

# CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

## Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales

Dirección General de Mayores y Atención Social  
Subdirección General de la Atención Social Primaria  
Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria

Noviembre 2013

# Índice

---

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores de impacto en la calidad de vida de los usuarios
2. Indicadores clave de gestión estratégica
3. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales
4. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
5. Datos de clasificación

# 0.

## Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Madrid (según datos publicados en la Memoria de Actividad 2012 de la DGMAS, en 2012 se atendió a 469.241 personas).

### Tamaño y error muestral

2.100 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 2,18% (para un nivel de confianza del 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Personas atendidas por un trabajador social del Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) en el momento de la evaluación. Concretamente, las personas fueron entrevistadas a su salida de los centros, seleccionando exclusivamente a aquellas que acabaran de ser atendidas por un DTS.

Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función del volumen de atención de los CMSS y del horario de atención (mañana o tarde).

Han sido visitados todos los centros del Ayuntamiento de Madrid y, por lo tanto, todos los distritos municipales.

En este informe se presentan los datos ponderados por CMSS y horario de atención mañana/tarde.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista presencial en los Centros Municipales de Servicios Sociales.

### Fechas de recogida de la información

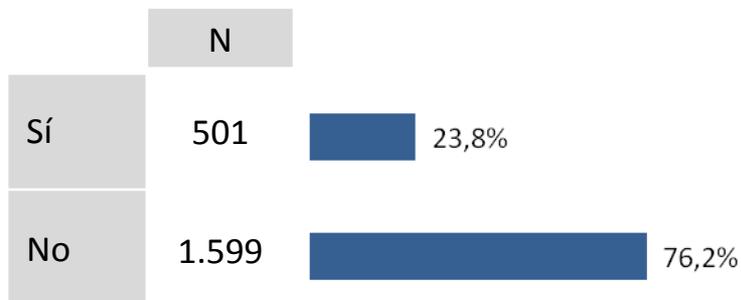
Del 16 de septiembre al 4 de noviembre de 2013

### Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A  
[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

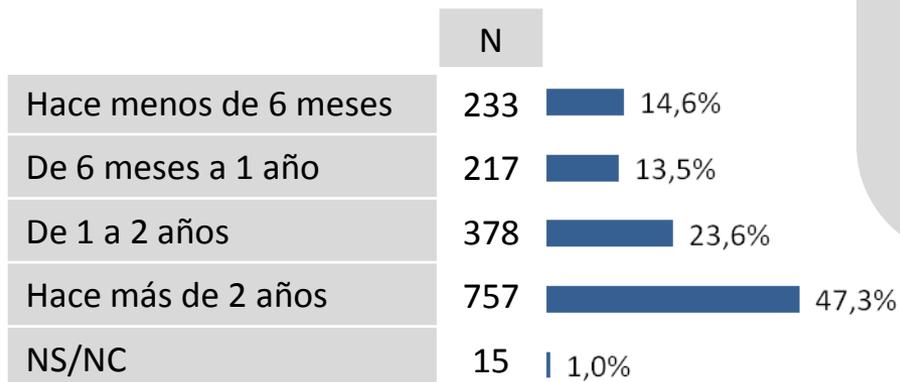
## 0.2. Caracterización de la muestra

P. 2 ¿Es la primera vez que acude usted a este Centro?

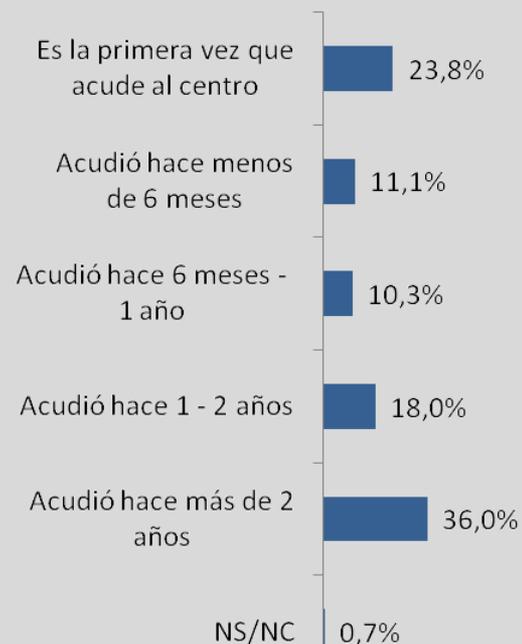


Base = 2.100

P. 3 ¿ Podría decirme aproximadamente cuándo fue la primera vez que acudió a este Centro?



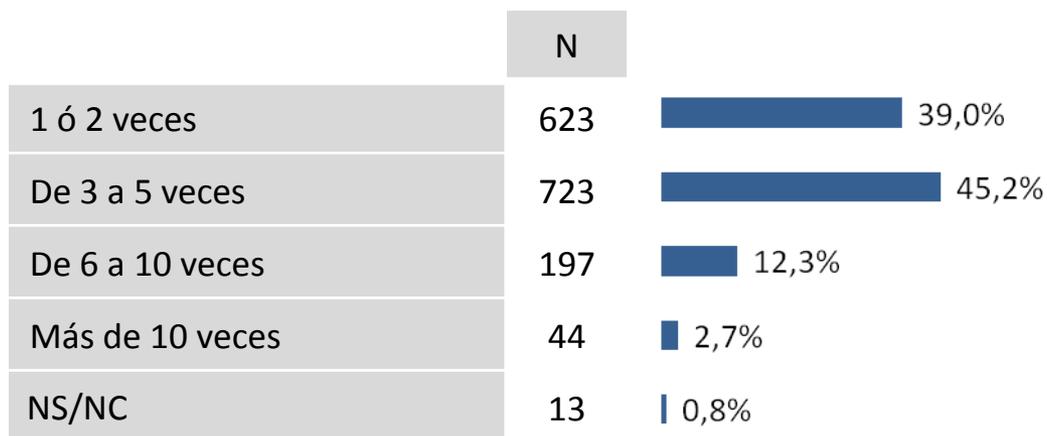
Base = 1.600



Base = 2.100

## 0.2. Caracterización de la muestra

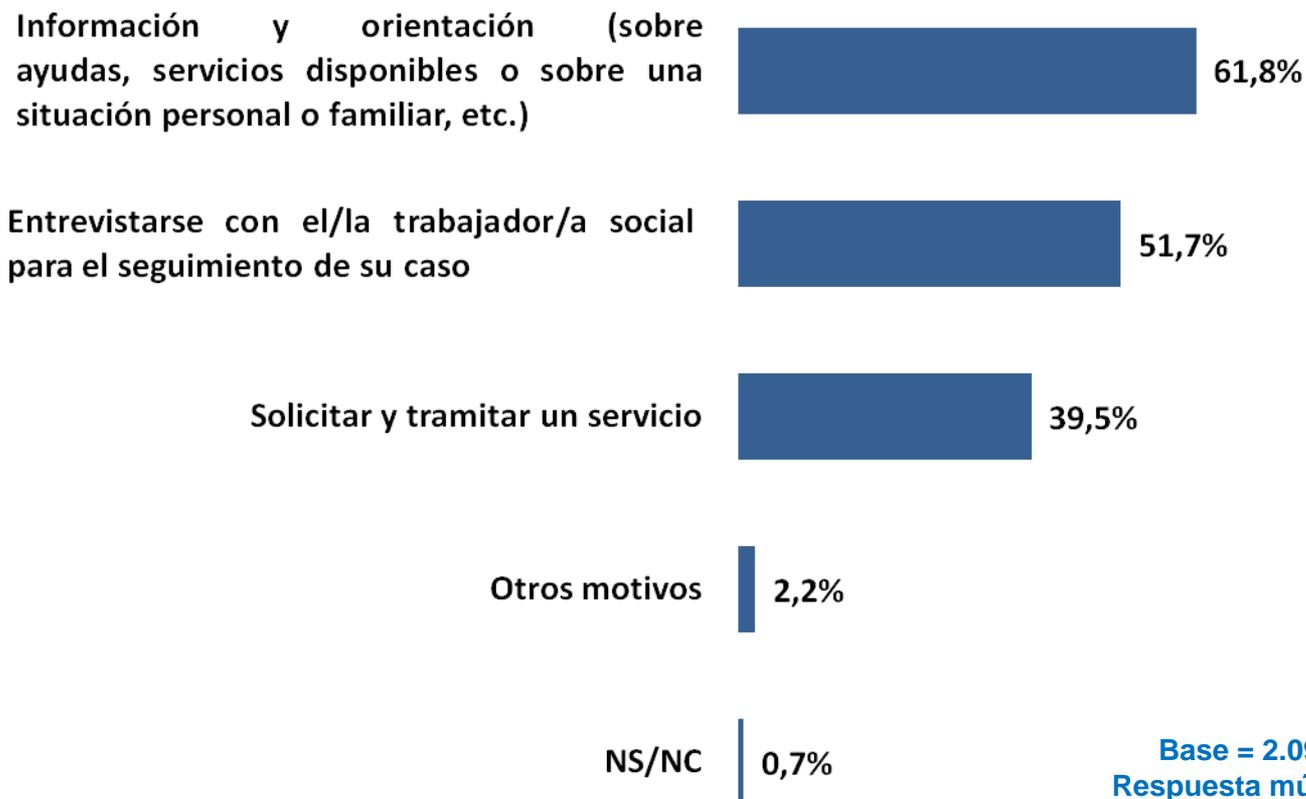
P. 4 ¿Podría decirme aproximadamente cuántas veces ha acudido al centro a lo largo del último año?



Base = 1.600

## 0.2. Caracterización de la muestra

### P.6 ¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?



## 0.2. Caracterización de la muestra

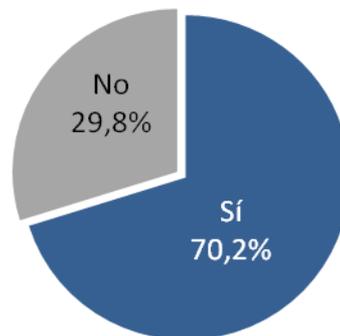
### P.6a Concretamente, ¿sobre qué tema o área se refería su visita al Centro?



