



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Plan de Mejora 2015

Acción de Mejora 7:

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del
Servicio de Información, Valoración y Orientación

[SIVO]

INFORME EJECUTIVO

Ayuntamiento de Albacete

Servicio de Acción Social



TÍTULO DEL TRABAJO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO). INFORME EJECUTIVO.

EQUIPO DE MEJORA:

Lucía Moreno González
José María Aguilar Idáñez
Miriam Cerdán Millán

EQUIPO TÉCNICO:

Francisco Javier Aroca Cifuentes
Gloria Martínez Asín
Antonia Martínez García
Verónica Martínez Salmerón
Teresa Ruíz González
Mari Llanos Selva García

EDITA:

Ayuntamiento de Albacete. Servicio de Acción Social

ORGANO MUNICIPAL QUE APRUEBA EL TRABAJO:

FECHA:

18 de diciembre de 2015



Esta obra se encuentra bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)



INTRODUCCIÓN

En los años 2013 y 2014 el Servicio de Acción Social acometió una autoevaluación del mismo a través del Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), con la intención de iniciar un proceso de Mejora Continua del Servicio. Fruto de esta Autoevaluación, se establecieron 62 puntos fuertes, 70 áreas de mejora y 78 recomendaciones. A través de esas recomendaciones y áreas de mejora, se observó la necesidad de analizar las percepciones, demandas y niveles de satisfacción que tiene la ciudadanía de Albacete, usuaria de Servicios Sociales, poniendo en relación la eficacia y la eficiencia con los niveles de satisfacción sobre los servicios ofertados.

En este sentido, el Servicio de Acción Social elaboró, para el año 2015, un Plan de Mejora compuesto por un total de 7 Acciones de Mejora; entre las que figura la realización de un “Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Información, Valoración y Orientación”.

Este estudio cubre tres objetivos específicos:

- 1.- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios/as del Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO), mediante la escala SERVQUAL.
- 2.- Cuantificar las valoraciones según elementos de la escala sobre diferentes categorías (Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía).
- 3.- Detectar las percepciones y demandas latentes de los usuarios/as del Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO), para mejorar el Servicio.



METODOLOGÍA

La metodología de investigación es de carácter cuantitativo y ha consistido en la realización de una encuesta mediante el uso de una escala estandarizada, la Escala SERVQUAL¹.

Se trata de una de las escalas más utilizadas internacionalmente para la medición de la satisfacción de clientes/usuarios y que también ha sido utilizada en el ámbito de los Servicios Sociales en España (Zaragoza y Murcia). Entre las ventajas del uso de escalas estandarizadas destacan dos: por un lado se trata de un instrumento que ya ha sido validado por la comunidad científica, y por otro permite establecer comparaciones con otros ámbitos en los que se sigue esta misma metodología.

En concreto, el Modelo SERVQUAL que se ha utilizado es una adaptación de los cuestionarios utilizados en las investigaciones realizadas en Zaragoza y Murcia, pues, al tratarse de servicios diferentes, es necesario reelaborar la redacción de algunos ítems del cuestionario.

El cuestionario de este Modelo es una escala con 24 ítems, divididos en 5 ejes que abarcan diferentes aspectos de la satisfacción.

Ejes del cuestionario SERVQUAL

Tangibilidad (5 ítems): Esta dimensión hace referencia a las facilidades físicas y materiales, así como a aspectos del personal del Servicio.
Confiabilidad (6 ítems): Esta dimensión hace alusión a la capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
Responsabilidad (5 ítems): Representa la voluntad de ayuda a los clientes y la capacidad de proporcionar un servicio ágil y rápido.
Seguridad (5 ítems): Recoge aquellos aspectos relacionados con el trato dispensado, el conocimiento y profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
Empatía (3 ítems): Esta dimensión representa la atención esmerada e individualizada que facilita el Servicio.

¹ Además, se trata de la Escala recomendada por la Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) para las investigaciones de satisfacción de usuarios/as de Servicios Sociales.



Finalmente se incluye un ítem final sobre la valoración global de la atención recibida el día que se contesta el cuestionario.

Esta escala se completa con algunas preguntas sobre el perfil sociodemográfico y el uso del SIVO de las personas encuestadas, y nosotros hemos añadido una pregunta abierta sobre las demandas de mejoras que esas personas plantean, ya que el pretest que se realizó (50 cuestionarios) puso de manifiesto la necesidad de incidir en esa cuestión para poder describir dichas demandas.

Para determinar la muestra teórica partimos de los datos de población atendida en el SIVO durante el año 2014, calculando un margen de error de $\pm 4\%$ (con muestreo aleatorio simple y $p/q=50/50$). La muestra calculada fue de 555 personas, aunque la muestra real obtenida en el trabajo de campo ha sido de 571 personas. La muestra se asigna proporcionalmente por Zonas de Servicios Sociales (incluyendo el CAIPSH como una zona más), y el trabajo de campo se realizó entre el 23 de septiembre y el 2 de noviembre, en los propios Centros de Servicios Sociales, tras la atención prestada por su Trabajador/a Social en los días en los que presta el SIVO.

