



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

INFORME DE RESULTADOS SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS 2020

SISTEMA DE CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIO Abril

2021

SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

Carrer Amadeu de Saboia 11. Pati A. CP 46010, València

splanin@valencia.es





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN CMSS - CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES	4
Análisis de resultados cualitativos.....	8
Conclusiones.....	12
3. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN INFOVIVIENDA... 13	
Análisis de resultados cualitativos.....	14
Conclusiones.....	14
4. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL DISCAPACITADO (OMAD).....	15
Análisis de resultados cualitativos.....	16
Conclusiones.....	16
5. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN TECHO (CAST).....	17
Análisis de resultados cualitativos.....	17
Conclusiones.....	18
6. CONCLUSIONES DEL INFORME Y PROPUESTAS.....	19
ANEXO	21



1. INTRODUCCIÓ

Se presentan en este documento los resultados de las consultas sobre grado de satisfacción de las personas usuarias de diferentes servicios y centros del Servicio de Bienestar Social e Integración. Este año 2020 se ha implementado un nuevo sistema de recogida de información a través de dispositivos interactivos situados en cada centro, en los cuales las personas usuarias pueden contestar al cuestionario al recibir la atención. Los datos se han recogido durante los meses de noviembre y diciembre de 2020. El modelo de cuestionario se presenta en el anexo de este informe, respecto al que hay que aclarar que es el mismo que se venía utilizado en la modalidad de papel. Se han efectuado 1.728 encuestas.

Al final de cada informe correspondiente (CMSS, Infovivienda, OMAD y CAST) se incluyen unas conclusiones particulares, y al final de este informe unas conclusiones generales.

2. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓ CMSS - CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

Fecha de realización de cuestionarios: del 16 de noviembre al 31 de diciembre de 2020.

Las encuestas que se realizan a personas usuarias de forma continuada desde 2011 en el Servicio de Bienestar Social e Integración, son el resultado de poner en práctica el compromiso de calidad contenido en las Cartas de Servicio que se aprobaron en 2010, para aquellos servicios que tenían atención directa con el público. Los Centros Municipales de Servicios Sociales son uno de ellos y, en número, el más importante.

En 2020 se han puesto a disposición de los usuarios dispositivos con pantalla donde recoger las respuestas al cuestionario y valorar así la atención y servicio recibido. Se recogen aquí resultados de los meses de noviembre y diciembre de 2020, ya que es a partir de esa fecha cuando se empezó a implementar el sistema. Suman un total de 1.521 cuestionarios respondidos.



En este informe se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de los cuestionarios. Todos los informes están disponibles en la Intranet del Servicio (Calidad – Encuestas grado de satisfacción 2020).

En primer lugar mostramos una tabla con el **número de personas encuestadas** en todos los CMSS en el periodo mencionado (del 16/11/2020 al 31/12/2020). A continuación le siguen dos tablas más, una con el NPS Global y otra con la calificación total que otorgan a los centros. Estos datos cuantitativos son complementados por resultados cualitativos con una recopilación categorizada de las sugerencias que ofrecen las personas usuarias (del 09/11/2020 al 31/12/2020)¹.

Número de personas encuestadas por CMSS en 2020				
	Noviembre	Diciembre	Total	
CMSS Benimaclet	46	78	124	8,2%
CMSS Campanar	0	26	26	1,7%
CMSS Ciutat Vella	49	38	87	5,7%
CMSS La Saïda	211	251	462	30,4%
CMSS Malvarrosa	47	63	110	7,2%
CMSS Natzaret	60	38	98	6,4%
CMSS Olivereta	27	24	51	3,4%
CMSS Patraix	49	59	108	7,1%
CMSS Quatre Carreres	32	65	97	6,4%
CMSS Salvador Allende	19	41	60	3,9%
CMSS Sant Marcel·lí	73	81	154	10,1%
CMSS Trafalgar	61	83	144	9,5%
Total	674	847	1.521	100%

¹ Señalar que se recogen los comentarios desde un periodo anterior que los datos, ya que para estos últimos se ha descartado la primera semana (del 9 al 15 de noviembre) para evitar que las pruebas iniciales de las peanas alterasen los resultados totales.



