

CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

Julio 2015

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 fidelización y captación de nuevos clientes
4. 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 2014 de la DGMAS, en 2014 se atendió a 499.378 personas).

Tamaño y error muestral

900 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 3,33% (para un nivel de confianza al 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. Han sido visitados todos los centros del Ayuntamiento de Madrid y, por lo tanto, todos los distritos municipales.

Técnica de recogida de la información

Entrevista presencial en los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Fechas de recogida de la información

Del 6 de mayo al 3 de junio de 2015

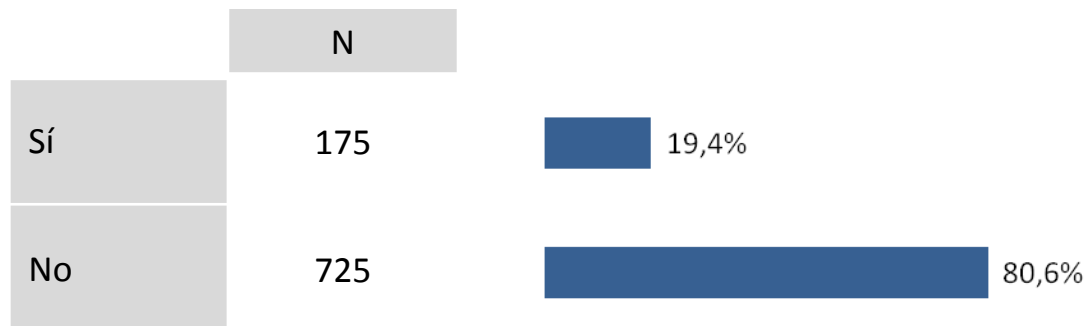
Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

0.2. Caracterización de la muestra

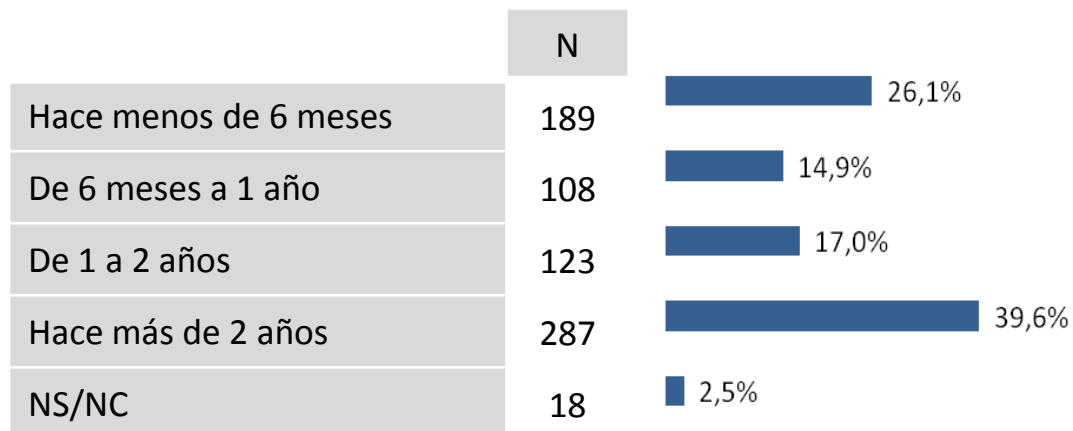


P. 2 ¿Es la primera vez que acude usted a este Centro?



Base = 900

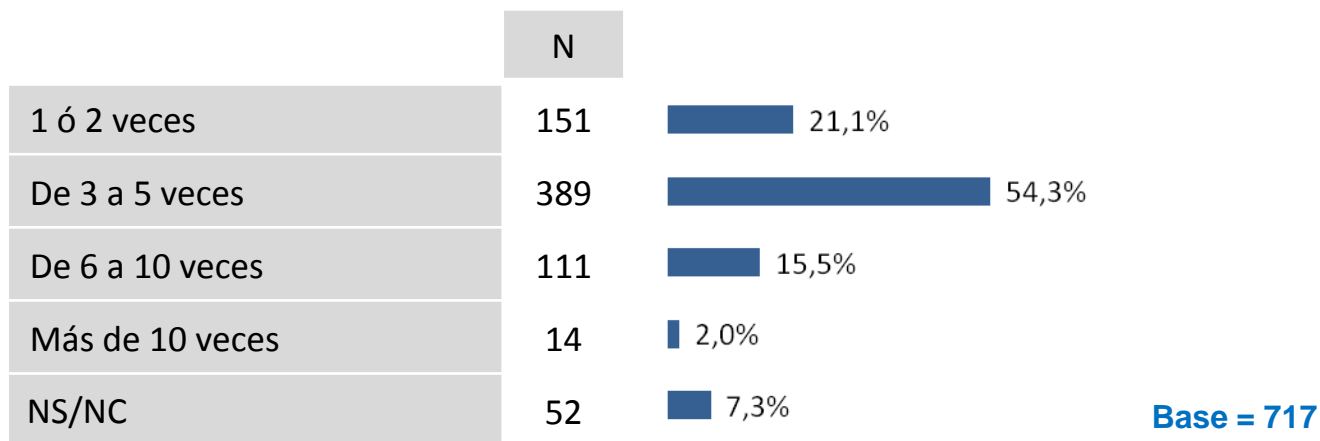
P. 3 ¿Podría decirme aproximadamente cuándo fue la primera vez que acudió a este Centro?