Zona	Población	Muestra teórica	Muestra real
A	1075	83	83
B	903	70	72
C	1748	135	143
D	1245	96	104
E	872	68	67
F	781	61	60
P	311	25	25
CAIPSH	204	17	17
TOTAL	7139	555	571



CONCLUSIONES

Perfil sociodemográfico y usos del SIVO.

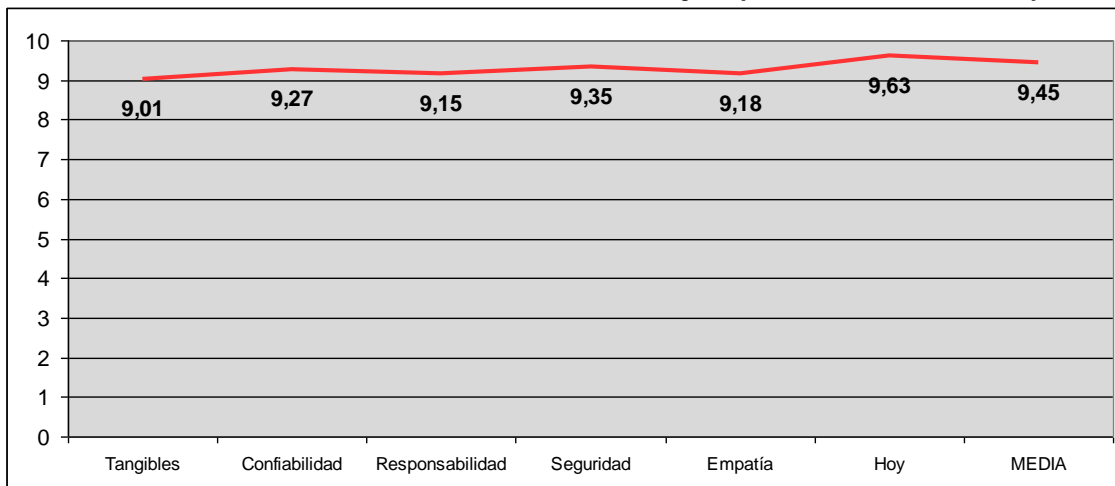
1. El perfil tipo de las personas que acude al SIVO es el siguiente: Mujer española casada o soltera, con una edad de entre 31 y 50 años, con unos ingresos mensuales inferiores a los 300 euros en su hogar.
2. El porcentaje de personas nuevas usuarias es elevado (30%), con una importante presencia de hombres (35%), pese a que, tradicionalmente, las mujeres han sido y siguen siendo las usuarias habituales en este tipo de Servicios.
3. De las personas que no acuden por primera vez al Servicio, la gran mayoría tiene relación con el Servicio desde hace más de dos años, lo que pone de manifiesto las dificultades en la que se encuentran muchas personas y familias en el municipio (lo que se conoce como cronificación de la exclusión social).
4. El conocimiento del SIVO se realiza principalmente a través de la red de contactos: familiares, amistades, vecindario, etc. Y acuden primordialmente para solicitar una ayuda económica (40%), ya sea para sí mismas o para algún familiar.
5. Un 10% de las atenciones se realizan sin cita previa, a pesar de ser un requisito indispensable para la atención. Este hecho supone una carga de trabajo adicional al planificado que debe tenerse en cuenta. Es cierto que en otras ocasiones hay personas citadas que no acuden, pero eso también es un elemento que entorpece la planificación del trabajo del SIVO.
6. Este hecho (personas que no acuden a la cita programada) puede tener una relación directa con el excesivo tiempo que transcurre desde que se pide la cita hasta que se recibe la atención (en el mes de octubre de 2015 hubo un retraso medio de 17,7 días), constituyendo el retraso un elemento que les desmotiva y les empuja a buscar soluciones en otras instancias, del mismo modo que les lleva a acudir sin cita.



Escala SERVQUAL.

7. Los resultados obtenidos en las valoraciones de la escala SERVQUAL han sido, de forma generalizada, muy positivos. La mayoría de las puntuaciones son muy elevadas —superiores a los 9 puntos sobre 10—; siendo los apartados de Seguridad (9,35), Confiabilidad (9,3) y Empatía (9,2) los mejor valorados. Hay que señalar que las diferencias entre los ítems que componen cada eje no son elevadas (menos de un punto en todos los casos). Se aprecia que las personas usuarias tienden a valorar el Servicio de forma muy generosa, ya que se consideran bien atendidas por su correspondiente Trabajador/a Social. Por esto, conviene ser prudentes con las puntuaciones obtenidas, ya que la buena relación con su técnico de referencia puede interferir en sus valoraciones sobre otros aspectos más concretos. Por este motivo se incluyó la pregunta abierta sobre demandas de mejora.