Base = 2.098  
Respuesta múltiple

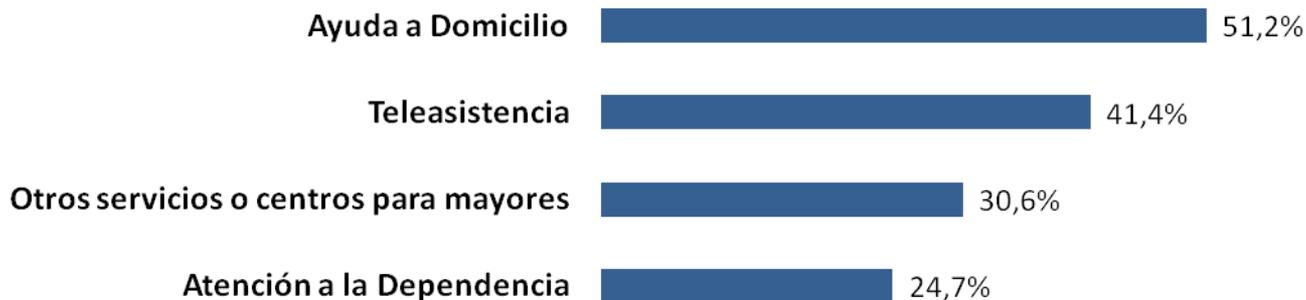
## 0.2. Caracterización de la muestra

P.6b ¿Su gestión de ayuda o prestación económica es referida a una Renta Mínima de Inserción?



Base = 1.037 gestiones de ayuda económica

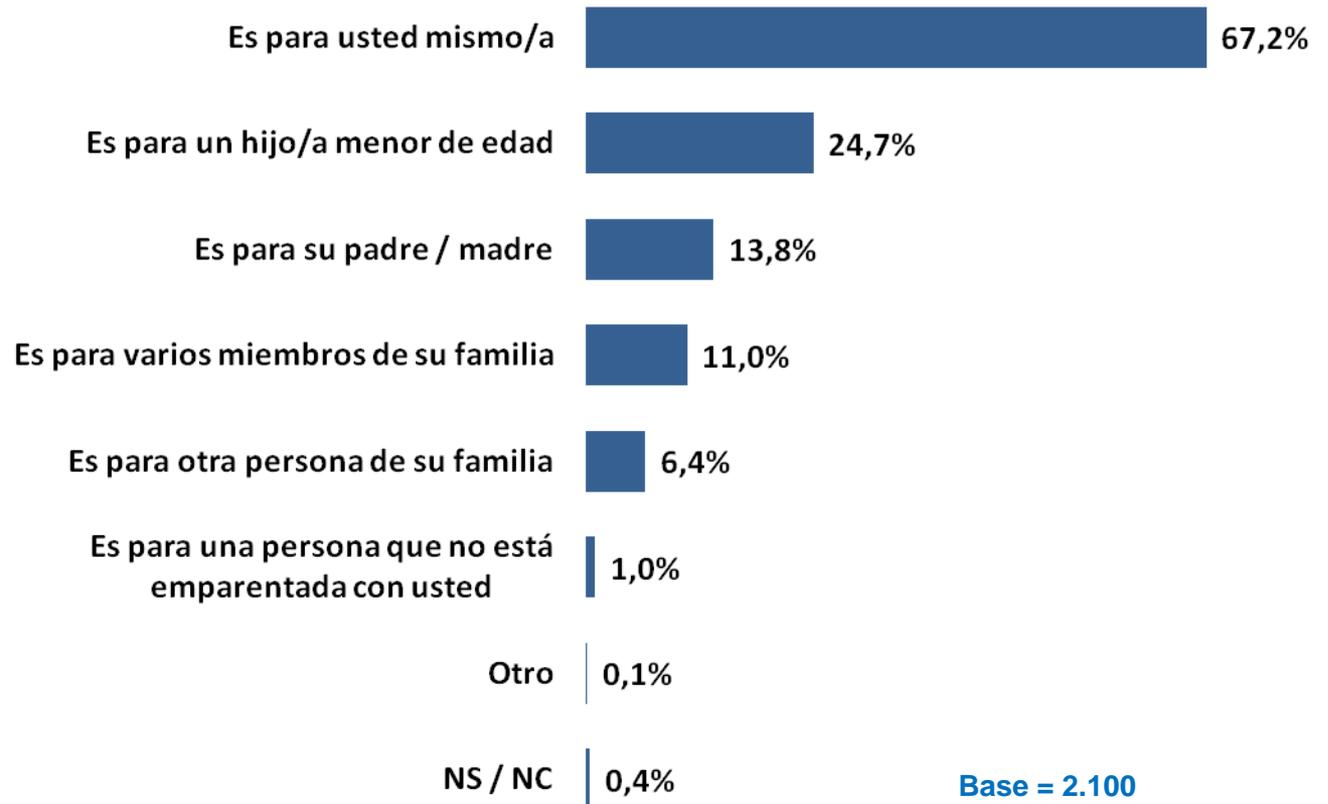
P.6c ¿Concretamente, ¿a qué servicio se refería su gestión?



Base = 647 gestiones del área de personas mayores  
Respuesta múltiple

## 0.2. Caracterización de la muestra

### P.7 ¿El motivo de su visita se refiere a usted o es para otra persona?



Base = 2.100  
Respuesta múltiple

## 0.2. Caracterización de la muestra

(P.6a) x P.7 Tema o área motivo de visita según la persona que lo gestiona

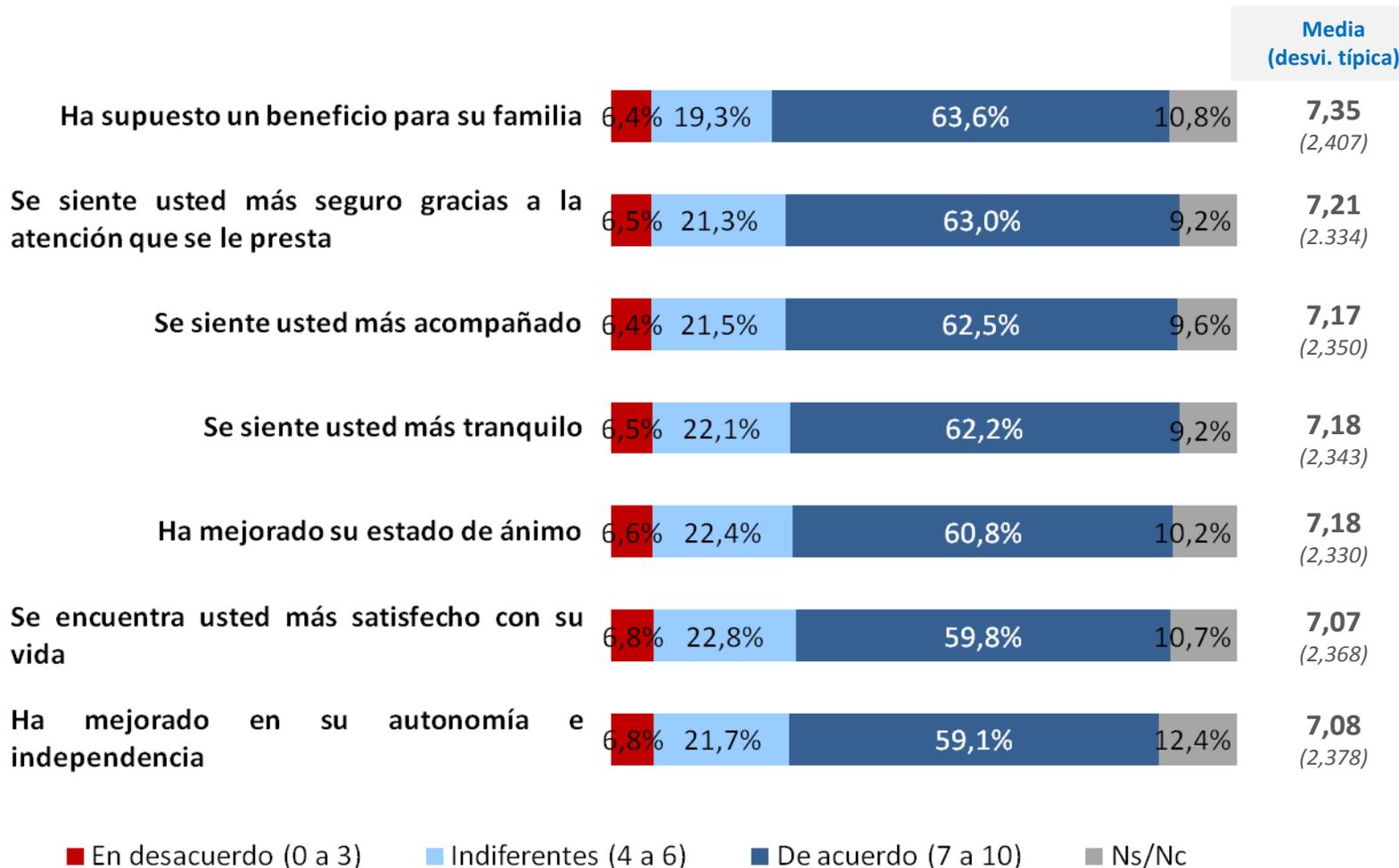
	Ayudas económi.	Área de salud	Inmigración	Cursos de formación	Apoyo psicológico	Área de familia y menores	Área de personas mayores	Empleo	Vivienda	
Para usted mismo/a	62,7%	0,6%	0,2%	0,6%	0,3%	25,2%	21,2%	11,7%	6,6%	1.408 (100%)
Para varios miembros de su familia	55,6%	0%	0,75%	0%	0%	43,77%	21,27%	8,7%	9,9%	230 (100%)
Para un hijo/a menor de edad	51,6%	0,4%	0%	0,5%	0,2%	76,6%	3,9%	6,3%	4,5%	518 (100%)
Para su padre / madre	12,1%	0%	0%	0,3%	0%	5,1%	91,5%	1,5%	0,4%	291 (100%)
Para otra persona de su familia	22,7%	0%	0%	0,6%	0%	12,9%	72,8%	2,2%	1,2%	134 (100%)
Para una persona que no emparentada	21,5%	0%	0%	0%	0%	4,8%	70,8%	4,8%	3,3%	22 (100%)
	1.037	8	6	11	5	590	654	182	106	