Base = 725

0.2. Caracterización de la muestra

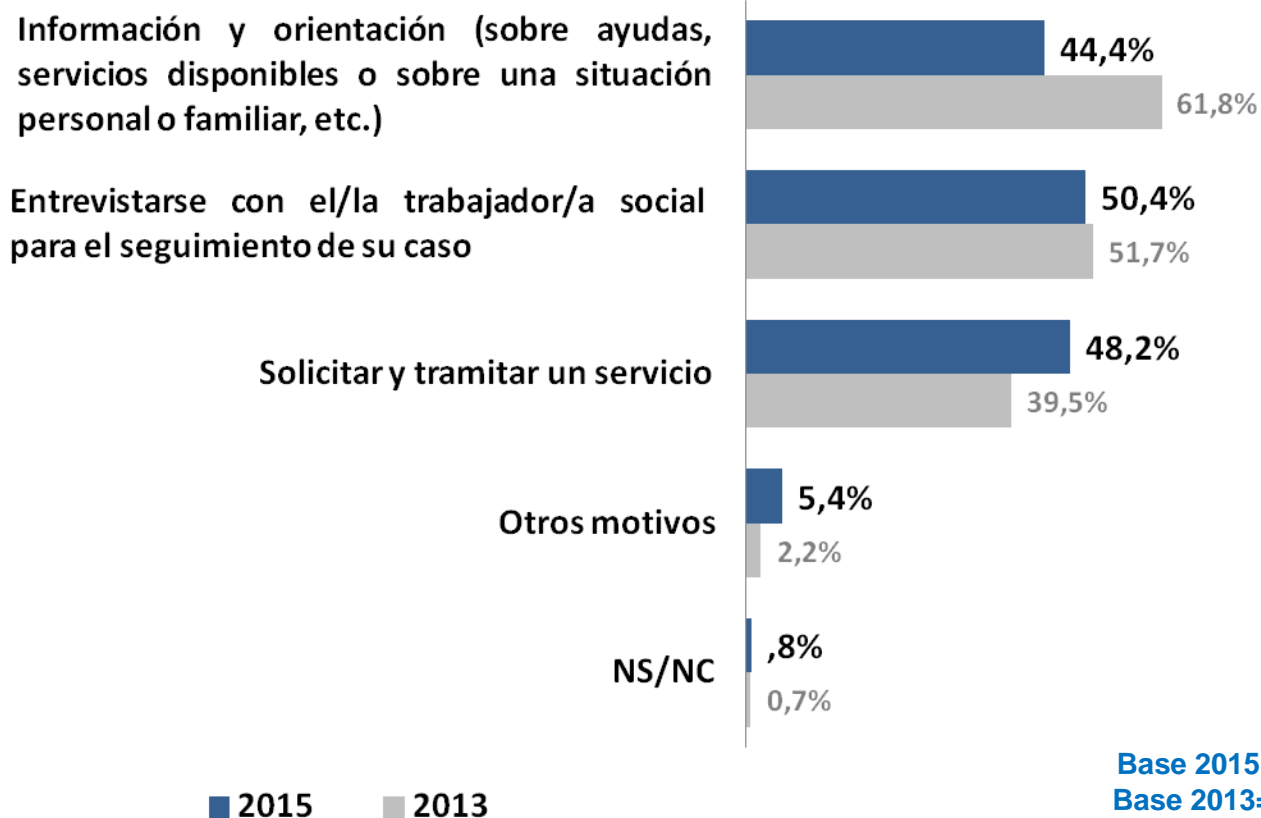
P. 4 ¿Podría decirme aproximadamente cuántas veces ha acudido al centro a lo largo del último año?



Las personas que han acudido al CMSS en más de una ocasión a lo largo del año, lo han hecho en una media de **4 veces**.

0.2. Caracterización de la muestra

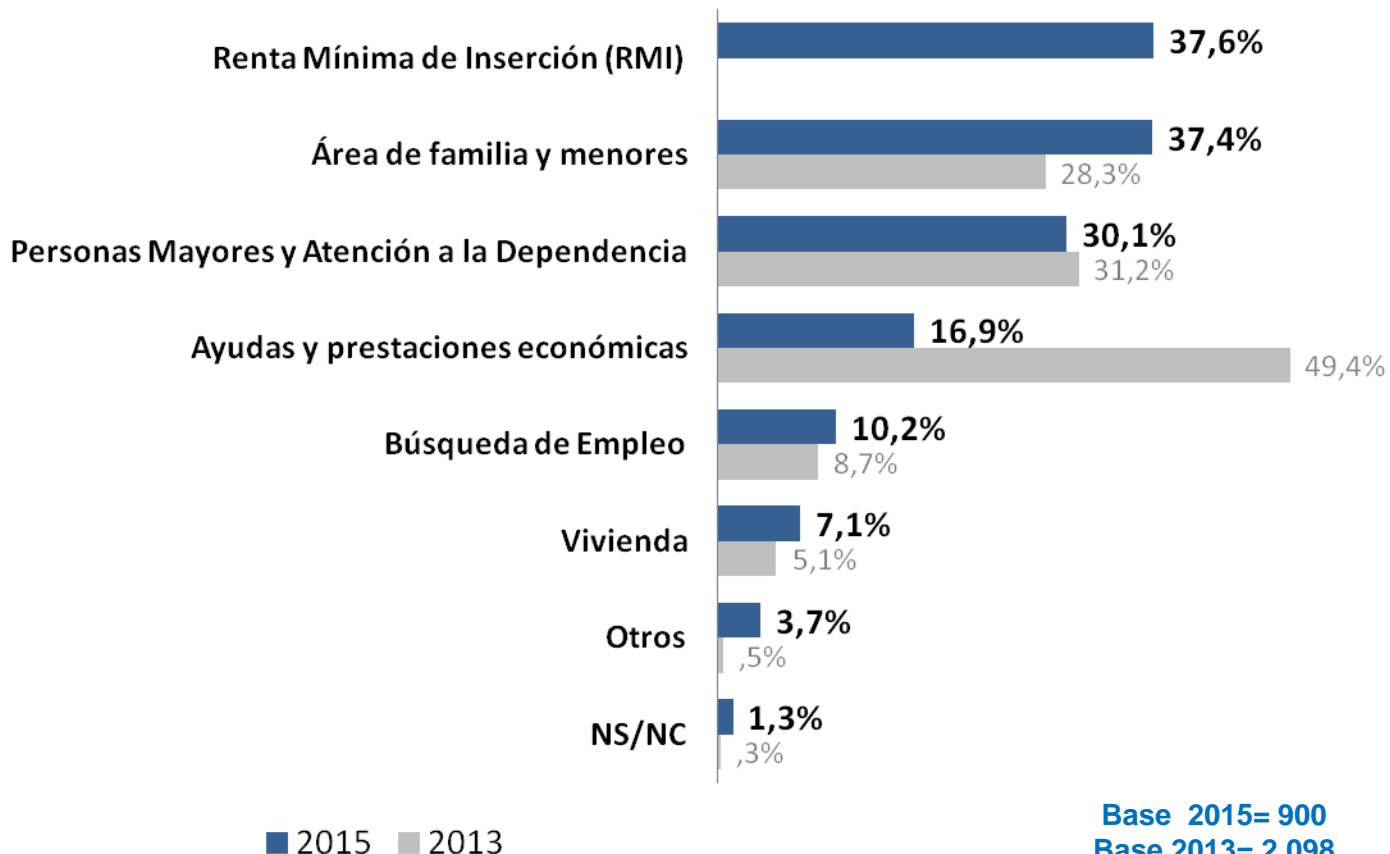
P.5 ¿Podría indicarme el motivo de su visita al centro?



