



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
**REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS**

# **INFORME DE RESULTADOS SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Anual 2022

Febrero, 2023



**SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ**

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

[splanin@valencia.es](mailto:splanin@valencia.es)



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. INFORME DE DATOS CUANTITATIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DATOS CUALITATIVOS .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 DIFICULTADES PARA ENCONTRAR, ACCEDER O MOVERSE POR     EL CENTRO .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 COMENTARIOS O SUGERENCIAS.....</b>	<b>8</b>
<b>4. PERFIL DE USUARIOS/AS .....</b>	<b>10</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>12</b>



## 1. INTRODUCCIÓ

Se presentan en este documento los resultados de las consultas sobre grado de satisfacción de las personas usuarias de diferentes centros y recursos del Servicio de Bienestar Social e Integración correspondientes a la totalidad de 2022. Desde el 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. Esto nos permite poder contar con una amplia muestra, **14.583 registros** que incluye información cualitativa desde el punto de vista de las personas usuarias.

En este documento mostraremos los datos cuantitativos y un análisis de dificultades, comentarios y sugerencias que aportan las personas usuarias. A continuación caracterizaremos el perfil de las personas que han registrado respuestas en los dispositivos a través de las principales variables control de recogida de datos como el sexo, la edad o la nacionalidad.

Para finalizar, se señalan las principales conclusiones entre las que se incluyen, cuando fuera necesario, aspectos relacionados con la mejora en la gestión o la atención con el objeto de servir como referencia y apoyo a las y los profesionales que trabajan en los centros encuestados.

**2. INFORME DE DATOS CUANTITATIVOS**

Periodo de la consulta: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

	<b>Personas encuestadas</b>	<b>NPS</b>	<b>Calificación del centro</b>
<b>CMSS Benimaclet</b>	643	77	9,4
<b>CMM Cabanyal<sup>1</sup></b>	5	67	8,7
<b>CMSS Campanar</b>	293	62	9,1
<b>CMSS Ciutat Vella</b>	559	41	8,6
<b>CMSS La Saïdia</b>	3.666	84	9,6
<b>CMSS Malvarrosa</b>	656	59	8,9
<b>CMSS Natzaret</b>	326	44	8,6
<b>CMSS Olivereta</b>	439	74	9,3
<b>CMSS Patraix</b>	1.037	66	9,1
<b>CMSS Quatre Carreres</b>	768	42	8,7
<b>CMSS Salvador Allende</b>	1508	66	9,2
<b>CMSS Sant Marcel·lí</b>	1.235	50	8,7
<b>CMSS Trafalgar</b>	1.257	69	9,2
<b>OMAD</b>	1.598	91	9,7
<b>CAST</b>	424	67	9,1
<b>Medidas judiciales</b>	169	42	8,5
<b>Total</b>	<b>14.583</b>	<b>63</b>	<b>9</b>

Se han recibido **14.583 registros contabilizados a través de los 16 dispositivos actuales**. Ahora bien, de este dato, 12.392 registros corresponden a aquellos contabilizados en los CMSS (13 centros). Esto supone que si en el año 2022 se han atendido en los CMSS 38.602 personas, el 32,1 % de estas han grabado registro en los dispositivos aportando su valoración.

Llama la atención las importantes diferencias entre ellos. El mayor número de encuestas respecto a los centros se ha obtenido en el CMSS La Saïdia con 3.666 (25,13%), seguido (aunque a bastante distancia) del CMSS Sant Marcel·lí con 1257 (8,61%), del CMSS Trafalgar con 1.235 (8,4%) y del CMSS Patraix con 1.037 (7,11%), muy lejos de las cifras recogidas por el resto. Los cuatro centros que concentran el

<sup>1</sup> El centro del Cabanyal fue inaugurado en diciembre de 2022



mayor número de respuestas suponen el 49,2% del total del total de los registros. Con todo, las personas atendidas en estos cuatro CMSS durante 2022 fueron 13.353 lo que significa que un 53,9 % de las mismas grabaron registro en los dispositivos.

Es de esperar que con el uso continuado de los dispositivos estas amplísimas diferencias vayan acortándose. En cualquier caso, sería aconsejable que todos los centros aprovechen la oportunidad que esta herramienta les brinda, y contribuyan a solicitar la opinión de las personas que acuden a los puntos de atención, cuidando de colocar los dispositivos en lugares muy accesibles.

