



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS
ATENDIDAS POR LOS SERVICIOS SOCIALES
MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ**
Informe divulgativo

PRESENTACIÓN

El presente documento se ha desarrollado en el marco del proyecto de elaboración de un **estudio de satisfacción de las personas atendidas por los servicios sociales municipales de Vitoria-Gasteiz** realizado por Ikertalde para el Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El estudio tiene por finalidad conocer la opinión de las personas atendidas sobre la atención recibida en los diferentes centros, de forma que se puedan evaluar objetivamente los diferentes aspectos relacionados con la satisfacción de las personas y por tanto mejorarlos en la medida de lo posible. Es importante añadir que la opinión que se recaba es acerca de la atención individual/ familiar, quedando exentos de valoración los programas grupales y comunitarios. Las personas han valorado cada una de las afirmaciones propuestas en una escala del 1 a 5 donde el valor 1 significa que no están nada de acuerdo con la aseveración y el 5 expresa su total conformidad.

El cuestionario utilizado para hacer este estudio de satisfacción se ha confeccionado basándose en el modelo SERVQUAL. Este modelo es un instrumento de investigación multidimensional diseñado para medir las expectativas y la percepción de las/os consumidoras/es de un servicio específico a partir de una serie de dimensiones que representan la calidad del servicio. Una vez introducidos algunos cambios operativos, antes de realizar este estudio se hizo una prueba piloto a los efectos de validar la herramienta.

A lo largo de todo el documento y con el fin de facilitar su comparación entre los diferentes servicios de referencia y/o condiciones sociodemográficas, se han agregado las valoraciones dadas por las personas atendidas para cada atributo en un **indicador simple de conformidad** agrupando los grados conformes (de acuerdo/ totalmente de acuerdo) para **representarlos gráficamente**. Para ello sólo se han tenido en cuenta las respuestas válidas, dejando fuera de este análisis a las personas que no han respondido (Ns/Nc), pudiendo esta exclusión provocar ligeras diferencias porcentuales en los datos totales.

El estudio que se presenta a continuación es un extracto del informe de resultados, si está interesado en el documento completo puede solicitarlo al Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

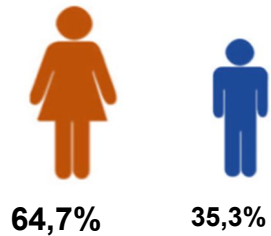
ÍNDICE

1.- CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS DE REFERENCIA ATENDIDAS POR LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ.....	5
2.- ASPECTOS GENERALES SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS	6
3.- EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA Y ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN DE LA PERSONAS:	
Indicadores simples	8
I.- Valoración de la satisfacción general con el servicio	10
II.- Valoración de los elementos tangibles	12
III.- Valoración de la información de la documentación y de las notificaciones recibidas para el seguimiento de la situación de la persona	14
IV.- Valoración de la información del material informativo y divulgativo	16
V.- Valoración de la confianza transmitida.....	18
VI.- Valoración de la capacidad de respuesta de las/os profesionales	20
VII.- Valoración de la seguridad transmitida	22
VIII.- Valoración de la atención personal	24
IX.- Valoración de los resultados de la atención recibida	26
4.- CONCLUSIONES Y RESUMEN DE CONFORMIDADES	28
I.- Indicadores compuestos de satisfacción y conclusiones	28
5.- OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	30
6.- FICHA TÉCNICA.....	33

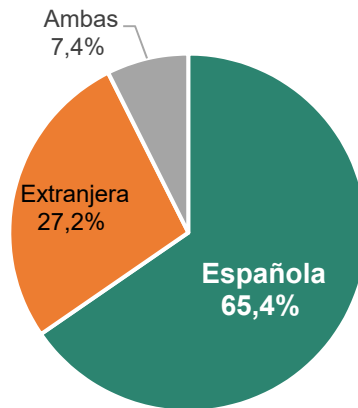
1.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS DE REFERENCIA ATENDIDAS POR LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

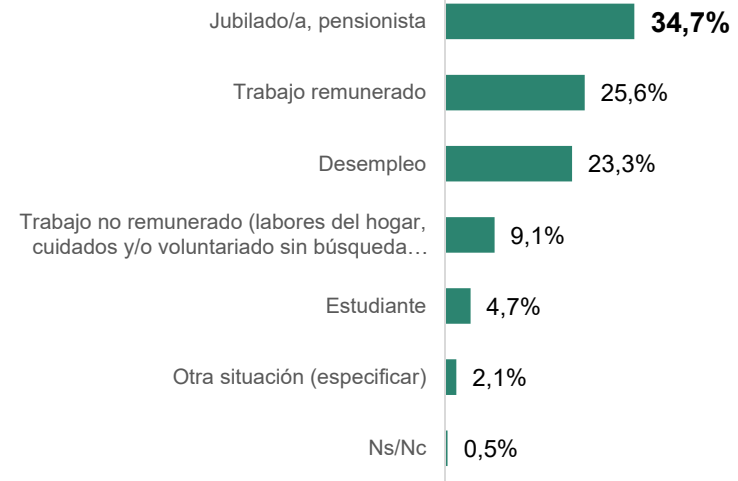
Sexo



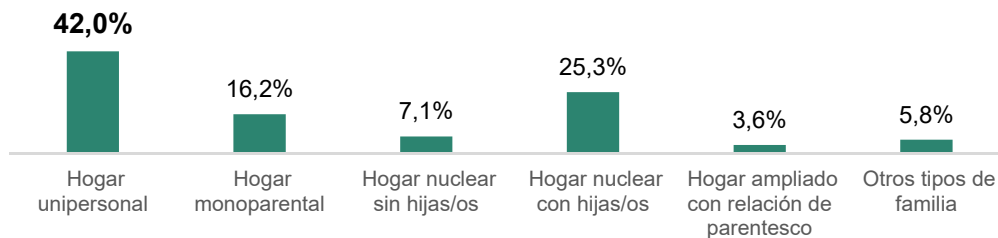
Nacionalidad



Ocupación actual



Tipo de familia



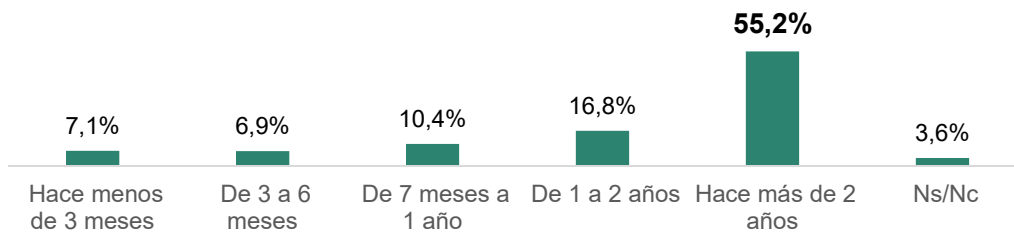
El 73% de las personas entrevistadas, atendidas de los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, tienen **nacionalidad española**. El 65% de la población de referencia son **mujeres**.

El **tipo de familia** al que pertenecen es, en el 42% de los casos entrevistados, **unipersonal**. En cuanto a su situación en relación con la actividad, algo más de un tercio pertenece al colectivo de **personas jubiladas o pensionistas**.

2.

ASPECTOS GENERALES SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS

¿Podría indicarme aproximadamente desde hace cuánto tiempo está siendo atendida/o por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz?

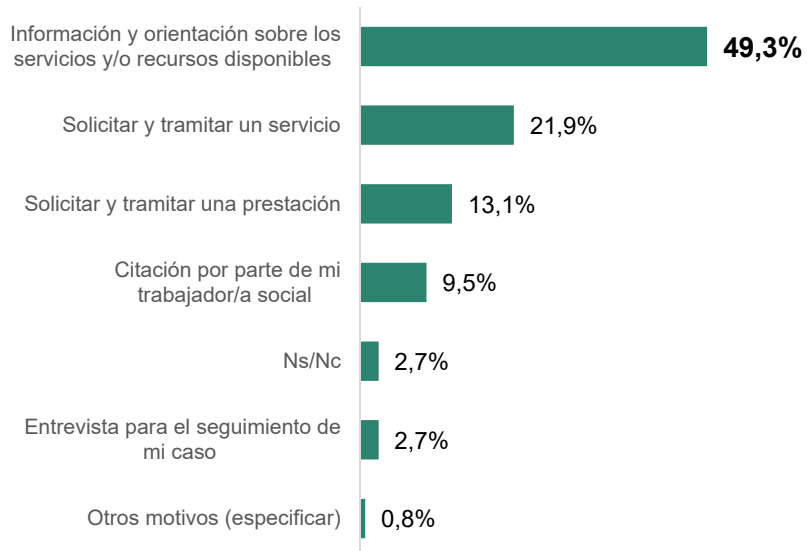


La mayoría de las personas **atendidas** por los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (55%), lo hacen **desde hace más de 2 años**. El 42% conocieron la existencia de esta organización a través de familiares, amistades o personas conocidas.

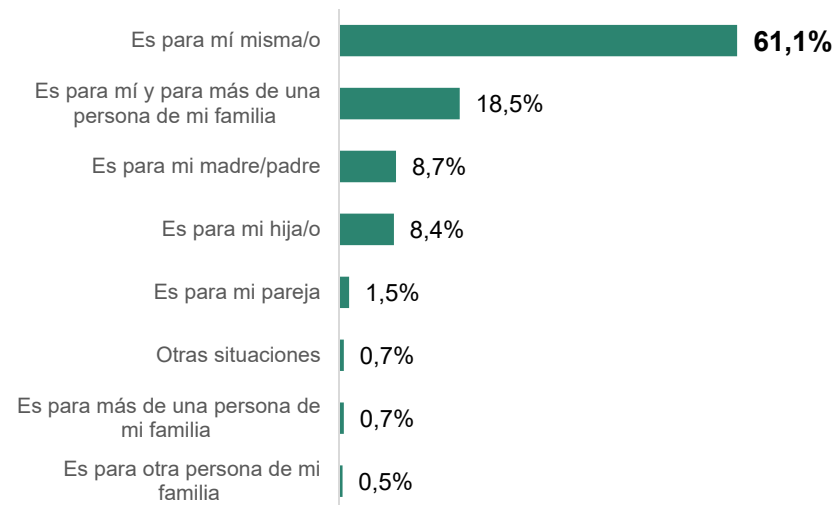
¿Cómo conoció la existencia de los servicios sociales?



