho	18	50%
Bastante	18	50%
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	36	100%
Si su respuesta es positiva, por favor, exponga sus motivos		
Cuestionario x		

8.- ¿La ha entendido claramente?		
Si	36	100%
No	0	0
Total	36	100%
En caso de respuesta negativa, indique por qué		
Cuestionario x		

9.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	21	58.33%
Bastante	15	41.67%
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	36	100%

10.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	20	55.56%
Bastante	15	41.67%
Poco	0	0
Nada	0	0
NC	1	2.78%
Total	36	100%

11.- En general la atención que ha recibido del servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	19	52.78%
Buena	17	47.22%
Mala	0	0
Muy mala	0	0
Total	36	100%

12.- Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	11	30.56%
Bastante	22	61.11%
Poco	1	2.78%
Nada	2	5.56%
Total	36	100%

13.- Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al servicio?		
Sí	29	80.56%
No	2	5.56%
Ns/Nc	5	13.89%
Total	36	100%

14.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	29	80.56%
No	7	19.44%
Total	36	100%

SUGERENCIAS	
Cuestionario 6	Mantener la persona de la ventanilla con ésta abierta
11	Lo veo correcto todo
14	Calefacción. La sala de espera más grande y un techo para las personas que estamos en la calle. Dar vales para poder comer y dar más ayudas para todas las personas españolas no extranjeras.
16	Todos y todas son muy majos.
18	Somos personas, a veces puede haber malentendidos ya que nosotros estamos en la calle, sin dinero, sin trabajo, etc. Yo lucho por una estabilidad, me muevo y busco trabajo.
26	El CAST nos da un buen apoyo a los necesitados y son muy buenos. No tengo reparos en Felicitarles por su gran trabajo.
29	Mejoraría el horario de tomar turno y comienzo de las visitas. Se agradecería que hubiera calefacción y una sala de espera más amplia.
30	Espero nos pongan calefacción central.
31	Funciona correctamente
32	Veo correcto el funcionamiento del centro. Es de agradecer por la acogida que se nos da.
33	Nos parece bueno el funcionamiento y agradecida por ello.
35	Podrían disponer un teléfono para aquellas personas que demuestren no poder hacer una llamada a una oferta de trabajo. Así como ayudar a personas que puedan demostrar que no disponen de recursos para pagarse los primeros viajes del transporte público.

Sexo		
Hombre	27	75.00%
Mujer	9	25.00%
Total	36	100%

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	9	25.00%
De 36 a 50	24	66.66%
De 51 a 64	9	25.00%
De 65 a 79	4	11.11%
80 y más	0	0
Total	36	100%

Nacionalidad		
Española	29	80.56%
No española	7	19.44%
Doble nacionalidad	0	0
Total	36	100%

5.- Resultados generales

5.1. – Resultados cuantitativos

A continuación se muestran los resultados obtenidos en el conjunto de todos los cuestionarios, 1951, de algunas de las preguntas planteadas en el mismo. La selección de estas preguntas se ha basado atendiendo a los tres grupos que impulsaron su diseño (accesibilidad, calidad y protección de datos).

Inicialmente mostraremos los resultados de alguno de los datos de identificación básicos de las personas encuestadas, para contextualizar las respuestas de las preguntas ya concretas del cuestionario.

Sexo		
Hombre	689	35.32%
Mujer	1.154	59.15%
NC	108	5.54%
Total	1.951	100%

La mayor parte de las personas usuarias de los servicios sociales en general, como es tradicional, corresponde a mujeres (casi un 60%). Este porcentaje sólo se invierte en algún caso aislado: el CAI y SPAI, el CAST, el de jóvenes del Centro de Día Jóvenes y del Equipo de Medidas Judiciales.

Nacionalidad		
Española	1.617	82.88%
No española	197	10.10%
Doble nacionalidad	7	0.36%
NC	130	6.66%
Total	1.951	100%

La proporción mayoritaria de personas de nacionalidad española es común a la mayoría de los servicios. Lógicamente se exceptúan de este resultado general, aquellos servicios que atienden personas extranjeras (CAI y SPAI) y otros como el del Centro de Día Jóvenes o el del CMIO.