En cuanto a la calificación del centro la media se encuentra en un **9 sobre 10**. Existe poca dispersión sobre esta cifra. La mejor puntuación la obtiene la OMAD con un 9,7 y la más baja, Medidas Judiciales con un 8,5. Estos datos hay que tomarlos con relativa prudencia y situarlos siempre en el contexto de intervención de cada recurso. En cuanto a los CMSS el mejor valorado es La Saïdia con un 9,6 y los que más baja calificación obtienen son Natzaret y Ciutat Vella con un 8,6. Insistimos en la idea de que la valoración media hay que situarla siempre en el contexto de intervención en el que influyen múltiples factores.

Respecto al indicador NPS, siglas de “Net Promoter Score” (puntuación neta del promotor), es una puntuación que mide la lealtad de las personas usuarias basándose en sus recomendaciones, es decir, en las respuestas a la demanda de que se califique al centro y sus instalaciones. Según su puntuación se les clasifica en promotoras (quienes asignan 9 o 10 puntos), neutras (asignan 7 u 8 puntos) y las detractoras (6 puntos o menos).

En la escala NPS -100 +100, todo lo que se posiciona desde + 0 hacia arriba se considera un resultado positivo. De 0 a 50 se considera "BUENO, con necesidad de mejorar", de 50 a 70 se considera "MUY BUENO", de 70 a 100 se define como "EXCELENTE".

Desde este punto de vista, respecto de las puntuaciones de entre 70 y 100 (EXCELENTES), encontramos los centros de Benimaclet (77), La Saïdia (84), Olivereta (74) y OMAD (91).



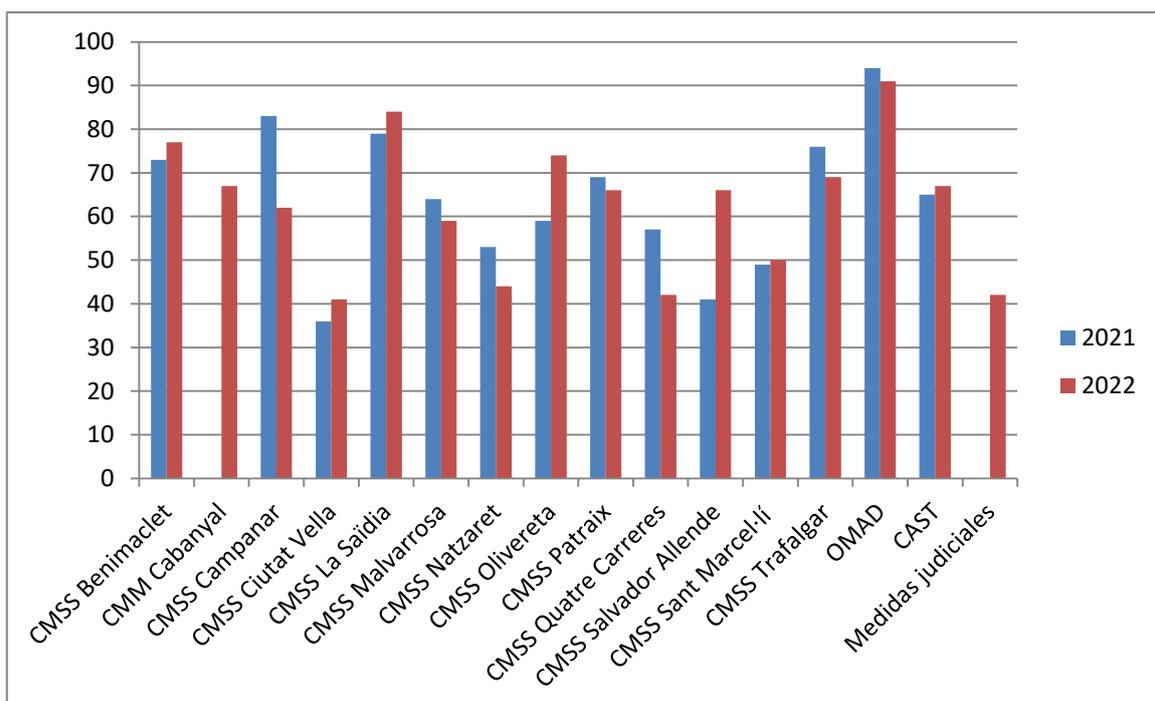
Entre 50 y 70 (MUY BUENAS), se encuentran los CMSS de Trafalgar (69), El CAST (67), El Cabanyal (67), Salvador Allende (66), Patraix (66), Campanar (62), Malva-Rosa (59), y Sant Marcellí (50).

