

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

**CONSULTA A PERSONAS USUARIAS SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON
LOS SERVICIOS**

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

Sección de Estudios y Planificación

Marzo 2015

INDICE

	Página
1.- Introducción.....	3
2.- Metodología.....	5
3.- Modelo de cuestionario utilizado.....	6
4.- Resultados de la investigación por Cartas de Servicio según recurso.....	8
Sección de Inserción social y laboral	
- Infovivienda Solidaria.....	9
Sección de Menor	
- CDJ Malvarrosa	
- Familiares.....	12
- Jóvenes.....	14
- Equipo Medidas Judiciales	
- Familiares.....	16
- Jóvenes.....	19
Sección de Participación social	
- SPAI	22
- CAI-AMICS	24
5.- Resultados generales	
5.1. Cuantitativos.....	27
5.2. Cualitativos.....	33
6.- Conclusiones.....	34

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 y del criterio de rendición de cuentas que todas las administraciones públicas deben respetar, desde los presupuestos de responsabilidad y transparencia.

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 la ciudadanía 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 y ciudadanas.

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 catálogo 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, formalizan lo que los ciudadanos y ciudadanas 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 y ciudadanas.
- 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 mismos 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 presentó en enero de 2010 la redacción y contenido de diecinueve Cartas de Servicio correspondientes a aquellos centros y servicios de la Delegación que tienen atención directa al público. 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. En marzo de 2011 se presentó el primer Informe de Resultados de la Investigación sobre Calidad de las Cartas de Servicio.

Desde entonces hasta ahora, el Servicio de Bienestar Social ha venido desarrollando diversas iniciativas en materia de calidad y evaluación de servicios. Así desde abril de 2011 se viene aplicando un sistema de calidad

basado en la norma ISO 9001 en el ámbito de los Centros Municipales de Servicios Sociales, en cuyo marco se han realizado sendas encuestas de satisfacción en los años 2011 y 2012. En los años siguientes el estudio de la satisfacción de las personas usuarias se ha realizado a través de las conclusiones obtenidas del análisis de las reclamaciones, quejas y agradecimientos presentados, tanto los presentados de forma escrita, como los manifestados oralmente en los Centros. También esta modalidad se ha aplicado a la evaluación del año 2014.

En lo que a la evaluación se refiere, la Sección de Estudios y Planificación ha realizado la correspondiente al I Plan de Servicios Sociales para la Inclusión (junio de 2013), II Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres (septiembre de 2013), así como la evaluación del segundo convenio del proyecto Valencia Inserta (enero de 2013). A partir de mayo de 2014 se está trabajando en un estudio sobre las personas sin hogar en la ciudad de Valencia. La metodología de todas ellas incluye, por supuesto, encuestas de satisfacción de las personas usuarias.

Presentamos ahora el informe de los resultados de la evaluación de las Cartas de Servicios en los centros y servicios siguientes: Infovivienda Solidaria, Centro de Jóvenes Malvarrosa, Equipo de Medidas Judiciales, Servicio de Primera Acogida de Inmigrantes y Centro de Atención a la Inmigración. Con las encuestas realizadas en el ámbito de la evaluación antes citado, así como con los presentados ahora se cubre una parte muy importante de las Cartas de Servicio, un trabajo que se irá completando de forma progresiva.

2. Metodología

La encuesta se realizó en los centros seleccionados entre los días 1 al 12 de diciembre de 2014 a todas las personas atendidas durante esas dos semanas. En algún caso, como en el Centro de Día de Jóvenes Malvarrosa, el

periodo se prolongó con el fin de poder llegar al conjunto de familias que tenían reuniones programadas en fechas posteriores.

Como en años anteriores, la modalidad de esta encuesta seleccionada fue cuestionario auto administrado, a aquellas personas atendidas por profesionales de forma continua. Por tanto fueron las propias personas encuestadas las que los cumplimentaron. Sólo contaron con ayuda en aquellos casos en los que las propias personas no podían responder por sí mismas, explicando algún término o recogiendo sus respuestas, siempre evitando escrupulosamente influir en las mismas.

Las indicaciones observadas para el pase del cuestionario fueron las siguientes:

- Las personas usuarias debían responder el cuestionario siempre después de ser atendidas.
- La persona encuestada sólo podía responder una vez en el período.
- Antes de realizar la encuesta la persona era informada de que el cuestionario era anónimo y confidencial y que su colaboración o no en la contestación no tendría consecuencias en la atención que recibiría después.
- Debía facilitarse a la persona encuestada un lugar tranquilo para cumplimentarlo, por ejemplo una sala de espera tranquila o el propio despacho donde fue atendida
- Una vez rellenado el cuestionario debía ser entregado en el mostrador de recepción, donde se comprobaba que había sido pertinentemente contestado.

3. Modelo de cuestionario utilizado

El cuestionario utilizado contiene preguntas sobre tres cuestiones fundamentales:

- Grado de accesibilidad del centro, física (sobre existencia o no de barreras), comunicativa e informativa.