Calificación media por CMSS	
CMSS Benimaclet	9,2
CMSS Campanar	9,2
CMSS Ciutat Vella	9
CMSS La Saïda	9,3
CMSS Malvarrosa	9,2
CMSS Natzaret	8,4
CMSS Olivereta	9,1
CMSS Patraix	8,2
CMSS Quatre Carreres	8,9
CMSS Salvador Allende	8,6
CMSS Sant Marcel·lí	8,7
CMSS Trafalgar	9,3
Media total	8,2

NPS Global	
CMSS Benimaclet	63
CMSS Campanar	73
CMSS Ciutat Vella	70
CMSS La Saïda	73
CMSS Malvarrosa	75
CMSS Natzaret	37
CMSS Olivereta	54
CMSS Patraix	36
CMSS Quatre Carreres	57
CMSS Salvador Allende	56
CMSS Sant Marcel·lí	34
CMSS Trafalgar	77
Media total	52,5



NPS son las siglas de “Net Promoter Score” (puntuación neta del promotor), un indicador que mide la lealtad de las personas usuarias basándose en sus recomendaciones. Según su puntuación se les clasifica en promotores (los que asignan 9 o 10 puntos), pasivo o indiferentes (los que asignan 7 u 8 puntos) y los detractores (los que asignan 6 puntos o menos). El índice NPS puede oscilar entre -100 (todos son detractores) a 100 (todos son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y si es superior a 50 como excelente.

A la pregunta, ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro? Algunas de las respuestas afirmativas a la pregunta de forma categorizada son:

Ubicación:

Está muy escondido.

El google maps la localización del centro es errónea.

No está señalado.

La calle es algo desconocida.

Desconocimiento de la ciudad:

No encontraba el centro.

No conocía su existencia.

No encontraba la calle.

Problemas de transporte y comunicación:

No hay autobuses.



Problemas para acceder y moverse por el centro:

Ascensores parados.

El ascensor no funcionaba.

El ascensor tarda mucho.

Colas.

Análisis de resultados cualitativos

En este apartado se incluyen las opiniones de las personas encuestadas que han sido reflejadas en el apartado de “sugerencias”, un total de 608 personas han realizado comentarios o sugerencias para mejorar el funcionamiento del centro, de las 2.015 que han sido encuestadas en noviembre y diciembre de 2020 en los Centros Municipales de Servicios Sociales, lo que supone un 30,2% del total.

Por una parte se observan los agradecimientos por la atención recibida, que suman 406 comentarios, lo que supone una importante proporción del total, un 75,2%. Por otra parte, se encuentran las sugerencias de mejora, que han realizado 147 personas, representando el 27,2% de quien ha expresado su opinión. Se realiza a continuación una categorización de las opiniones para poder sintetizar y analizar los resultados.

1. Agradecimientos y comentarios positivos

Los agradecimientos son muy variados pero, en general, todos se centran en agradecer la ayuda prestada, la calidad de la atención, la profesionalidad del personal y el buen funcionamiento del centro.

Agradezco infinitamente la ayuda que me habéis dado. Muchísimas Gracias por vuestro trabajo.

Atención inmediata para tramitar ayudas por la urgencia de la persona que necesita.

En mi opinión, todo funciona de maravilla y el personal es inmejorable.



Excelente atención! Muy agradecido con todos.

He sido siempre bien atendida. Agradezco mucho al personal. Buen trabajo. Bendiciones a todos.

2. Tardanza en la atención telefónica

Muchas respuestas son críticas sobre la tardanza en la atención telefónica y sobre el colapso de las líneas de atención.

Avece cuesta comunicarse telefónicamente.

Las llamadas telefónicas siempre están colapsadas.

Lo único deficiente es la atención telefónica, he tenido que dejar a mi madre sola en la cama después de un mes intentando contactar a todas horas. Gracias.

Más opciones para pedir cita vía telefónica, están colapsados.