Base 2015 = 900
Base 2013=2.099
Respuesta múltiple

0.2. Caracterización de la muestra

P.5a **Concretamente, ¿sobre qué tema o área se refería su visita al Centro?**



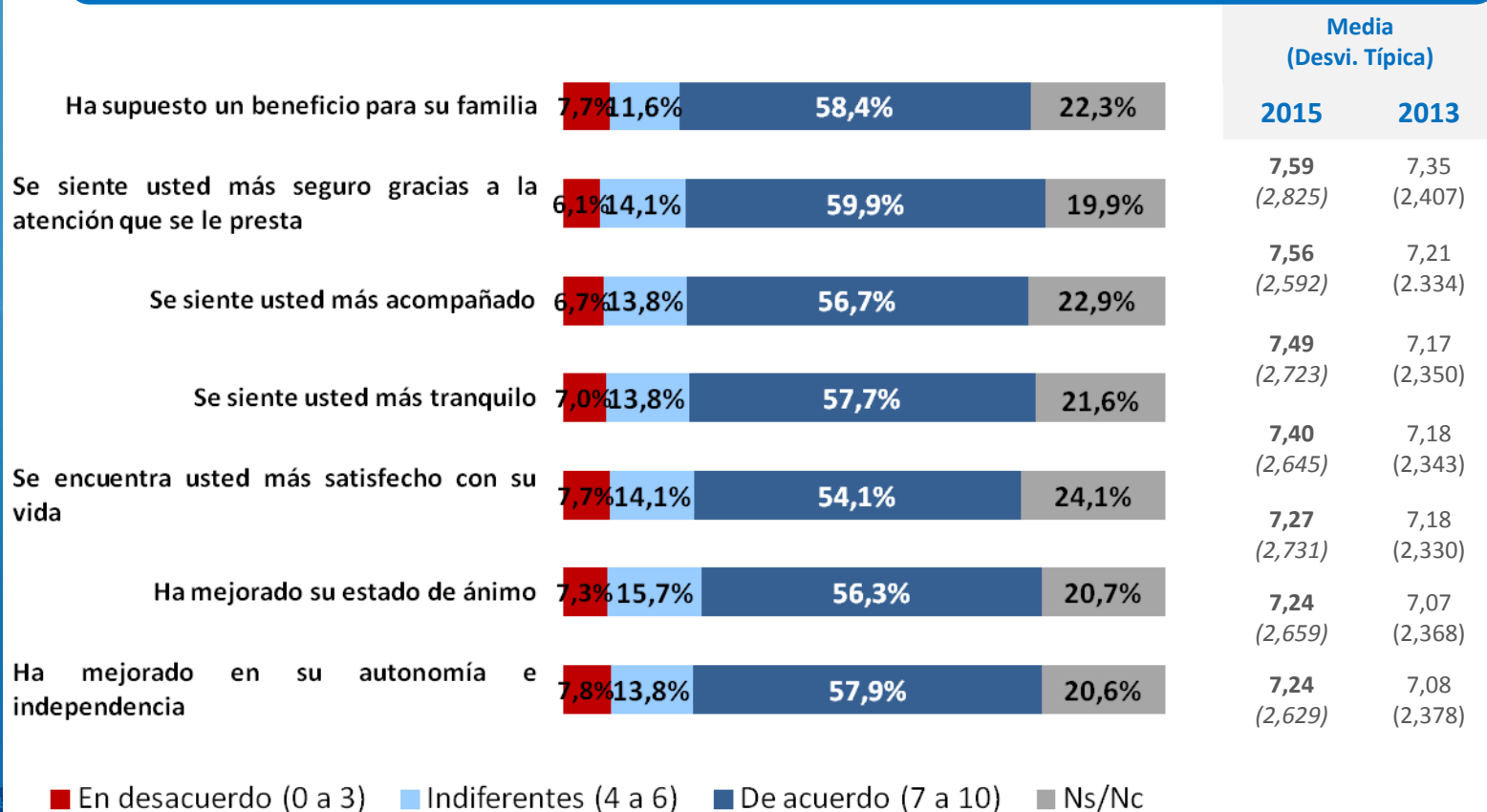
Base 2015= 900
Base 2013= 2.098
Respuesta múltiple

1.

Indicadores de impacto en la calidad de vida de los usuarios

1.1. Influencia del servicio

P.13. Influencia de la atención de los profesionales de los Servicios Sociales en la vida cotidiana de los usuarios