- Opinión sobre la efectividad y calidad del centro o servicio
- Nivel de observancia de las normas sobre protección de datos

Además se añadieron unos ítems de datos básicos: sexo, edad y nacionalidad, para la identificación de las respuestas y/o un análisis multivariable.

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

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD - CARTA DE SERVICIOS

Centro / servicio:

Con el propósito de mejorar este Servicio queremos pedirle su opinión sobre algunos aspectos de nuestro trabajo y la atención que usted recibe. Para ello le solicitamos que rellene este breve cuestionario, de carácter absolutamente anónimo. Para nosotros su opinión es importante.

1. ¿Ha tenido dificultades para llegar al Servicio?

- Sí
- No

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de las siguientes:

- falta de señalización en las calles
- direcciones poco conocidas
- transporte público escaso
- otras, ¿cuáles?

2. ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?

- Sí
- No

En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes:

- barreras arquitectónicas interiores
- barreras arquitectónicas exteriores
- falta de traducción a lengua extranjera
- necesidad de lengua de signos
- necesidad de braille
- otras, ¿Cuáles?

3. ¿Considera que los horarios de este Servicio son amplios y flexibles?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

4. ¿Las/os profesionales del Servicio le han proporcionado la información que necesitaba?

- Sí

No

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

Muy correctamente

Bastante

Poco

Nada

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

Mucha

Bastante

Poca

Nada

7. 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.

8. ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?

Mucho

Bastante

Poco

Nada

9. ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?

Sí

No

No lo sé

10. Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización.

¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?

Sí

No

Además, a 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

Nacionalidad: † Española

† Mujer

† Otra nacionalidad

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

4.- Resultados de la investigación por Cartas de Servicios según recursos

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 153 cuestionarios obtenidos

CENTRO / SERVICIO	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RESPONDIDOS	%
Infovivienda solidaria	16	10,5 %
CDJ Malvarrosa - Jóvenes 26 - Familiares 21	47	30,7 %
Equipo Medidas Judiciales - Jóvenes 27 - Familiares 13	40	26,1 %
SPAI	27	17,6 %
CAI-AMICS	23	15,0 %
Total	153	100 %

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO

CENTRO: Infovivienda Solidaria

Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2014

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	0	0
No	16	100 %
Total	16	100 %
En caso de respuesta afirmativa, ¿cuáles?		
Cuestionario __		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso		
Otras		
Total		

2.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0
No	15	93,75 %
NC	1	6,25 %
Total	16	100 %
En caso de respuesta afirmativa, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		

Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total		

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	2	12,50 %
Bastante	10	62,50 %
Poco	4	25,00 %
Nada	0	0
Total	16	100 %

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	16	100 %
No	0	0
Total	16	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	13	81,25 %
Bastante	3	18,75 %
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	16	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	12	75,00 %
Bastante	4	25.00 %
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	16	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	13	81,25 %
Buena	3	18,75 %
Mala	0	0
Muy mala	0	0
Total	16	100 %

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

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	2	12,50 %
Bastante	2	12,50 %
Poco	0	0
Nada	12	75,00 %
Total	16	100 %

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	4	25 %
No	0	0
No lo se	12	75 %
Total	16	100 %

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	12	75,00 %
No	1	6,25 %
NC	3	18,75 %
Total	16	100 %

SUGERENCIAS		
“Que haya más pisos, más económicos y amueblados”.		
“Hasta ahora las veces que me han atendido todo bien.”		
“Me parece cómodo y muy bien todo explicado. No he tenido ningún problema con el servicio.”		
“Que sigan igual en atender a la gente.”		
“Que sigan así y lo publiciten todo lo que sea posible.”		
“Ampliar el horario para los trabajadores.”		
“Más facilidades de papeleo.”		

Sexo		
Hombre	10	62,50 %
Mujer	6	37,50 %
Total	16	100 %

Edad		
Menos de 18	0	0
De 18 a 35	3	18,75 %
De 36 a 50	6	37,50 %
De 51 a 64	3	18,75 %
De 65 a 79	2	12,50 %
80 y más	1	6,25 %
NC	1	6,25 %
Total	16	100 %

Nacionalidad		
Española	12	75,00 %
No española	4	25,00 %
NC	0	0
Total	16	100 %

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO
CENTRO: Centro de Día Jóvenes Malvarrosa- Familiares
Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2014

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	0	0 %
No	21	100 %
Total	21	100 %
En caso de respuesta afirmativa, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso		
Otras		
Total		

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

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	19	90,40 %
Bastante	1	4,80 %
Poco	1	4,80 %
Nada	0	0 %
Total	21	100 %

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	21	100 %
No	0	0 %
Total	21	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	21	100 %
Bastante	0	0
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	21	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	20	95,20 %
Bastante	1	4,80 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	21	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	20	95,20 %
Buena	1	4,80 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
Total	21	100 %

Las siguientes 3 preguntas las responden solo las personas que han acudido dos o más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	17	80,90 %
Bastante	3	14,30 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
NC	1	4,80 %
Total	21	100 %

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	18	85,70 %
No	0	0 %
NC	3	14,30 %
Total	21	100 %

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	20	95,20 %
No	1	4,80 %
NC	0	0 %
Total	21	100 %

SUGERENCIAS

“Hacen falta más centros como este”.

