



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

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

Elaborado por:
IKERTALDE Grupo Consultor, S.A.



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.

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.

Más en concreto se analizan a continuación las opiniones de las personas incidiendo en las siguientes características más relevantes:

- I. Valoración de la satisfacción general con el servicio
- II. Valoración de los elementos tangibles
- III. Valoración de la información de la documentación y de las notificaciones recibidas para el seguimiento de la situación de la persona
- IV. Valoración de la información del material informativo y divulgativo
- V. Valoración de la confianza transmitida
- VI. Valoración de la capacidad de respuesta de las/os profesionales
- VII. Valoración de la seguridad transmitida
- VIII. Valoración de la atención personal
- IX. Valoración de los resultados de la atención recibida

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.

La elaboración de este documento se ha llevado a cabo por Ikertalde bajo la supervisión y coordinación del Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El informe se estructura en seis capítulos. Los dos primeros ofrecen una visión general sobre la caracterización de las personas atendidas por los Servicios y sobre los aspectos generales sobre su uso. A continuación, en el capítulo tercero, se analiza en primer lugar la satisfacción general con los Servicios Sociales para posteriormente realizar un estudio sobre cada una de las dimensiones investigadas. Esta exploración se ejecuta mediante la siguiente estructura común:

- ✓ Una valoración general de los aspectos relacionados con la dimensión a analizar
- ✓ Un análisis que pretende **identificar** si existe alguna **brecha** por **nacionalidad, sexo y tramos de edad** y para el que, a fin de facilitar su interpretación, se han agregado las valoraciones dadas por las personas de referencia atendidas en un **indicador simple de conformidad**. Para la elaboración de este indicador, por un lado, se han agrupado los grados conformes (de acuerdo / totalmente de acuerdo) y por otro los inconformes (Nada de acuerdo, en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo). Sólo se han tenido en cuenta, a la hora de elaborar los indicadores, las respuestas válidas, dejando fuera de este análisis a las personas que no han respondido (Ns/Nc¹).

Ejemplo: Indicador simple de conformidad			
Nada de acuerdo	5,0%	Inconforme	33,3%
En desacuerdo	10,0%		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15,0%		
De acuerdo	30,0%	Conforme	66,7%
Totalmente de acuerdo	30,0%		
Ns/Nc	10,0%		
	100,0%		100,0%

- ✓ Para finalizar con un **análisis comparativo** del indicador de conformidad entre los diferentes Servicios.

El cuarto capítulo presenta un cuadro de **indicadores compuestos** construido con la suma de las valoraciones conformes dadas a todos los aspectos que componen una misma dimensión. Sirva de ejemplo el siguiente cuadro:

	Valoración de los elementos tangibles	Nº pregunta
Fórmula cálculo Indicador Compuesto	\sum Número de conformidades de los subindicadores x 100 / Total de valoraciones.	
Subindicadores	Personas atendidas que califican como conforme (de acuerdo + totalmente de acuerdo) su satisfacción con que las instalaciones del servicio social de referencia son agradables y atractivas x 100 / Total de valoraciones.	17
	Personas atendidas que califican como conforme (de acuerdo + totalmente de acuerdo) su satisfacción con que el servicio social de referencia cuenta con un mobiliario y equipamiento en general moderno x 100 / Total de valoraciones.	18
	Personas atendidas que califican como conforme (de acuerdo + totalmente de acuerdo) su satisfacción con que los materiales relacionados con el servicio social de referencia son visualmente atractivos x 100 / Total de valoraciones.	19

Finaliza este capítulo con un resumen de las conformidades obtenidas por cada aspecto comparando las puntuaciones entre los diferentes Servicios. En el resumen se señala en rojo el valor más bajo del indicador y en verde el más alto.

El quinto capítulo ofrece las oportunidades de mejora detectadas a lo largo del informe para todos los indicadores analizados. El análisis viene acompañado de un cuadro resumen donde se resaltan aquellos aspectos que han obtenido una puntuación inferior al 80% considerando que por debajo de ese umbral existe una oportunidad implícita de mejora.

Concluye el informe con la ficha técnica del estudio.

¹ Esta exclusión del análisis puede provocar diferencias porcentuales con los datos obtenidos en la valoración general para cada uno de los aspectos observados.