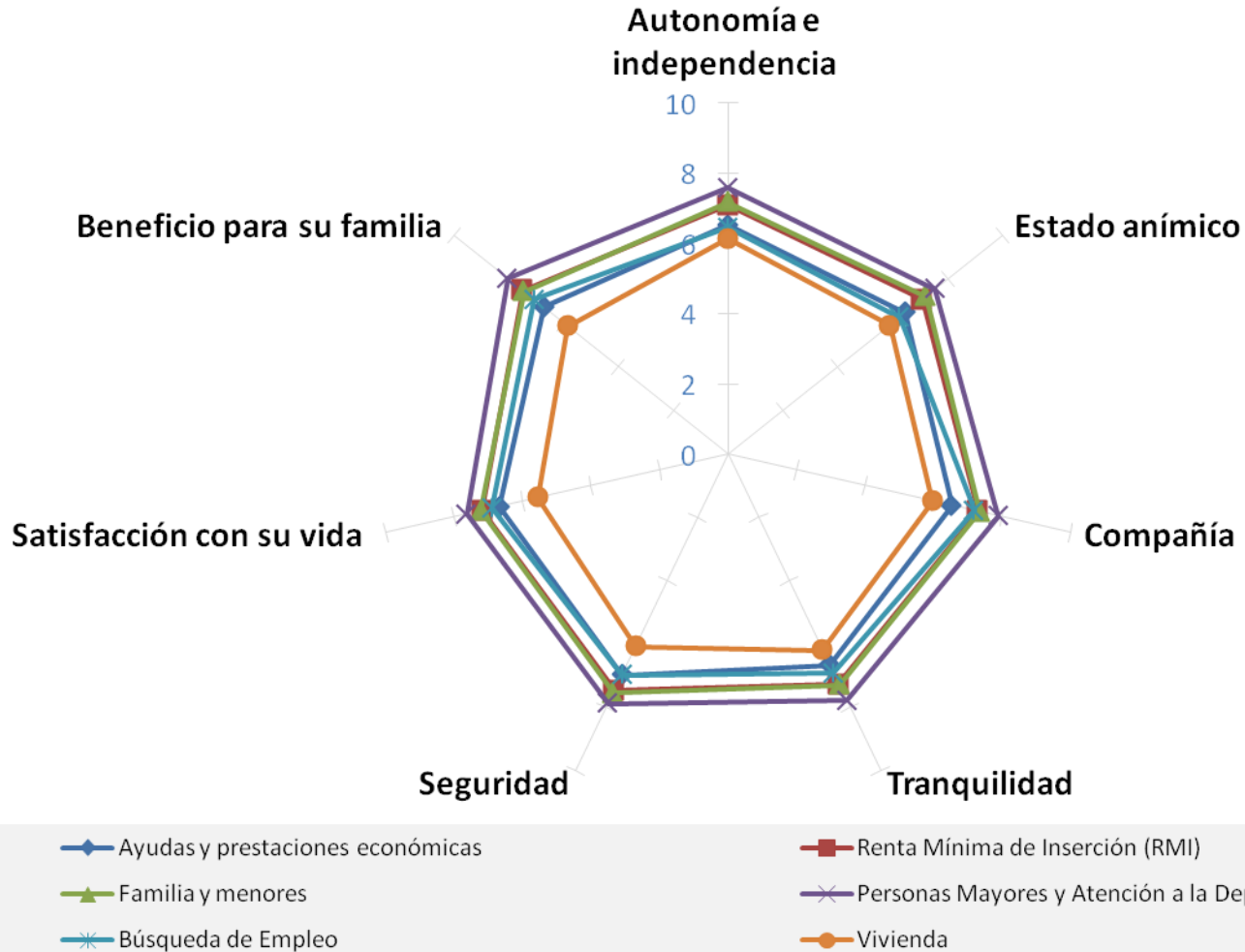


Base 2015 = 900
Base 2013=2.100



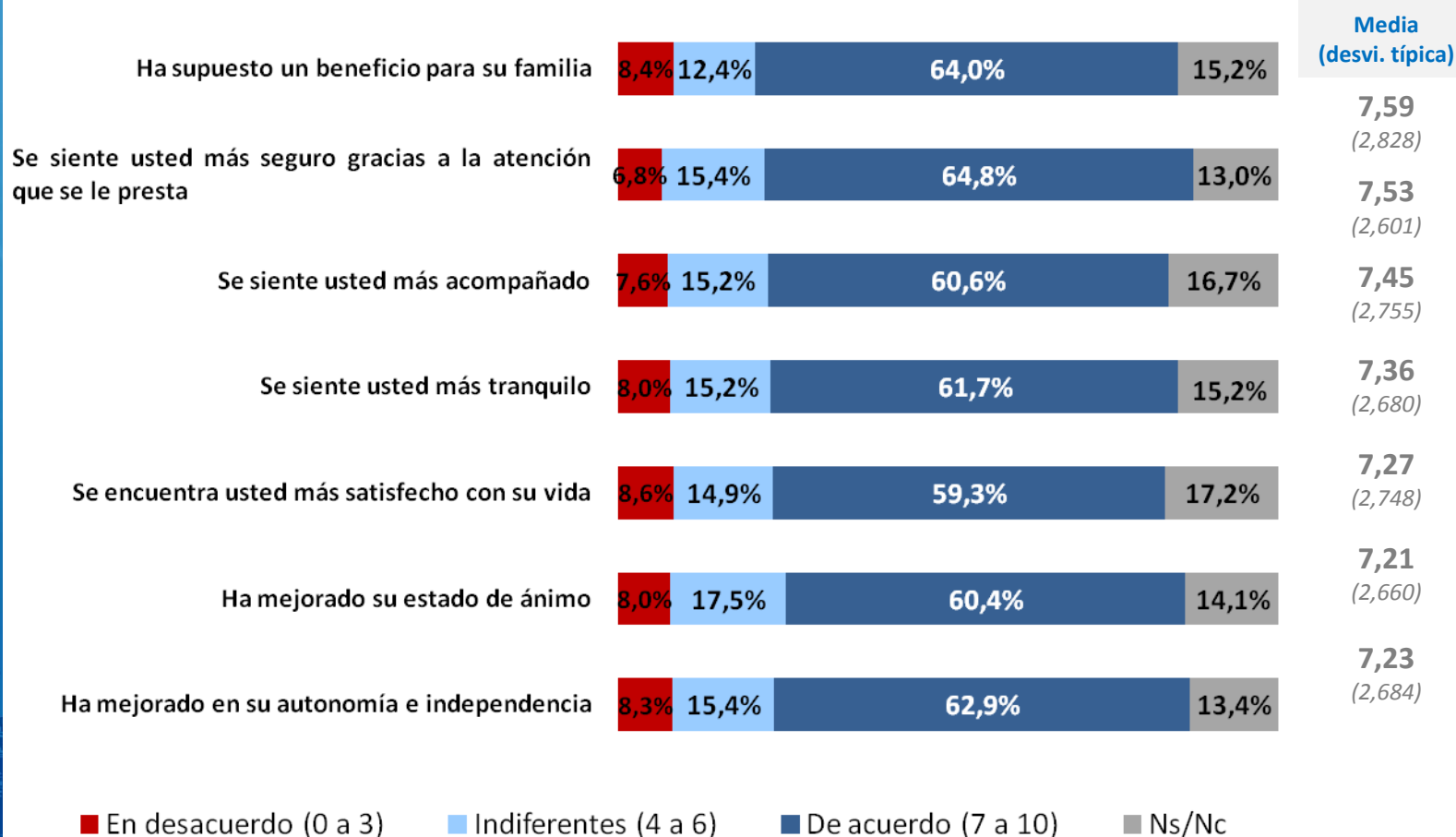
1.1. Influencia del servicio

P.13 x (P.5a) **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.13 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



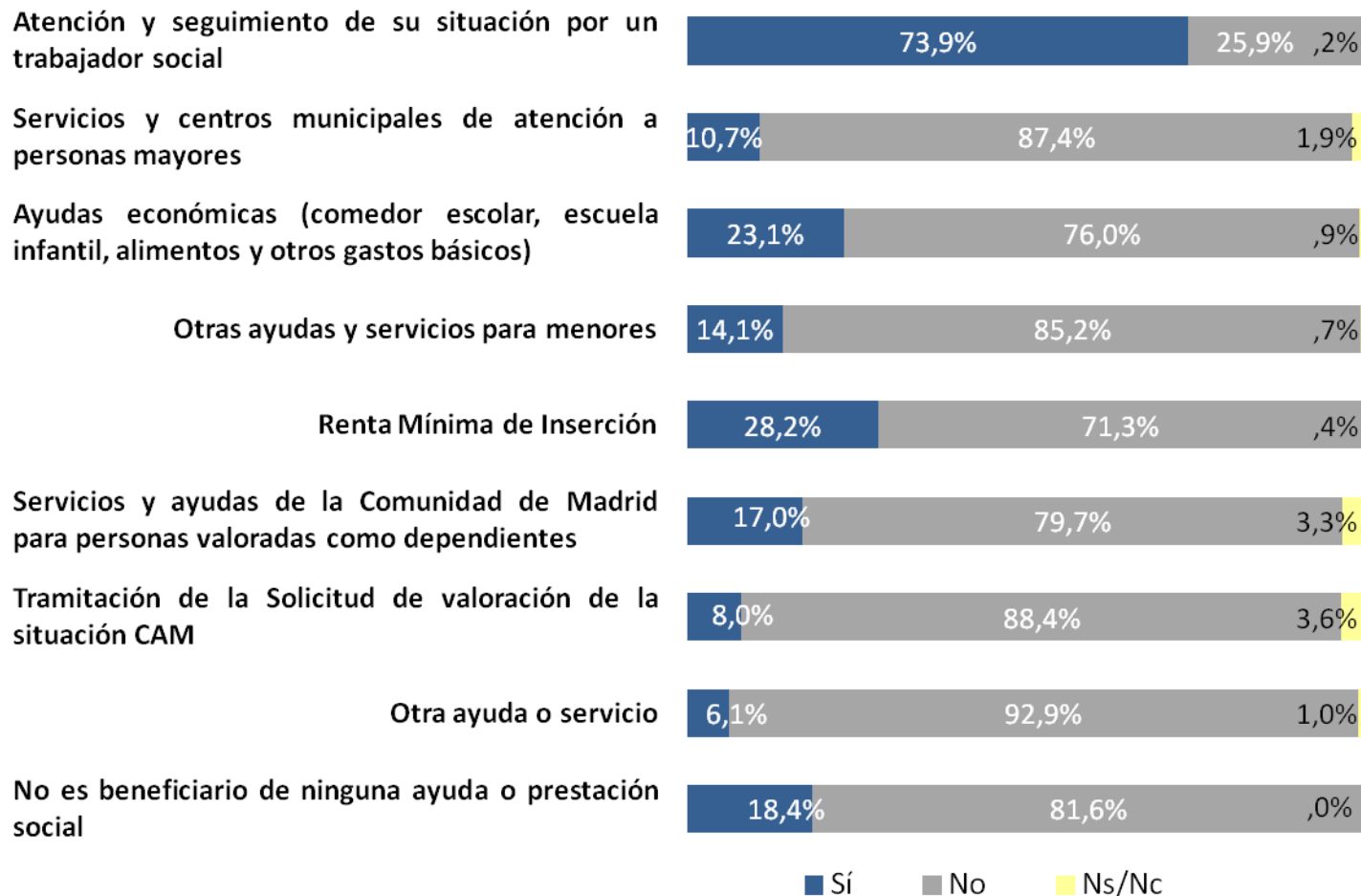
■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base =725