Sexo		
Hombre	4	19,10 %
Mujer	17	80,90 %
NC	0	0 %
Total	21	100 %

Edad		
Menos de 18	0	0 %
De 18 a 35	4	19,10 %
De 36 a 50	14	66,60 %
De 51 a 64	3	14,30 %

De 65 a 79	0	0 %
80 y más	0	0 %
NC	0	0 %
Total	21	100 %

Nacionalidad		
Española	21	100 %
No española	0	0 %
NC	0	0 %
Total	21	100 %

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO
CENTRO: Centro de Día Jóvenes Malvarrosa - Jóvenes
Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2014

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	2	7,70 %
No	24	92,30 %
Total	26	100 %
En caso de respuesta afirmativa, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso		
Otras	2	
Total		

Observaciones a las respuestas afirmativas:

- "Tarda el tranvía."
- "Tarda mucho el transporte, está muy lejos de mi casa."

2.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	3,80 %
No	25	96,20 %
NC	0	0 %
Total	26	100 %
En caso de respuesta afirmativa, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		
Lengua extranjera		
Lengua de signos		
Braille		
Otras	1	
Total		

Observaciones a la respuesta afirmativa:

- "Discutir."

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	9	34,60 %
Bastante	14	53,90 %
Poco	3	11,50 %
Nada	0	0 %
Total	26	100 %

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	26	100 %
No	0	0 %
Total	26	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	19	73,10 %
Bastante	7	26,90 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	26	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	16	61,60 %
Bastante	9	34,60 %
Poco	1	3,80 %
Nada	0	0 %
Total	26	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	17	65,40 %
Buena	9	34,60 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
Total	26	100 %

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	14	53,90 %
Bastante	9	34,60 %
Poco	3	11,50 %
Nada	0	0 %
NC	0	0 %
Total	26	100 %

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	22	86,70 %
No	1	3,80 %
NC	3	11,50 %
Total	26	100 %

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	25	95,20 %
No	1	3,80 %
NC	0	0 %
Total	26	100 %

SUGERENCIAS
“Que acabe antes.”
A mí las tonterías que hay en el centro quiero que cambien, porque pienso que nos tenemos que centrar en aprender.”
“El centro está genial como está, se está muy bien. ¡Lo hacéis genial!”
“Os quiero mucho, profes.”
“Me gustaría faltar alguna vez sin que pasara nada, que los días de fiesta o de huelga que haya en los institutos también se podría hacer aquí.”
“No tantas asambleas por tonterías. Elegir taller por antigüedad.”
“No me parece bien elegir el taller por sorteo.”
“Estoy muy contento y a gusto con mis compañeros y profesores.”
“Estoy muy a gusto con el Centro de Día porque me ha hecho pensar y me ha ayudado.”

Sexo		
Hombre	19	73,10 %
Mujer	7	26,90 %
NC	0	0 %
Total	26	100 %

Edad		
Menos de 18	26	100 %
De 18 a 35	0	0 %
De 36 a 50	0	0 %
De 51 a 64	0	0 %
De 65 a 79	0	0 %
80 y más	0	0 %
NC	0	0 %
Total	26	100 %

Nacionalidad		
Española	25	96,20 %
No española	1	3,80 %
NC	0	0 %
Total	26	100 %

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO
CENTRO: Medidas Judiciales - Familiares
Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2014

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	5	38,50 %
No	8	61,50 %
Total	13	100 %
En caso de respuesta afirmativa, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso	1	
Otras	3	
Total	4	

Observaciones a las respuestas afirmativas:

- “Permisos en mi trabajo”.
- “Vivo lejos y pierdo tiempo en desplazamiento.”
- “Está muy distanciado.”
- Una persona encuestada contesta “sí” a esta pregunta pero no indica la causa.

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

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	11	84,60 %
Bastante	2	7,40 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	13	100 %

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	13	100 %
No	0	0 %
Total	13	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	13	100 %
Bastante	0	0 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	13	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	11	84,60 %
Bastante	2	7,40 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	13	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	12	92,30 %
Buena	1	7,70 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
Total	13	100 %

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

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	11	84,60 %
Bastante	2	15,40 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
NC	0	0 %
Total	13	100 %

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	11	84,60 %
No	2	7,40 %
NC	0	0 %
Total	13	100 %

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	10	76,90 %
No	3	23,10 %
NC	0	0 %
Total	13	100 %

SUGERENCIAS		
"Podían situarlo en un lugar mejor comunicado. Podrían poner dispensadores de agua."		