ÍNDICE

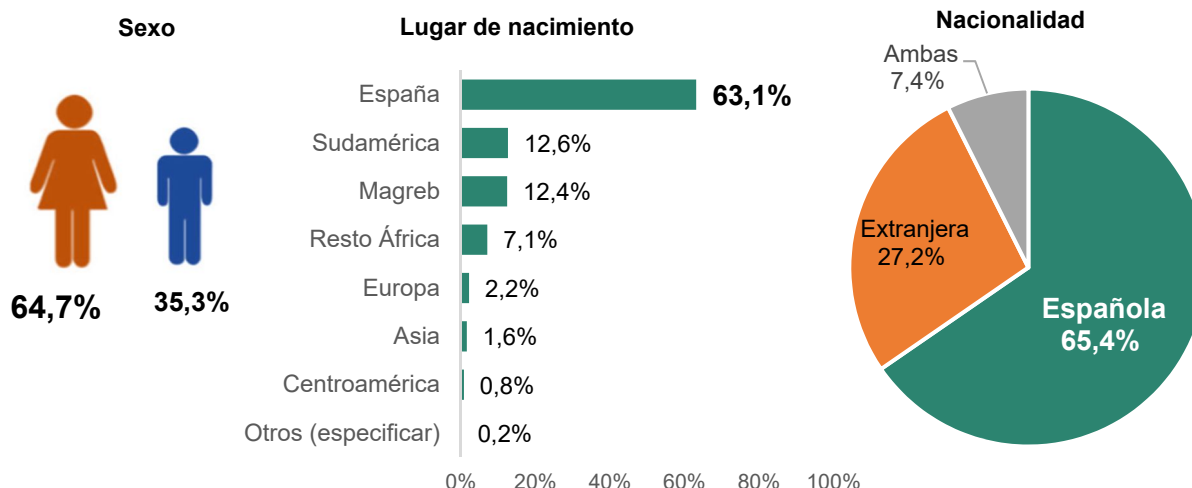
1.- CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS DE REFERENCIA ATENDIDAS POR LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA- GASTEIZ	7
2.- ASPECTOS GENERALES SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS.....	9
3.- EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA Y ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN DE LA PERSONAS	11
I.- Valoración de la satisfacción general con el servicio	11
II.- Valoración de los elementos tangibles.....	14
III.- Valoración de la información de la documentación y de las notificaciones recibidas para el seguimiento de la situación de la persona.....	18
IV.- Valoración de la información del material informativo y divulgativo	21
V.- Valoración de la confianza transmitida	25
VI.- Valoración de la capacidad de respuesta de las/os profesionales.....	30
VII.- Valoración de la seguridad transmitida.....	34
VIII.- Valoración de la atención personal.....	39
IX.- Valoración de los resultados de la atención recibida	43
4.- CONCLUSIONES Y RESUMEN DE CONFORMIDADES.....	47
I.- Indicadores compuestos de satisfacción y conclusiones.....	47
II.- Resúmenes de conformidades.....	50
5.- OPORTUNIDADES DE MEJORA	53
6.- FICHA TÉCNICA	57

1.

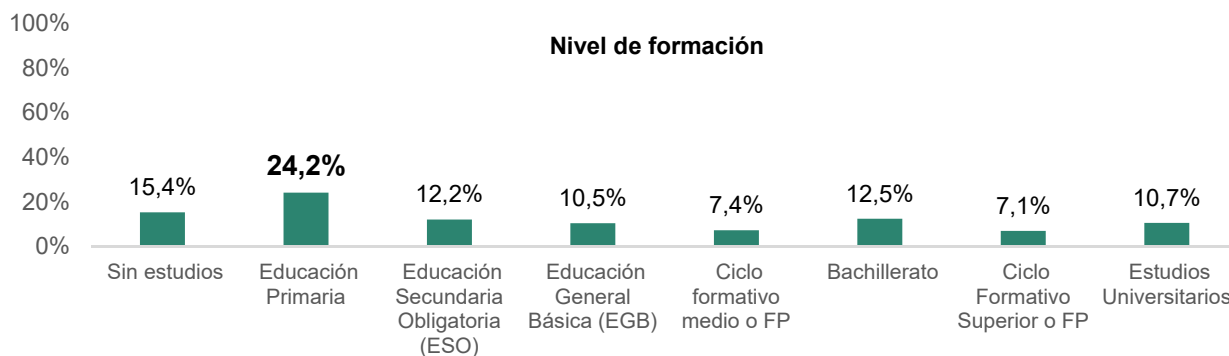
CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS DE REFERENCIA ATENDIDAS POR LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Casi el 65% de las personas entrevistadas, atendidas por los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, son mujeres. Y de estas, el 70% son de nacionalidad española. En el caso de los hombres, el peso de las personas de nacionalidad extranjera es algo superior a la media alcanzando el 38%. Entre las mujeres de nacionalidad extranjera destacan por su peso las procedentes de Sudamérica (16%) mientras que el mayor peso entre las nacionalidades extranjeras de los hombres es de las personas procedentes de Magreb (21%).

El grupo de edad mayoritario (57%), entre las personas de referencia tanto para mujeres como para hombres, es la franja de entre 31 y 64 años. Seguido de las personas de 65 o más años (33%) y de jóvenes de entre 18 y 30 años (10%).