Puntuaciones obtenidas en los cinco ejes (escala SERVQUAL)



8. En el eje de aspectos Tangibles, se valora especialmente que “Las condiciones del despacho del/a Trabajador/a Social favorecen para poder expresar sus demandas y necesidades” (9,36). Mientras que “Los materiales relacionados con el Centro donde se presta el Servicio (folletos, carteles) son



- visibles y atractivos” es el menos valorado (8,6). Sin embargo, en las propuestas de mejora los aspectos como el equipamiento del Centro y los materiales relacionados pasan totalmente desapercibidos.
9. En el apartado de Confiabilidad, destaca con la mejor puntuación que “Le informa de una manera clara, sencilla y adecuada a su demanda” (9,49). Y el aspecto peor valorado es que “Las instalaciones del Centro muestran seguridad” (8,93). Es preciso matizar que esta última valoración roza el 9 y que tampoco se recogió de forma habitual en el apartado de mejoras.
10. En Responsabilidad sobresale “Dedica el tiempo necesario para atender sus demandas” (9,4). Y “Puede atender rápidamente a sus peticiones” tiene la puntuación más baja (8,8) Aunque las personas usuarias son conscientes de que los/as profesionales no pueden dar siempre una respuesta rápida a su caso, según sus propios comentarios.
11. En el ámbito de la Seguridad destaca que “El/la Trabajador/a Social está dispuesto/a a ayudarme y su trato es adecuado” (9,47). Aquí, el ítem menos valorado es “Los Auxiliares Administrativos/as se muestran dispuestas a ayudarle, y su trato es considerado y amable” (9,2), pero este eje es el que tiene una menor diferencia entre la puntuación más alta y la más baja.
12. En Empatía tiene la mayor puntuación “El/la Trabajador/a Social comprende y entiende cuáles son sus necesidades” (9,38). Y la puntuación más baja se corresponde con: “Los horarios de atención se adaptan a sus necesidades como persona” (8,8).
13. La valoración media general de la atención recibida en el día que se les hizo la encuesta fue de 9,45. Un valor muy alto que pone de manifiesto que, de forma global, existe un elevado nivel de satisfacción con el servicio recibido.



Demandas de mejoras del SIVO.

14. De la pregunta abierta que solicitaba sugerencias para mejorar el SIVO, se pueden extrapolar interesantes propuestas de mejora. Los aspectos que más frecuentemente se han indicado son los tiempos, las ayudas económicas, la figura del/la Trabajador/a Social y el funcionamiento del Servicio.

- Los tiempos. En primer lugar, el tiempo que transcurre desde que una persona pide cita hasta que es atendida suele ser demasiado largo y está en función de la Zona, cuando no deberían existir este tipo de diferencias. En segundo lugar, se le concede especial importancia a los horarios de atención que son considerados insuficientes por parte de muchas personas. Se propone aumentar la atención a otros días, o bien realizar atención alguna tarde para las personas que no pueden acudir por las mañanas.
- Las ayudas económicas. Las ayudas económicas son en muchas ocasiones un tema recurrente en los estudios centrados en la opinión de las personas usuarias en este tipo de Servicios. Las ayudas siempre suelen ser percibidas como escasas y que no siempre las perciben las personas que realmente las necesitan. Otra queja es que transcurre demasiado tiempo desde que se solicita una ayuda hasta que se recibe, aunque existe un conocimiento bastante generalizado de que ese aspecto no depende del SIVO. También se demanda una información más actualizada sobre los cambios en la legislación. Y se percibe una sensación de profundo malestar por parte de las personas que no obtienen ayudas. Estas personas son las que suelen esgrimir con mayor frecuencia los argumentos anteriormente señalados —“las ayudas no son suficientes” y “se ayuda a quien no lo necesita”—.
- La figura del/la Trabajador/a Social. Es un aspecto clave en la investigación —marcado por el propio formato de la Escala SERVQUAL— y de forma generalizada se valora muy positivamente su figura, por encima de otros aspectos. El trabajo que desempeñan y su atención se valoran muy positivamente de forma generalizada, ya que en la actualidad existe un



equipo de profesionales en el SIVO que tienen una gran experiencia, capacidad y sensibilidad, lo que se ve reflejado en las altas valoraciones hacia su figura. Y subyace de forma generalizada un deseo implícito de no perjudicar al profesional. Aunque un pequeño porcentaje de usuarias/os no están del todo conformes, aspecto que suele estar relacionado con la no percepción de ayudas. Existe en cierto modo una especie de reciprocidad entre las ayudas percibidas y la valoración.