Siempre que he contactado con el centro, la atención interés mostrado y resolución de dudas ha sido excelente. Sin embargo, es imposible contactar telefónicamente en el teléfono general que figura en la web. He tenido que buscar otras alternativas para comunicarme con el centro. Deberían mejorar que te atiendan en el teléfono de la web. Gracias por todo.

3. Tardanza en cita previa y tiempos de espera

La mayoría de respuestas que tienen que ver con los tiempos son críticas sobre la tardanza en concertar la cita previa y el tiempo de espera que provocan, solicitando la mejora del sistema de cita previa, proponiendo por ejemplo la posibilidad de realizarlas online.

Lo único que falta es que las citas no tarden mucho en darlas.

Mucho tiempo de espera, me pidieron la misma documentación tres veces y aun así aun no lo han gestionado.



Mucho tiempo de espera para acceder a una cita. Y mucho tiempo para ser atendido por la trabajadora social.

Que den cita más pronto porque hay que llamar con mucho tiempo porque no hay citas.

Nunca da cita en poco tiempo.

4. Falta de personal

Se mantiene bastante presente en las respuestas la necesidad de aumentar el número de personal en los centros, muchas veces percibido a través de la tardanza en la cita previa o en contestar al teléfono.

Buena atención, quizás haga falta más personal.

Hace falta más personal, sobre todo trabajadoras sociales.

Falta personal porque tardan en dar citas y contestar.

Que haya más atención telefónica y personal, para poder venir antes.

5. Deficientes condiciones de las instalaciones

Una pequeña parte de las quejas se refieren a deficiencias en los centros, como la mejora de los ascensores, ordenadores y respecto a la necesidad de la ampliación de las instalaciones, para que se pueda abarcar toda la demanda y, entre otras cosas, la gente no tenga que esperar en la calle su turno para citas en situaciones de mucho frío o calor.

Dos ascensores y ninguno funcionaban. Fatal las instalaciones, asistenta muy amable.

Inmobiliario muy desgastado.

Supongo que ahora sería conveniente ampliar las instalaciones.

Necesita máquina de fotocopias.



6. Incompetencia profesional y mala praxis

Encontramos también sugerencias respecto a la mala atención o gestión, referidas a cuestiones que van desde una escasa información o mala explicación a la poca empatía percibida de las personas trabajadoras.

Las chicas del mostrador podían atender con un poquito de más empatía.

Más empatía por parte de las asistentes.

Mejorar la comunicación para que no haya confusión.

Personal sin motivación ni empatía.

Tienen que ser más amables.

7. Otras

Una parte destacable comenta problemas con la accesibilidad al centro, especialmente por la dificultad de ubicarlo, ya que no lo encuentran bien indicado, en algunos casos en el exterior del centro y otros en *google más*. Otra parte cree que se puede mejorar, pero no especifican cómo. El resto son cuestiones puntuales o respuestas que no aportan mucho para poder mejorar el servicio.

Sería bueno que la misma persona atendiera siempre al usuario.

Todo es mejorable en esta vida.

Mejor identificación desde el exterior.

Poder ubicarlo por Google Map. No se visualiza la dirección exacta.

No se puede aparcar cerca.



Conclusiones

En primer lugar cabe destacar en general los resultados altamente positivos que se han obtenido. Demuestran una alta calidad en la atención y, salvo excepciones, una alta satisfacción por parte de las personas usuarias.

En cuanto al número de cuestionarios respondidos, no se puede ver la evolución debido a que solo han sido recogidos dos meses de 2020. Sin embargo, destacar el alto número de cuestionarios recogidos con este nuevo sistema en comparación con años anteriores.

En cuanto a la proporción de cuestionarios por centro, destacan con un 30,4% La Saïdia, Sant Marcel·lí (10,1%) y Trafalgar (9,5%). Los centros con menor número de cuestionarios obtenidos han sido los de Campanar (1,7%), Olivereta (3,4%) y Salvador Allende (3,9%).