# 1.

## Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

# 1.1. Influencia del servicio

## P.15 Influencia de la atención de los profesionales de los Servicios Sociales en la vida cotidiana de los usuarios

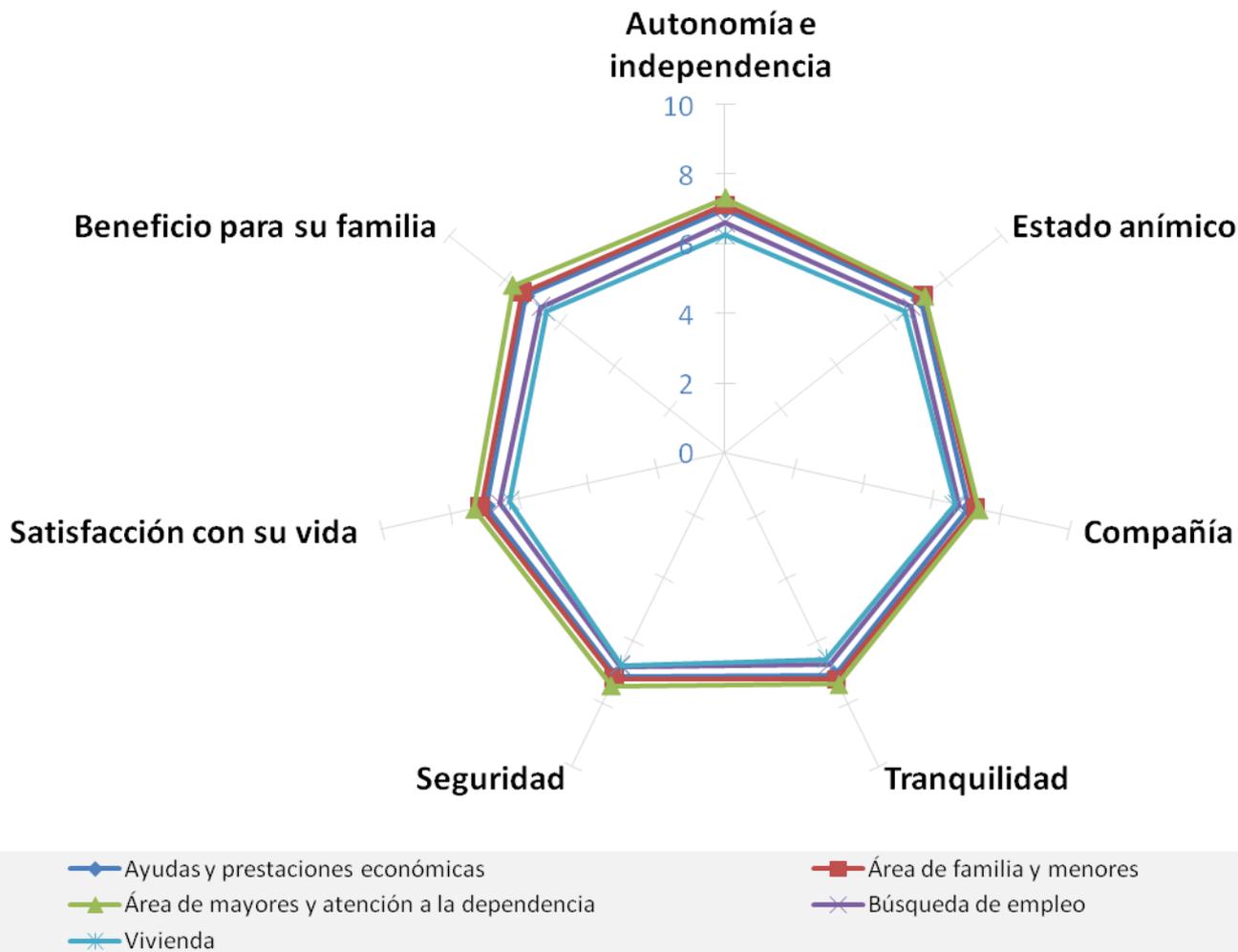


Base = 2.100



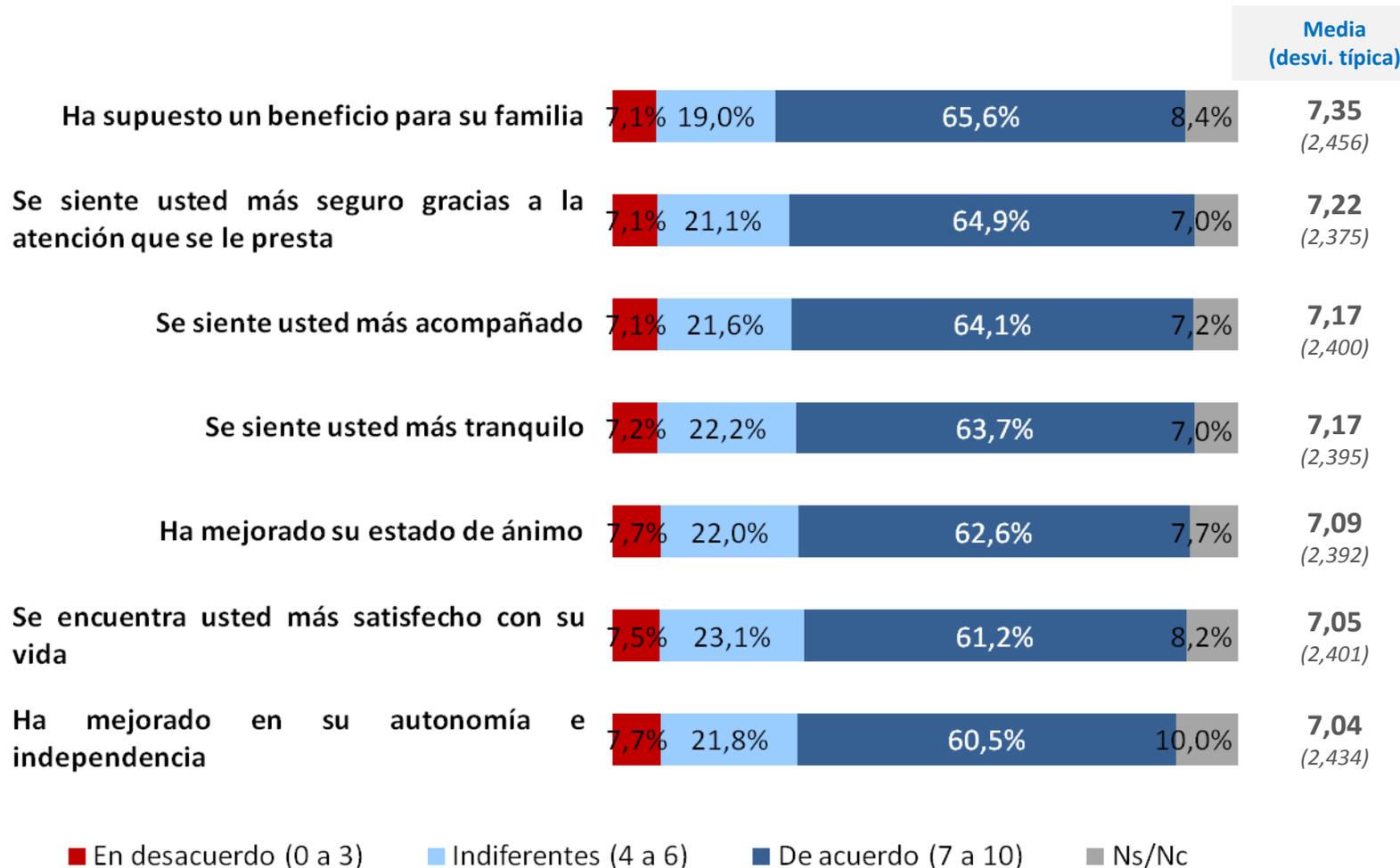
# 1.1. Influencia del servicio

P.15 x (P.6a) **Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios según el tema o área motivo de su visita (Valoración media)**



# 1.1. Influencia del servicio

P.15 x (P.2=2) **Influencia de la atención de los Servicios Sociales en la vida cotidiana de los usuarios que han acudido más de una vez al CMSS**