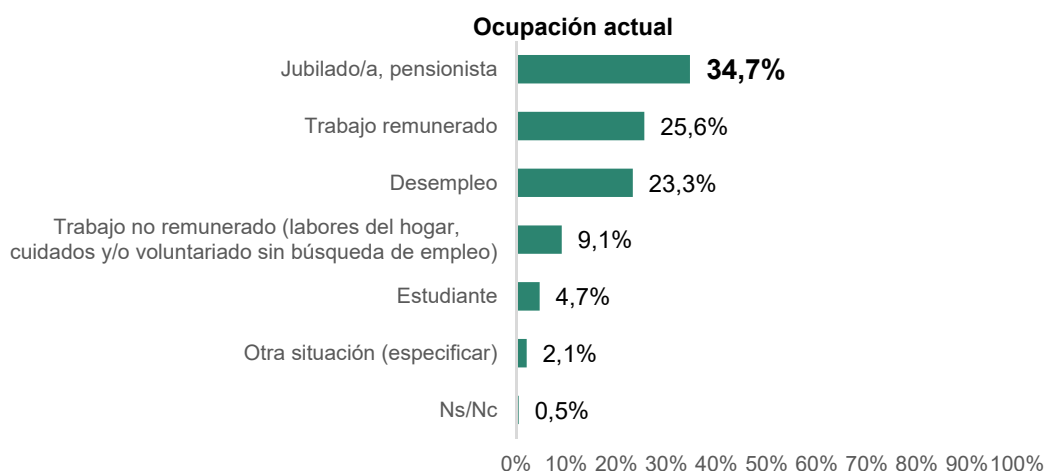


Atendiendo a su nivel de formación, más del 60% de las personas atendidas por los servicios sociales superan el nivel de la educación primaria. Esta cifra se eleva al 75% en el caso de las personas de nacionalidad extranjera y alcanza casi el 53% entre la población de nacionalidad española. Si se tiene en cuenta la edad de las personas de referencia, estos porcentajes varían del 22%, entre las personas de 65 o más años con estudios superiores a los primarios, al 81% que los señalan entre las personas de edad entre 31 y 64 años.



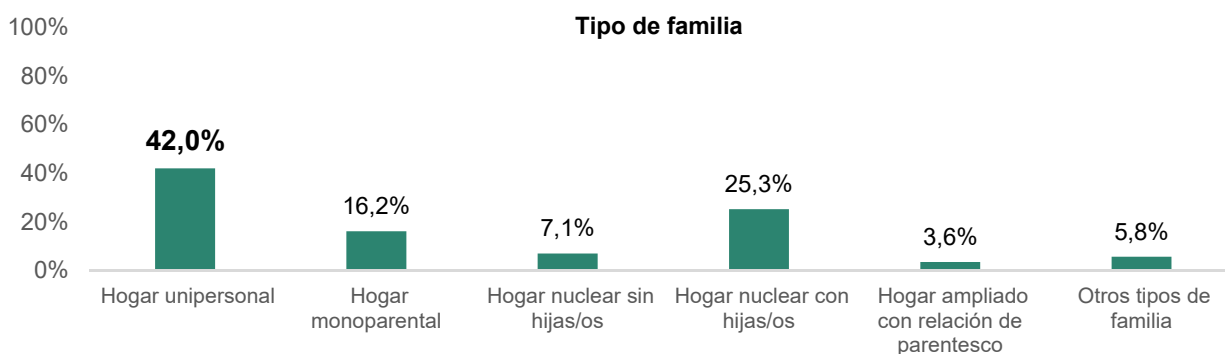
En cuanto a la situación de las personas atendidas por los servicios sociales, en relación con la actividad, algo más de un tercio pertenece al colectivo de personas jubiladas o pensionistas alcanzando cifras similares quienes se encuentran con trabajo remunerado (26%) y quienes están en desempleo (23%).

El colectivo de personas atendidas por los servicios sociales, que tienen un trabajo remunerado, alcanza el 42% en la franja de edad comprendida entre los 31 y los 64 años. Los mayores porcentajes de desempleo se encuentran entre jóvenes de 18 a 30 años (35%) y personas de nacionalidad extranjera (38%).



El tipo de familia al que pertenecen las personas entrevistadas es, en el 42% de los casos entrevistados, unipersonal. Estos hogares unipersonales están formados por personas de 65 o más años (61%), en su mayoría mujeres (55%) y de nacionalidad española (75%).

En segundo lugar, por orden de importancia, se encuentran los hogares nucleares con hijas/os (25%). Es el tipo de hogar más relevante entre las personas de entre 31 y 64 años y las extranjeras. El 91% de las personas que pertenecen a este tipo de hogar tienen edades comprendidas entre los 31 y los 64 años y se dividen prácticamente a partes iguales entre las personas de nacionalidad española (52%) y extranjera (48%).



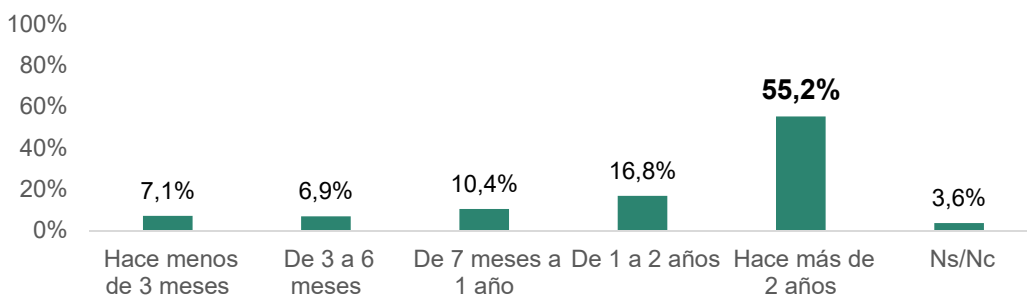


2.