Analizando ya los resultados de la consulta, destacar que la gran mayoría de las personas encuestadas (89,9% del total) no expresa haber tenido dificultades para encontrar, acceder o moverse por su centro de referencia. Sin embargo, es importante resaltar que 154 personas sí las tuvieron y, en general, el tipo de problema tenían que ver con un desconocimiento de la ciudad, dificultades de transporte y comunicación con el centro, la percepción de que se sitúa en una ubicación lejana o complicada o con el mal funcionamiento de los ascensores.

Respecto a la calificación global del centro, tanto de las instalaciones como de los servicios que se prestan, poseen una nota media de 8,9. Los centros con una puntuación superior a 9 son: Benimaclet, Campanar, La Saïdia, Malvarrosa, Olivereta y Trafalgar. En cualquier caso, todos los resultados son muy positivos y por encima de los 8 puntos de media. Con respecto al 2019 la media se mantiene igual y mejora ligeramente la de 2018 (8,5).

En lo que se refiere al índice NPS, ya que la media de todos los CMSS en conjunto es superior a 50 (58,8) implica que la puntuación es buena (ya que se encuentra en un



rango de -100 a 100). Los centros que poseen un mayor índice son Trafalgar, Malvarrosa, Campanar y La Saïdia.

En conclusión, los resultados cuantitativos recogidos aquí son altamente positivos y las aportaciones que se recogen como sugerencias son dignas de tener en cuenta para incorporar medidas de mejora, comprendiendo un 26,9% del total de comentarios. Señalar, dentro de estas, las relacionadas con la disminución de los tiempos de espera en las citas y en la atención telefónica y el trato dispensado a las personas, frente a un 73,1% que se muestran muy satisfechas con el trato recibido.

Destacar la importancia del cambio de sistema de recogida de la información del papel a la informatización a través de las peanas, ya que otorgan la posibilidad de obtener más datos y de forma constante. Además, la importancia de realizar este tipo de consulta, ya que facilita conocer la opinión de las personas atendidas y mejorar en la calidad de los servicios, lo que siempre debe ser un compromiso con la ciudadanía.

3. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN INFOVIVIENDA

Fecha de realización de cuestionarios: noviembre y diciembre de 2020.

En este apartado se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de cuestionarios cumplimentados por las personas usuarias de la Oficina de Infovivienda Solidaria durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 (16/11/2020-31/12/2020), que han sido 92 en total.

En primer lugar mostramos una tabla con el **número de personas encuestadas** durante los dos meses analizados. A continuación se siguen datos del NPS Global y de la calificación total que otorgan a los centros. Estos datos cuantitativos son complementados por resultados cualitativos con comentarios que realizan las personas usuarias (recogidos del 09/11/2020 al 31/12/2020).



Número de personas encuestadas en 2020				
	Noviembre	Diciembre	Total	
Infovivienda	45	47	92	5,3%

Calificación del centro	
Infovivienda	9,9

NPS Global	
Infovivienda	96

A la pregunta, ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro? La única respuesta recibida es la siguiente:

Que no hay nadie Infovivienda Solidaria a disposición del público.

Análisis de resultados cualitativos

Encontramos tan solo 27 comentarios o sugerencias para mejorar el funcionamiento de Infovivienda, de las 2293 personas que participan en la encuesta (09/11/2020-31/12/2020), suponiendo un 1,2% del total. Señalar que todos ellos positivos, ya que no encontramos ninguna crítica, estos se refieren a la buena atención y trato por parte del personal.

Muy bien atendida.

Muy bien todo.

Personal muy profesional y correcto.

Todo está bien, te están atendiendo con mucha amabilidad.

Conclusiones

De los resultados cabe destacar la alta valoración que tienen las personas usuarias de la Oficina Municipal de Infovivienda Solidaria, 92 han respondido la encuesta, tanto si nos fijamos en la calificación que le otorgan (9,9) como en el índice NPS (96). Respecto a



las dificultades para encontrar o acceder al centro, solamente encontramos un comentario que puede aludir a una falta de personal para la atención al público.

Respecto a los resultados cualitativos, todos ellos son positivos y no se encuentra ninguna sugerencia de mejora en ellos.

4. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD FUNCIONAL (OMAD)

Fecha de realización de cuestionarios: noviembre y diciembre de 2020.

En este informe se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de cuestionarios contestados por las personas usuarias de la Oficina Municipal de Atención al Discapacitado en los meses de noviembre a diciembre de 2020 (16/11/2020-31/12/2020), que han sido 42 en total.

En primer lugar se muestra una tabla con el **número de personas encuestadas** durante los dos meses analizados. Después le siguen dos tablas, una con la calificación otorgada al centro por los usuarios que ha contestado el cuestionario, y otra con el NPS global.

Número de personas encuestadas por CMSS en 2020				
	Noviembre	Diciembre	Total	
OMAD	9	33	42	2,4%

Calificación del centro	
OMAD	9,8

NPS Global	
OMAD	93

A la pregunta, ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro? No ha habido ninguna respuesta.



Análisis de resultados cualitativos

En lo que se refiere a la Oficina Municipal de Atención al Discapacitado, la mayoría de los 23 son comentarios realizados son positivos y destacan la buena atención y trato de las personas trabajadoras (encuestas realizadas del 09/11/2020 al 31/12/2020).

Muy buena atención.

Son muy eficientes atentos y serviciales me han atendido y asesorado muy bien.

La gestión ha sido muy rápida y buena.

Ninguna mejora. Todo correcto. Muy buena atención. Personas de 10.

Tan solo hay un comentario de sugerencia para mejorar:

Que estuviese centralizado el tema de diversidad funcional y no tener q ir a varios sitios.

Conclusiones

A modo de conclusión destacar la alta valoración de las personas usuarias a la OMAD, posicionándose en un 9,8 en la calificación del mismo y en un 93 el índice NPS (siendo 100 el máximo y -100 el mínimo). Ninguna de las encuestadas expresa haber tenido dificultad para acceder o encontrar el centro.

Y, respecto a los resultados cualitativos, tan solo se encuentra una sugerencia de mejora y es referente a la unificación de servicios a la diversidad funcional en un espacio físico para facilitar la atención a las personas usuarias.



5. INFORME CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN TECHO (CAST)

Fecha de realización de cuestionarios: noviembre y diciembre de 2020.

En este informe se muestran los resultados obtenidos para el conjunto de cuestionarios contestados por las personas usuarias del Centro de Atención a Personas Sin Techo (CAST) en los meses de noviembre a diciembre de 2020 (16/11/2020-31/12/2020), que han sido 73 en total.

En primer lugar se muestra una tabla con el **número de personas encuestadas** durante los dos meses analizados. Después le siguen dos tablas, una con la calificación otorgada al centro por los usuarios que ha contestado el cuestionario, y otra con el NPS global.

Número de personas encuestadas por CMSS en 2020				
	Noviembre	Diciembre	Total	
CAST	30	43	73	4,2%

Calificación del centro	
CAST	7,9

NPS Global	
CAST	23

A la pregunta, ¿Ha tenido dificultades para encontrar o acceder al centro? No ha habido ninguna respuesta.

Análisis de resultados cualitativos

Solo encontramos 4 comentarios, de los cuales dos son de agradecimiento y otros dos críticas (encuestas realizadas del 09/11/2020 al 31/12/2020).

Dios les bendiga a todos.



Por mi parte hacen su trabajo bien.

No trabaja bien.

Ayuntamiento valorase más los casos urgente para ayudar se tramitase mas rápido y colaborase mejor el ayuntamiento este centro para mejorar la situación social que a veces este centro no puede haber más por culpa de la generalidad valenciana.

Conclusiones

Para concluir, la calificación del centro por las personas usuarias que respondieron al cuestionario se sitúa en un 7,9 y el índice NPS global se sitúa en un 23, considerado como un servicio mejorable, ya que se sitúa entre 0 y 50, fruto de haber tenido más puntuaciones de 0 a 6 que de 9 y 10. Ninguna de las personas encuestadas expresa haber tenido dificultad para acceder o encontrar el centro.