- El funcionamiento del Servicio. En el funcionamiento del día a día del SIVO, se propone mejorar la atención telefónica para solicitar las citas y una mayor rapidez en las gestiones. Asimismo, se percibe un exceso de burocracia y descoordinación entre instituciones.

15. Se aprecia que no siempre existe relación entre los aspectos peor valorados de la Escala SERVQUAL y los que finalmente se demandan en la pregunta abierta. En este sentido, los aspectos a los que más importancia dan las personas usuarias se centran especialmente en la atención (rapidez, disponibilidad, interés, etc.) y en la información facilitada (sencillez en las explicaciones, empatía, etc.) que a cuestiones de tipo estructural (características de los edificios, materiales relacionados, etc.).

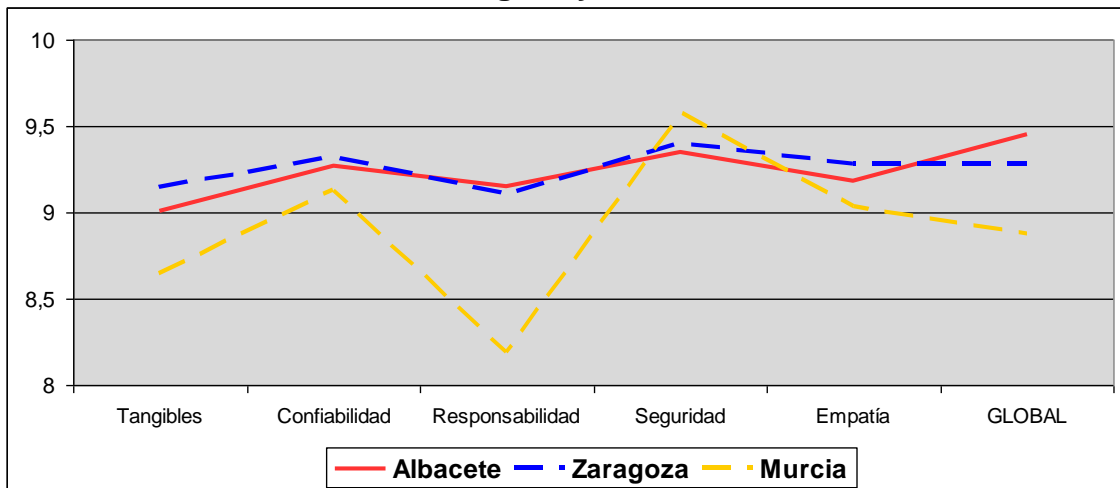
Comparación externa e interna.

16. Se ha realizado una comparación de las puntuaciones de la Escala SERVQUAL de las ciudades cuyos Servicios Sociales tienen estudios similares a este (Zaragoza y Murcia). Las puntuaciones de Albacete (de 9,35 a 9,01) son muy similares a las de Zaragoza (de 9,4 a 9,1). Y aunque en algunos aspectos está levemente por encima Zaragoza respecto a Albacete, la valoración de la atención de ese día es algo superior en el caso de Albacete. Mientras que en Murcia, las valoraciones también son muy altas (de 8,2 a 9,6) y únicamente en el aspecto de Responsabilidad quedan claramente por debajo respecto a las otras dos. Al comparar estos valores se pueden sacar dos conclusiones específicas: Que la Escala SERVQUAL tiene



suficiente validez externa y que los Servicios Sociales de Albacete tienen unas puntuaciones altas y en consonancia con los de otras ciudades de referencia.

Puntuaciones obtenidas por Zonas (escala SERVQUAL) en Albacete, Zaragoza y Murcia



Fuente: de la Peña (2014), Medina y Medina (2011) y elaboración propia².

17. Del análisis realizado sobre cada una de las Zonas, destacamos las siguientes conclusiones:

- En relación al perfil, el porcentaje de mujeres es mucho más alto en la Zona A que en el resto (81%), así como que el usuario tipo del CAIPSH es varón (76%). La población más envejecida se atiende en la Zona B y en las Pedanías. Respecto al nivel de ingresos mensuales, la Zona A (60%) y el CAIPSH (88%) son donde hay un mayor porcentaje de hogares con menos de 300€, mientras que el mayor porcentaje de hogares con ingresos superiores a los 1800€ se han registrado en la Zona B (14%). Respecto al tamaño de las unidades familiares, como es habitual, la Zona A tiene el mayor porcentaje de hogares constituidos por más de 4 personas (42%). El estado civil predominante en todas las zonas es “casada” o “soltera”, menos

² de la Peña, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 27-I, 115-125. Recuperado de <http://goo.gl/ylesiG>



en el CAIPSH, donde el 41% son divorciados. Además, la mayoría de las personas usuarias son de procedencia española (75.7%). Es en la Zona C donde la población procedente de otros países es mayor (40%), así como los porcentajes más bajos los encontramos en la Zona F (7%) y Pedanías (4%).