Sexo		
Hombre	6	46,10 %
Mujer	7	53,90 %
NC	0	0 %
Total	13	100 %

Edad		
Menos de 18	0	0 %
De 18 a 35	0	0 %
De 36 a 50	7	53,90 %
De 51 a 64	6	46,10 %
De 65 a 79	0	0 %
80 y más	0	0 %
NC	0	0 %
Total	13	100 %

Nacionalidad		
Española	11	84,60 %
No española	2	7,40 %
NC	0	0 %
Total	13	100 %

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO
CENTRO: Medidas Judiciales - Jóvenes
Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2014

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	11	40,70 %
No	15	55,60 %
NC	1	3,70 %
Total	27	100 %
En caso de respuesta afirmativa, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles		
Direcciones poco conocidas		
Transporte público escaso	3	
Otras	8	
Total	11	

Observaciones a la respuesta afirmativa:

- "Lejanía."
- "Dificultades económicas para el bonobús."
- "Que está un poco lejos."
- "A veces no hay dinero."
- "No tengo dinero para el autobús."
- "No puedo ir."
- "Lejos de mi casa."
- "A la otra punta de mi casa."

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

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	10	37,00 %
Bastante	14	51,90 %
Poco	2	7,40 %
Nada	0	0 %
NC	1	3,70 %
Total	27	100 %

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	27	100 %
No	0	0 %
Total	27	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	18	66,70 %
Bastante	9	33,30 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	27	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	15	55,60 %
Bastante	11	40,70 %
Poco	1	3,70 %
Nada	0	0 %
Total	27	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	21	77,80 %
Buena	6	22,20 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
Total	27	100 %

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

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	10	37,00 %
Bastante	13	48,10 %
Poco	3	11,20 %
Nada	0	0 %
NC	1	3,70 %
Total	27	100 %

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	23	85,10 %
No	3	11,20 %
NC	1	3,70 %
Total	27	100 %

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	18	66,70 %
No	8	29,60 %
NC	1	3,70 %
Total	27	100 %

SUGERENCIAS

“Que pudiéramos beber agua.”

“Más disponibilidades en este centro. Más atención hacia los padres.”

“Que les pongan ordenadores buenos.”

“Que se den ayudas económicas para los jóvenes.”

“En personal mejoras no, de momento parece que todo va muy bien y espero que siga así.”

Sexo		
Hombre	13	48,10 %
Mujer	14	51,90 %
NC	0	0 %
Total	27	100 %

Edad		
Menos de 18	15	55,60 %
De 18 a 35	12	44,40 %
De 36 a 50	0	0 %
De 51 a 64	0	0 %
De 65 a 79	0	0 %
80 y más	0	0 %
NC	0	0 %
Total	27	100 %

Nacionalidad		
Española	22	81,50 %
No española	5	18,50 %
NC	0	0 %
Total	27	100 %

RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO
CENTRO: SPAI
Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2014

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	13	48,10 %
No	14	51,90 %
Total	27	100 %
En caso de respuesta afirmativa, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles	10	
Direcciones poco conocidas	6	
Transporte público escaso	1	
Otras	0	
Total	17	

Observaciones a las repuestas afirmativas:

- “Todo está bien.”
- Una persona encuestada responde no pero marca “transporte público escaso”
- Una persona encuestada marca “Otras”, pero no indica la causa.

2.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	4	14,80 %
No	23	85,20 %
Total	27	100 %
En caso de respuesta afirmativa, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores	1	
Lengua extranjera	1	
Lengua de signos		
Braille		
Otras	1	
Total	3	

Observaciones a las respuestas afirmativas:

- Una persona encuestada responde “No” pero marca “falta de traducción a lengua extranjera”.
- Una persona encuestada responde “No” pero marca “barreras arquitectónicas interiores”
- “Todo bien.”

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	5	18,50 %
Bastante	14	51,90 %
Poco	8	29,60 %
Nada	0	0 %
Total	27	100 %

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	27	100 %
No	0	0 %
Total	27	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	18	66,70 %
Bastante	9	33,30 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	27	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	23	85,20 %
Bastante	4	14,80 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	27	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	16	59,30 %
Buena	10	37,00 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
NC	1	3,70 %
Total	27	100 %

Las siguientes 3 preguntas las contestan solo las personas que han acudido dos o más veces.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	11	40,70 %
Bastante	14	51,90 %
Poco	2	7,40 %
Nada	0	0 %
Total	27	100 %

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	18	66,70 %
No	5	18,50 %
NC	4	14,80 %
Total	27	100 %

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	23	85,20 %
No	2	7,40 %
NC	2	7,40 %
Total	27	100 %

SUGERENCIAS		
"No encuentro palabras para agradecer el trato y la atención recibida. Gracias."		
"Bueno las personas nos tratan bien pero solo falta en mi caso, ahí donde vivo yo, el timbre no va bien (se refiere al albergue San Juan de la Ribera) ."		
"Todo bien, sólo más casas para inmigrantes."		
Nota SPAI: "Habla francés, así que se ha hecho a través de los/as técnicos/as".		
"Mejorar la comida y la habitación. Ponerles calefacción." (albergue San Juan de la Ribera).		