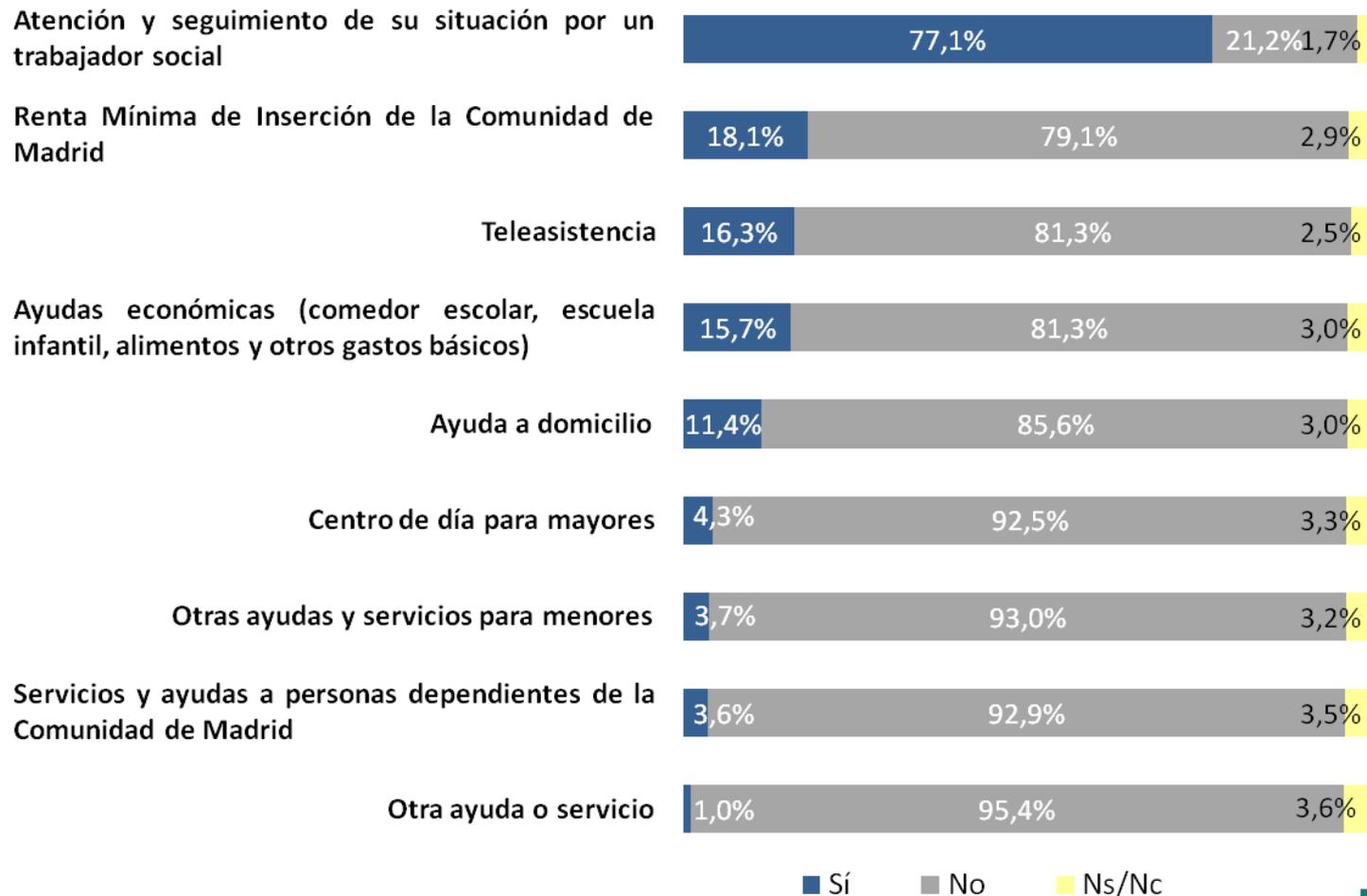


Base = 1.600



## 1.2. Servicios recibidos

P.9 ¿Está usted o alguien de su familia disfrutando actualmente de algún tipo de servicios de los que a continuación se especifican?



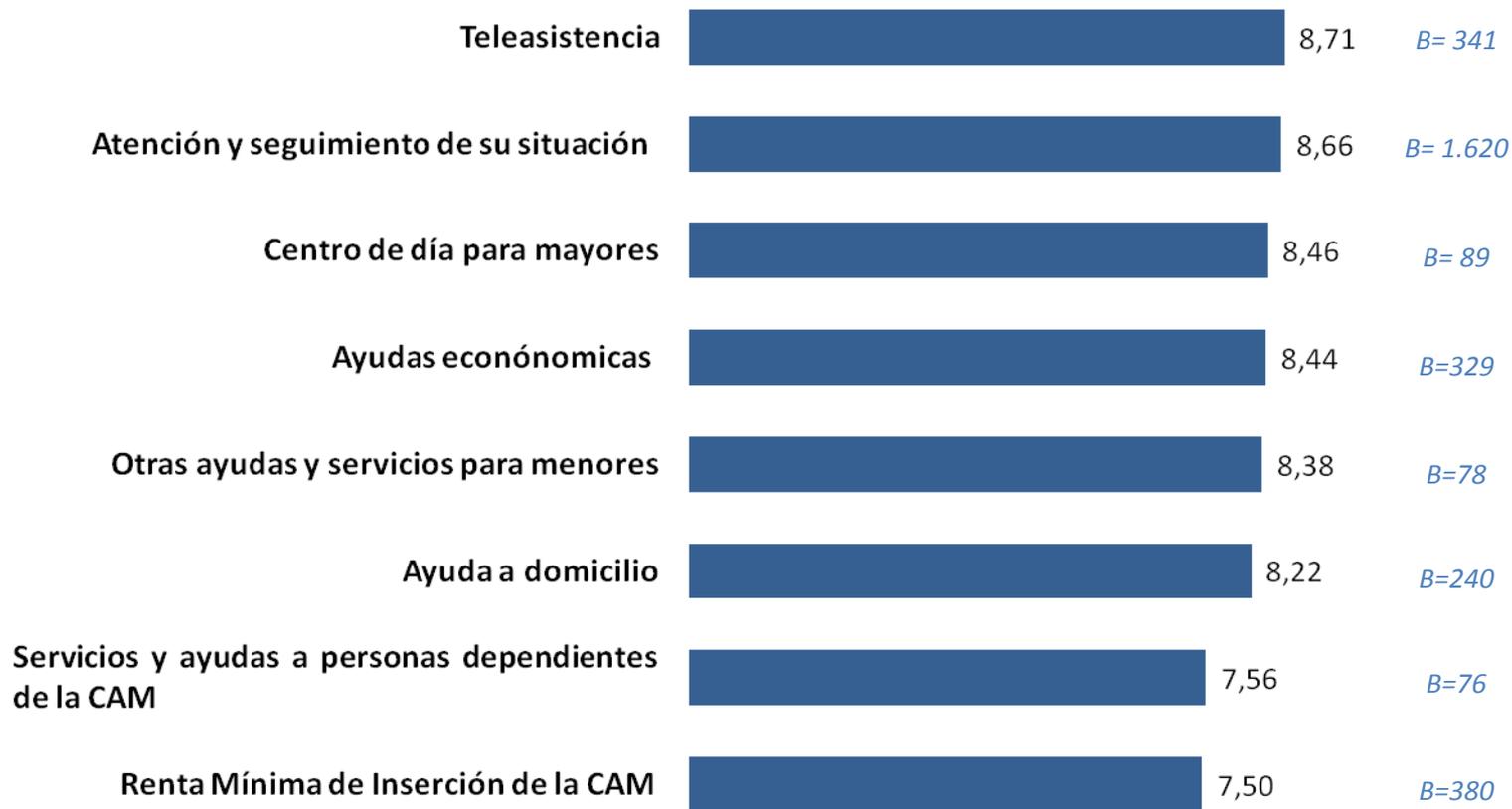
## 1.2. Servicios recibidos

### P.10 Valoración de los servicios que los entrevistados y/o sus familiares reciben en la actualidad



## 1.2. Servicios recibidos

Ranking de la valoración de los servicios que los entrevistados y/o sus familiares reciben en la actualidad