¿Podría indicarme el motivo de su PRIMERA VISITA a los servicios sociales?



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



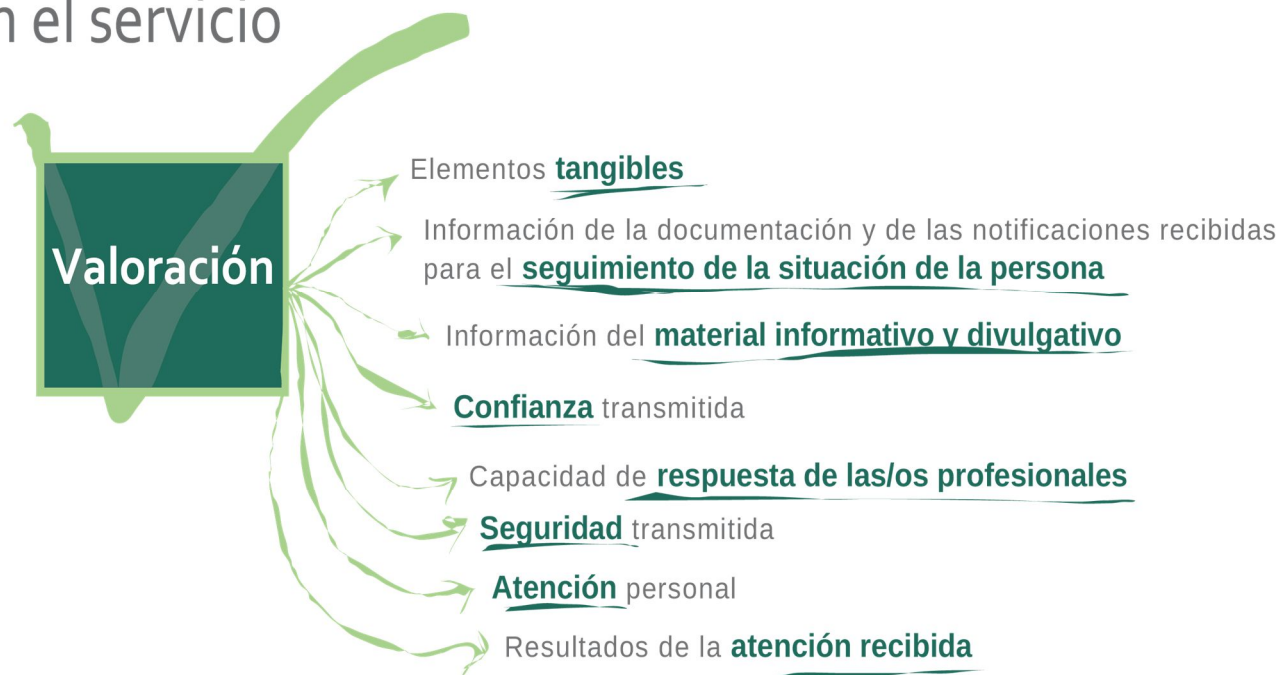
El motivo principal que señalan, para acudir a su primera visita a los servicios sociales, es la **información y orientación sobre los servicios y/o recursos disponibles** (49%).

El 61% de las personas acuden al servicio para sí mismas.

3.

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA Y ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN DE LA PERSONAS: Indicadores simples

Satisfacción general con el servicio



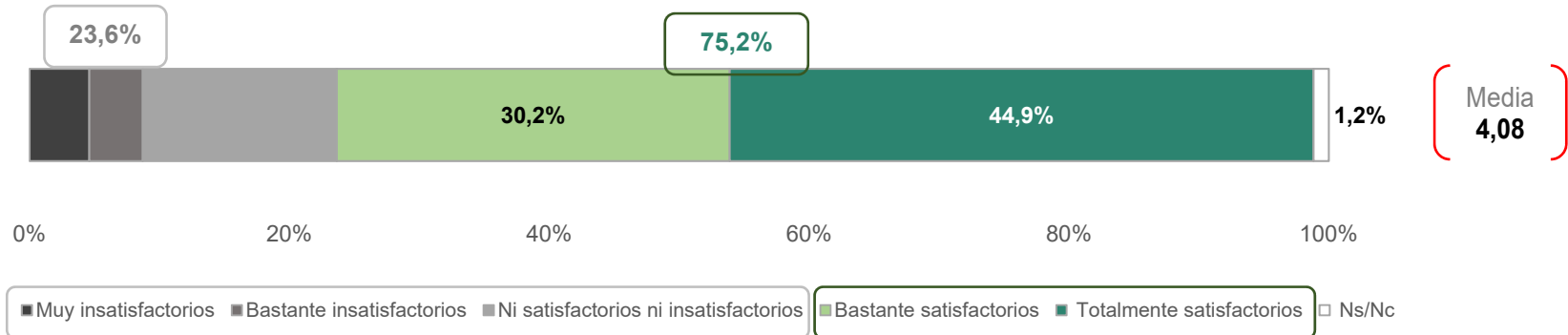
Índice Conformidad

informe

- ① Nada de acuerdo
- ② En desacuerdo
- ③ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ④ De acuerdo
- ⑤ Totalmente de acuerdo
- ⑦ NS/NR

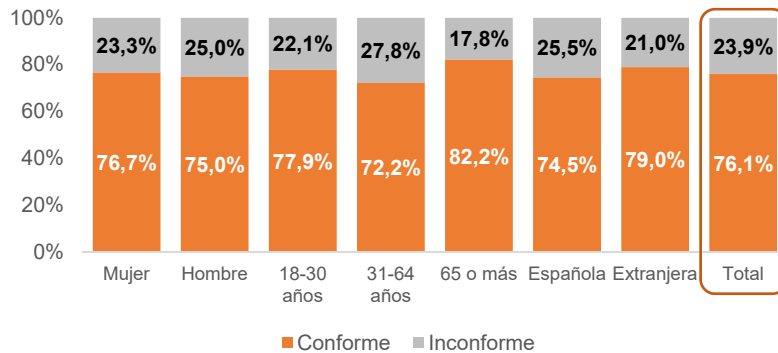
I.- Valoración de la satisfacción general con el servicio

Los servicios y/o recursos que prestan los servicios sociales pueden ser descritos en general como (1= muy insatisfactorios, 5= totalmente satisfactorios)

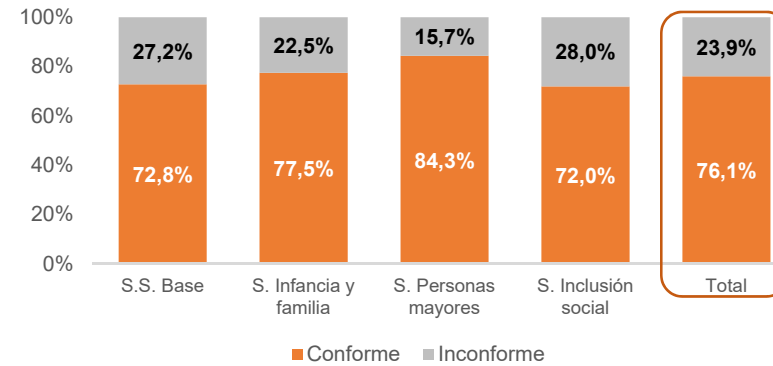


Tres cuartas partes de las personas atendidas valoran favorablemente la **satisfacción general con** los servicios y/o recursos que prestan los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y le otorgan una puntuación notable de **4,08 puntos sobre 5**.

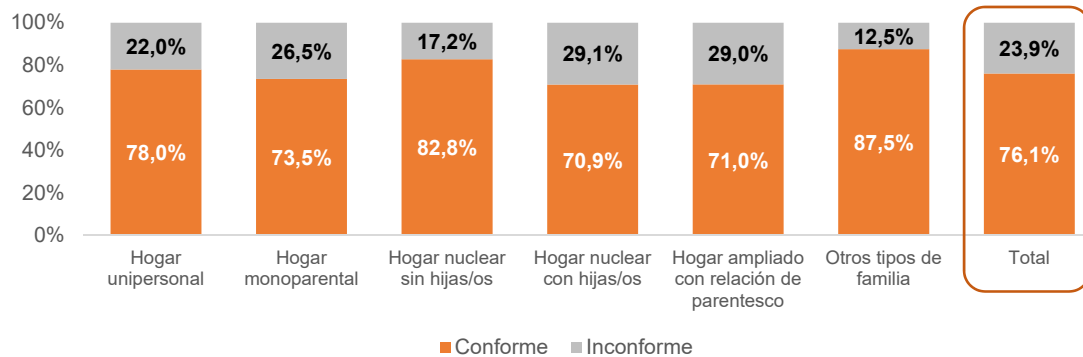
Identificación de brechas



Valoración según servicio



Valoración según tipo de familia

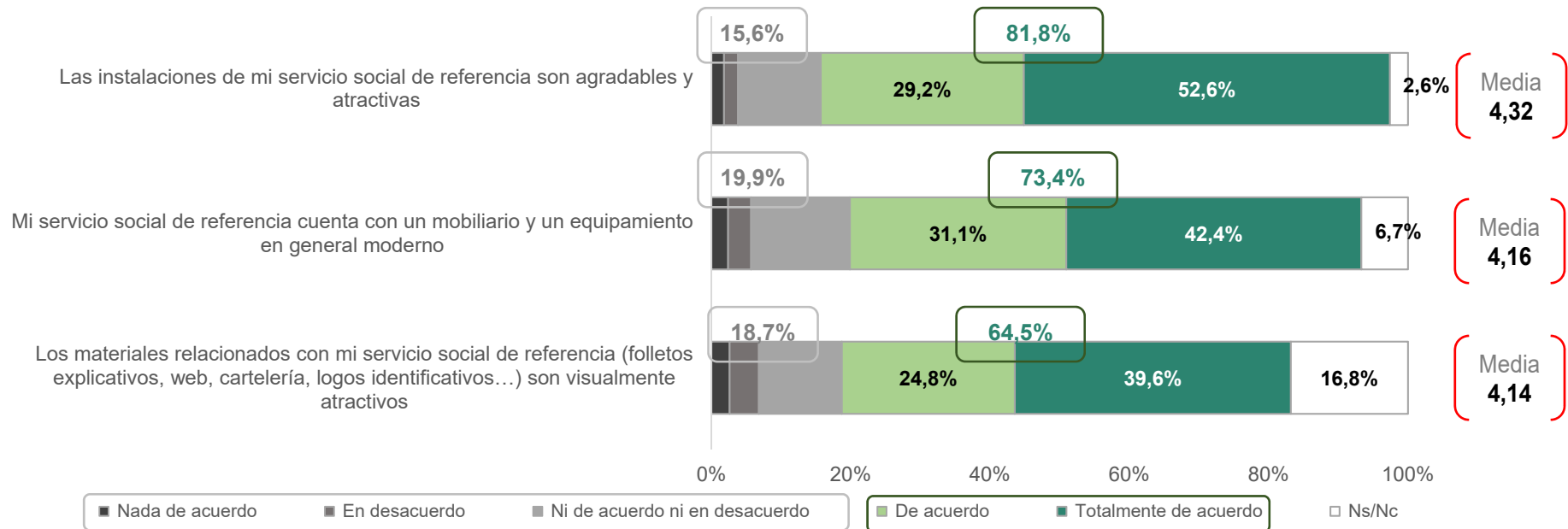


El mayor índice de conformidad se da entre las **personas de 65 y más años** superando en 6 puntos porcentuales el número de personas satisfechas a la media total de personas entrevistadas. Directamente relacionado con el punto anterior, el **servicio** que mayor índice de conformidad alcanza es el de **personas mayores (84%)**.