A continuación se detallan algunos de los resultados generales más significativos.

La primera pregunta del cuestionario hacía referencia al conocimiento previo que puede tener la población que se acerca a algún centro de Servicios Sociales. Se parte de la idea general de que este sistema de protección es muy poco conocido.

1.- ¿Conocía la existencia de este servicio antes de acudir a él?		
Sí	1.100	56.38%
No	825	42.29%
NC	26	1.33%
Total	1.951	100%

Como podemos observar en los resultados, más de la mitad de usuarios/as ya conocía los servicios sociales anteriormente, un 56.38% exactamente. Un significativo 42% no los conocía antes. Este resultado nos hace reflexionar sobre el relativo conocimiento que de los servicios sociales tiene la población en general, aunque el nivel sea más alto de lo esperado inicialmente.

2.- ¿Por qué medio lo ha conocido?		
Por folletos informativos	103	5.28%
Por la página web municipal	42	2.15%
Por información de otro recurso municipal	479	24.54%
Por amigos, vecinos...	922	47.23%
Otro...	334	17.11%
NC	72	3.69%
Total	1.952	100%

En esta tabla el total de respuestas no coincide con el número teórico de cuestionarios ya que concurren en ella diversas incidencias: se ha eliminado la pregunta en algún caso (cuando el acudir al centro o servicio depende más de derivación expresa que de información anterior, por ejemplo: centro de día de jóvenes, o equipo de medidas judiciales) y, en otros casos, ha sido una cuestión que se ha contestado con varias opciones simultáneas.

Los resultados son concluyentes en cuanto a que los/as usuarios/as que contestaron el cuestionario han conocido el recurso mayoritariamente por amigos, vecinos...en casi la mitad de los casos (47.23%). Un importante 25% lo conoció a través de otro recurso municipal (CMSS, etc.), quedándose los folletos y la página web municipal muy relegados como vía de conocimiento de los recursos de servicios sociales de los/as ciudadanos/as, no sumando conjuntamente ni un 8%. A destacar que

en el apartado “Otros” la mayoría de los que han especificado su respuesta se han referido a familiares (hijos, padres...).

Estas preguntas (la 1 y la 2) serían parte del bloque de acceso a la información. Veamos ahora dos de las preguntas que se hicieron sobre calidad y eficacia (la 11 y la 13).

11.- En general la atención que recibe del centro ¿cómo es?		
Muy buena	1.168	59.87%
Buena	696	35.67%
Mala	21	1.08%
Muy mala	6	0.31%
NC	60	3.08%
Total	1.951	100%

En cuanto a la atención recibida, entendida básicamente como el trato profesional y humano, la opinión sobre su calidad es muy alta: tengamos en cuenta que la calificación de “muy buena” llega casi al 60%, y si este resultado lo acumulamos al de “buena” llega al 95%.

A tener en cuenta en este caso el 3% de no respuestas, que aunque lo podríamos calificar objetivamente como bajo, quizá pueda ocultar casos de descontento. En cualquier caso, es una cantidad mínima, incluso unida a los casos de opinión claramente negativa.

13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Sí	773	59.23%
No	85	6.51%
NC	447	34.25%
Total	1.305	100%

El total de esta pregunta tampoco coincide con el total de cuestionarios analizados, ya que es una pregunta que no se incluyó en algún caso, como por ejemplo el de la Carta de los programas de animación socio cultural de personas mayores, al entender que no había una situación a resolver como problemática en esos casos.

Esta pregunta, correspondiente al bloque de eficacia de los servicios, nos da información directa de cómo se valora la repercusión de la acción realizada en la resolución de los problemas de las personas.