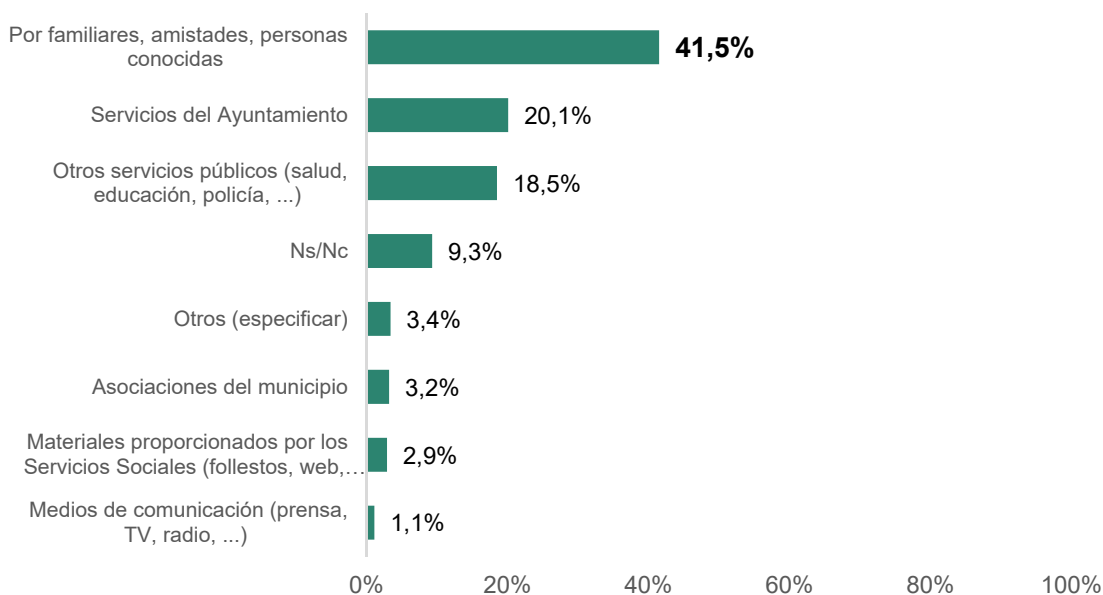
ASPECTOS GENERALES SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS

La mayoría de las personas atendidas por los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, independientemente de su edad, sexo o nacionalidad, están siendo atendidas por estos servicios desde hace más de 2 años (55%) y conocieron la existencia de esta organización a través de familiares, amistades o personas conocidas (42%), salvo en el caso de las personas de referencia atendidas por el servicio de infancia y familia que el 43% conocieron el servicio mediante otros servicios públicos (salud, educación, policía,...).

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

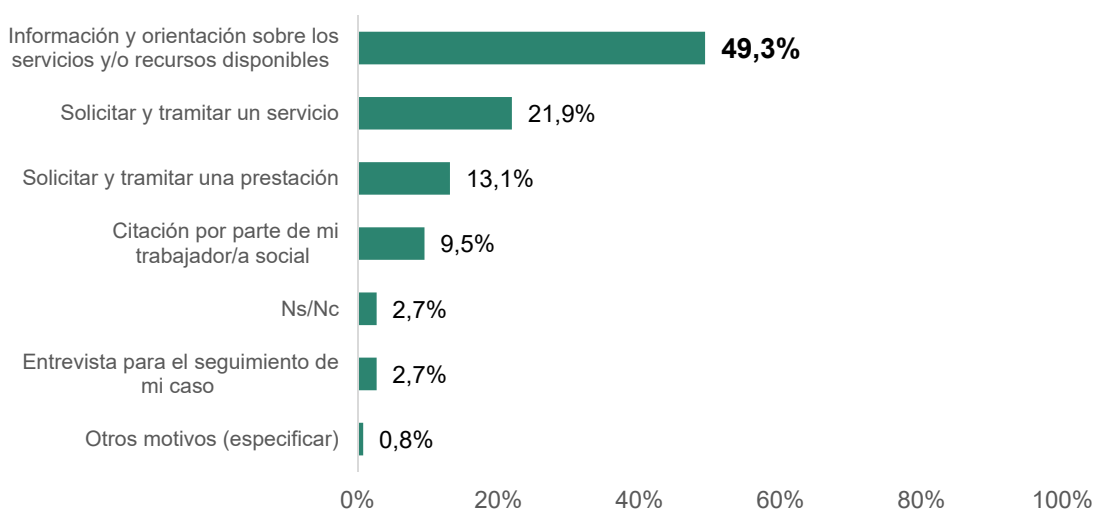


¿Cómo conoció la existencia de los servicios sociales?