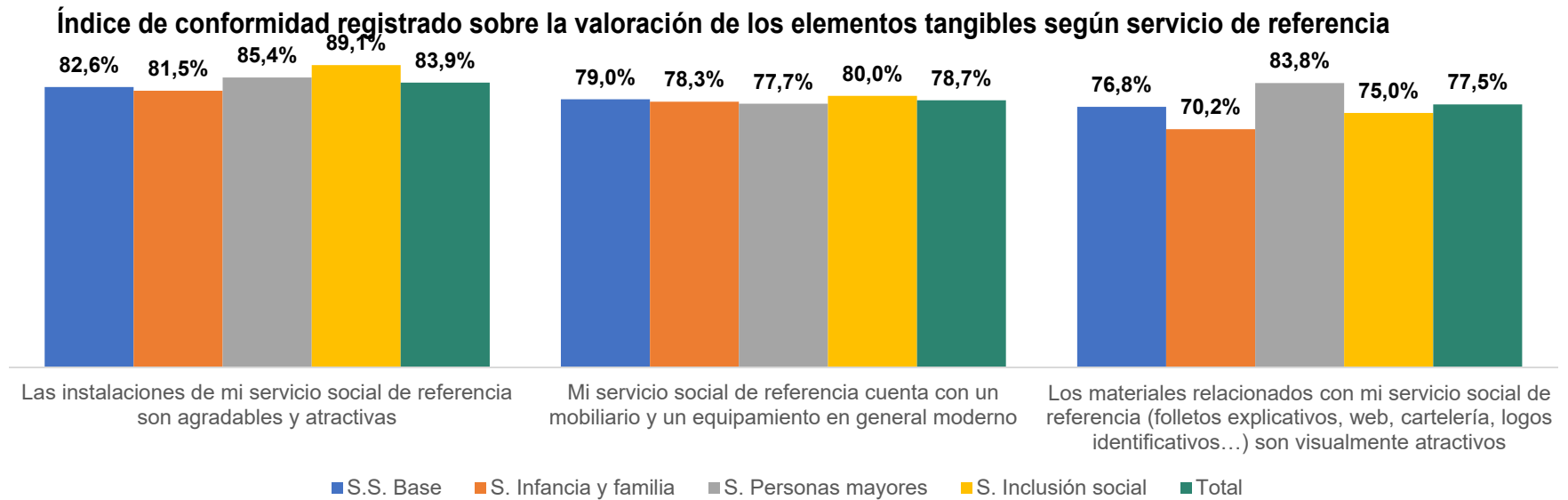
Los **hogares nucleares sin hijas/os** y los compuestos por **otro tipo de familia** son los que **mejor valoran** los servicios sociales, ambos con porcentajes superiores a la media (83% y 88% respectivamente).

II.- Valoración de los elementos tangibles

VALORACIÓN GENERAL (escala de 1 a 5)



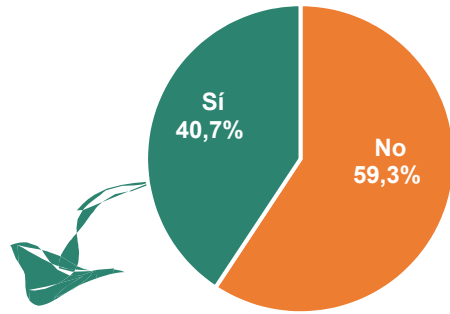
En general todos los elementos perceptibles, por la persona que acude a los servicios sociales, obtienen importantes medias de valoración destacando el alto grado de acuerdo con la comodidad de las instalaciones (82%). Debido a la tasa de desconocimiento de los materiales (17%) por parte de las personas atendidas este es el elemento cuyo atractivo es valorado por un menor número de personas (64%).



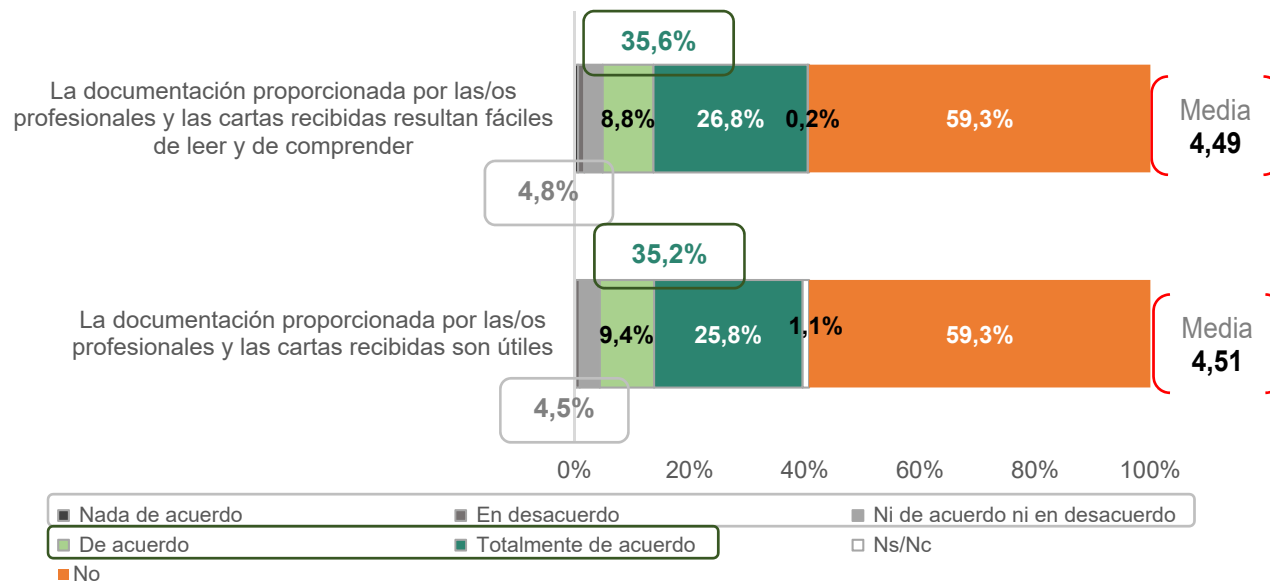
En cuanto a la valoración de las instalaciones, los servicios de inclusión social obtienen el mayor índice de conformidad (89%). Apenas se aprecian diferencias significativas en cuanto a la valoración del mobiliario y equipamiento por las personas atendidas en función del servicio de referencia. Respecto a los materiales relacionados con el servicio social, el menor grado de conformidad se produce entre la población de referencia atendida en los servicios de infancia y familia (70%).

III.- Valoración de la información de la documentación y de las notificaciones recibidas para el seguimiento de la situación de la persona

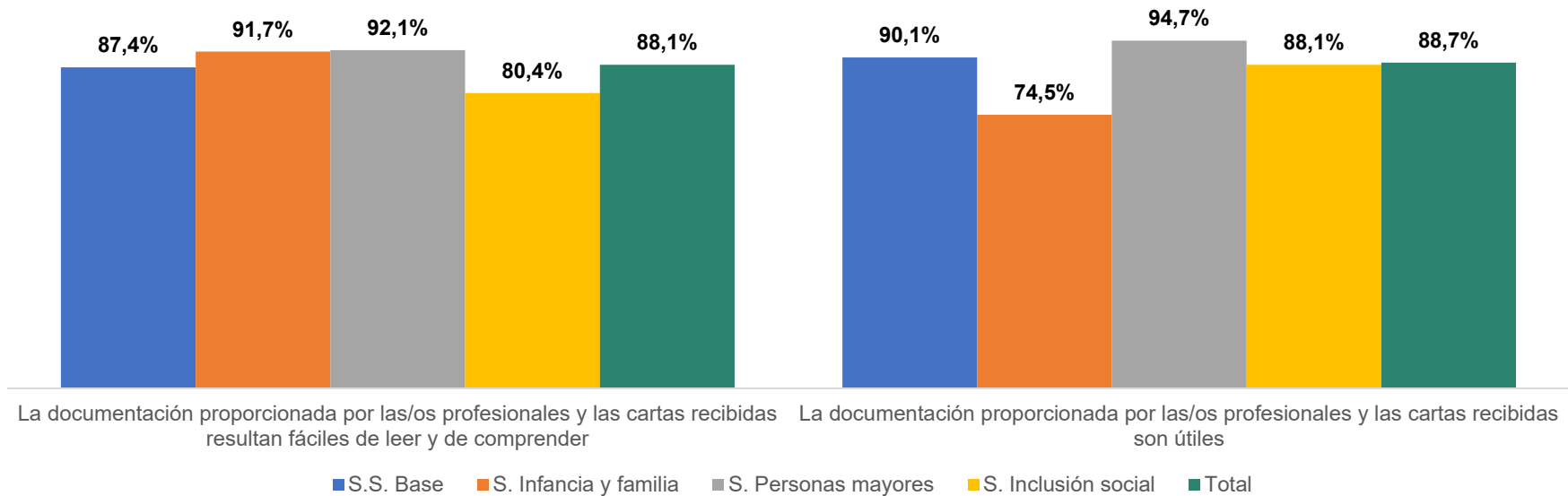
¿Ha recibido alguna notificación y/o carta o se le ha entregado algún documento para el seguimiento de su situación?