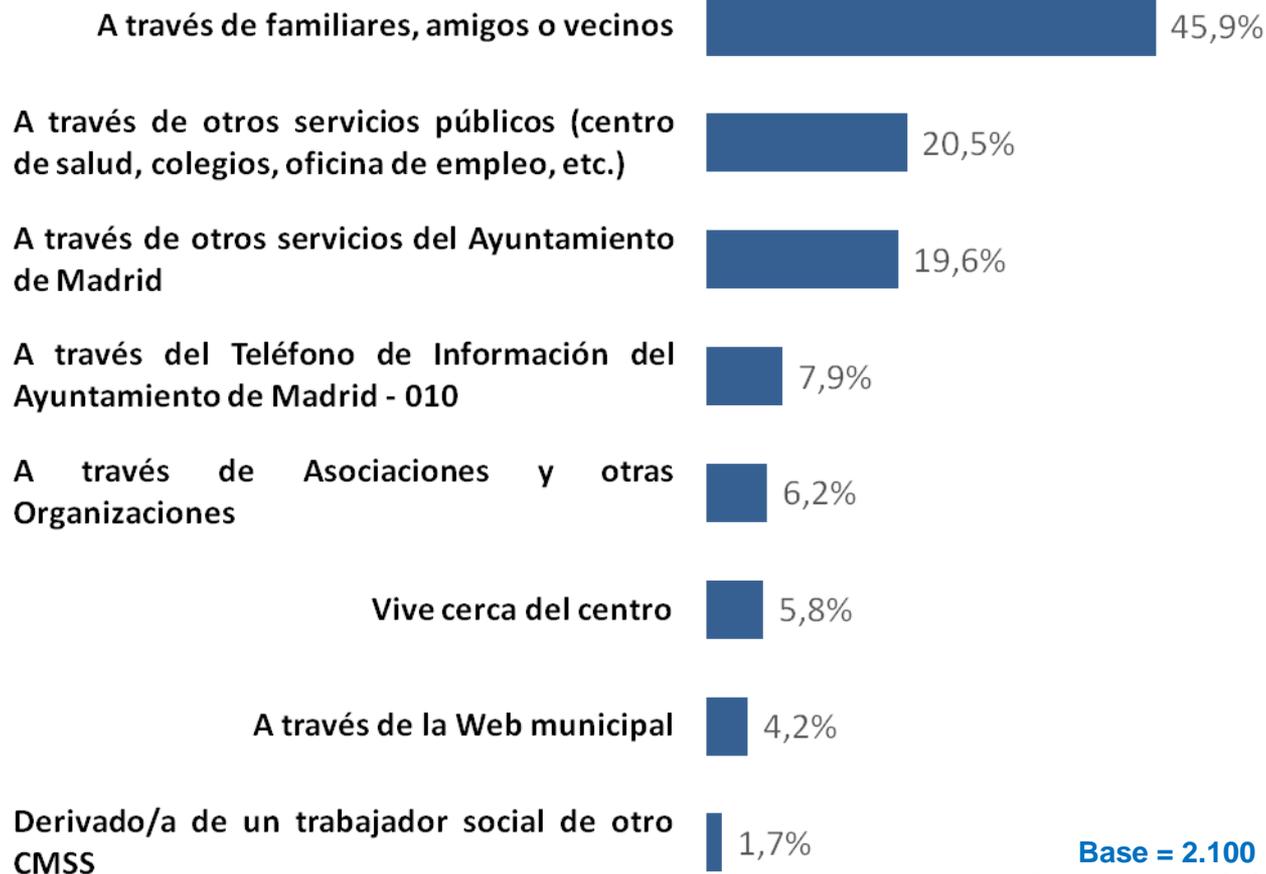


# 2.

## Indicadores clave de gestión estratégica

## 2.1. Conocimiento del servicio

### P.5 ¿Cómo conoció la existencia de este centro de Servicios Sociales?



Base = 2.100  
Respuesta múltiple

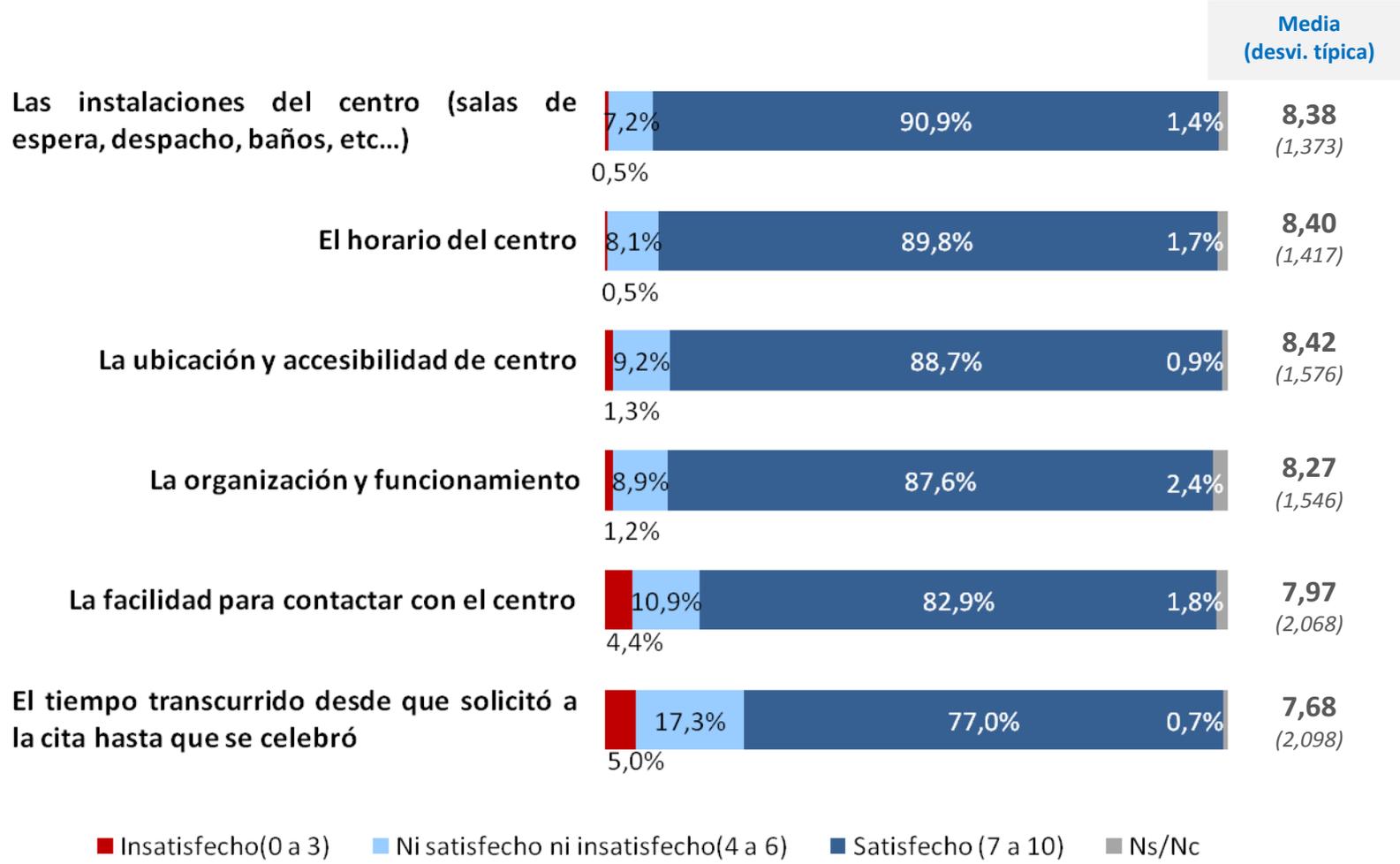
# 3.

## Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales

# 3.1. Estructura organizativa de los CMSS



## P.13 Valoración de diferentes aspectos acerca de la organización y funcionamiento del centro.



■ Insatisfecho(0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho(4 a 6)   ■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ns/Nc

Base = 2.100



Dirección General de Mayores y Atención Social  
 Departamento de Planificación de Atención Social Primaria

## 3.2. Atención profesional

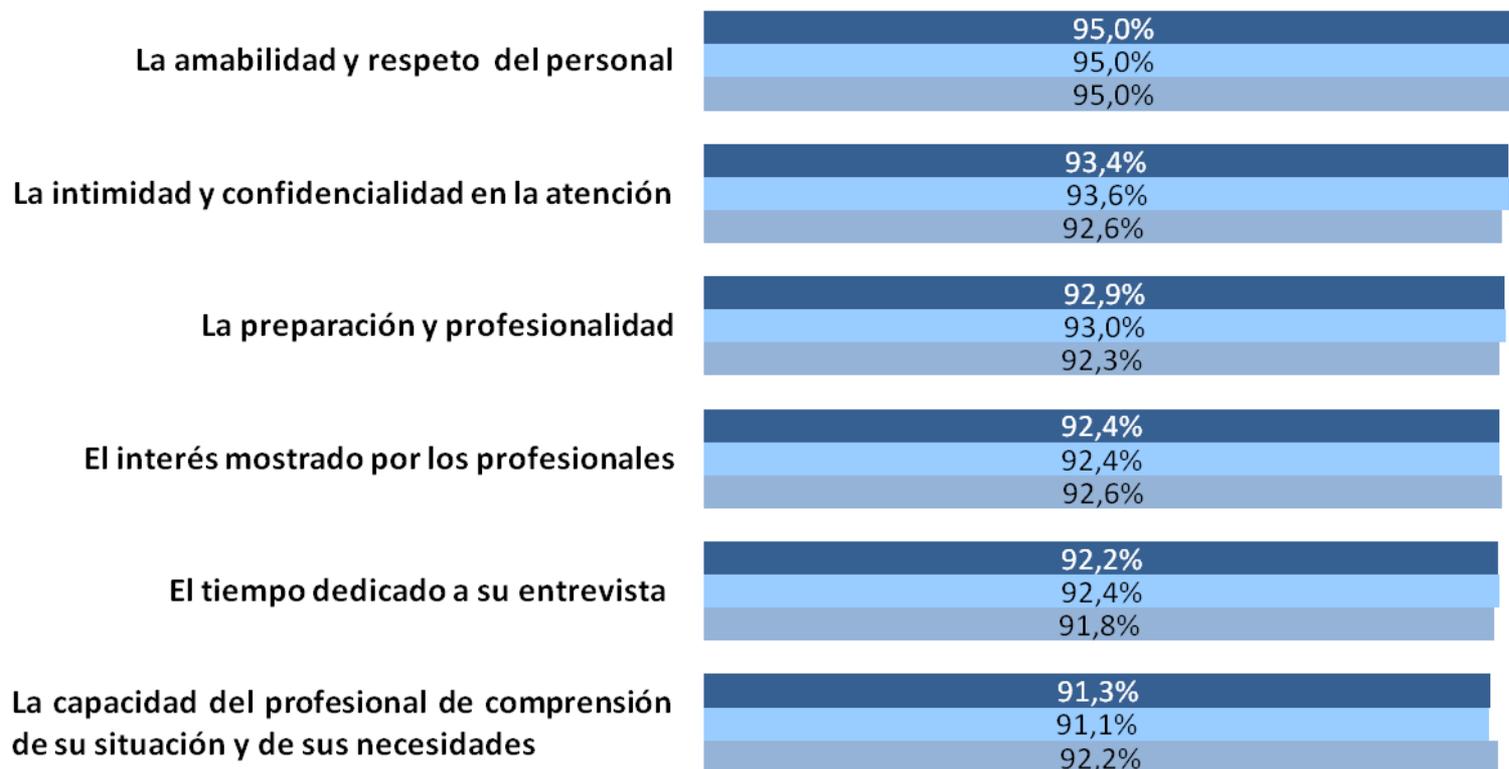
### P.11 Valoración de la atención recibida en la entrevista personal



Base = 2.100

## 3.2. Atención profesional

P.11 x Turno **Valoración de la atención recibida en la entrevista personal según el turno en el que han sido atendidos (% satisfechos)**



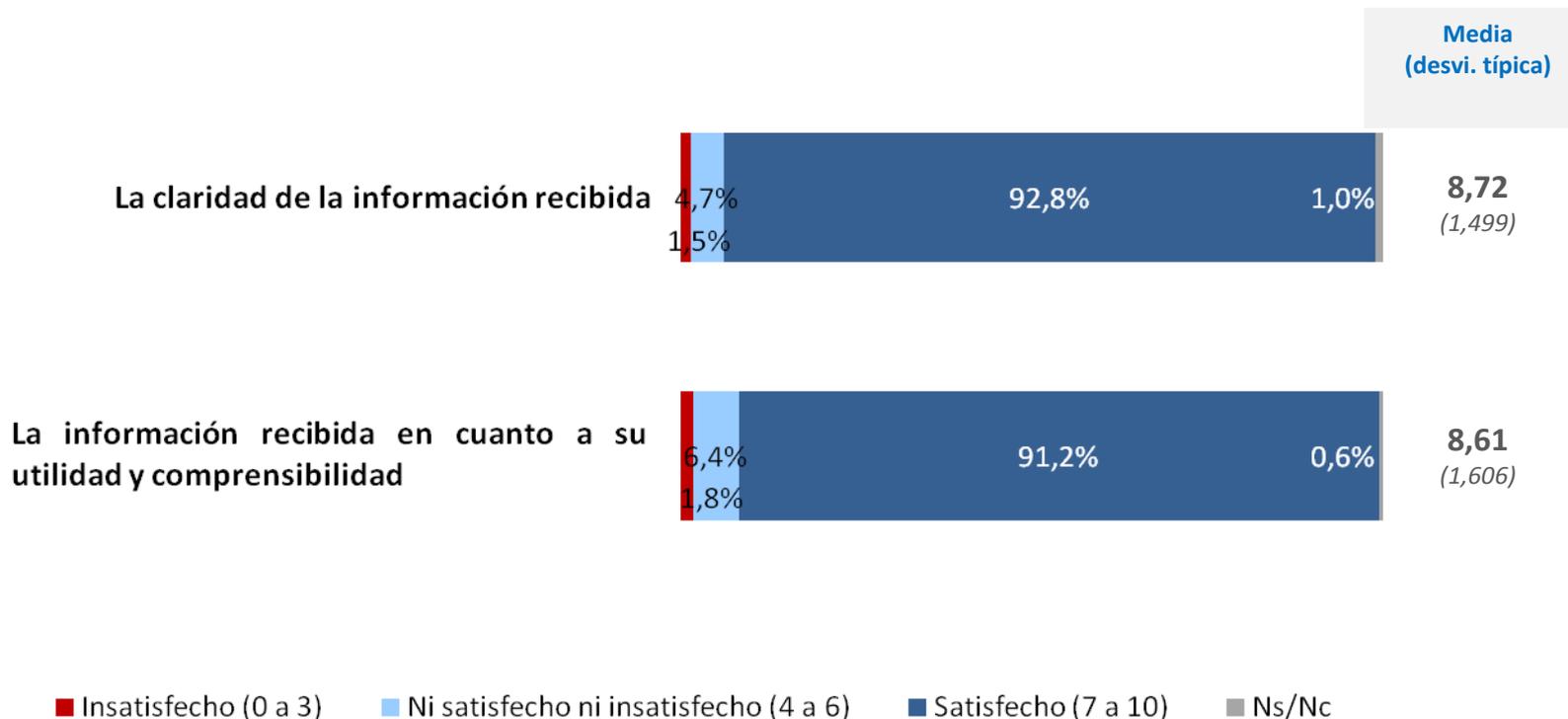
■ Total (B= 2.100)