Sexo		
Hombre	26	96,30 %
Mujer	1	3,70 %
Total	27	100 %

Edad		
Menos de 18	1	3,70 %
De 18 a 35	10	37,00 %
De 36 a 50	11	40,70 %
De 51 a 64	3	11,20 %
De 65 a 79	0	0 %
80 y más	0	0 %
NC	2	7,40 %
Total	27	100 %

Nacionalidad		
Española	0	0 %
No española	27	100 %
NC	0	0 %
Total	27	100 %

**RESPUESTAS A CUESTIONARIO CARTAS DE SERVICIO
CENTRO: CAI-AMICS
Fecha pase de cuestionarios: diciembre 2014**

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	7	30,40 %
No	16	69,60 %
Total	23	100 %
En caso de respuesta afirmativa, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles	4	
Direcciones poco conocidas	4	
Transporte público escaso	1	
Otras	0	
Total	7	

Observaciones a las respuestas afirmativas:

- Una persona encuestada marca "Otras" pero indica "C/ con nombre".
- Una persona encuestada marca "No" pero señala "falta de señalización en las calles".

2.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	1	4,30 %
No	22	95,70 %
NC	0	
Total	23	100 %
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores		
Barreras arquitectónicas exteriores		

Lengua extranjera	1	
Lengua de signos		
Braille		
Otras		
Total	1	

Observaciones:

- Una persona encuestada marca "no" y a la vez "otras".

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	10	43,50 %
Bastante	8	34,80 %
Poco	4	17,40 %
Nada	1	4,30 %
Total	23	100 %

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	23	100 %
No	0	0 %
Total	23	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	23	100 %
Bastante	0	0 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	23	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	18	78,30 %
Bastante	5	21,70 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
Total	23	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	22	95,70 %
Buena	1	4,30 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
Total	23	100 %

Las siguientes 3 preguntas las responden solo las personas que han acudido dos o más veces

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	8	34,80 %
Bastante	8	34,80 %
Poco	2	8,70 %
Nada	0	0
NC	5	21,70 %
Total	23	100 %

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	16	69,60 %
No	0	0 %
NC	7	30,40 %
Total	23	100 %

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	13	56,50 %
No	6	26,10 %
NC	4	17,40 %
Total	23	100 %

SUGERENCIAS		
“Problema al contactar al centro.”		
“Bueno, en mi caso no puedo aportar ninguna sugerencia porque siempre he tenido una excelente atención. Todo bien.”		
“Que sigan trabajando así. Lo hacen muy bien.”		
“Estoy muy contenta y satisfecha con la atención de la abogada Dña María Ángeles y que todos sigan así.”		
“Ninguna.”		
“Todo funciona bien.”		
“Este centro es de gran importancia para los inmigrantes ya que es como un hogar para ellos, etc. .”		

Sexo		
Hombre	11	47,80
Mujer	10	43,50
NC	2	8,70 %
Total	23	100 %

Edad		
Menos de 18	0	0 %
De 18 a 35	6	26,10 %
De 36 a 50	10	43,50 %
De 51 a 64	3	13,00 %
De 65 a 79	1	4,30 %
80 y más	0	0 %
NC	3	13,00 %
Total	23	100 %

Nacionalidad		
Español	2	8,70 %
No española	19	82,60 %
NC	2	8,70 %
Total	23	100 %

5.- Resultados generales

5.1. Resultados cuantitativos

A continuación se muestran los resultados obtenidos en el conjunto de los 153 cuestionarios respondidos, de acuerdo con los tres grupos de ítems que impulsaron su diseño (accesibilidad, calidad y protección de datos). Se realizará, con prudencia, alguna comparación con los datos obtenidos en el estudio realizado en 2011, dado que los ámbitos analizados son sustancialmente distintos (en aquel momento el conjunto de las Cartas, diecinueve en total; en este caso una selección de centros).

Inicialmente mostramos los resultados de algunos de los datos de identificación básicos de las personas encuestadas

Sexo		
Hombre	89	58,2 %
Mujer	62	40,5 %
NC	2	1,3 %
Total	153	100 %

Edad		
Menos de 18	42	27,5 %
De 18 a 35	35	22,9 %
De 36 a 50	48	31,4 %
De 51 a 64	18	11,8 %
De 65 a 79	3	2,0 %
80 y más	1	0,7 %
NC	6	3,9 %
Total	153	100 %

Aunque tradicionalmente la mayor parte de las personas usuarias de los servicios sociales corresponde a mujeres (casi un 60 % en el estudio anterior, en el presente informe el porcentaje superior, más del 58 % corresponde a hombres y ello es debido precisamente al perfil de las personas usuarias de del SPAI (96,30 %) y al Centro de Día Jóvenes Malvarrosa (73 % en la encuesta correspondiente a jóvenes), mayoritariamente masculino. Curiosamente no ocurre lo mismo en el caso del Equipo de Medidas Judiciales, dado que la mayor parte las personas encuestadas jóvenes son mujeres (51,90 %). De hecho el propio equipo de este servicio ha hecho notar el aumento femenino

en su población, jóvenes con medidas judiciales en medio abierto, lo que resulta muy significativo. Por otra parte, debe resaltarse también que en lo que respecta a las encuestas a familiares del Equipo de Medidas Judiciales y del Centro de Día Jóvenes Malvarrosa, el mayor porcentaje de mujeres es evidente, tanto en el primer caso (53,90 %) como, sobre todo, en el segundo (80,90 %), hecho que demuestra la tradicional mayor disponibilidad relativa de las madres frente a los padres en lo que respecta a la educación y el seguimiento de los problemas de los hijos e hijas.