El 41% de las personas atendidas entrevistadas, refiere haber recibido alguna notificación y/o carta o se le ha entregado algún documento para el seguimiento de su actuación. Son estas personas las que han valorado las particularidades de la documentación en cuanto a su facilidad de lectura y comprensión y/o su utilidad alcanzando ambos aspectos una elevada nota media: 4,5 sobre 5.



Índice de conformidad registrado sobre la valoración de la información de la documentación y de las notificaciones recibidas para el seguimiento de la situación de la persona según servicio de referencia

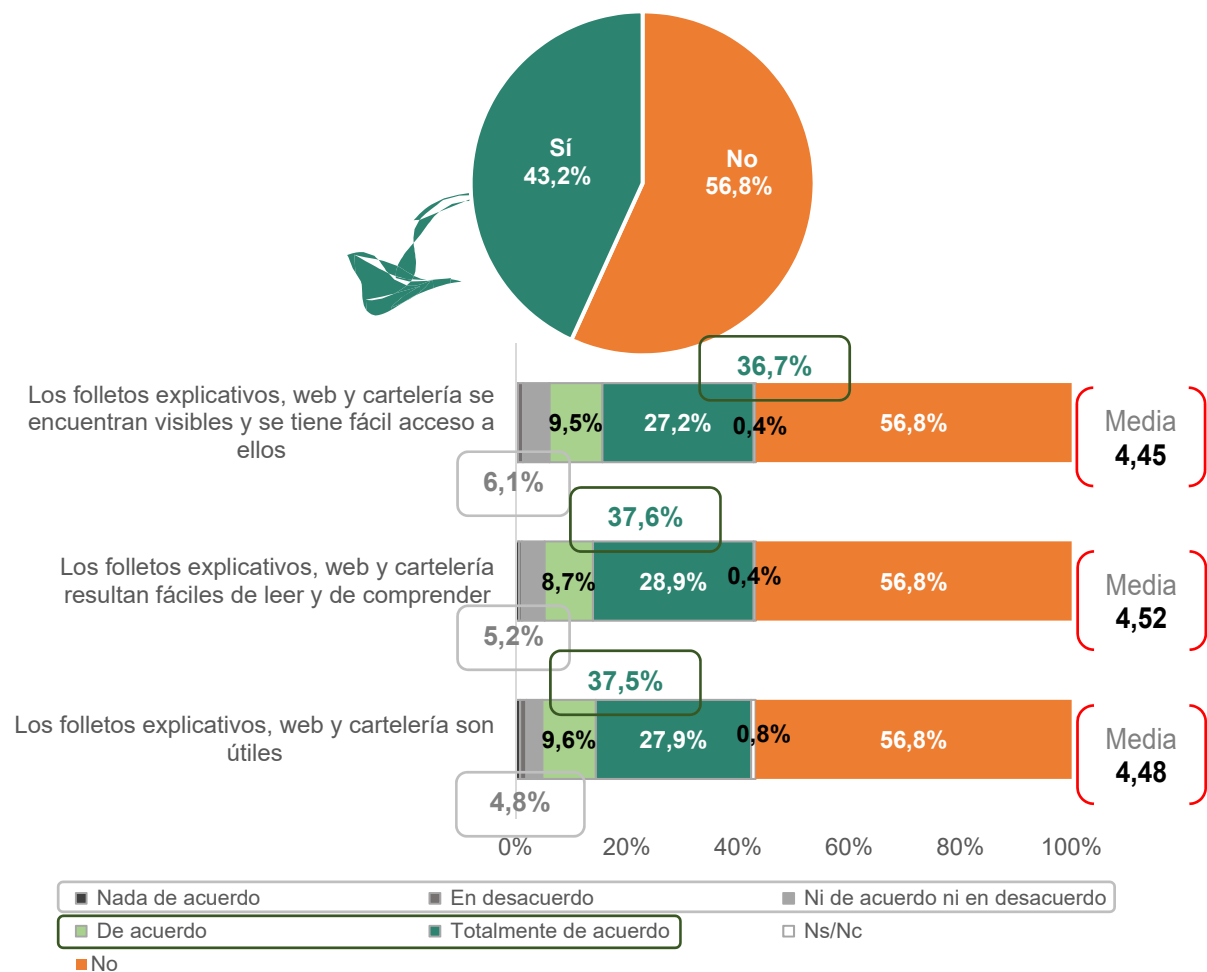


Sobre la facilidad de lectura y comprensión de la documentación proporcionada, las personas atendidas en el servicio de inclusión social, aún superando el 80%, son las que ofrecen el índice de conformidad menor.

La valoración positiva sobre la utilidad de la documentación, se sitúa en el 75% entre las personas de referencia atendidas por el servicio de infancia y familia, siendo el servicio con menor índice de conformidad.

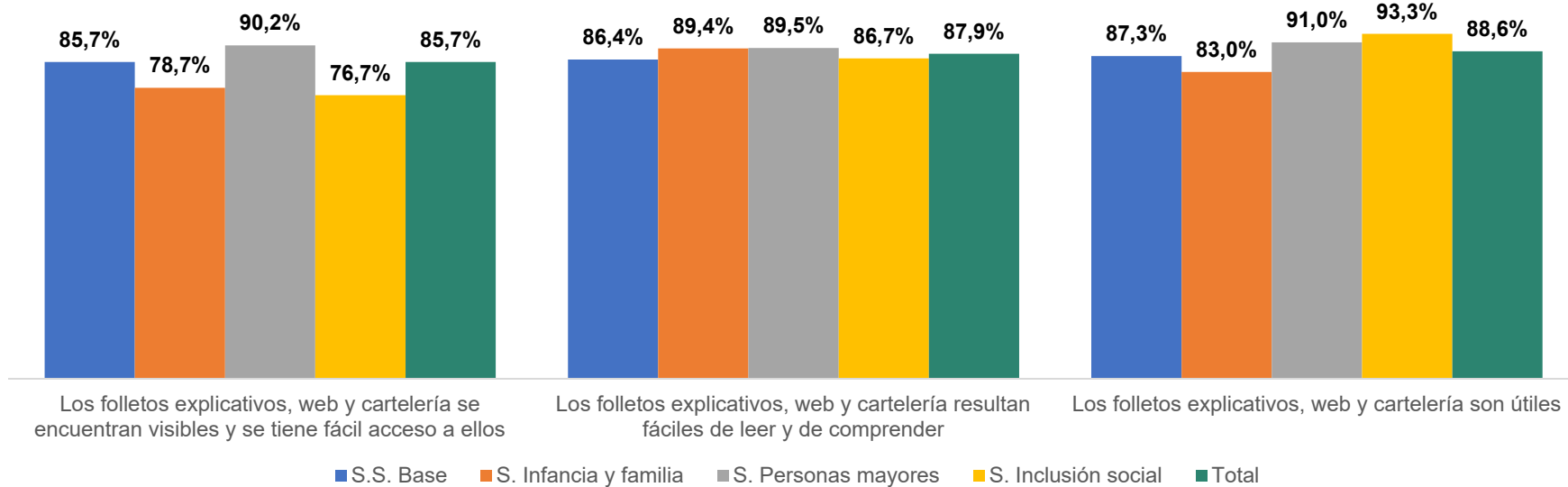
IV.- Valoración de la información del material informativo y divulgativo

¿Se ha fijado alguna vez en los carteles, los folletos explicativos y/o ha intentado acceder a la página web de los Servicios Sociales de Vitoria-Gasteiz?



Apenas el 43% de las personas entrevistadas se ha fijado alguna vez en los carteles, folletos explicativos o ha intentado acceder a la página web de los servicios sociales de Vitoria-Gasteiz. No obstante, la valoración que otorgan estas personas a su acceso, facilidad de lectura y comprensión y utilidad es muy elevada: 4,5 sobre 5 en todos los casos.

Índice de conformidad registrado sobre la valoración de la información del material informativo y divulgativo según servicio de referencia

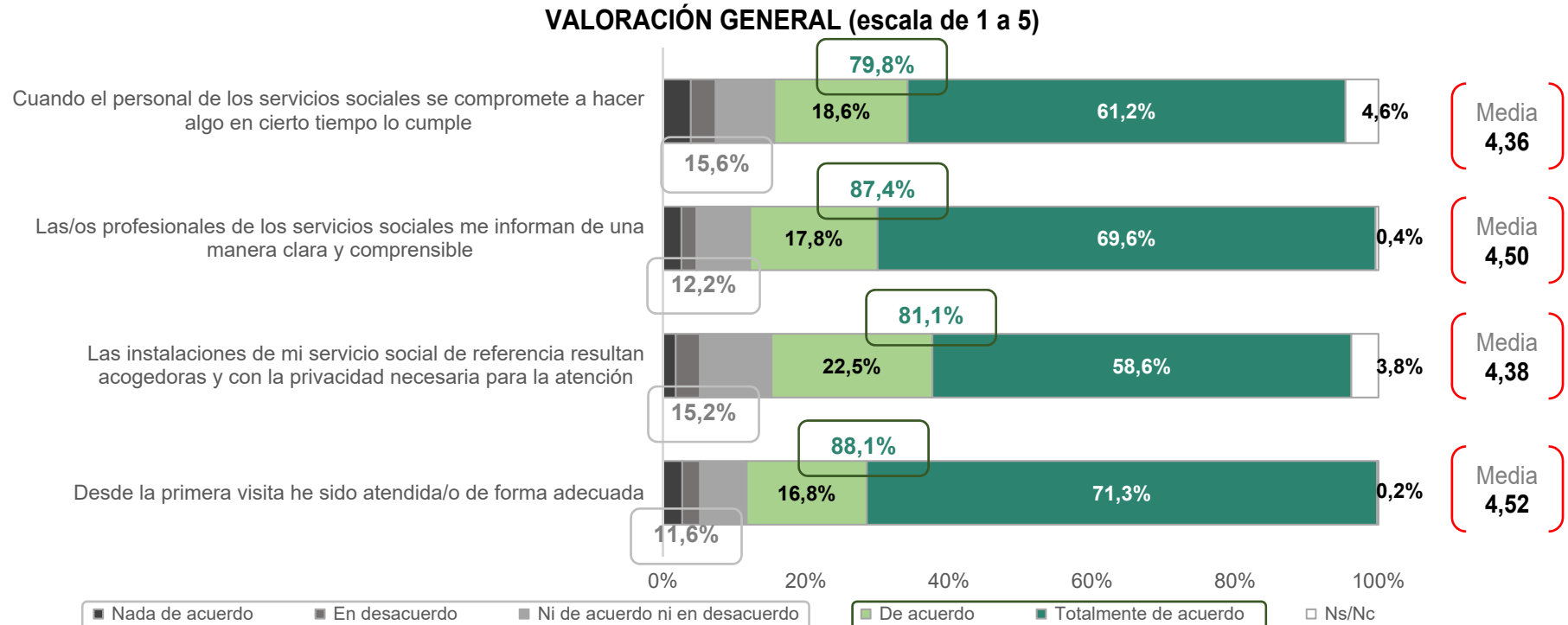


La observación realizada entre las personas que sí se han fijado o han accedido al material informativo y divulgativo de los servicios sociales, recoge un índice entre el 77% de los servicios de inclusión social y el 90% del servicio de personas mayores.