Con puntuaciones menores de 50 (BUENAS, con necesidad de mejorar), muy escasas: Ciutat Vella (41) y Quatre Carreres (42) y Natzaret (44) y Medidas Judiciales (42)

Nuevamente debemos reiterar la idea de que el contexto de intervenció es multifactorial y que el NPS es un indicador global que no habla del grado de profesionalidad del personal técnico sino que refleja la valoració de las personas encuestadas en virtud de su experiencia individual y muchas veces en funció de que su demanda haya sido satisfecha. No se valora la calidad del servicio.

Esto nos señala que el NPS es un indicador más exigente que las medias aritméticas. De hecho, para entenderlo hay que enfatizar el peso de los denominados detractores en la calificació final. Estos son aquellas personas que han puntuado con un 6 o menos, influyendo muy negativamente sobre el NPS global del recurso y que resulta un indicador que acentúa sobresalientemente las valoraciones menos positivas.

**GRÁFICO 1: EVOLUCIÓ NPS POR CENTRO 2021-2022**





Fuente: Elaboraci3n propia a trav3s de datos de la Plataforma dispositivos.

En el gr3fico aportamos la evoluci3n del indicador NPS en el periodo 2021 y 2022. Los centros que han mejorado en la serie han sido Benimaclet, Ciutat Vella, La Saïdia, Olivereta, Salvador Allende, Sant Marcel·l3 y CAST. Los que han empeorado han sido Campanar, Malvarrosa, Natzalet, Patraix, Quatre Carreres, Trafalgar y Omad. No disponemos de datos comparativos de Cabanyal y Medidas Judiciales.

Por 3ltimo, todos estos comentarios tienen su reflejo en que 9.052 personas (un 83,73%) han puntuado un 5 sobre 5 ante la pregunta sobre si recomendar3an el centro y un total de 896 (un 9,89%) lo han puntuado con un 4 sobre 5, lo que representa m3s de un 93'6% con una nota excepcional.



### **3. DATOS CUALITATIVOS**

Entendemos como datos cualitativos todas aquellas aportaciones escritas que quedan registradas en las encuestas y que nos proporcionan no sólo información numérica sino información relacionada con la opinión verbalizada por las personas usuarias. Se clasifican en dos tipos. En primer lugar, dificultades para ubicar o acceder al centro, en segundo lugar, comentarios o sugerencias

#### **3.1 DIFICULTADES PARA ENCONTRAR, ACCEDER O MOVERSE POR EL CENTRO**

Se han registrado 1.087 dificultades de un total de 14.584 registros, lo que supone únicamente un 7,4 % de los registros totales de encuestas. De estas 1087 dificultades, en 336 ocasiones se ha concretado la dificultad de manera escrita, es decir, en un 30,9 % de las veces que se ha manifestado la dificultad.

En primer lugar, la dificultad para establecer contacto por vía telefónica suele ser una dificultad reiterada por las personas usuarias. En segundo lugar, los problemas para localizar el centro, ya sean derivados de su propia ubicación, de errores en la señalética o de información en buscadores web. En tercer lugar, la congestión de los edificios. Esta última dificultad suele darse en los centros que comparten multiespacio con otras dependencias municipales o de otras administraciones.

#### **3.2 COMENTARIOS O SUGERENCIAS**

En 3.019 ocasiones se han registrado comentarios o sugerencias lo que supone el 20,7 % de los 14.583 registros de encuestas anuales. La mayoría de ellos han sido positivos, agradeciendo la ayuda prestada, la calidad de la atención, la profesionalidad del personal y el buen funcionamiento del centro.

Sin embargo, los comentarios y las sugerencias también pueden reflejar aspectos negativos. De hecho esta situación se da en 140 ocasiones, o lo que es lo mismo en un 4,6 % de los 3.019 comentarios o sugerencias registradas.

A modo ilustrativo, se detallan los que más se reiteran:



- **La larga espera para ser atendido/a** – Esta queja hace referencia tanto a tiempo que debe transcurrir desde que se solicita la cita previa hasta que son atendidas las personas demandantes, Esta queja es reiterativa. Y también hace referencia a la tardanza de los trámites burocráticos.
- **Trato inadecuado** – se refiere a múltiples situaciones de diferentes categorías. Quizá la más frecuente es la que reclama mayor cercanía con las personas, más empatía y comprensión. Otra es la queja de las personas relativa a no ser escuchadas ni entendidas en sus demandas, sentirse mal informadas, etc. También se reivindica un trato igualitario independientemente de la procedencia de la persona atendida. Por último también se reclama que haya más personal, lo que redundaría en ser mejor atendidas.
- **El largo periodo en la tramitación de ayudas** – Esta es una queja reiterada. Se refiere a la dilatación del tiempo que la persona usuaria tiene que esperar en la tramitación de su solicitud.