El argumento expuesto en el párrafo anterior en lo que se refiere a los centros y servicios analizados, puede ser extendido a la variable de edad, ya que más de 50 % de las personas encuestadas tiene una edad igual o inferior a 35 años, dado el peso relativo de los y las jóvenes que han contestado como población beneficiaria directa de esos centros.

Nacionalidad		
Española	93	60,8 %
No española	58	37,9 %
NC	2	1,3 %
Total	153	100 %

La proporción mayoritaria de personas usuarias de los servicios sociales es española. Aunque en el presente estudio el porcentaje es claramente inferior (60,8 %) frente al obtenido en el año 2010 (más del 82 %), sin duda debido a la influencia en el presente estudio de los centros y servicios que atienden a personas inmigrantes.

A continuación se detallan algunos de los resultados generales más significativos.

1.- Ha tenido dificultades para llegar al servicio?		
Sí	38	24,8 %
No	114	74,5 %
NC	1	0,7 %
Total	153	100 %
En caso de respuesta positiva, ¿cuáles? (respuesta múltiple)		
Falta de señalización en las calles	14	32,6 %
Direcciones poco conocidas	10	23,3 %

Transporte público escaso	6	14,0 %
Otras	13	30,2 %
Total	43	100 %

Siguiendo la tendencia de los estudios realizados en años anteriores el porcentaje de personas que no han tenido dificultades en llegar a los servicios y centros analizados es muy alto, más del 74 %. Sin embargo debe destacarse que en 24 casos, el 56 % del total, se alude a la falta de señalización o direcciones poco conocidas, y en todas las ocasiones estas respuestas corresponden al CAI-AMICS y al SPAI. Estos resultados podrían llevarnos a recomendar la ejecución de acciones de mejora de señalización de esos servicios.

2.-Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	5	3,3 %
No	147	96,0 %
NC	1	0,7 %
Total	153	100 %
En caso de respuesta positiva, cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0,0 %
Barreras arquitectónicas exteriores	1	20,0 %
Lengua extranjera	2	40,0 %
Lengua de signos	0	0,0 %
Braille	0	0,0 %
Otras	2	40,0 %
Total	5	100,0 %

Al igual que en la pregunta anterior una abrumadora mayoría de personas encuestadas no han tenido ningún otro problema que les haya dificultado el acceso al centro (96,4 %). De las cinco personas que responden afirmativamente, destacamos que 2 hacen referencia a la lengua extranjera, una en el caso del SPAI y otra para el CAI-AMICS.

Veamos ahora dos de las preguntas relacionadas con la calidad del servicio y la eficacia en la atención recibida.

3.-Considera que los horarios de este servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	66	43,1 %
Bastante	63	41,2 %
Poco	22	14,4 %
Nada	1	0,7 %
NC	1	0,7 %
Total	153	100 %

El 84,3 % de las personas encuestadas consideran que los horarios son muy o bastante flexibles, agrupando las respuestas. En el caso de Infovivienda Solidaria el 100 % de las personas encuestadas considera los horarios muy flexibles. En el otro extremo, las personas jóvenes tanto del Centro de Día Jóvenes Malvarrosa y del Equipo de Medidas Judiciales, sólo el 34,6 % y el 37,0 %, respectivamente, consideran los horarios muy flexibles. En el SPAI estas respuestas sólo alcanzan el 18,5 %.

4.- ¿Las/os profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba?		
Si	153	100 %
No	0	0 %
NC	0	0 %
Total	153	100 %

5.- El personal de este servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	125	81,7 %
Bastante	28	18,3 %
Poco	0	0 %
Nada	0	0 %
NC	0	0 %
Total	153	100 %

6.- En los contactos mantenidos le ha transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	115	75,2 %
Bastante	36	23,5 %
Poco	2	1,3 %
Nada	0	0 %
NC	0	0 %
Total	153	100 %

7.- En general la atención que ha recibido en el servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	121	79,1 %
Buena	31	20,3 %
Mala	0	0 %
Muy mala	0	0 %
NC	0	0 %
Total	153	100 %

En lo que se refiere a las preguntas de la 4 a la 8, las referidas especialmente a la calidad de la atención por parte de los profesionales, los resultados no pueden ser más satisfactorios. Así el 100 % de las personas encuestadas consideran que les ha sido proporcionada la información que necesitaban; el 81,7 % que ha sido atendido correctamente; el 98,7 % han percibido mucha o bastante seguridad, con resultados agregados, en los contactos mantenidos; finalmente, el 100 % consideran la atención recibida como buena o muy buena, también con resultados positivos agrupados. Este último dato supera incluso al obtenido en el estudio realizado en 2010 en el que el 95 % de las personas encuestadas consideraron en su momento la atención recibida como buena o muy buena. De hecho, en la pregunta resumen, la número 7, no hay ninguna persona que califique la atención recibida como mala o muy mala.