Prácticamente en todos los servicios el índice de conformidad, respecto a la facilidad de lectura y comprensión del material informativo y divulgativo, supera el 86%.

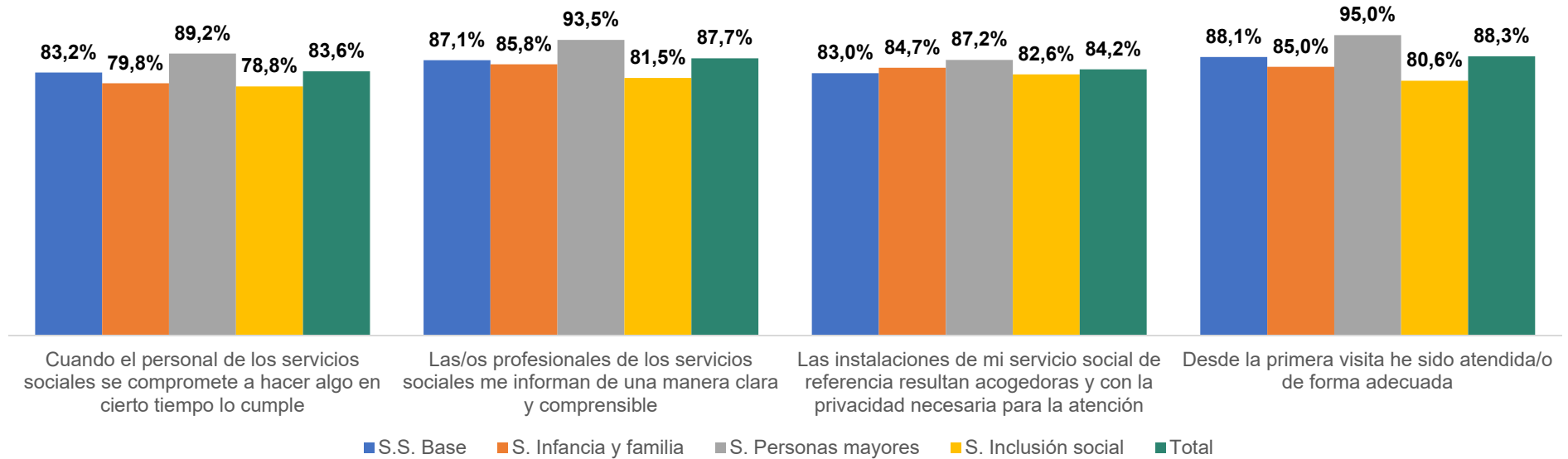
El servicio de infancia y familia, aún con un 83% de conformidad, es el que obtiene una puntuación menor en cuanto a la utilidad de los folletos explicativos, web y cartelería de los servicios sociales.

V.- Valoración de la confianza transmitida



Desde el punto de vista del compromiso, atención y calidad de la información ofrecida por las y los profesionales de los servicios sociales y el acogimiento y privacidad de las instalaciones donde son atendidas las personas. Todos los aspectos analizados obtienen notas medias de entre 4,4 y 4,5 sobre 5, lo que no deja lugar a dudas sobre la confianza que transmiten los servicios sociales y sus profesionales.

Índice de conformidad registrado sobre la valoración de la confianza transmitida según servicio de referencia



El grado de compromiso del personal de los servicios sociales, entre las personas que lo han valorado, alcanza un alto índice de conformidad: 84%. El índice de conformidad se encuentra entre el 79% del servicio de inclusión social y el 89% del servicio de personas mayores.

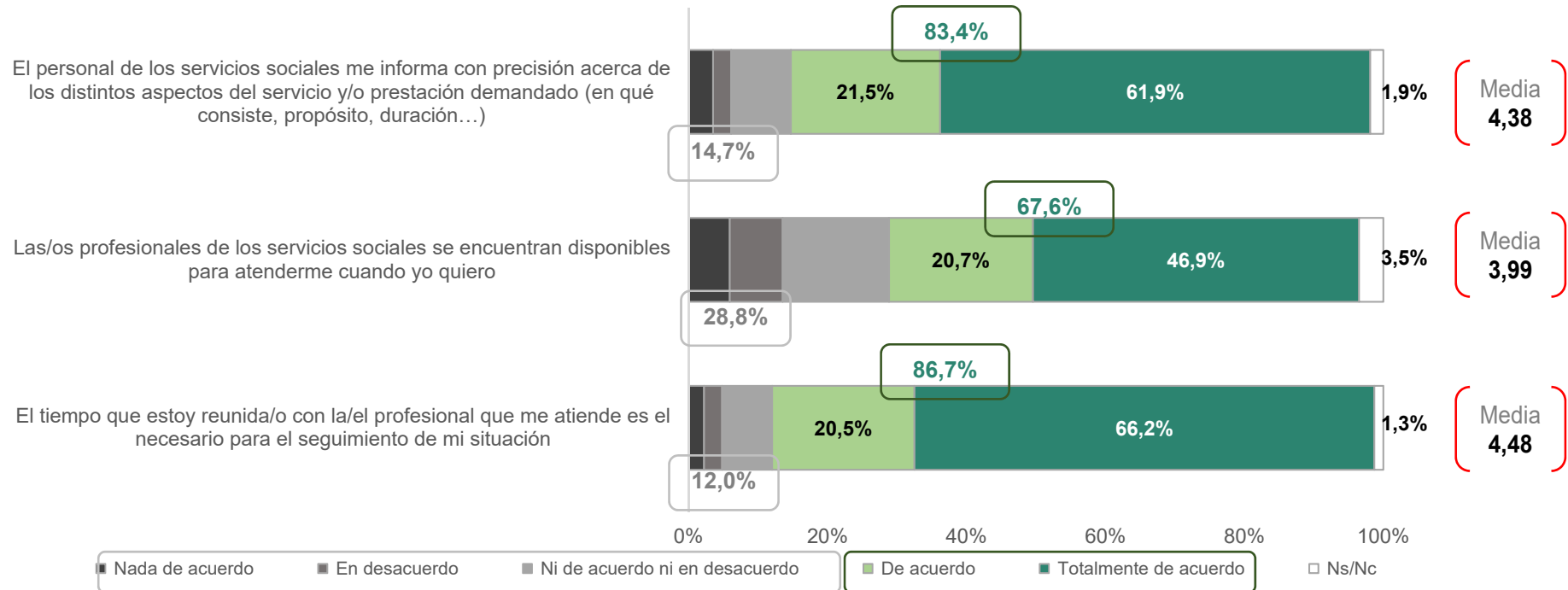
Las personas atendidas por los servicios sociales aprueban, con un índice igual o superior al 85%, la propuesta que se refiere a la claridad y comprensión de la información ofrecida por las y los profesionales de los servicios sociales. Son las personas atendidas del servicio de inclusión social quienes muestran un mayor grado de desacuerdo respecto al resto de servicios (18,5%).

El índice de conformidad en cuanto a la privacidad y acogimiento de las instalaciones supera el 82% en todos los servicios.

El ítem referente a la atención adecuada desde la primera visita es el mejor valorado. Sobre todo entre las personas atendidas del servicio de personas mayores (95% de valoración positiva).

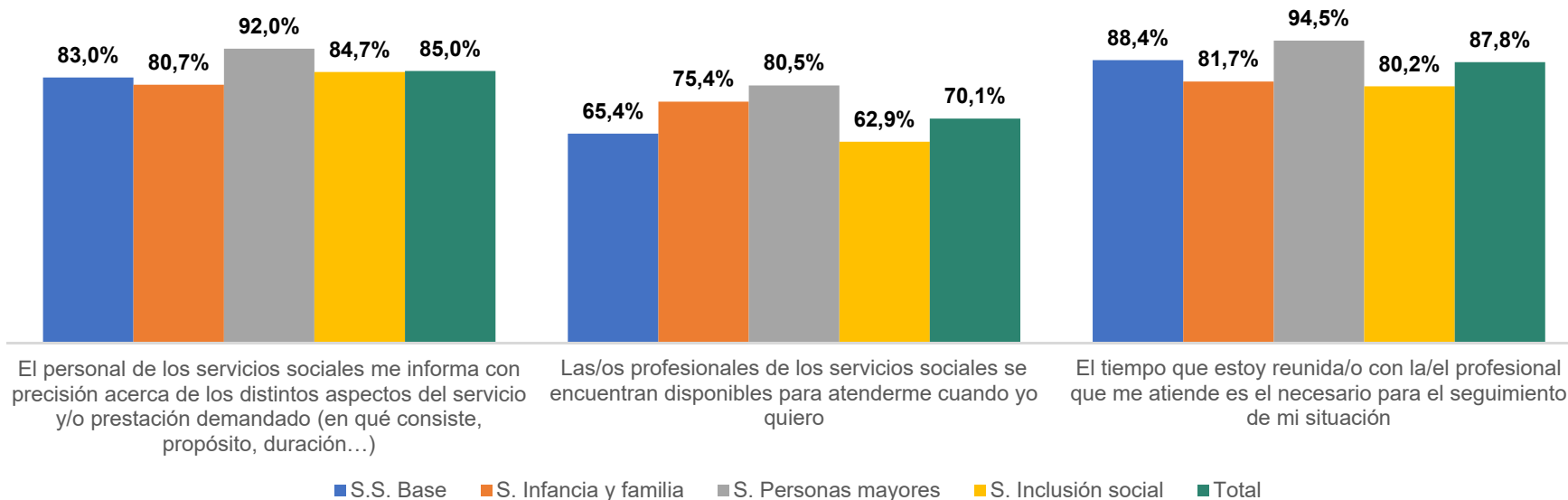
VI.- Valoración de la capacidad de respuesta de las/os profesionales

VALORACIÓN GENERAL (escala de 1 a 5)



La medición de capacidad de respuesta del personal de los servicios sociales se ha evaluado positivamente tanto en la apreciación sobre la precisión de las respuestas como en la valoración del tiempo de reunión 4,4 y 4,5 respectivamente. El menor grado de acuerdo, lo manifiestan las personas atendidas hacia la disponibilidad del personal de los servicios sociales para atenderles cuando ellas lo desean (68%).