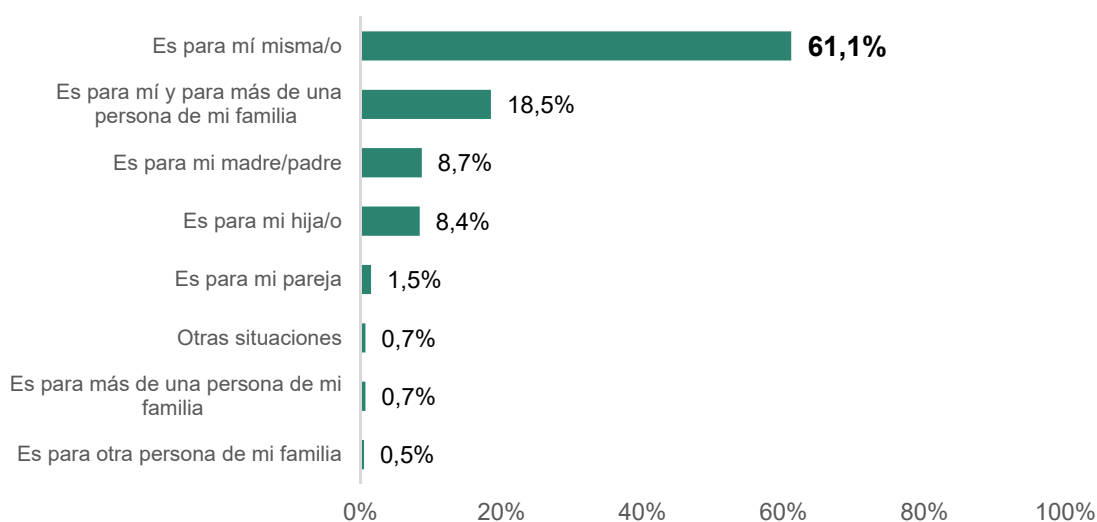


El motivo principal que señalan, las personas entrevistadas, para acudir a su primera visita a los servicios sociales, es la información y orientación sobre los servicios y/o recursos disponibles (49%) seguido de la solicitud o tramitación de un servicio (22%). Este orden se altera en el caso del colectivo de personas de entre 18 y 30 años para quienes su segundo motivo principal es la citación por parte de su trabajador/a social (19%) y para las personas extranjeras que acuden a los servicios sociales como segundo motivo principal para solicitar y tramitar alguna prestación (18%).

¿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?



Casi el 80% de las personas acuden a los servicios sociales para sí mismas (61%) o para ellas y más de una persona de su familia (19%).

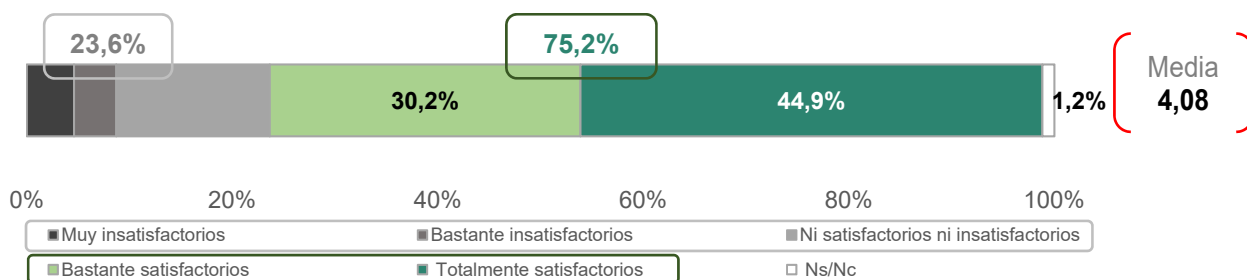
3.

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

I.- Valoración de la satisfacción general con el servicio

Preguntadas las personas atendidas por la satisfacción con la que podían ser descritos, en general, los servicios y/o recursos que prestan los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, las tres cuartas partes de las personas atendidas valoran satisfactoriamente el servicio y le otorgan una puntuación notable de 4,08 puntos sobre 5. Evaluación legitimada por el alto índice de respuesta obtenido de aproximadamente el 99% de las personas entrevistadas.

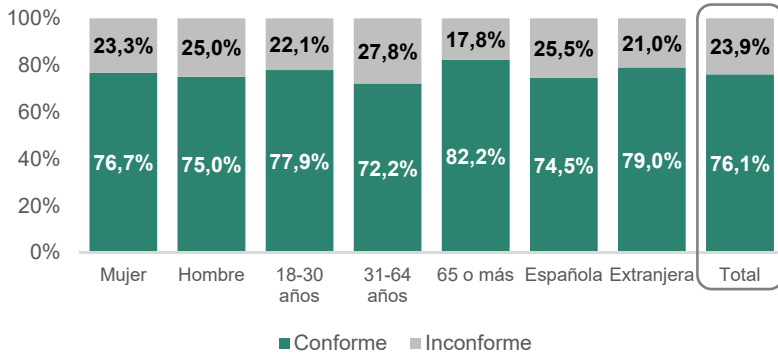
Los servicios y/o recursos que prestan los servicios sociales pueden ser descritos en general como (1= muy insatisfactorios, 5= totalmente satisfactorios)



Esta valoración universal del servicio se irá desgranando, posteriormente y a lo largo de todo el informe, a través de las diferentes dimensiones analizadas y de los atributos que las componen.