La proporción más alta corresponde a la respuesta positiva, casi el 60%, pero no puede obviarse el importante 34% de personas que no contestan. Es cierto que es una pregunta muchas veces difícil de contestar, lo que se une a que en varios tipos de cuestionario se condicionó la respuesta al hecho de haber acudido dos o más veces al servicio, ya que se consideraba que no era posible establecer ninguna solución en una primera visita. Esto, claramente ocurre por ejemplo, en el caso de los CMSS, el CAI, el CMIO...

14.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	1.122	57.51%
No	361	18.50%
NC	468	23.99%
Total	1.951	100%

En esta pregunta relativa a actuaciones relativas a la protección de datos de carácter personal, los resultados son bastante positivos: contesta afirmativamente el 57%.

Las no contestaciones son también altas, por una parte porque también es una pregunta exceptuada en el caso de personas que acuden por primera vez a los servicios, y por otra porque es una pregunta que algunas personas señalan no entender o no recordar.

El hecho de que casi el 50% corresponda a respuestas negativas o no contestadas, hace reflexionar acerca de que sea éste un aspecto a mejorar en la intervención.

Nota: Estos resultados generales no se han desglosado por sexo, como inicialmente se consideró, ya que al haber hecho pruebas con algunas preguntas, se ha observado que no hay diferencia apreciable entre las respuestas de mujeres y de hombres. Ejemplo de ello es la tabla que adjuntamos a continuación respecto a los resultados de la pregunta 14 de los cuestionarios de los CMSS y CMPAM, los más numerosos.

CMSS	Mujeres		Hombres		Nc		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	123	52,79%	68	58,62%	6	14,63%	197	50,51%
No	46	19,74%	23	19,83%	2	4,88%	71	18,21%
NC	64	27,47%	25	21,55%	33	80,49%	122	31,28%
Total	233	100,00%	116	100,00%	41	100,00%	390	100,00%

CMPAM	Mujeres		Hombres		Nc		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	46	55,42%	75	60,00%	10	40,00%	131	56,22%
No	24	28,92%	36	28,80%	10	40,00%	70	30,04%
NC	13	15,66%	14	11,20%	5	20,00%	32	13,73%
Total	83	100,00%	125	100,00%	25	100,00%	233	100,00%

El total de ambas.

CMPAM	Mujeres		Hombres		Nc		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	169	53,48%	143	59,34%	16	24,24%	328	52,65%
No	70	22,15%	59	24,48%	12	18,18%	141	22,63%
NC	77	24,37%	39	16,18%	38	57,58%	154	24,72%
Total	316	100,00%	241	100,00%	66	100,00%	623	100,00%

5.2. Resultados cualitativos

Se relacionan a continuación los datos más significativos recogidos de las contestaciones de los cuestionarios que hacen referencia a aportaciones, propuestas y sugerencias que las personas encuestadas han aportado.

Exponemos estos resultados por Secciones, para facilitar su lectura.

23. Sección Mayores

- OMAM.: comentarios muy positivos que inciden en la buena atención recibida. Hay aportaciones que reclaman mejores indicaciones en el edificio de Tabacalera para llegar a la Oficina.
- CMAPMs: de los 11 centros seleccionados se han recibido amplias sugerencias en todos. Es común la solicitud de ampliar las instalaciones, las actividades y el material con el que cuentan, así como mejorar los menús. Otras más concretas están referidas a mayor amplitud de horarios, mejoras en la accesibilidad a algún centro, calefacción y aire acondicionado, etc.
- Centros de Día para Mayores municipales: las propuestas se centran en solicitar mejoras en las comidas y más actividades dentro y fuera de los centros. También se solicita la ampliación del horario, para que éste sea diario, y para que los meses de verano también estuvieran abiertos los centros.
- Centros de Día para Mayores concertados: las sugerencias son similares a las de los centros municipales, incidiendo especialmente en el tipo de actividades y

salidas, la amplitud del horario, y las mejoras en las comidas. Un centro solicita un vado para poder aparcar cerca.