Índice de conformidad registrado sobre la valoración de la capacidad de respuesta de las/os profesionales según servicio de referencia



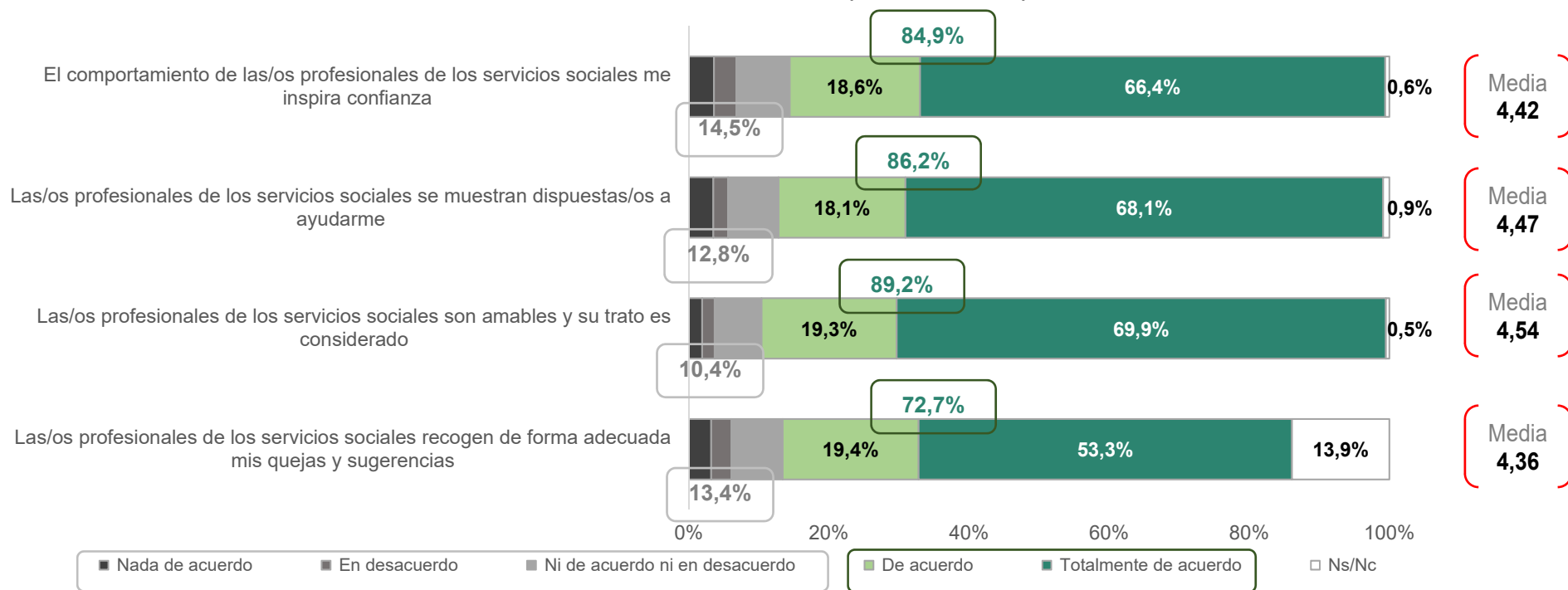
Entre las personas que han valorado la precisión sobre los distintos aspectos del servicio y/o prestación facilitados por el personal de los servicios sociales, el índice de conformidad alcanza el 85% y en todos los servicios supera el 80%.

La evaluación del aspecto relacionado con la disponibilidad del personal de servicios sociales, para atender a las personas a su voluntad, afecta principalmente en términos de disconformidad, a los servicios de inclusión social (37% de disconformidad) y a los servicios sociales de base (35%).

Casi el 95% de las personas atendidas del servicio de personas mayores muestra su conformidad con el tiempo que permanece reunido con el personal que le atiende, superando en siete puntos la valoración media concedida a este aspecto.

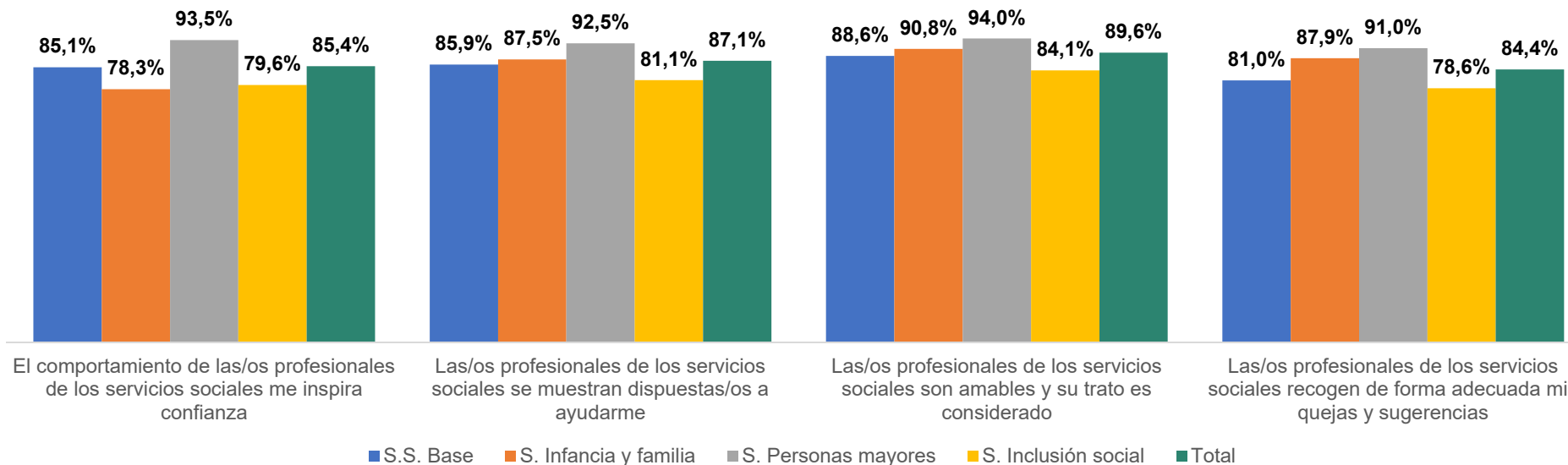
VII.- Valoración de la seguridad transmitida

VALORACIÓN GENERAL (escala de 1 a 5)



En general, las personas atendidas muestran elevados grados de satisfacción con todos los aspectos analizados en cuanto a la seguridad transmitida por las y los profesionales e los servicios sociales. Todos los aspectos analizados superan los 4 puntos de media sobre 5.

Índice de conformidad registrado sobre la valoración de la seguridad transmitida según servicio de referencia



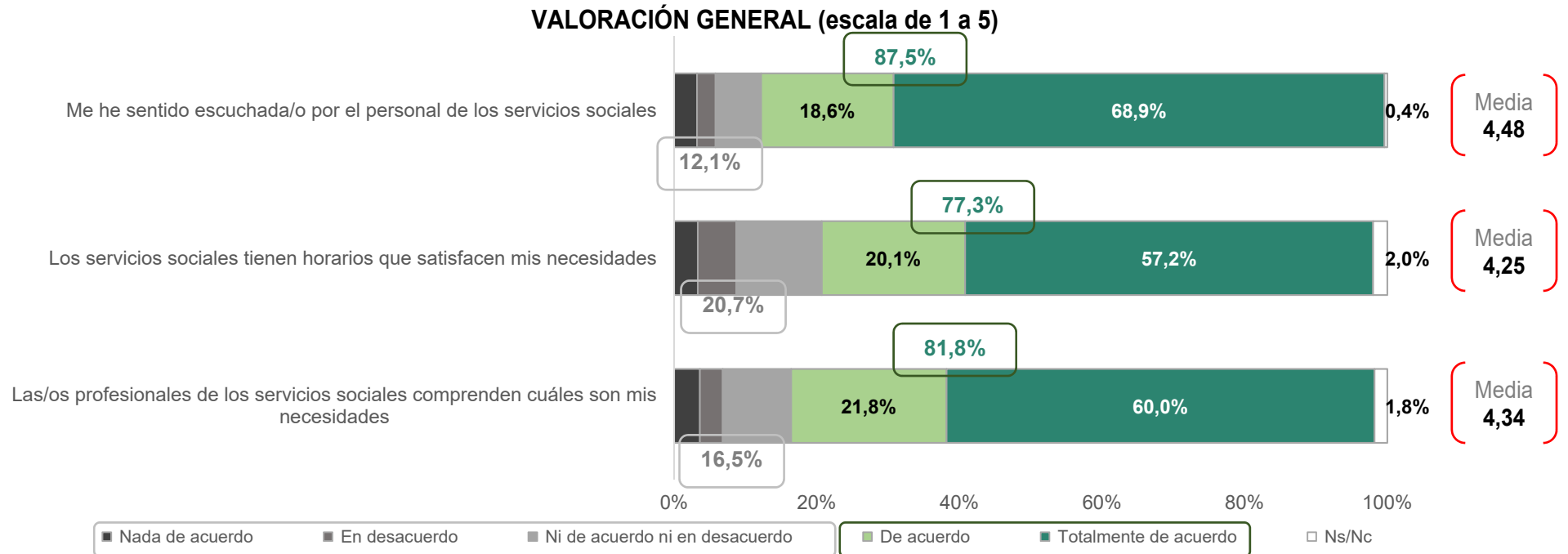
La confianza que inspira el comportamiento del personal de los servicios sociales alcanza un grado de conformidad del 85%. Por debajo de esta media se encuentran los servicios de infancia y familia (78%) y de inclusión social, con casi el 80% de acuerdo.