**4. PERFIL DE USUARIOS/AS**

Aportamos el perfil de las personas usuarias a través de su edad, de su sexo y de su nacionalidad. Hay que tener en cuenta un alto grado de no consta que llega a sesgar la interpretación. Sin embargo incorporamos este apartado ya que el perfil de personas usuarias que aportan los dispositivos de encuesta coincide en gran medida con los registrados en otras bases de datos de personas usuarias del Servicio de Bienestar social e integración.

GRUPOS DE EDAD		PORCENTAJE
Menores de 18 años	238	1,6%
De 18 a 35 años	1257	8,6%
De 36 a 50 años	3.586	24,6%
De 51 a 64 años	2.512	17,2%
De 65 a 79 años	955	6,5%
Mayores de 80 años	310	2,1%
No consta	5726	39,3%
<b>TOTAL</b>	<b>14584</b>	<b>100,0%</b>

El grupo de edad mayoritario es el de personas de 35 a 50 años con un 24,6 % de los registros. Si sumamos a este grupo los registros de las personas entre 51 a 64 años llegan a ser conjuntamente 41,8 %.



<b>SEXO</b>		<b>PORCENTAJE</b>
HOMBRES	3.932	27,0%
MUJERES	4.721	32,4%
OTROS	178	1,2%
NO CONSTA	5753	39,4%
<b>TOTAL</b>	<b>14.584</b>	<b>100,0%</b>

Registramos un 32,4 % de mujeres frente a un 27 % de hombres. En este caso es donde los no consta llegan a sesgar más los datos ya que conocemos que el perfil de las personas usuarias del Servicio de Bienestar Social e Integración está mucho más feminizado de lo que señala esta tabla (personas que han respondido a la encuesta).

<b>NACIONALIDAD</b>		<b>PORCENTAJE</b>
ESPAÑOLA	6910	47,4%
OTRAS	1887	12,9%
NO CONSTA	5.787	39,7%
<b>TOTAL</b>	<b>14.584</b>	<b>100,0%</b>

La tabla señala que mayoritariamente se registran perfiles de personas de nacionalidad española, aunque tenemos un alto grado de no consta. Aunque no aparece en la tabla las 10 primeras nacionalidades en cuanto a perfil de persona extranjera han sido, Colombia, Venezuela, Ucrania, Rumanía, Honduras, Ecuador, Marruecos, Bolivia, Nigeria y Argelia.



## 5. CONCLUSIONES

En primer lugar hay que señalar que existe una gran disparidad en cuanto al número de registros entre centros. Sería necesario cuidar la ubicación y la información que sobre el dispositivo se transmite a las personas usuarias.

En segundo lugar, en cuanto a calificación, NPS y la recomendación del centro los resultados son buenos en todos los centros. El NPS llama la atención ya que mide la dispersión de las valoraciones, es decir, más allá de la media de las valoraciones, pone el acento en aquellos registros que puntúan el centro de manera muy baja (detractores). A estos registros de puntuación baja, les da un peso relativo en la medición del indicador NPS más allá de su incidencia en el cálculo de la media. A modo de ejemplo, sabemos que la media entre dos valores puede ser un 5, pero no es lo mismo si estos valores son un 0 y un 10, que un 5 y un 5, sin embargo la media es la misma. Así el NPS señala que en ocasiones existen registros de valoración muy bajos (detractores) a pesar de que suelen ser casos puntuales.

En tercer lugar, los datos cualitativos nos hablan de dificultades para ubicar, acceder y moverse por el centro y, por otro lado, de los comentarios o sugerencias que se registran. En ambos casos, la mayoría de los comentarios son positivos y cuando se registran quejas se concentran en tres temáticas; La larga espera para ser atendido/a; Trato inadecuado; El largo periodo en la tramitación de ayudas. Insistimos en que estos aspectos son estructurales y multifactoriales y que los dispositivos son una herramienta de detección que nos puede servir para trabajar hacia la mejora del servicio prestado.

Por último, en cuanto al perfil de la persona usuaria cabe mencionar que resulta muy similar a los datos de perfil que ofrecen otras plataformas, como por ejemplo, Socyal. Sin embargo, deberíamos solucionar las limitaciones técnicas que hacen que tengamos muchos registros con “no consta” ya que en cierta manera desvirtúa la descripción y la interpretación del perfil de persona que responde a la encuesta.