- Programa de animación socio cultural:
 - Balneario urbano: muchas personas manifiestan su satisfacción por la asistencia al balneario. Como sugerencias se apunta la posibilidad de acudir con más asiduidad, un horario muy amplio y mayor seguridad.
 - Actividades físicas: se plantea la posibilidad de ampliar el horario de las clases, mejor material y mobiliario. Hacen especial incidencia en la queja de los cambios de monitores/as. Muchas aportaciones sirven para agradecer y felicitar por la atención recibida.
 - Talleres y cursos: también sobre éstos manifiestan muchas personas su satisfacción. Las sugerencias de mejora las centran en mejor material y mobiliario, mejores locales, más actividades complementarias (charlas, visitas a museos...) y la ampliación a otras diferentes, sobre todo informática.
- Programa *Viure i conviure*: se realiza una selección de 5 parejas del total (25 en el momento del pase de cuestionario). Sólo efectúan dos comentarios: uno señala que ha disminuido la prestación económica y en el otro se destaca satisfacción por el desarrollo del programa.

24. Sección de personas con Discapacidad

25. OMAD: sólo una persona de las encuestadas hace sugerencias. Ésta se centra en el horario del servicio, propone igualarlo al horario del resto del edificio del Ayuntamiento.
26. Residencia y Centro de Día la Casa Nostra (familiares): la mayor parte de las manifestaciones afirman el buen funcionamiento del centro. Hay dos tipos de demandas: una relativa a las visitas: ampliación de horario y la adecuación de una sala para ellas y, por otra algunas quejas por el precio que repercute en las familias.
27. Residencia y Centro de Día la Casa Nostra (usuarios/as). La mayoría de las quejas se refieren al funcionamiento de los aseos (agua caliente) y se demandan más actividades y salidas de ocio.
28. COM familiares: Son numerosas las manifestaciones de agradecimiento y satisfacción por la atención que reciben sus hijos/as. Como demandas,

éstas se centran sobre todo en aumento de profesionales (sobre todo en Isabel de Villena), más talleres, flexibilidad en los horarios, algunas mejoras en las comidas... También se hace alguna referencia a la búsqueda de empleo para los usuarios/as.

29. COM usuarios (excepto el COM Juan de Garay en el que no se pasa a los usuarios): en general se pide más limpieza, mejora en las comidas, viajes más largos, más salidas, a alguno hay que le gusta mucho relacionarse con otra gente pero sin embargo hay otro que sugiere que no entren compañeros/as nuevos/as para evitar conflictos. Los/as usuarios/as del centro Grabador Planes demandan hacer más cortometrajes audiovisuales, experiencia que les ha resultado muy satisfactoria.
30. Centro de Día Fuente de San Luís (sólo familiares): sugieren más recursos materiales y humanos como un/a ATS, por ejemplo; mejores instalaciones en los baños por no adecuarse a las necesidades de los/as usuarios/as; Varias personas felicitan por la organización del centro.

31. Sección Mujer e Igualdad

32. CMIO. Todas las sugerencias son para felicitar por el funcionamiento del centro. Sólo una de ellas hace mención a la necesidad de que funcione Internet en el ordenador que hay para el público.

33. Sección Menor

34. Centro Día de Jóvenes Malvarrosa. Los familiares piden más cursillos y agradecen las oportunidades que este da a los jóvenes; los jóvenes por su lado, piden más talleres y clases, también más salidas, excursiones y material de entretenimiento.
35. Equipo Medidas Judiciales. Entre los familiares, sólo hay una sugerencia: más cursos para los/as jóvenes. Por su parte, varios de éstos manifiestan satisfacción con el funcionamiento del servicio, pero hay una queja muy general relativa a la lejanía del centro de sus domicilios y a la falta de buena comunicación por transporte. Se solicita también más educadores, más ofertas de trabajo e incluso visitas domiciliarias.

36. SEAFI: Las sugerencias que realizan están en la línea de demandar más profesionales, más tiempo de atención y más rapidez en la intervención
- Punto de Encuentro Familiar: se solicitan mayores medidas de seguridad, un trato más humano y personalizado, mejores instalaciones, más información jurídica, agilidad en los trámites y ampliación de horarios y apertura en verano. También se hace mención de otras cuestiones importantes a mejorar: agilidad en los trámites, no tomar parte en los conflictos o cuidar que no haya altercados frente a los menores.