■ Entrevista realizada en turno de mañana (B= 1.623)

■ Entrevista realizada en turno de tarde (B= 477)

## 3.2. Atención profesional

### P.11 Valoración de la claridad y utilidad de la información recibida en la entrevista personal



Base = 2.100

## 3.2. Atención profesional

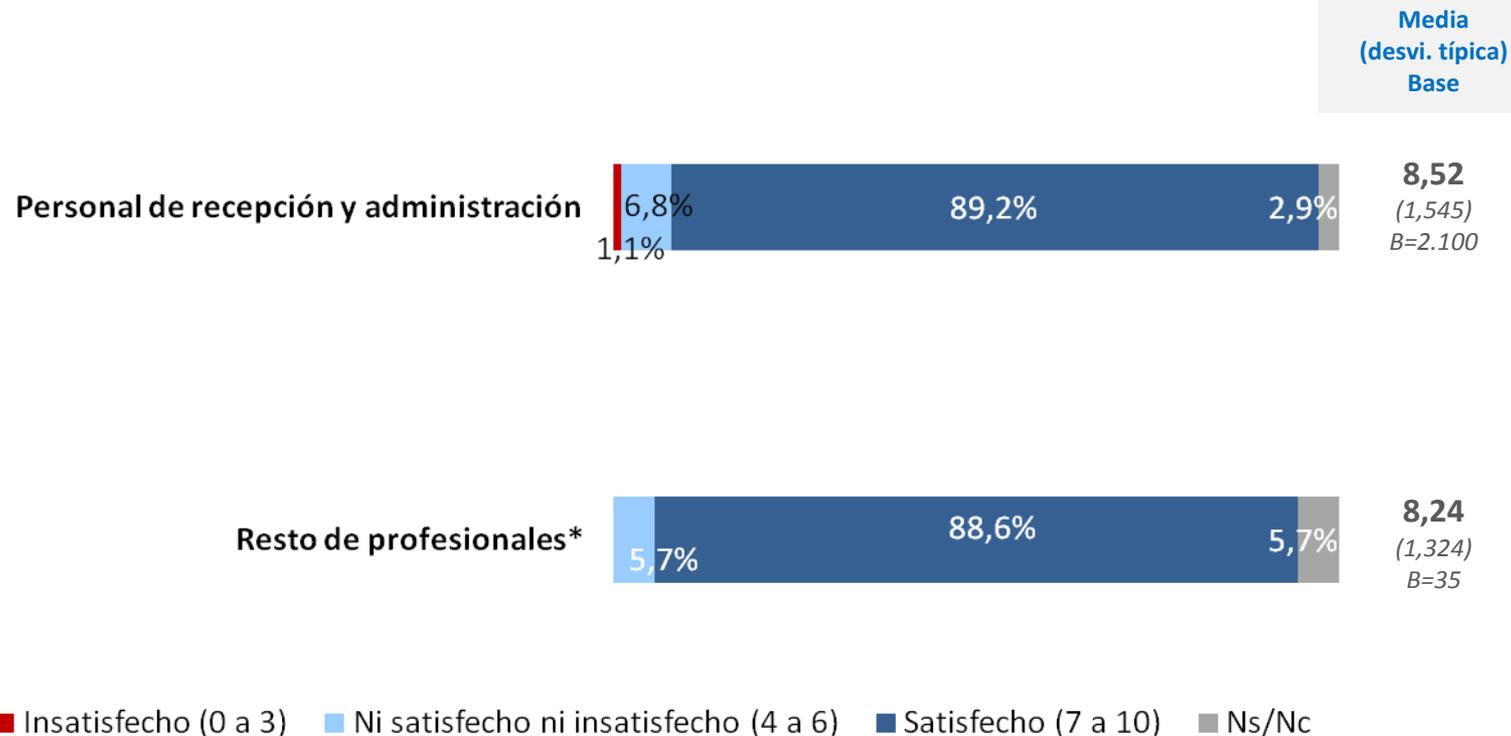
P.11 x Turno **Valoración de la claridad y utilidad de la información recibida en la entrevista personal según el turno en el que han sido atendidos (% satisfechos)**



- Total (B= 2.100)
- Entrevista realizada en turno de mañana (B= 1.623)
- Entrevista realizada en turno de tarde (B= 477)

### 3.3. Resto de profesionales que desarrollan la actividad

#### P.12 Valoración de la atención y el trato recibido por el resto de profesionales del centro (se excluye el trabajador social, valorado en P.11)

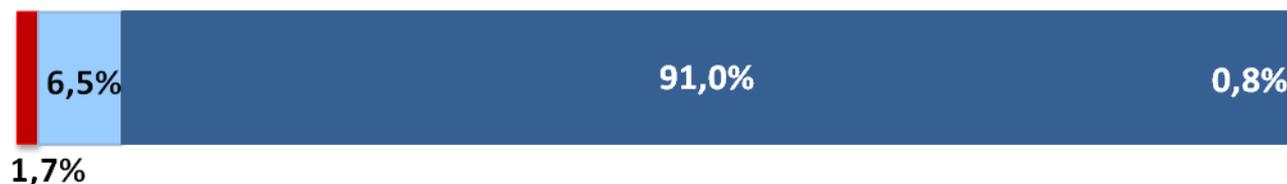


\* Se incluyen aquí mediadores sociales, educadores sociales, abogados, directores de centros y otros profesionales de diversas categorías.

### 3.3. Atención prestada

#### P.8 Satisfacción general con la atención recibida en el centro

Valoración media (0 – 10)	<b>8,64</b>
Desviación típica	1,672



■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ns/ Nc

Base =2.100

### 3.3. Atención prestada

P.8 x (P.6) **Valoración general de la atención recibida según el motivo de su visita (% Totalmente de acuerdo)**

	TOTAL	Información y orientación	Seguimiento del caso	Solicitar y tramitar un servicio	Otros motivos
<b>Atención recibida</b>	<b>91,0%</b>	90,5%	90,7%	90,8%	93,5%
Base	2.100	1.298	1.085	830	47

P.8 x Turno **Valoración general de la atención recibida según el turno en el que han sido atendidos (% Totalmente de acuerdo)**

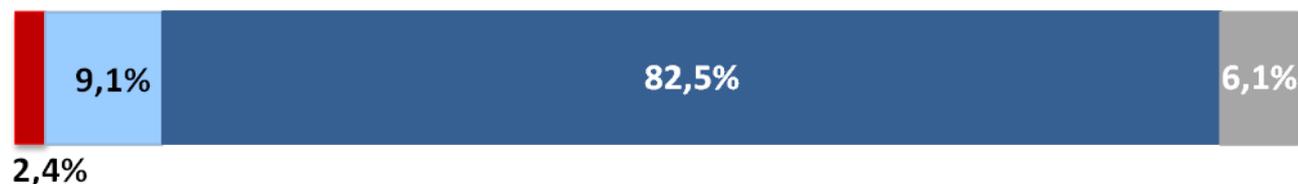
	TOTAL	Entrevista realizada por la mañana	Entrevista realizada por la tarde
<b>Atención recibida</b>	<b>91,0%</b>	90,4%	93,0%
Base	2.100	1.623	477

### 3.3. Atención prestada

P.14 ¿Considera que los servicios sociales le ofrecen una atención continuada y un seguimiento exhaustivo de su situación personal?

Valoración media (0 – 10)	<b>8,17</b>
---------------------------	-------------

Desviación típica	1,795
-------------------	-------



■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ns/ Nc

Base =2.100

## 3.4. Cobertura de expectativas

### P.16 Satisfacción respecto al cumplimiento de las expectativas que motivaron el acudir al CMSS

Valoración media (0 – 10)	<b>7,75</b>
Desviación típica	2,102



■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ns/ Nc  
**Base =2.100**

### P.16 x (P.6) Valoración general del cumplimiento de expectativas según el motivo de su visita (% Totalmente de acuerdo)

	TOTAL	Información y orientación	Seguimiento del caso	Solicitar y tramitar un servicio	Otros motivos
<b>Cumplimiento de expectativas</b>	<b>77,9%</b>	79,5%	80,3%	75,0%	83,2%
Base	2.099	1.298	1.085	830	47



# 4.

## Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

## 4.1. Indicador de satisfacción global de usuarios

P.17 ¿Podría realizar una valoración global del servicio o apoyo que le han prestado en este Centro?