- En relación al apartado de Utilización y Conocimiento del SIVO, la Zona A tiene el menor porcentaje de personas que acuden al servicio por primera vez (6%). En contraposición, es la Zona F donde la población usuaria acude por primera vez al servicio en mayor proporción (48%). La mayoría de la población de todas las zonas ha confirmado que lleva más de 2 años como usuaria. Son los/as usuarios del CAIPSH los que en menor medida se posicionan en esta opción (42%). En cuanto al número de veces que han acudido al SIVO en este último año, todos los/as usuarios/as —en todas las zonas— lo han hecho entre 2 y 5 veces. Es en las Zonas A y E donde los/as usuarios/as han acudido más de 5 veces en mayor medida (33% y 30% respectivamente). En la Zona A es donde son atendidos sin cita previa en mayor medida (24%), mientras que en las Pedanías todos son atendidos con cita previa. Son el entorno más cercano y el boca a boca, los medios más utilizados para conocer su existencia y llegar hasta el SIVO, sobre todo en la Zona A (77%), mientras que en la Zona E conocen su existencia gracias a Otros Servicios Públicos (43%). El porcentaje mayor de personas que solicitan atención para pedir una prestación económica se localiza en la Zona A (51%), y aquellos que, en mayor medida, buscan información-orientación se encuentran en el CAIPSH (32%).

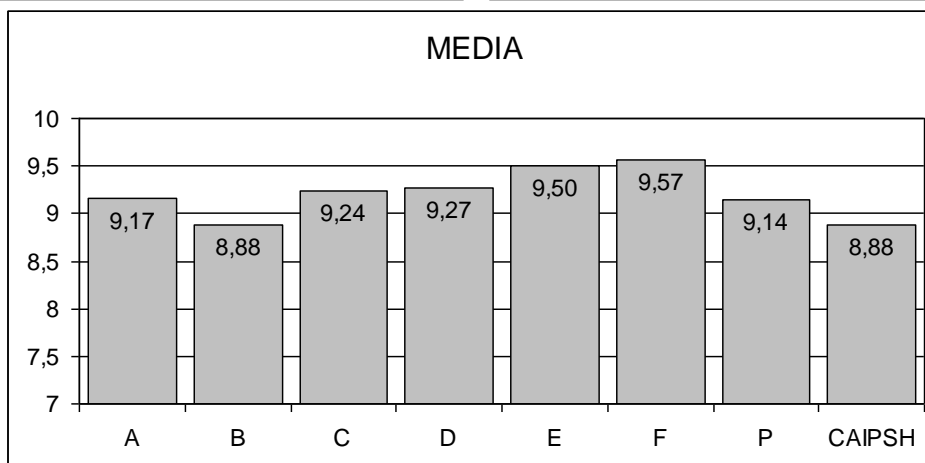
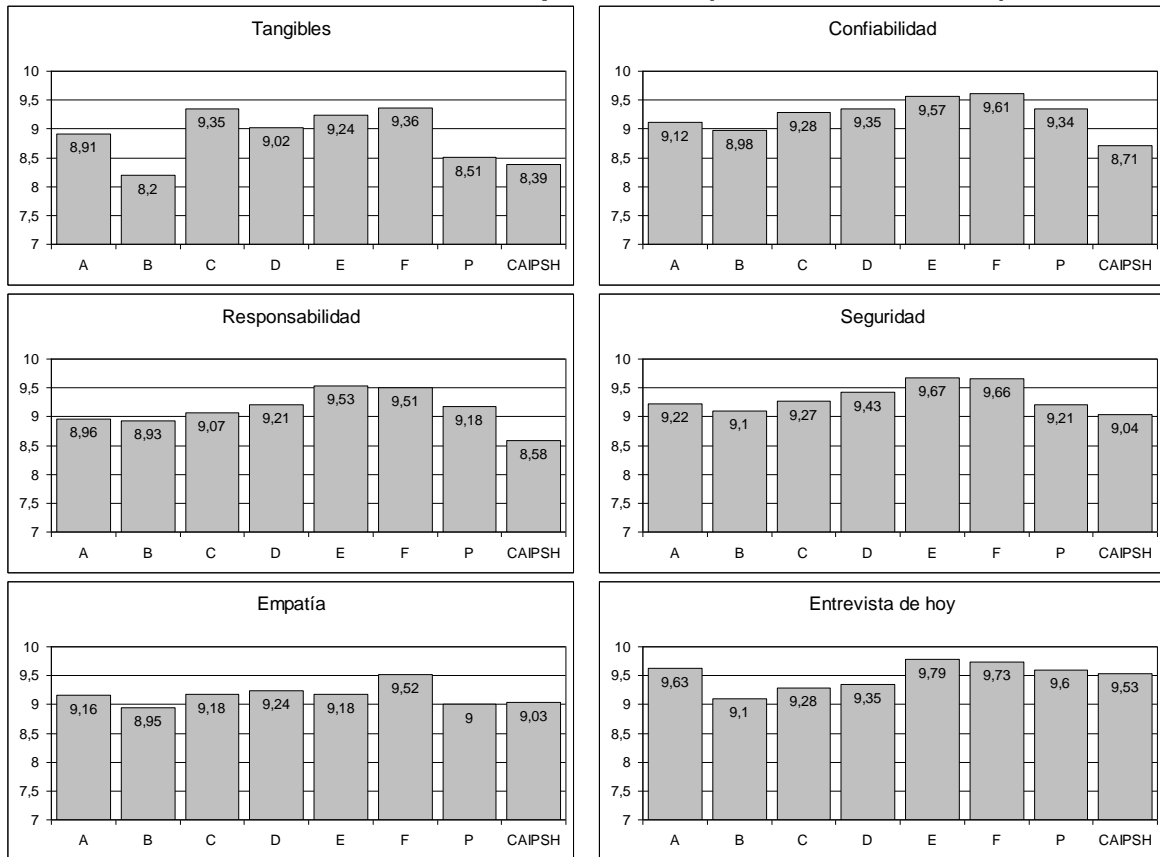
- En cuanto a la Escala SERVQUAL, son las Zonas E y F las que mejor valoración media han obtenido en los diferentes ejes. Los aspectos tangibles obtienen la nota media más elevada, en la Zona F (9,36) y más baja en la Zona B (8,20). La confiabilidad es en la Zona F, donde se puntúa con la media más elevada (9,61), siendo el CAIPSH donde peor media se ha obtenido (8,71). Es la responsabilidad la que se valora mejor en la Zona F (9,53), y en el CAIPSH (8,58) la menor. En las Zonas E (9,67) y F (9,66) la