Sección de Participación social

CAI: las personas encuestadas comentan como problemas la dificultad de localizar geográficamente y el horario que debería flexibilizarse (tardes, viernes...). Demandan que la asistencia incluya algún sitio donde permanecer durante el día y mayor número de profesionales para que la atención sea más rápida. Sin embargo, está muy bien valorada la atención que reciben.

SPAI. No hay ninguna sugerencia.

Sección de Programas y Centros

CMSS Benimaçlet. Casi todas las sugerencias son para agradecer el funcionamiento del centro. Se demanda turnos de mañana y tarde en la atención, así como aumento de profesionales y de ayudas económicas.

CMSS Campanar. Sólo se ha producido una sugerencia para felicitar por la atención recibida.

CMSS Ciutat Vella. Se solicita mayor señalización para llegar al centro, menor tiempo de espera para ser atendidos y mayores medios profesionales y de prestaciones. Se valora positivamente la atención que se presta

37. CMSS Fuensanta. Las sugerencias plantean menor tiempo de espera, ampliación de los horarios de atención, menor burocracia y orientación laboral. Algunas personas muestran reconocimiento por la atención que

se les ha dado y otra echa en falta un mayor consideración de sus necesidades.

38. CMSS Malvarrosa. Sólo dos personas expresan alguna sugerencia, una es para agradecer la atención y otra demanda más recursos.
39. CMSS Nazaret. En las sugerencias se demanda una mejor atención y se expresan quejas de una profesional.
40. CMSS Olivereta. Son muchas las sugerencias que felicitan a este centro, Entre las demandas algunas plantean horario de tarde, menos tiempo de espera, más tiempo de dedicación con cada persona o dar más a conocer este tipo de centro.
41. CMSS Quatre Carreres. Se demanda trámites más rápidos, mayores servicios, horario de tardes y más personal. Varias personas agradecen el servicio.
42. CMSS Salvador Allende. La mayoría de las personas está muy satisfecha con el funcionamiento del centro. Algunas demandas hacen referencia a ampliar el horario a las tardes, más rapidez en las citas y concesión de ayudas y más personal.
43. CMSS Sant Marcel·lí. Son generales las felicitaciones por su funcionamiento. Las sugerencias hacen demandas de mayor horario de atención o de mayor rapidez en la concesión de las ayudas.
44. CMSS Trafalgar. Se realizan demandas de mayor horario de atención y mayor número de profesionales. También se felicita al centro por su funcionamiento.

45. Oficina de Atención Social

46. CAST. Son numerosas las nuestras de agradecimiento por la atención que reciben. Como sugerencias se plantean mejoras en la sala de espera (espacio y calefacción) y en los recursos para conseguir trabajo.

47. Sección de Inserción social y laboral

48. Infovivienda Solidaria. Se realizan pocas sugerencias. Éstas plantean mejoras en la página web, más intimidad en las atenciones y un ordenador disponible para los/as usuarios/as.

6.- Conclusiones

Cuando medimos algo estamos expuestos a la existencia de errores en la captación de la realidad. El cuestionario que se ha pasado en los distintos recursos no es ajeno a este riesgo, por lo que se ha intentado asegurar al máximo su validez, es decir, ver si hay una relación clara entre lo que se ha medido y lo que se quería medir, en este caso la satisfacción de los usuarios/as con la prestación de servicios sociales por el Ayuntamiento de Valencia. Para ello, como se señala en el apartado metodológico, la adaptación del cuestionario base se efectuó según las características de cada servicio, ya que el sistema de servicios sociales se ocupa de distintos grupos de población con características muy diferentes atendiendo a las variables de edad, sexo, nacionalidad, etc. o, en otro sentido, finalidades preventivas, de protección, de inserción o reinserción...