Las últimas tres preguntas sólo iban dirigidas a las personas que han acudido dos o más veces a los centros y hacen referencia a la eficacia en la prestación del servicio.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	73	47,7 %
Bastante	51	33,3 %
Poco	8	5,2 %
Nada	0	0 %
NC	21	13,7 %
Total	153	100 %

El 81 % de las personas encuestadas han considerado muy o bastante sencillo realizar los trámites que necesitaba. No obstante, el porcentaje que responde a la opción “mucho” no es excesivamente alto (47,7 %). En el otro extremo sólo 8 personas, el 5 % de la población encuestada, consideran poco

sencillo la realización de dichos trámites. Aunque debemos resaltar que en el caso de Infovivienda y las encuestas a familiares del Centro de Día Jóvenes Malvarrosa y Equipo de Medidas Judiciales ninguna persona encuestada ha considerado poco sencillo la tramitación y gestión realizada.

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al centro?		
Si	112	73,2 %
No	11	7,2 %
NC	30	19,6 %
Total	153	100 %

La proporción más alta corresponde a la respuesta positiva, más del 73 % considera que su problema se ha solucionado o prevé que se va a solucionar, pero no puede obviarse el considerable 19,6 % de personas que no contestan. Es cierto que es una pregunta muchas veces difícil de responder, 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. En cualquier caso los resultados son mejores que en 2010 ya que en aquel estudio el 60 % de las personas dio una respuesta positiva a esta pregunta y el porcentaje de no contestaciones se elevó al 34 %.

10.- Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	121	79,1 %
No	21	13,7 %
NC	11	7,2 %
Total	153	100 %

En esta pregunta los resultados son muy positivos. El 79,1 % ha contestado positivamente, un porcentaje muy superior al 57 % de los datos obtenidos en 2010. Las no contestaciones se han reducido significativamente y alcanzan un 7 %. Ello evidencia que las iniciativas realizadas en el Servicio en esta materia, especialmente en cuanto a la protección del derecho a la información han venido dando resultado. No obstante, es este un aspecto que sin duda se debe cuidar en la dinámica de los centros y servicios de nuestra Delegación, ya que si unimos el 13,7 % de respuestas negativas y el 7 % de no

contestaciones, que seguramente esconden también respuestas negativas, obtenemos casi un 20% de personas no suficientemente informadas.

5.2. Resultados cualitativos

Se relacionan a continuación los datos más significativos recogidos de las contestaciones a los cuestionarios que hacen referencia a aportaciones, propuestas y sugerencias que las personas encuestadas han aportado.

1) **Sección de Inserción Social y Laboral. Infovivienda Solidaria.** Las personas usuarias consideran que tanto la información que les es proporcionada como la atención recibida es muy buena. Las sugerencias se dirigen a la necesidad de que haya más pisos, económicos y amueblados, que se amplíe el horario para los trabajadores, que se dé más publicidad al servicio y que se facilite la realización de los trámites burocráticos.

2) **Sección de Menor. Centro de Día Jóvenes Malvarrosa.** Los familiares señalan la necesidad de más centros de día. Los jóvenes, por su parte, valoran el funcionamiento del centro y el trabajo de los y las profesionales del mismo. Otras sugerencias se refieren a ciertas normas de funcionamiento del centro como la forma de seleccionar los talleres. Algunos jóvenes muestran quejas sobre los medios de transporte al centro, cuando sus domicilios están a mayor distancia del mismo.

3) **Sección de Menor. Equipo de Medidas Judiciales.** Los familiares aluden especialmente a que el centro está muy distanciado de sus domicilios. Los y las jóvenes también hacen referencia de forma mayoritaria a esta lejanía. Otras sugerencias se refieren a que debe aumentarse la atención a los padres, ayudas económicas para jóvenes y a la necesidad de que sean instalados nuevos equipos informáticos.

4) **Sección de Participación. SPAI.** Muchas aportaciones agradecen el trato y la atención recibida. Las quejas hacen referencia a la escasez de transporte público y a la falta de traducción a lengua extranjera.

5) **Sección de Participación. CAI-AMICS.** Se alaba por parte de las personas consultadas la buena atención y la importancia del centro para las personas inmigrantes. Las pocas quejas hacen referencia a problemas para contactar con el centro y la falta de señalización de la dirección en la que se encuentra o el que su localización sea poco conocida.

6.- Conclusiones

La principal conclusión que se debe destacar de los resultados de la encuesta desarrollada es la alta satisfacción que las personas demuestran respecto a la atención recibida y a los servicios y prestaciones de los que han sido objeto en los centros y servicios objeto del informe.

El perfil de las personas que han respondido difiere de los rasgos típicos de los estudios realizados con anterioridad. El perfil típico obtenido en este estudio no es el de mujer con una edad comprendida entre 36 y 50 años. En esta ocasión el porcentaje mayor corresponde a hombres (58,2 %), debido al peso proporcional de los resultados obtenidos en el CAI-AMICS, SPAI y en el Centro de Día Jóvenes Malvarrosa, en este último caso en lo que a la población joven se refiere. La mayor parte de las personas encuestadas tiene una edad igual o inferior a 35 años, por las características específicas de las personas usuarias de estos servicios y centros. Sigue predominando la nacionalidad española (60,8 %), pero en menor porcentaje que en el estudio anterior, aunque el conjunto de personas de otras nacionalidades constituye un colectivo sobrerrepresentado dado que supone una proporción mayor que en el conjunto de la población (12,2 % de personas extranjeras en la ciudad, según el Padrón municipal de 2014).