valoración media de los aspectos relacionados con la seguridad son mejor valorados, frente al CAIPSH (9,04). La empatía es en la Zona F (9,52, donde mejor media ha obtenido. Son la Zona B (8,95) y en las Pedanías (9,00) donde su nota media es menor.

- La valoración más elevada de la atención recibida el día de la encuesta la registra la Zona E (9,79).

Puntuaciones obtenidas por Zonas (escala SERVQUAL)





AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Servicio de Acción Social



ANEXOS



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Servicio de Acción Social

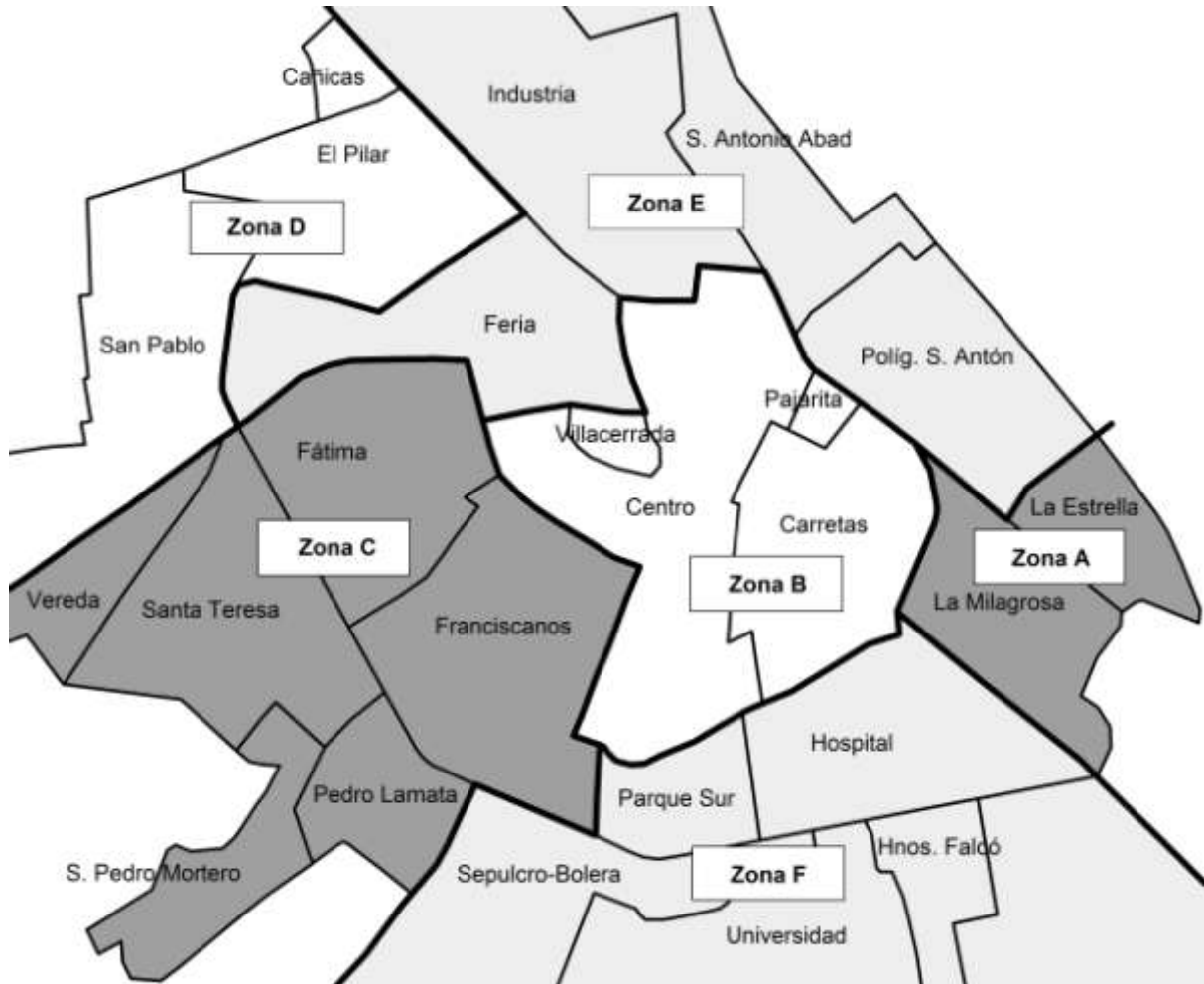


ANEXO 1. Barrios y Equipos SIVO por Zonas

Zona	Barrio	Equipo SIVO
A	Hospital, La Estrella, La Milagrosa y Polígono San Antón	Trabajadoras/es Sociales: 4 Auxiliar Administrativo: 1
B	Carretas, Centro, Pajarita y Villacerrada	Trabajadoras/es Sociales: 3 Auxiliar Administrativo: 1
C	Fátima, Franciscanos, Pedro Lamata, San Pedro Mortero, Santa Teresa y Vereda	Trabajadoras/es Sociales: 5 Auxiliar Administrativo: 2
D	El Pilar y San Pablo	Trabajadoras/es Sociales: 3 Auxiliar Administrativo: 1
E	Feria, Industria, Polígono San Antón y San Antonio Abad	Trabajadoras/es Sociales: 3 Auxiliar Administrativo: 1
F	Hermanos Falcó, Hospital, Parque Sur, Sepulcro Bolera y Universidad	Trabajadoras/es Sociales: 2 Auxiliar Administrativo: 1
P	Abuzaderas, Los Anguijes, Argamasón, Bacariza, Campillo de las Doblas, Casa Capitán, Casa de las Monjas, Casa Grande, Cerro Lobo, Diseminados, Los Llanos, La Pulgosa, El Salobral, Santa Ana, Tinajeros, La Torrecita y Villar de Pozo Rubio	Trabajadoras/es Sociales: 1 (Apoyo administrativo desde la Zona E)
CAIPSH		Trabajadoras/es Sociales: 2 Administrativo: 1



ANEXO 2. Mapa de Zonas





ANEXO 3. Cuestionario

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS DEL S.I.V.O.

Día: Centro:

Buenos días. Me llamo “X” y vengo del Ayuntamiento de Albacete. Como le habrán comentado, estamos realizando una encuesta de satisfacción para conocer la opinión de los usuarios del servicio que acaba de recibir. ¿Podría dedicarme unos minutos? Se trata de una encuesta anónima. Y agradecemos su sinceridad.

<p>P1. ¿Es la primera vez que acude al Servicio de información, valoración y orientación (SIVO) para ser atendida por un/a Trabajador/a social?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Sí (si contesta SI, pasar a la pregunta P4)</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No</p> <p><input type="checkbox"/> 3. NC</p> <p>P2. ¿Cuándo fue la primera vez que acudió para ser atendido/a por su Trabajador/a social??