Valoración media (0 – 10) **8,28**

Desviación típica 1,702



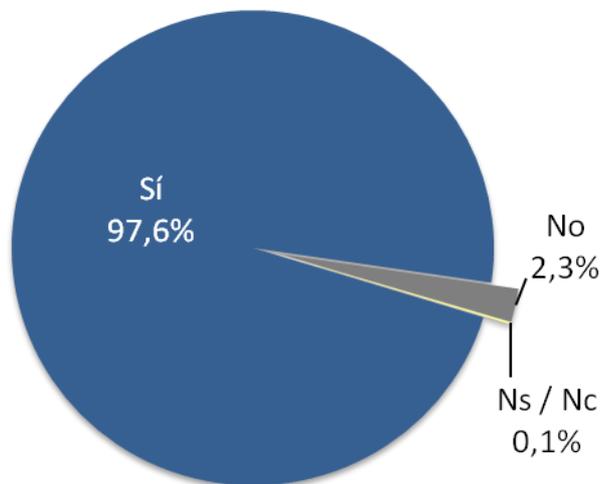
■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/ Nc

Base =2.100

## 4.2.Grado de recomendación

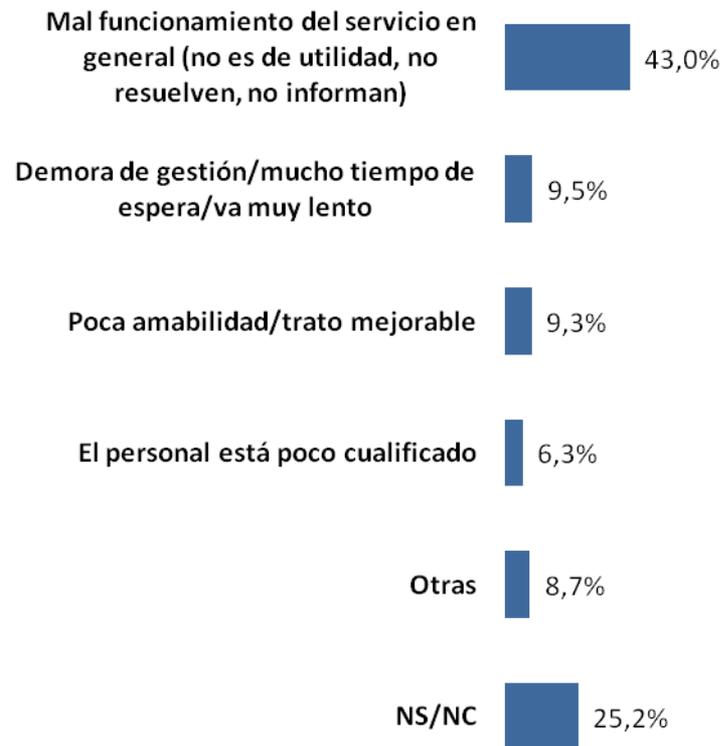


P.18 ¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese al CMSS?



Base = 2.100

Motivo por el que no aconsejaría el CMSS

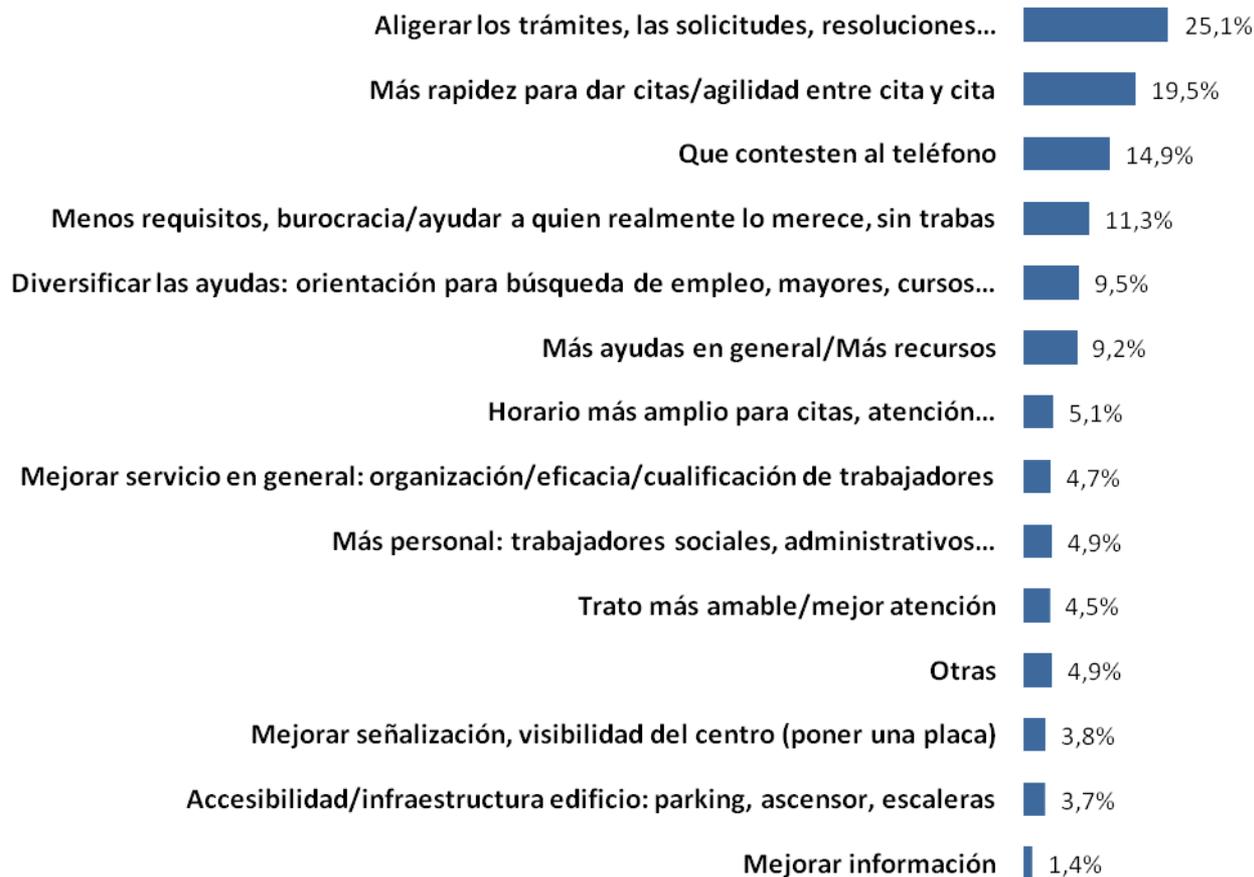


Base = 47  
Respuesta múltiple

## 4.3. Sugerencias de mejora



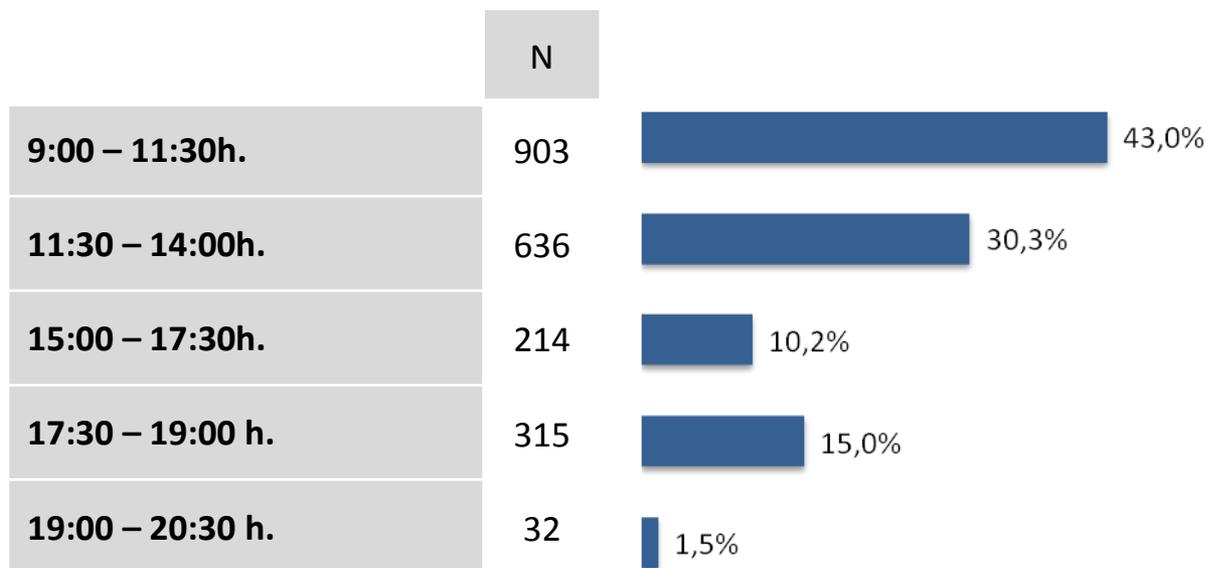
### P.30 Sugerencias de mejora del servicio



Base = 222

## 4.4. Preferencia de horario de atención

P.19 Si tuviera que concertar una nueva cita, ¿cuál elegiría entre las siguientes?