1.2. Servicios recibidos

P.7 ¿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.8 Valoración de los servicios que los entrevistados reciben en la actualidad



1.2. Servicios recibidos

Ranking de la valoración de los servicios que los entrevistados reciben en la actualidad

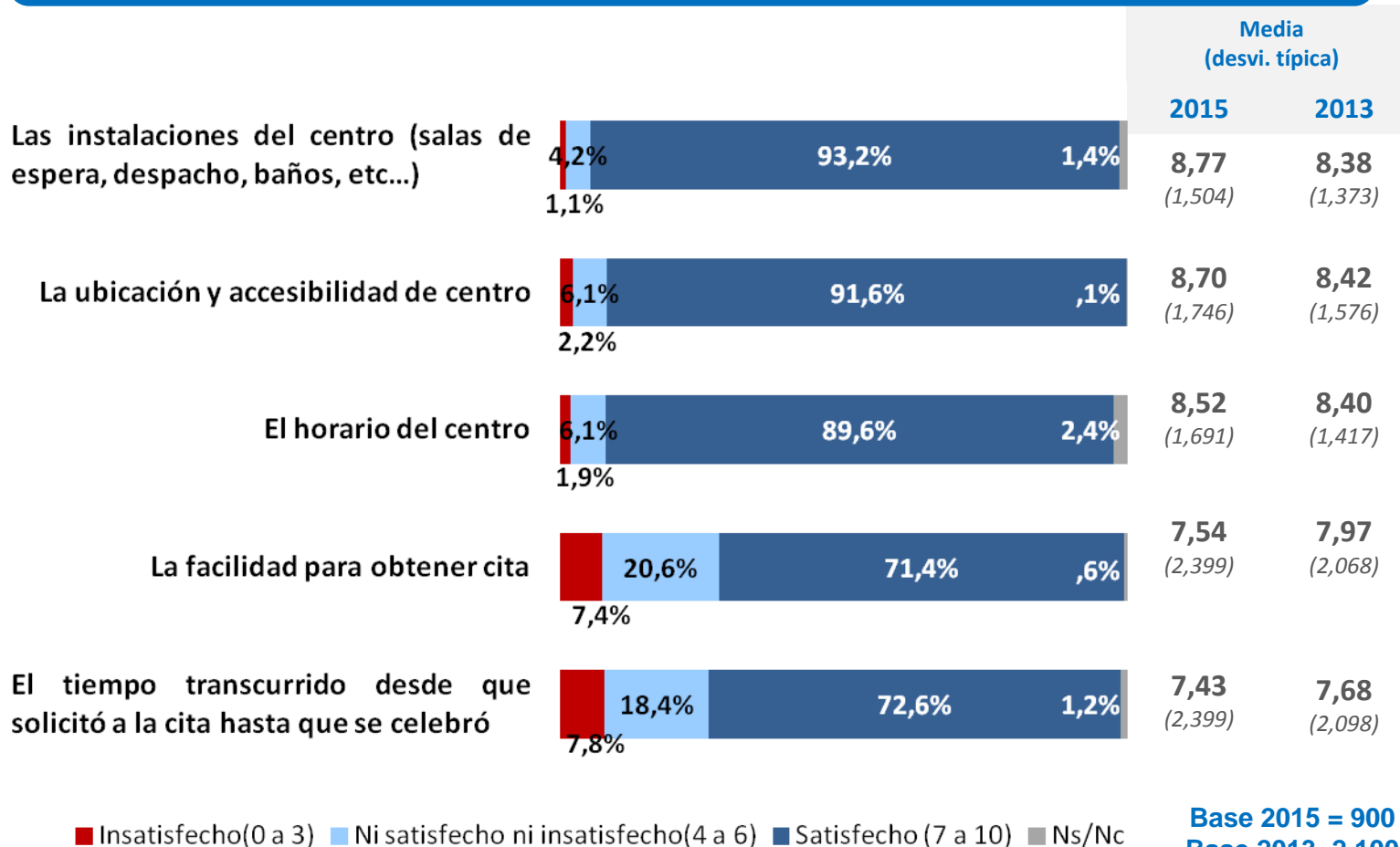


2.