</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Hace menos de 6 meses</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Entre 6 meses y 1 año</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Entre 1 y 2 años</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Más de 2 años</p> <p><input type="checkbox"/> 5. No sabe</p> <p><input type="checkbox"/> 6. NC</p> <p>P3. ¿Cuántas veces ha acudido con cita para ser atendido/a por su Trabajador/a Social en el último año, incluida la cita de hoy?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Hoy es la primera vez</p> <p><input type="checkbox"/> 2. De 1 a 5 veces</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Más de 5 veces</p> <p><input type="checkbox"/> 4. NC</p> <p>P4. ¿Pidió cita previa para ser atendido/a?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Sí</p> <p><input type="checkbox"/> 2. No (Acudió directamente y le atendieron)</p> <p><input type="checkbox"/> 3. NC</p>	<p>P5. ¿Cómo conoció la existencia de este Servicio? (Pregunta multirespuesta)</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Por familiares, amiga/os, vecina/os...</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Servicios del Ayuntamiento</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Otros servicios públicos (salud, educación...)</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Asociaciones del municipio</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Otros. ¿Cuál?.....</p> <p><input type="checkbox"/> 6. No sabe</p> <p><input type="checkbox"/> 7. NC</p> <p>P6. ¿Podría indicar el motivo de la consulta de hoy? (Pregunta multirespuesta)</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Información, orientación (ayudas, servicios...)</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Seguimiento de caso con trabajadora social</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Solicitar prestación económica</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Solicitud de dependencia</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Solicitud de otros recursos</p> <p><input type="checkbox"/> 6. Otro motivo. ¿Cuál?.....</p> <p><input type="checkbox"/> 7. NC</p> <p>P7. ¿Podría indicar para quién era la consulta? (Pregunta multirespuesta)</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Para usted</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Un hijo menor de edad</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Para su padre o su madre</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Para otro familiar</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Para otra persona que no es de la familia</p> <p><input type="checkbox"/> 6. NC</p>
--	--