A falta de una constatación posterior más detallada a realizar por los equipos de los recursos específicos, podemos concluir que la adaptación a las características específicas de cada grupo o servicio ha sido en general altamente satisfactoria. Cabría señalar en todo caso la conveniencia de introducir en una futura consulta un pre-test dirigido a la población de personas mayores, para confirmar la corrección del lenguaje utilizado, particularmente en las preguntas de replicación (“si su respuesta ha sido positiva, señale...”). En un número pequeño, pero significativo, nos hemos encontrado dificultades de comprensión a este respecto, como por ejemplo la falta de congruencia entre respuestas (tras señalar la valoración positiva de un servicio determinado, se constatan deficiencias concretas).

Por lo demás, las conclusiones más relevantes que se derivan de la consulta para el sistema son las siguientes:

1. Todavía hay un importante desconocimiento de los servicios sociales por parte de la población, y la información que se tiene de ellos proviene de relaciones personales y sólo muy escasamente a través de recursos institucionales.
2. La valoración del trato recibido por parte de los/as profesionales es muy positiva. Ciertamente, hay una tendencia constatada en toda consulta a que las personas que contestan los cuestionarios subrayen, salvo en situaciones excepcionalmente críticas, los aspectos positivos. Las personas menos satisfechas no tienden por lo general a expresar su insatisfacción o ni siquiera se prestan a contestar los cuestionarios. Aun con esas reservas, los

resultados reflejan mayoritariamente que se valora la buena atención recibida y que los casos de queja manifiesta son excepcionales.

3. Muy relacionado con lo anterior está lo relativo a la eficacia de nuestro trabajo. Es evidente que en este aspecto las particularidades de cada recurso influyen en la respuesta: no se pueden valorar del mismo modo, por ejemplo, las expectativas que se tienen de un recurso por principio sujeto a tensiones encontradas por parte de los usuarios/as como el Punto de Encuentro Familiar, con otro que supone *per se* un incremento añadido en la calidad de vida, como son las actividades realizadas en el Programa de Animación sociocultural de los CMAPM. El primero nunca cumple a plena satisfacción las aspiraciones, más bien, por lo general, sufre críticas derivadas de su propia naturaleza conflictiva y, el segundo, en cambio, recibe unánimes felicitaciones y alabanzas. Ambas respuestas son previsibles de antemano. Ahora bien, descartando estos dos polos extremos, hay que destacar un porcentaje importante, casi el 60% de las respuestas, que considera eficaz el trabajo de los servicios sociales municipales, en el sentido de que consigue solucionar o está en vías de solucionar los asuntos que le llegan.
4. Como ya se ha señalado, la Ley de Protección de Datos está sin desarrollar completamente en la Delegación. No parece justificable que una ley de 1999 no esté absolutamente generalizada en nuestro trabajo; queda pues pendiente este tema como cuestión prioritaria para el futuro inmediato.
5. Por lo que se refiere a los resultados cualitativos de los cuestionarios (observaciones, quejas y sugerencias), hay que señalar que probablemente éstos son los contenidos que tendrán que estudiar detalladamente cada uno de los recursos, ya que cada caso es especial. Si bien es muy común a la mayoría un reconocimiento por su trabajo, también (y probablemente esto es lo que más nos ayude para mejorar la gestión de los servicios) se ponen de manifiesto una serie de deficiencias y demandas sobre cuestiones no resueltas o que deberían mejorar su funcionamiento.

Desde el convencimiento de que estas quejas, observaciones y sugerencias cualitativas nos proporcionan una información especialmente valiosa, en razón de su adaptación a las características de cada recurso o servicio, proponemos prestar especial atención a estas cuestiones cualitativas de cara al futuro.

6. Finalmente hay que señalar que el informe que aquí se presenta sobre los resultados de los cuestionarios de satisfacción es tan sólo la parte inicial de la evaluación sobre la implementación de las Cartas de Servicios. Una evaluación definitiva deberá incluir además la medición y valoración correspondiente de los indicadores de proceso y resultados plasmados en los respectivos documentos de las Cartas.