Indicadores clave de gestión estratégica

2.1. Estructura organizativa de los CMSS

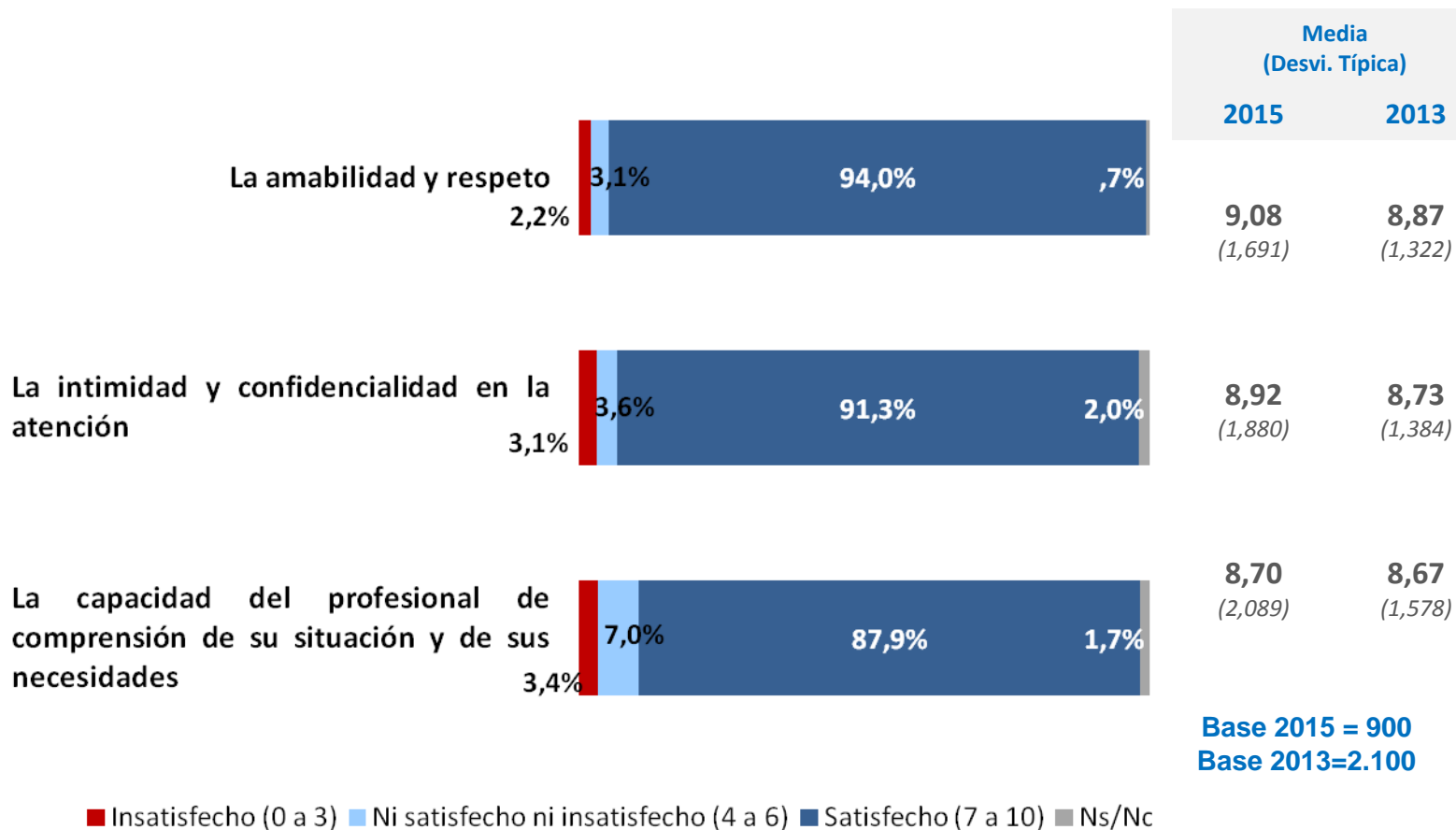
P.11 Valoración de diferentes aspectos acerca de la organización y funcionamiento del centro.



Base 2015 = 900
Base 2013=2.100

2.2. Atención profesional

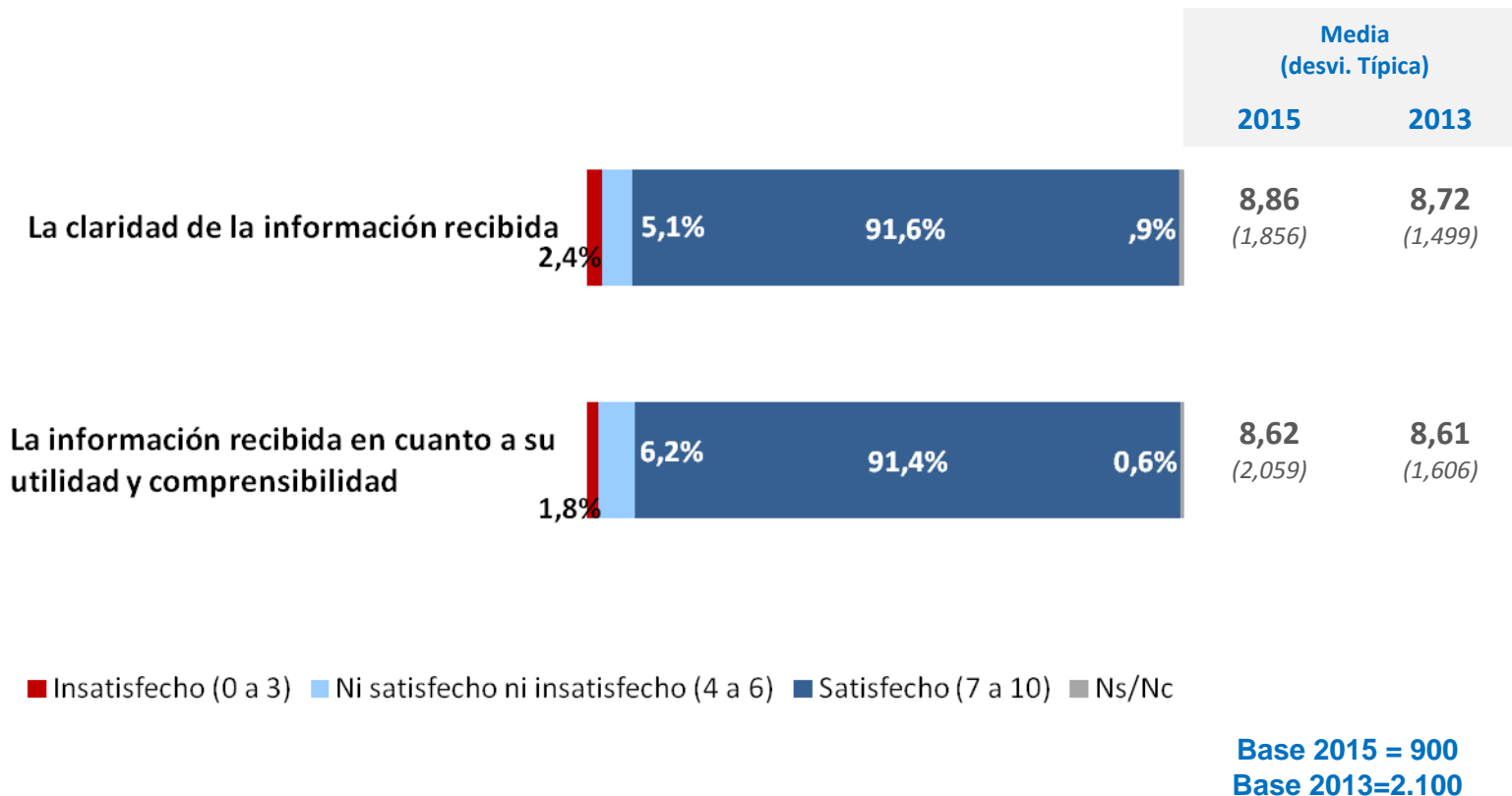
P.9 Valoración de la atención recibida en la entrevista personal