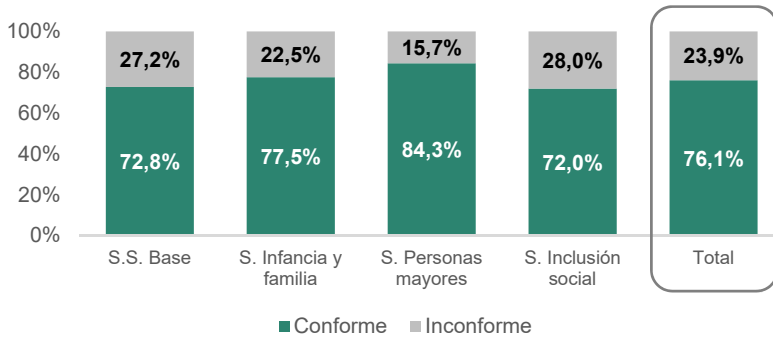
Como ya se ha expuesto al inicio del documento, a fin de facilitar su interpretación, se han agregado las valoraciones dadas por las personas atendidas para cada atributo en un indicador simple de conformidad agrupando por un lado los grados conformes (de acuerdo/ totalmente de acuerdo) y por otro los inconformes (Nada de acuerdo, en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo). A la hora de elaborar los indicadores, 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.

Identificación de brechas



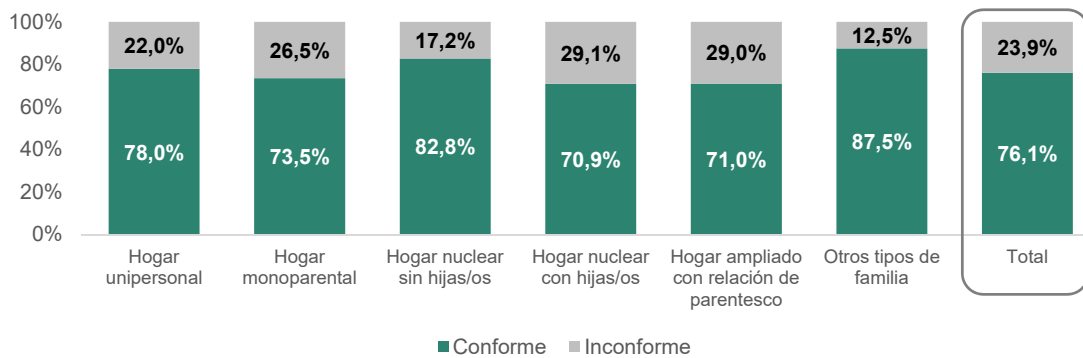
El mayor índice de conformidad se da entre las personas de 65 y más años superando en 6 puntos porcentuales el número de personas satisfechas a la media total de personas entrevistadas.

Valoración según servicio



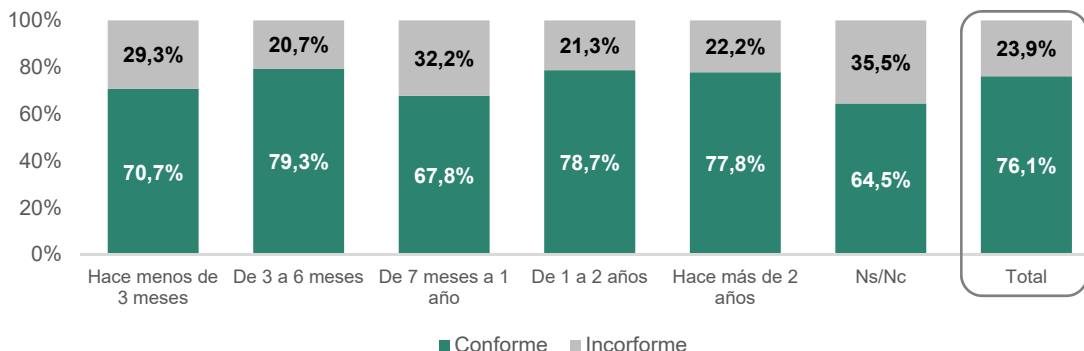
Directamente relacionado con el punto anterior, el servicio que mayor índice de conformidad alcanza es el de personas mayores (84%).