En referencia a los datos cualitativos, se encuentran apenas cuatro comentarios, de los cuales dos son positivos de agradecimiento, y entre los otros encontramos una sugerencia de la reducción de tiempos de espera en la tramitación de ayudas a casos urgentes.



6. CONCLUSIONES DEL INFORME Y PROPUESTAS

Es importante respecto de este informe, insistir en la idea del cambio que ha podido producirse han pasar de un cuestionario autoadministrado en papel a la respuesta de una consulta en una pantalla de un dispositivo informático. Razón de ello es que no se establezcan comparaciones con años anteriores, aunque siempre los resultados de calificación han sido muy positivos (media de 8,9 en 2019 y de 8,2 en 2020) . El cambio de formato, sin duda, influye en los resultados.

Este cambio va a conllevar que el número de personas consultadas va a ser mucho más alto ahora, y que esto va a proporcionar datos de una muestra mucho más grande que aportará mayor información.

El número de cuestionarios contestados asciende a un total de 1.728, de los cuales 1.521 corresponden a CMSS, 92 a Infovivienda, 42 a la OMAD y 73 al CAST. La media de calificación de los CMSS se sitúa en un 8,9, la media de Infovivienda en un 9,9, la de la OMAD en un 9,8 y la media de calificación del CAST en un 7,9. Mientras que, respecto al índice NPS, los CMSS se sitúan en una media de 58,8, Infovivienda en 96, la OMAD en 93 y el CAST en 23.

A la cuestión de la accesibilidad de los centros, solo el 12% ha comentado alguna dificultad, relacionada normalmente con la falta de transporte público.

Sobre si ha recibido la información que precisaba solo el 6% responde negativamente y sobre si se les ha atendido correctamente solo el 4,6% da respuestas negativas.

La recomendación que harían a otras personas sobre los centros es de 5, en una escala de 0 a 5, el 77,9% del total.

Por otra parte, el compromiso con la calidad del servicio prestado conduce a poner énfasis en los agradecimientos y las sugerencias de mejora, es decir, en la aportación cualitativa que se recoge en los cuestionarios. Un total de 558 respuestas, lo que implica que un 32,3% de las personas encuestadas han realizado comentarios. Muchos de estos comentarios son de agradecimiento por la atención prestada. Respecto a las sugerencias,



podemos categorizarlas en grandes grupos, según la necesidad de mejora expresada y recibida.

En primer lugar, se apunta a una sugerencia de mejora en la gestión de los recursos relacionada con la tardanza y el tipo de la atención (cita previa y tiempos de espera), especialmente en los CMSS, además de la tardanza en la atención telefónica, considerada como sugerencia aparte. En el CAST también se ha podido observar un comentario en relación con la necesidad de reducción de los tiempos de espera, especialmente en los casos más urgentes.

En esta línea, encontramos sugerencias que hacen referencia a la dedicación del personal, algunas se refieren a la mala praxis o en fallos en la atención.

También se observan comentarios que se refieren a la necesidad de aumentar el número de profesionales con el objetivo de mejorar la atención, se expresan en los CMSS y en un comentario en Infovivienda.

Otra parte de las sugerencias también van encaminadas a destacar la necesaria inversión de recursos para mejorar las deficiencias de las instalaciones, de las infraestructuras o de las dotaciones, como por ejemplo, falta de espacio o problemas con los ascensores.



ANEXO

CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN

1. Valore su experiencia de hoy:

Muy feliz / Feliz / Neutral / Triste / Muy triste

2. ¿Ha tenido usted dificultades para encontrar el centro, acceder o moverse por él?

Sí / No

2.1. Díganos qué dificultad ha tenido.

3. ¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?

Sí / No

4. ¿El personal le ha atendido correctamente?

Sí / No

5. ¿Recomendaría este centro a otras personas?

1 / 2 / 3 / 4 / 5

6. Por favor, califique este centro globalmente (tanto las instalaciones como los servicios que presta).

0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10

7. Por favor, deje un comentario o sugerencia para mejorar el funcionamiento del centro.

Datos de identificación: sexo, edad y nacionalidad