En todos los servicios de referencia, las personas atendidas están de acuerdo, en más de un 80%, en que las y los profesionales de los servicios sociales se muestran en disposición de ayudarles.

Sin duda uno de los aspectos que mejor valoración recibe, con un índice de casi 90% de acuerdo, es la amabilidad y trato considerado por parte de las y los profesionales del servicio. Especial relevancia adquiere este índice para los servicios de infancia y familia y de personas mayores donde supera el 90% de conformidad.

Un poco por debajo de la media se sitúan los índices de conformidad de las personas atendidas de los servicios de inclusión social (79%) y servicios sociales de base (81%) respecto a la forma en la que se recogen las quejas y sugerencias.

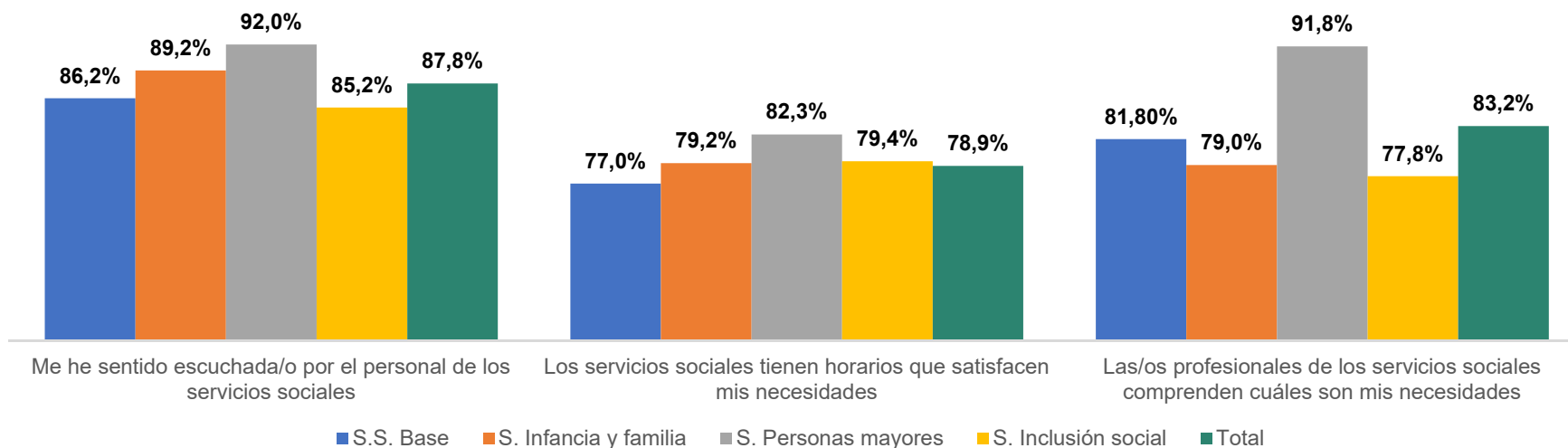
VIII.- Valoración de la atención personal



El estudio de la atención personal se hace a través de la evaluación de la satisfacción con los horarios de atención, y de la valoración sobre la comprensión y escucha del personal de los servicios sociales.

La media de satisfacción obtenida en estos aspectos es muy similar a la del resto de atributos analizados hasta el momento. El menor grado de acuerdo (77%) se alcanza en la adecuación de los horarios a las necesidades de las personas.

Índice de conformidad registrado sobre la valoración de la atención personal según servicio de referencia

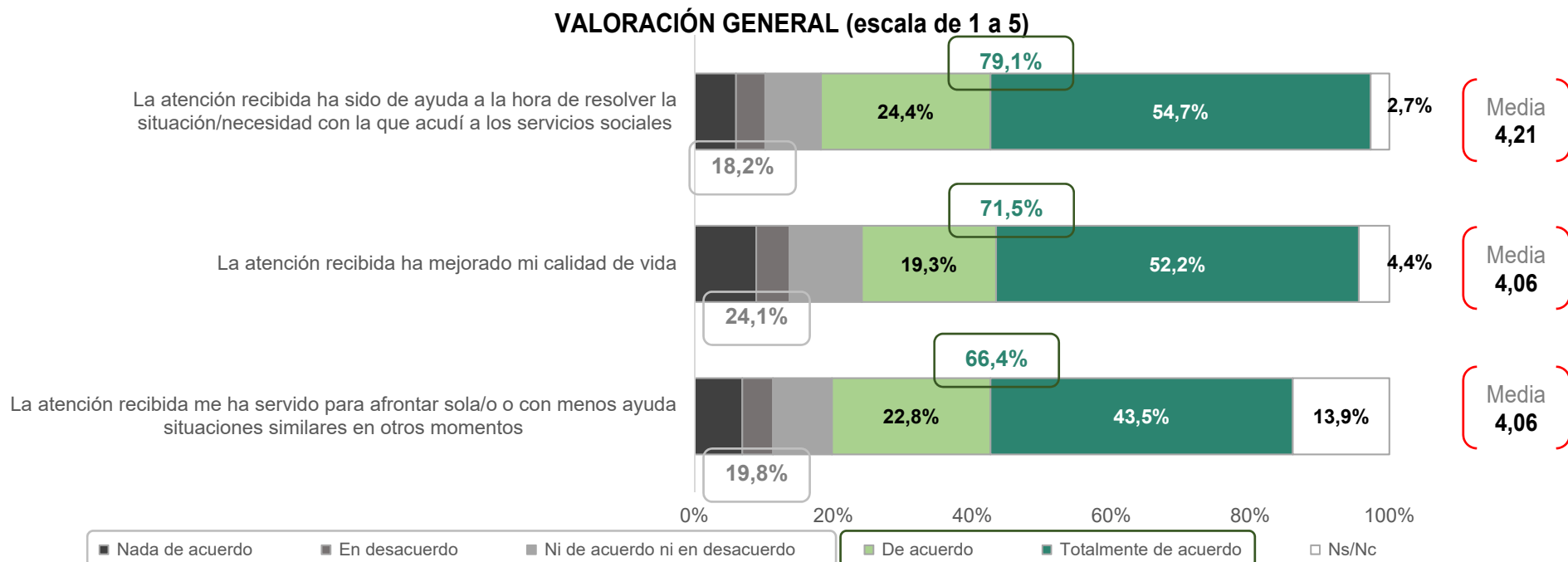


Entre las personas entrevistadas, que han emitido su valoración sobre el nivel de acuerdo con el aspecto de sentirse escuchada por el personal de los servicios sociales, cerca del 88% han manifestado su conformidad. No se observan diferencias significativas en función del servicio de referencia en el que han sido atendidas.

Independientemente del servicio de referencia del que se trate, el horario de los servicios sociales es uno de los atributos con mayor porcentaje de inconformidad dentro de la valoración de la atención personal.

Destaca el servicio de personas mayores frente al resto de servicios (92%) en cuanto a la valoración de la comprensión de las necesidades de las personas atendidas por parte de las y los profesionales de los servicios sociales.

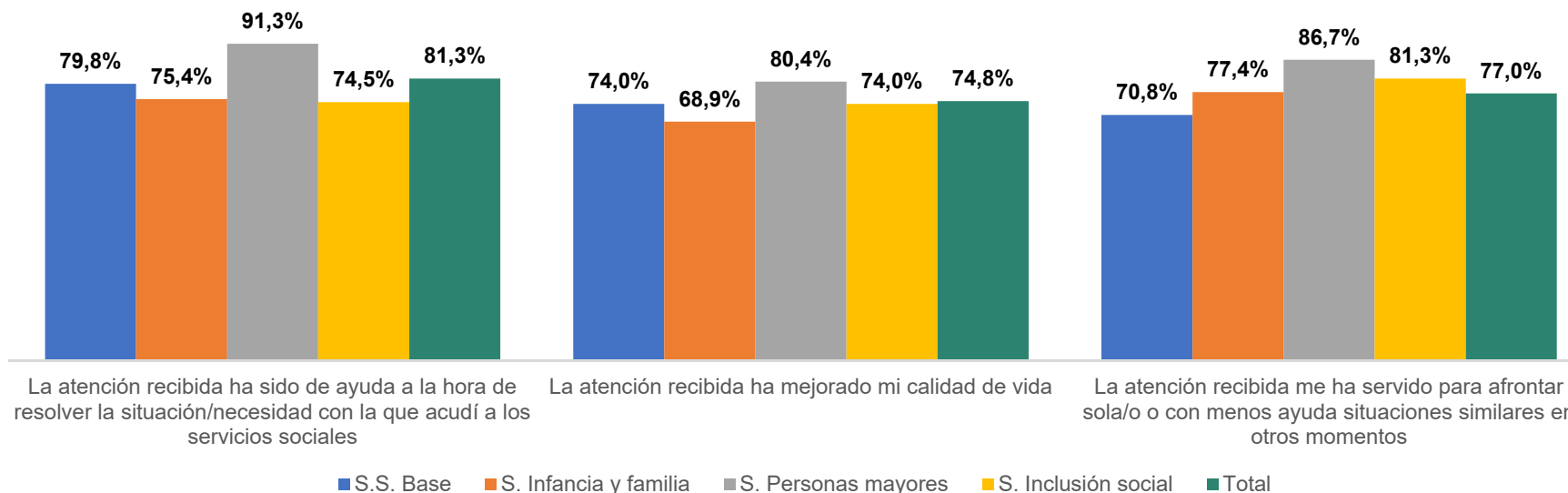
IX.- Valoración de los resultados de la atención recibida



Es a la hora de valorar los resultados de la atención recibida cuando las personas atendidas de los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se muestran menos satisfechas. Con todo, las puntuaciones medias obtenidas siguen siendo notables superando los 4 puntos de media en todos los atributos.

Es notorio el índice de no respuesta que alcanza la particularidad sobre el aprovechamiento que hace la persona entrevistada sobre la atención recibida para afrontar situaciones similares en otros momentos (14%).

Índice de conformidad registrado sobre la valoración de los resultados de la atención recibida según servicio de referencia



En términos generales el índice de conformidad con la ayuda que ha supuesto la atención recibida a la hora de resolver la situación con la que acudió a los servicios sociales, se fija en el 81%, siendo inferior por término medio en todos los servicios de referencia excepto en el de personas mayores.

La apreciación de las personas atendidas sobre la mejora de la calidad de vida debido a la atención recibida, se sitúa por debajo del 70% en el caso del servicio de infancia y familia y asciende al 80% en el caso del servicio de personas mayores.