Valoración según tipo de familia





Valoración según tiempo de atención



Valoración según motivo de primera visita



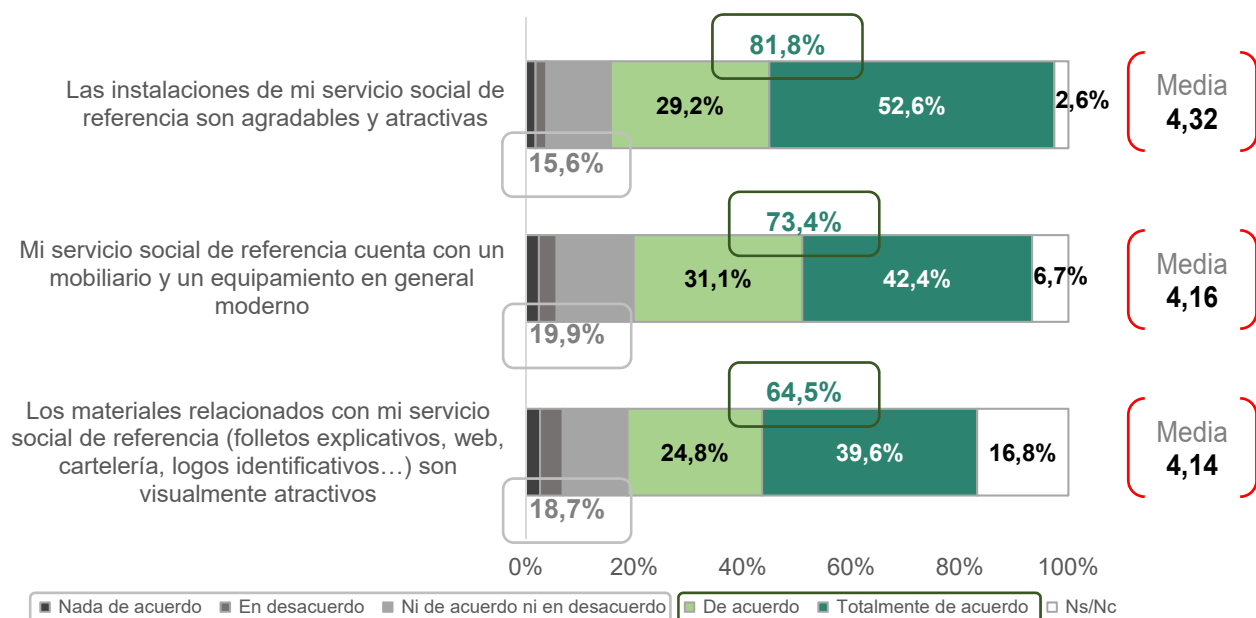
Los hogares nucleares sin hijas/os y los compuestos por otro tipo de familia son los que mejor valoran los servicios sociales, ambos con porcentajes superiores a la media (83% y 88% respectivamente).

No se detecta un patrón claro de satisfacción en función del tiempo que lleva la persona atendida en los servicios sociales.

En cuanto a la percepción de la satisfacción general según el motivo de la primera visita, las personas que han recibido citaciones (80%) o entrevistas (78%) muestran en general mayores niveles de satisfacción que las que han solicitado información (76%) o tramitado una prestación (70%). En cualquier caso los niveles de satisfacción alcanzados independientemente del motivo de la visita son elevados.

II.- Valoración de los elementos tangibles

VALORACIÓN GENERAL



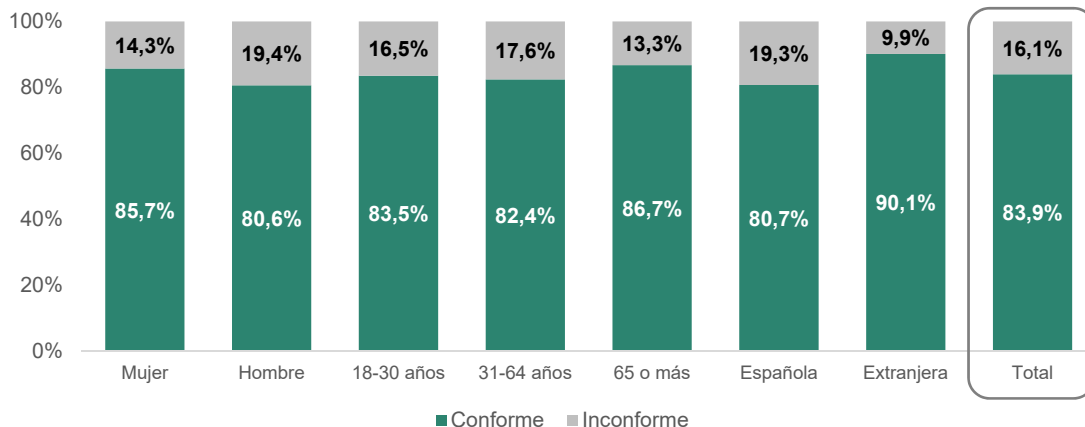
Esta primera dimensión analiza los elementos perceptibles, por la persona que acude a los servicios sociales, como son las instalaciones, el mobiliario y equipamiento y los materiales relacionados con el servicio social de referencia como folletos, web etc.

En general todos los componentes 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%).