Ahora voy a leer unas frases y me va a puntuar de 0 a 10. El 0 significa nada de acuerdo y el 10 totalmente de acuerdo. **ENTREGAR FICHA ESCALA VALORACIÓN**

Tangibles	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
T.1 Las instalaciones del Centro donde se presta el Servicio se encuentran limpias	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
T.2 El equipamiento del centro es adecuado y agradable	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
T.3 El Centro donde se presta el Servicio no tiene problemas de accesibilidad	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
T.4 Los materiales relacionados con el Centro donde se presta el Servicio (folletos, carteles) son visibles y atractivos	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
T.5 Las condiciones del despacho del/a Trabajador/a Social favorecen para poder expresar sus demandas y necesidades	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

Confiabilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.1 Cuando el/la Trabajador/a Social asegura hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
C.2 Las instalaciones del Centro muestran seguridad	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
C.3 El/la Trabajador/a Social realiza bien su trabajo desde el inicio	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
C.4 Le informa de una manera clara, sencilla y adecuada a su demanda	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
C.5 Confía en las valoraciones realizadas	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
C.6 Ante sus problemas y demandas, muestra interés por resolverlas	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

Responsabilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R.1 Pueden responder rápidamente a sus peticiones	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
R.2 Le informa con precisión de las características de las ayudas-servicios	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10



R.3 Se encuentra disponible para atenderle	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
R.4 Realiza con prontitud las diferentes entrevistas, informes, derivaciones...	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
R.5 Dedicar el tiempo necesario para atender sus demandas	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

Seguridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S.1 Su comportamiento le inspira confianza	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
S.2 Cuenta con formación y capacidad para llevar a cabo las tareas que realiza	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
S.3 Los/as Auxiliares Administrativos/as se muestran dispuestos a ayudarle, y su trato es considerado y amable	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
S.4 El/la Trabajador/a Social está dispuesto/a a ayudarme y su trato es adecuado	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
S.5 Recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario/a	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

Empatía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E.1 El trato dado es personalizado, de acuerdo a su situación	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
E.2 Los horarios de atención se adaptan a sus necesidades como usuario/persona.	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
E.3 El/la Trabajador/a Social comprende y entiende cuales son sus necesidades	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

CUESTIÓN FINAL: Valoración general de la atención recibida hoy	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

P.A.: ¿Hay algo que mejoraría del Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO)? (Pregunta abierta sin escala de valoración)



<p>P8. Sexo</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Mujer</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Hombre</p> <p>P9. ¿Cuántos años cumplió en el último cumpleaños?</p> <p>P10. Estado civil</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Soltera/o</p> <p><input type="checkbox"/> 2. Casada/o</p> <p><input type="checkbox"/> 3. Pareja de hecho</p> <p><input type="checkbox"/> 4. Viuda/o</p> <p><input type="checkbox"/> 5. Separada/o</p> <p><input type="checkbox"/> 6. Divorciada/o</p> <p><input type="checkbox"/> 7. NC</p>	<p>P11. De la ficha que a continuación le entrego (ENTREGAR FICHA INGRESOS), qué número corresponde a los ingresos económicos mensuales sumando todos los miembros del hogar.</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Menos de 300€</p> <p><input type="checkbox"/> 2. De 301 a 600€</p> <p><input type="checkbox"/> 3. De 601 a 900€</p> <p><input type="checkbox"/> 4. De 901 a 1200€</p> <p><input type="checkbox"/> 5. De 1201 a 1800€</p> <p><input type="checkbox"/> 6. Más de 1800€</p> <p><input type="checkbox"/> 7. NC</p> <p>P12. ¿En qué lugar ha nacido?</p> <p><input type="checkbox"/> 1. España</p> <p><input type="checkbox"/> 2. En otro país:</p> <p><input type="checkbox"/> 3. NC</p> <p>P13. Número de miembros que viven en el mismo hogar, incluido/a usted</p>
--	--