Base 2015 = 900
Base 2013=2.100

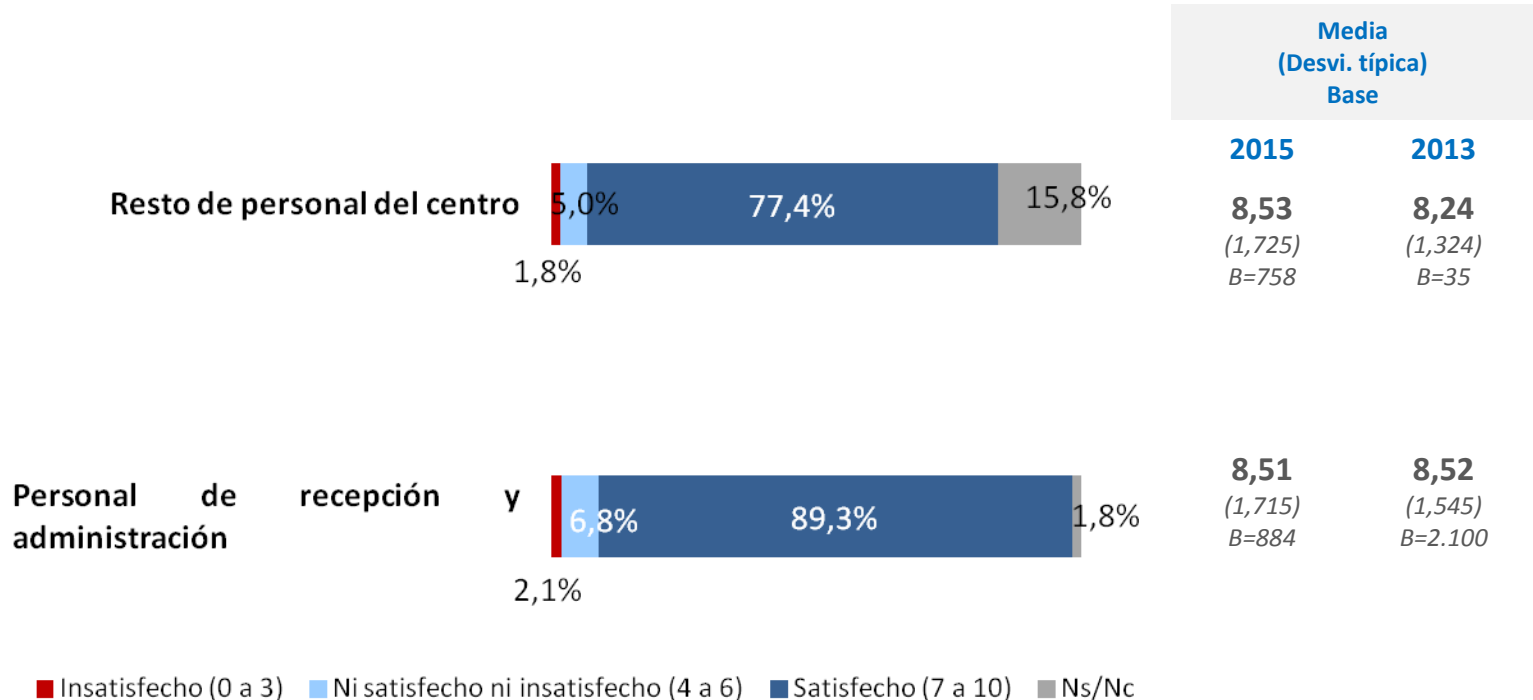
2.2. Atención profesional

P.9 Valoración de la claridad y utilidad de la información recibida en la entrevista personal



2.3. Resto de profesionales que desarrollan la actividad

P.10 Valoración de la atención y el trato recibido por el resto de profesionales del centro (se excluye el trabajador social, valorado en P.9)



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

2.3. Atención prestada

P.6 Satisfacción general con la atención recibida en el centro

	2015	2013
Valoración media (0 – 10)	8,48	8,64
Desviación típica	2,065	1,672

Base 2015 = 900
Base 2013=2.100



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

2.3. Atención prestada

P.12 ¿Considera que los servicios sociales le ofrecen una atención continuada y un seguimiento exhaustivo de su situación personal?

	2015	2013
Valoración media (0 – 10)	8,32	8,17
Desviación típica	2,135	1,795



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

Base 2015 = 900
Base 2013=2.100

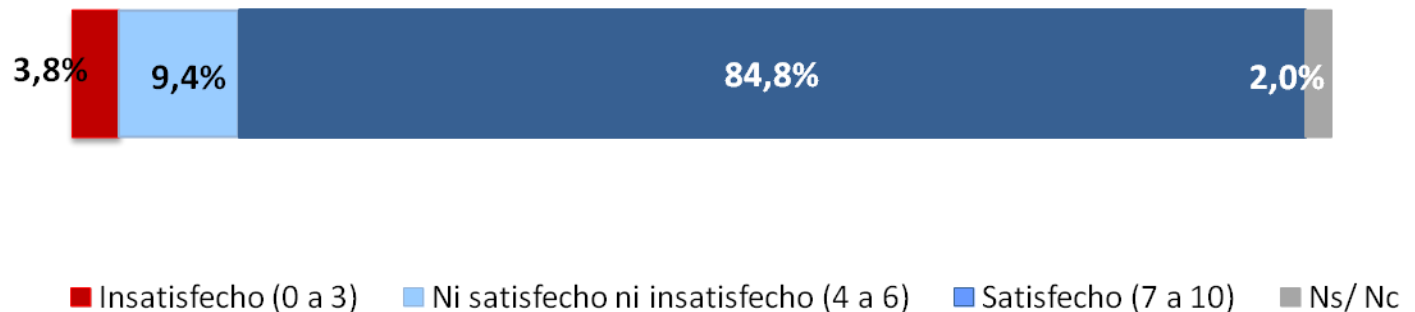
3.

Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

3.1. Indicador de satisfacción global de usuarios

P.14 ¿Podría realizar una valoración global del servicio o apoyo que le han prestado en este Centro?

	2015	2013
Valoración media (0 – 10)	8,27	8,28
Desviación típica	2,035	1,702



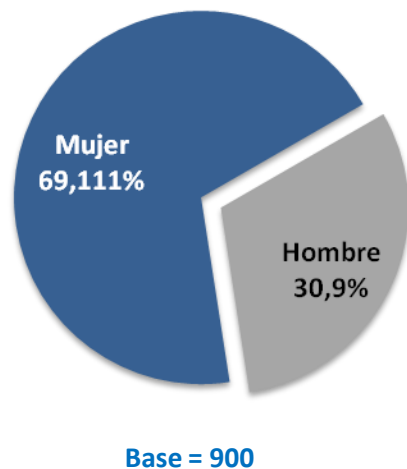
Base 2015 = 900
Base 2013=2.100

4.