Respecto a la ayuda que ha supuesto la atención recibida para afrontar situaciones similares, en una proporción de conformidad inferior a la media se encuentran las personas atendidas de los servicios sociales de base (71%). No obstante, hay que tener en cuenta el 14% de índice de no respuesta que alcanza este ítem.

4.

CONCLUSIONES Y RESUMEN DE CONFORMIDADES

I.- Indicadores compuestos de satisfacción y conclusiones

Como resumen de todos los índices de conformidad analizados hasta el momento, se han elaborado ocho indicadores sintéticos, uno por cada particularidad analizada y para cada uno de los servicios sociales de referencia. Los indicadores recogen el porcentaje que supone la agregación de las **valoraciones conformes** dadas a todos y cada uno de los aspectos que componen una misma dimensión de análisis, sobre el total de la población que los ha evaluado.

La primera evidencia que nos aporta este análisis es la notable satisfacción media que perciben las personas atendidas por los servicios sociales. El índice de satisfacción general obtiene una puntuación media de 4,1 en una escala del 1 al 5 (donde el 1 es la peor valoración y el 5 la mejor). Este optimismo se manifiesta tanto a nivel general como en cada uno de los servicios de referencia, no obteniendo ningún servicio una valoración inferior a 4 puntos.

En un análisis individualizado de estos servicios y siempre teniendo en cuenta que los índices alcanzados son muy elevados, superando en todos los casos el 70% de conformidad, se derivan las siguientes conclusiones:

- El **servicio de personas mayores** es el que obtiene mejores valoraciones en todos los aspectos evaluados. En todas las dimensiones analizadas supera el 80% de conformidad y tanto en la estimación como en la percepción sobre la satisfacción general con los servicios sociales alcanza las puntuaciones más altas
- El **servicio de infancia y familia**, con más de un punto porcentual por encima de la media, es el segundo servicio mejor valorado explícitamente por las personas entrevistadas. Después del servicio de personas mayores es el mejor valorado en cuanto a capacidad de respuesta, seguridad transmitida y atención personal de las y los profesionales del servicio.

- El **servicio de inclusión social** recibe, por parte de las personas atendidas, una evaluación que en prácticamente todos los aspectos supera el 76% de conformidad. Después del servicio de personas mayores, es el servicio que mejor índice de conformidad obtiene en cuanto a la valoración de los resultados de la atención recibida.
- Respecto a los **servicios sociales de base** hay que destacar que no hay ningún aspecto evaluado que se encuentre entre los valores más bajos de los indicadores. Alcanzan las mejores puntuaciones, después del servicio de personas mayores, en aspectos como la valoración de los elementos tangibles, la documentación y notificaciones de seguimiento de la situación de las personas, el material informativo y divulgativo y la confianza transmitida por las y los profesionales del servicio

Dimensión	Aspectos valorados	S.S. Base	S. Infancia y familia	S. Personas mayores	S. Inclusión social	Total
I	Valoración de los elementos tangibles	79,6%	<u>76,9%</u>	82,3%	82,3%	80,2%
II	Valoración de la información de la documentación y de las notificaciones recibidas para el seguimiento de la situación de la persona	88,7%	<u>83,2%</u>	93,4%	84,1%	88,4%
I	Valoración de la información del material informativo y divulgativo	86,5%	<u>83,7%</u>	90,2%	85,6%	87,4%
IV	Valoración de la confianza transmitida	85,4%	83,9%	91,3%	<u>80,8%</u>	86,0%
V	Valoración de la capacidad de respuesta de las/os profesionales	79,1%	79,3%	89,1%	<u>75,7%</u>	81,1%
VI	Valoración de la seguridad transmitida	85,4%	86,1%	92,8%	<u>81,0%</u>	86,7%
VII	Valoración de la atención personal	81,7%	82,5%	88,7%	<u>80,8%</u>	83,3%
VIII	Valoración de los resultados de la atención recibida	75,1%	<u>73,9%</u>	86,2%	76,2%	77,7%
0.1	Indicador compuesto de satisfacción	82,1%	81,1%	89,0%	<u>80,0%</u>	83,4%
0.2	Indicador simple de satisfacción	72,8%	77,5%	84,3%	<u>72,0%</u>	76,1%
0.3	Satisfacción Media	<u>4,0</u>	4,1	4,2	4,1	4,1

En plata el valor más bajo del indicador

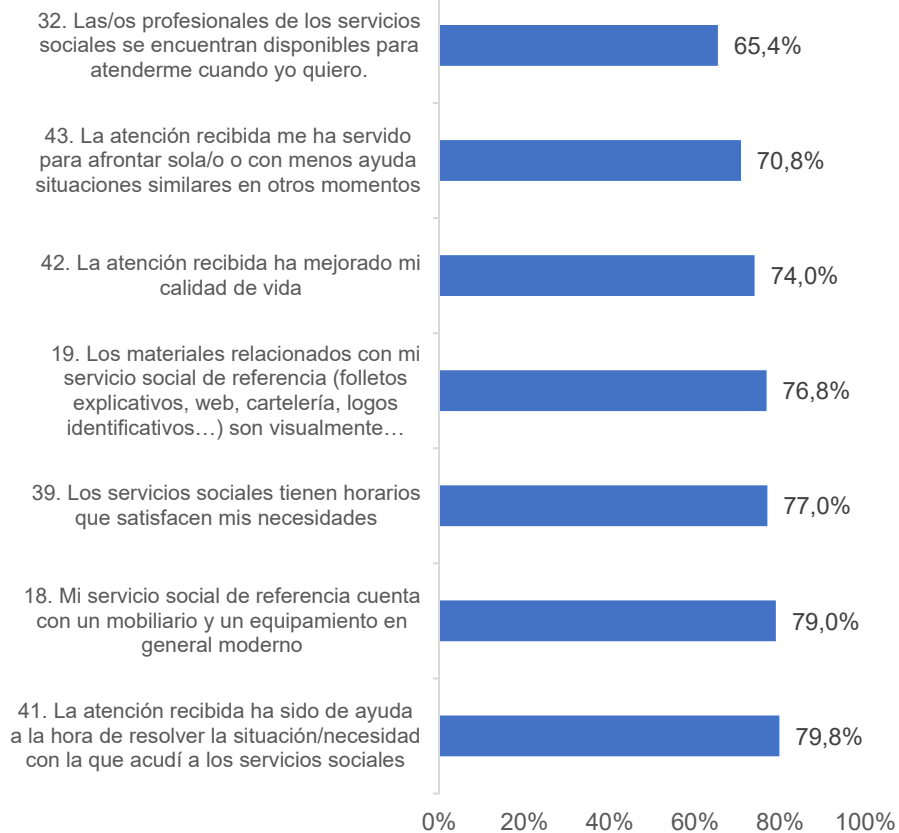
En dorado el valor más alto del indicador

5.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidades de mejora detectadas en el análisis según tipo de servicio. Calculadas a través de un proceso sistemático, se consideran como oportunidad de mejora aquellos atributos que no han alcanzado el 80% en el índice de conformidad correspondiente. Los gráficos representan el porcentaje de conformidad alcanzado por cada uno de los aspectos susceptibles de mejora.

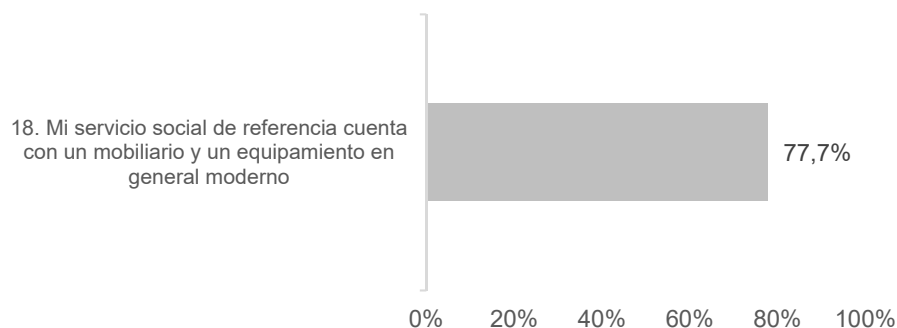
S. S. Base



S. Infancia y Familia



S. Personas mayores



S. Inclusión social



Propuestas de mejora realizadas explícitamente por las personas entrevistadas



6.

FICHA TÉCNICA

➤ Universo:

El universo de estudio está constituido por las personas atendidas en los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, excepto en el servicio municipal de urgencias sociales que lo forman las personas que acuden de manera puntual durante las fechas de realización del trabajo de campo.

➤ Diseño muestral:

Selección aleatoria entre las personas atendidas por los servicios sociales municipales de Vitoria-Gasteiz mayores de 18 años. La selección se ha realizado respetando la representación de las cuotas atendiendo al sexo, edad y origen. Por otra parte, se han establecido cinco estratos diferentes de muestreo representativos de los servicios sociales del Ayuntamiento.

La muestra se ha afijado buscando el error mínimo en cada estrato, quedando por tanto una distribución no proporcional a la composición del universo. El número de entrevistas realizadas se detalla a continuación:

- Servicios sociales de base: 422 entrevistas
- Servicio personas mayores: 200 entrevistas
- Servicio de infancia y familia: 120 entrevistas
- Servicio de inclusión social (excepto SMUS): 90 entrevistas
- Servicio municipal de urgencias sociales: 18 entrevistas

➤ Recogida de información:

La recogida de información se ha realizado a través de un cuestionario estructurado en diferentes bloques de información y trasladado a soporte informático. La técnica de entrevista ha sido telefónica asistida por ordenadores (CATI) para las personas atendidas por los Servicios sociales de base, Servicio de infancia y familia y Servicio de inclusión social (excepto SMUS) y parte del servicio de personas mayores (excepto Servicios de atención diurna, centros de día, apartamentos tutelados y residencias). Para las personas atendidas por el servicio municipal de urgencias sociales y Servicio de personas mayores (Servicios de atención diurna, centros de día, apartamentos tutelados y residencias) la entrevista ha sido personal asistida con tabletas (CAPI). Estas últimas permiten la grabación, validación en línea y envío telemático inmediato de la información recogida en campo.

➤ Tamaño muestral:

El tamaño muestral ha sido de 850 entrevistas.

➤ Fechas de realización del trabajo de campo:

El trabajo de campo se ha realizado entre los días 23/11/2018 y 17/12/2018.