Base = 2.100

## 4.4. Preferencia de horario de atención

P.19 x Turno **Horario preferente de cita según el turno en el que se ha realizado la entrevista**

	Entrevista realizada por la mañana	Entrevista realizada por la tarde	Total
<b>9:00 – 11:30h.</b>	95,1%	4,9%	100%
<b>11:30 – 14:00 h.</b>	91,5%	8,5%	100%
<b>15:00 – 17:30h.</b>	29,5%	70,5%	100%
<b>17:30 – 19:00h.</b>	34,1%	65,9%	100%
<b>19:00 – 20:30h.</b>	36,8%	63,2%	100%
% Total	77,3%	22,7%	100%
Base	1.623	477	2.100

## 4.4. Preferencia de horario de atención

### P.19 x P.25 Horario preferente de cita según la ocupación actual

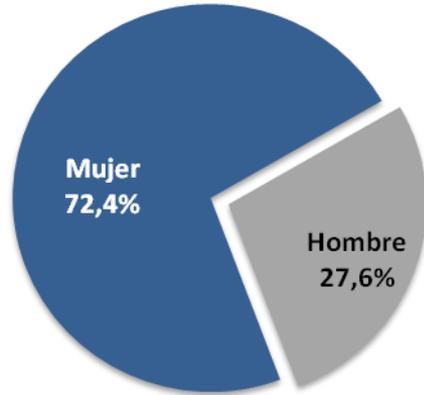
	9:00 – 11:30h.	11:30 – 14:00 h.	15:00 – 17:30h.	17:30 – 19:00h.	19:00 – 20:30h.	Total
Trabaja	36,6%	23%	11,9%	24,8%	3,8%	100%
Jubilado, pensionista	42,4%	38,2%	7,7%	10,4%	1,3%	100%
Desempleado (en busca de su primer trabajo)	47,0%	28,6%	11,5%	12,9%	0%	100%
Desempleado (ya ha trabajado antes)	46,1%	28,3%	10,1%	14,5%	1%	100%
Estudiante	42,5%	28,1%	26,9%	2,5%	0%	100%
Trabajo doméstico no remunerado	45,9%	35,1%	9,6%	8,6%	0,8%	100%
Otra situación	22,0%	59,9%	6,9%	11,1%	0%	100%
No contesta	44,1%	0%	0%	56%	0%	100%
% Total	43%	30,2%	10,2%	15%	1,5%	100%
Base	903	636	214	315	32	2.100

# 5.

## Datos de clasificación

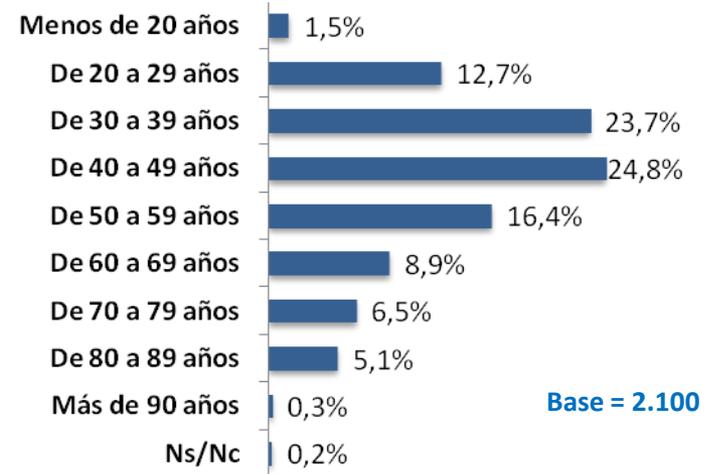
## 5.1. Datos de clasificación

### P.20 *Género de los usuarios*



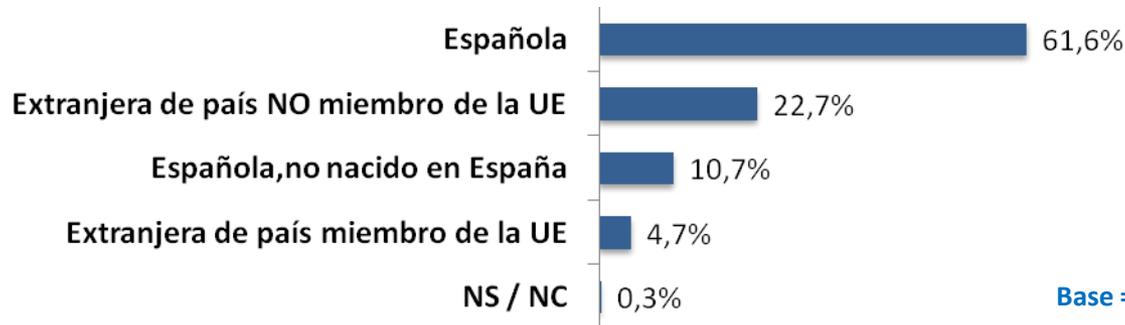
Base = 2.100

### P.21 *Edad de los usuarios*



Base = 2.100

### P.23 *Nacionalidad*



Base = 2.100

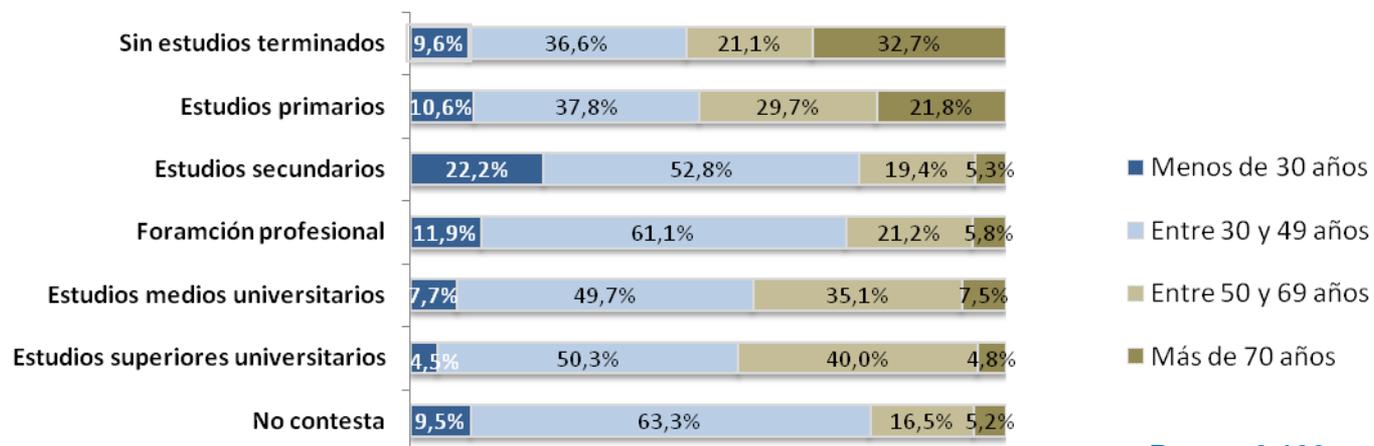
## 5.1. Datos de clasificación

### P.24 Último nivel de estudios cursado



Base = 2.100

### P.24 x Edad Último nivel de estudios cursado



Base = 2.100

## 5.1. Datos de clasificación

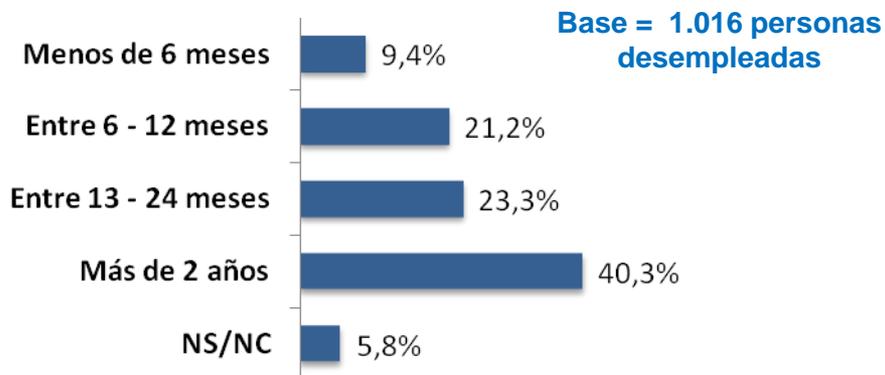


### P.25 Ocupación actual



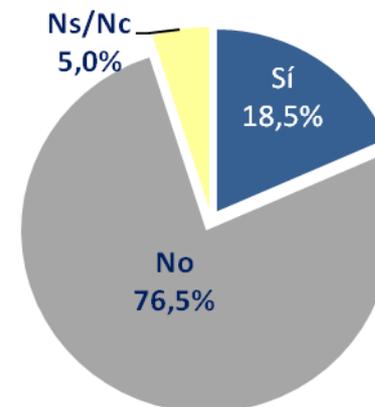
Base = 2.100

### P.26 Nº meses en situación de desempleo



Base = 1.016 personas desempleadas

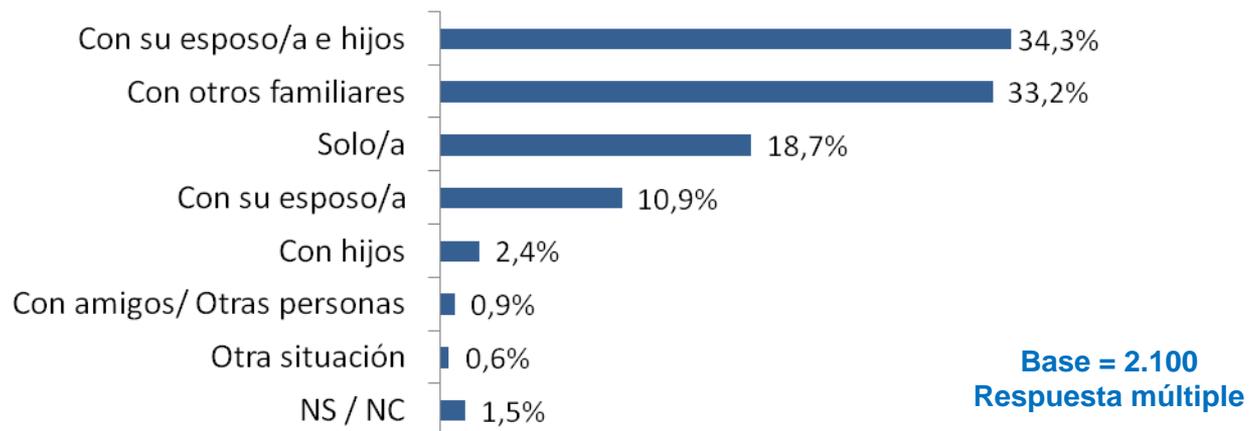
### P.27 ¿Cobra subsidio por desempleo?



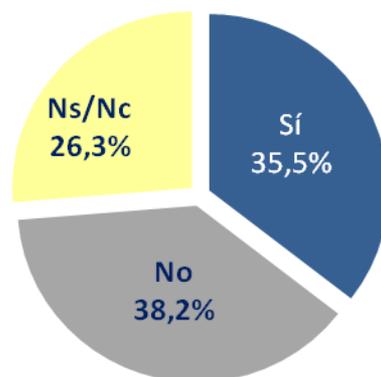
## 5.1. Datos de clasificación



### P.28 Unidad de convivencia



### P.29 ¿En los últimos años alguna de las personas con las que convive se ha quedado en paro?



Base = 2.100 personas

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***



***¡MADRID!***

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA, SERVICIOS  
SOCIALES Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