A continuación analizamos los resultados de la encuesta según grandes apartados atendiendo a los datos de respuesta globales. La diferenciación según cada pregunta, centro y programa se ha desarrollado ya en el anterior apartado.

Respecto a la valoración sobre la **accesibilidad** que se realiza, está referida al acceso físico a los centros, pero también a la de la información, el resultado más sobresaliente es que más del 74 % de las personas encuestadas no ha tenido ninguna dificultad de acceso; los que afirman haberlas tenido, sólo en el caso del CAI-AMICS y el SPAI señalan la falta de señalización o las direcciones poco conocidas, aspecto lógico ya que se trata de personas extranjeras poco conocedoras de la ciudad. Respecto a otro tipo de dificultades de accesibilidad, se producen en un número muy pequeño, aunque es destacable que la dificultad más alta es la del acceso a la información para las personas con la lengua extranjera, también en los dos centros citados.

La calificación de la flexibilidad de los horarios es buena dado que más del 84 % considera que son muy o bastante flexibles. Destaca el caso de Infovivienda en el que el 100 % de la población encuestada tiene esa opinión. En el otro extremo, la población de jóvenes encuestados en el Centro de Día Jóvenes Malvarrosa y en el Equipo de Medidas Judiciales considera muy flexibles los horarios el 34,60 % y el 37,0 %, respectivamente.

Todos los resultados relacionados con la calidad de la información, la atención, la confianza y seguridad, y en general la calidad del servicio son muy positivos. Si hiciéramos una media de las cuatro variables y la situáramos en una escala del 1 al 10, la calidad de atención a las personas usuarias en los centros y servicios objeto de este estudio sería un 8,4. Destaca especialmente la calidad de la información con un 100 % de respuestas positivas.

Los ítems introducidos en la consulta sobre **eficacia y protección de datos**, constituyen un grupo al que sólo se pedía responder a las personas que habían acudido dos o más veces al centro. El 81 % de las personas encuestadas han considerado muy o bastante sencillo la realización de los trámites. Sólo el 5 % lo ha considerado poco sencillo. Los resultados son óptimos en el caso de Infovivienda y las encuestas a familiares del Centro de Día Jóvenes Malvarrosa

y Equipo de Medidas Judiciales, en los que ninguna persona ha considerado poco sencillo su realización.

Respecto a la apreciación de las personas de que sus problemas se están solucionando o en vías de solución, las respuestas positivas supone el 73 %, pero no puede obviarse el considerable 19 % de persona que no contestan, probablemente debido a la dificultad de respuesta a esta cuestión. En cualquier caso los resultados son mejores que en 2010 ya que en aquel estudio el 60 % de las personas dio una respuesta positiva a esta pregunta y el porcentaje de no contestaciones se elevó al 34 %.

Finalmente respecto a la protección de datos los resultados han sido también positivos. El 79 % ha respondido que ha recibido información sobre esta cuestión, un porcentaje muy superior al 57 % de los datos obtenidos en 2010. De todos modos, todavía un 13,7 % de las personas encuestadas asegura que no se le ha informado sobre este aspecto y un 7 % no ha contestado, por lo que se considera que es éste un tema sobre el que se debe seguir trabajando, a pesar de los avances logrados especialmente en el ámbito de la información sobre este derecho.

Como conclusión a esta parte de los resultados podríamos afirmar que la opinión de las personas es mejor en cuanto a condiciones de los centros, información recibida y trato dispensado, y más baja en la eficacia de las actuaciones.

A continuación realizaremos un breve análisis de las **sugerencias** que las personas encuestadas han realizado.

Éstas son limitadas en el número, únicamente 49 personas, menos de un tercio de las 153 encuestadas, ha realizado alguna observación. Sin embargo, consideramos que es importante tenerlas en cuenta porque reflejan el sentir directo de quienes tienen algo especial que decir y quieren hacerlo.

Desde este punto de vista, es relevante que la mayor parte de las observaciones tienen un sentido positivo: agradecen la atención recibida y expresan que han sido escuchadas.

Por otra parte, y en cuanto a su contenido, relacionamos a continuación una serie de indicaciones que se transmiten como sugerencias en los cuestionarios, listadas de mayor a menor según su número:

- Mayor dotación de recursos. La mayor parte de las sugerencias realizadas van en esta línea al solicitar más pisos económicos en el caso de Infovivienda o más ayudas a jóvenes o dotación de medios informáticos en el caso de los jóvenes encuestados en el Equipo de Medidas Judiciales.
- Ampliar horarios de atención. Esta ha sido una de las sugerencias formuladas en Infovivienda.
- Traducción a lengua extranjera. Dos sugerencias formuladas en este sentido en el caso del CAI-AMICS y el SPAI
- Falta de señalización. Algunas personas se han pronunciado a este respecto y con respecto a las dificultades para encontrar el CAI-AMICS y el SPAI.