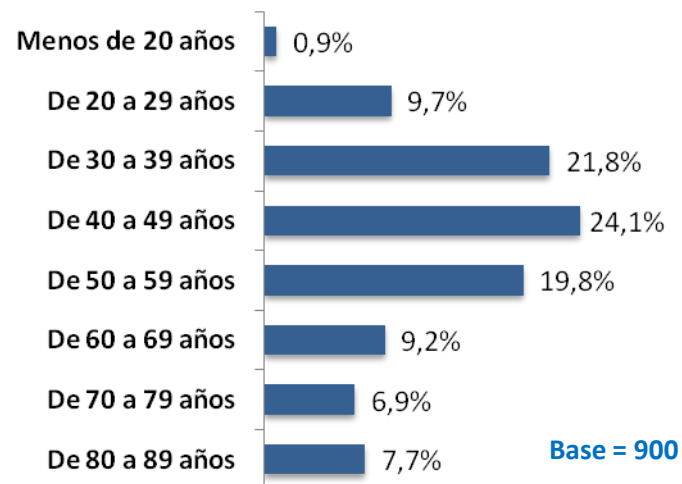
Datos de clasificación

4.1. Datos de clasificación

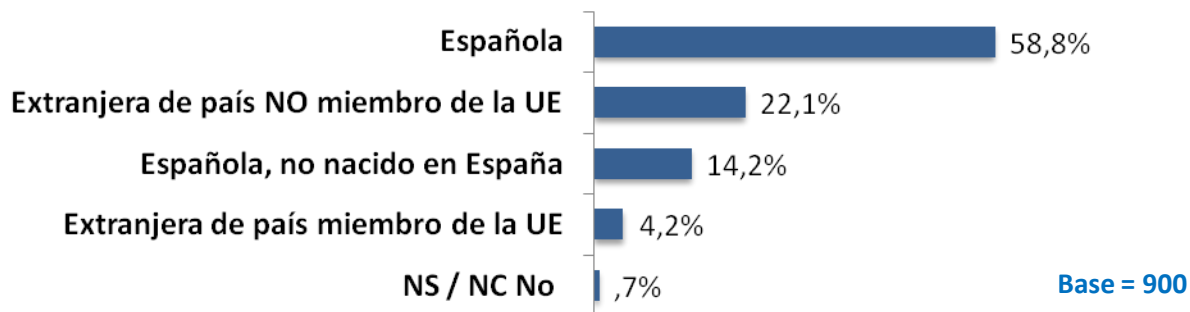
P.15 Género de los usuarios



P.16 Edad del entrevistado

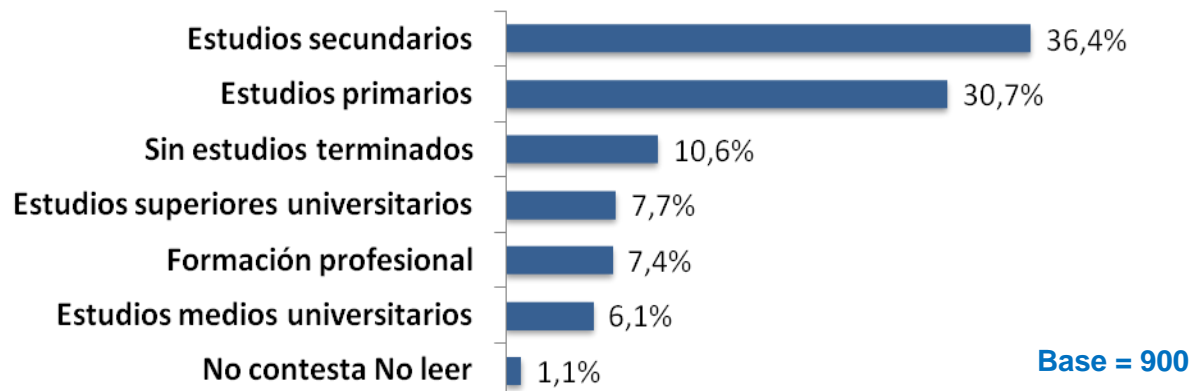


P.17 Nacionalidad

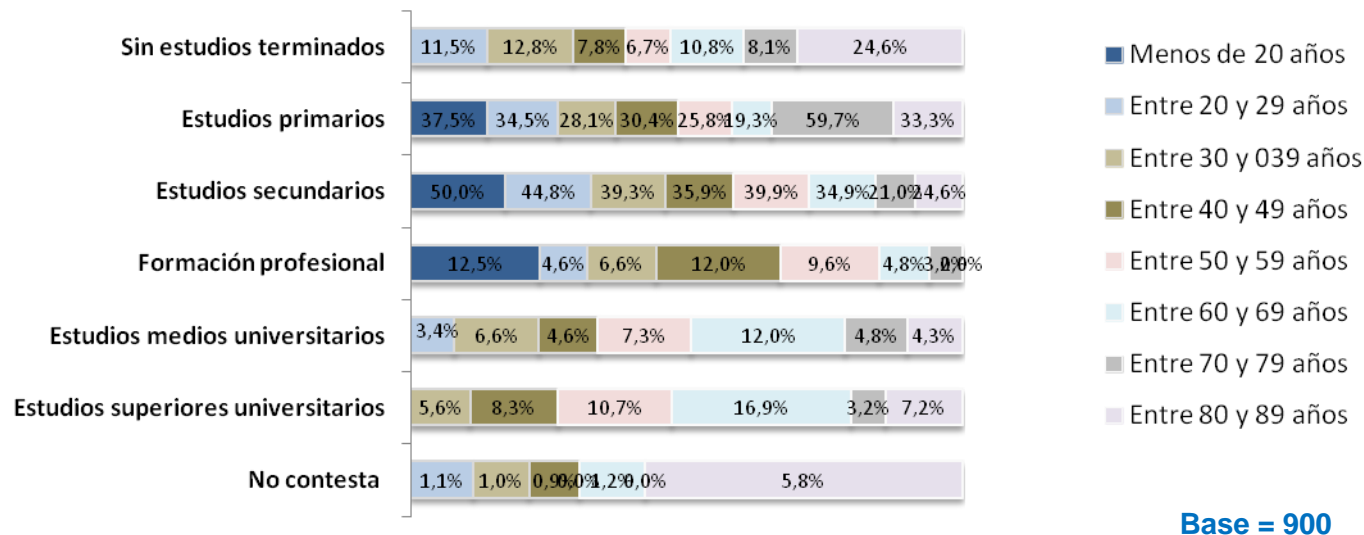


4.1. Datos de clasificación

P.18 Último nivel de estudios cursado



P.18 x Edad Último nivel de estudios cursado



4.1. Datos de clasificación



P.19 Ocupación actual



P.20 Unidad de convivencia