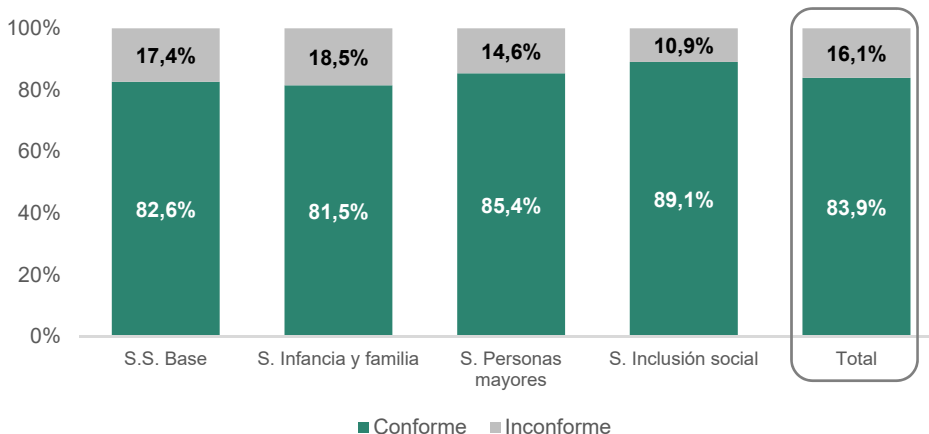
El 74% de las personas atendidas, está de acuerdo con la modernidad del mobiliario y equipamiento de su servicio social de referencia.

Las instalaciones de mi servicio social de referencia son agradables y atractivas

Identificación de brechas



Valoración según servicio

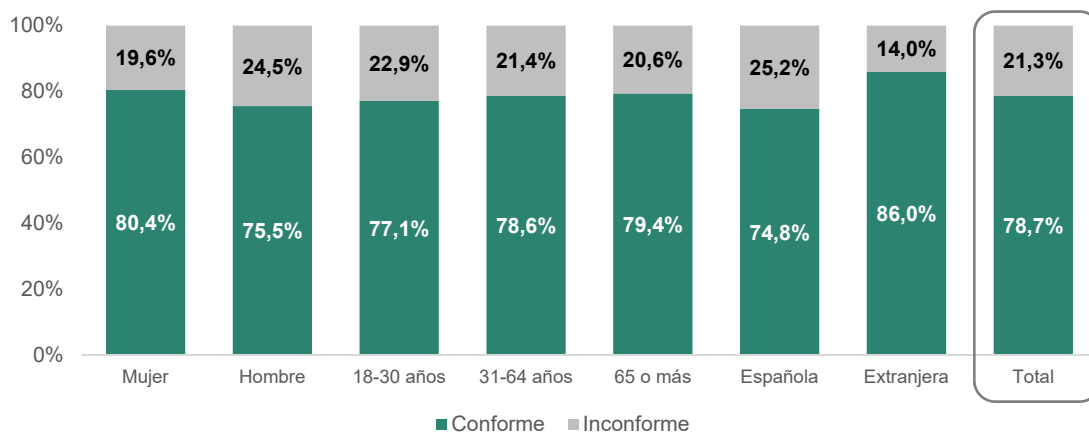


Dentro de la valoración de los elementos tangibles, se observa que el grado de conformidad con las instalaciones del servicio social de referencia para la persona usuaria, es mayor entre las mujeres (86%), las personas de 65 y más años (87%) y la población de nacionalidad extranjera (90%). En cuanto a la valoración de las mismas según el servicio donde es atendida la persona, los servicios de inclusión social obtienen el mayor índice de conformidad (89%).

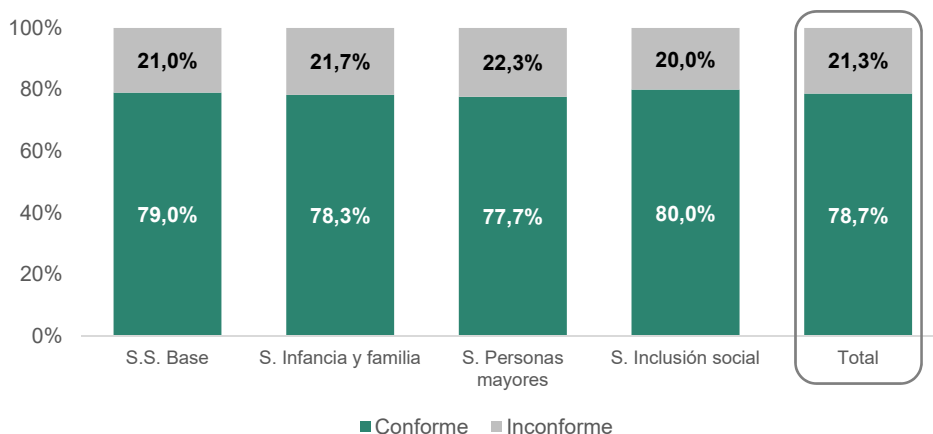
No obstante, hay que señalar que independientemente de la edad, sexo, nacionalidad o servicio donde han sido atendidas las personas atendidas, en todos los casos se supera el 80% de conformidad con la afirmación de que las instalaciones de su servicio social de referencia son agradables y atractivas.

Mi servicio social de referencia cuenta con un mobiliario y un equipamiento en general moderno

Identificación de brechas



Valoración según servicio



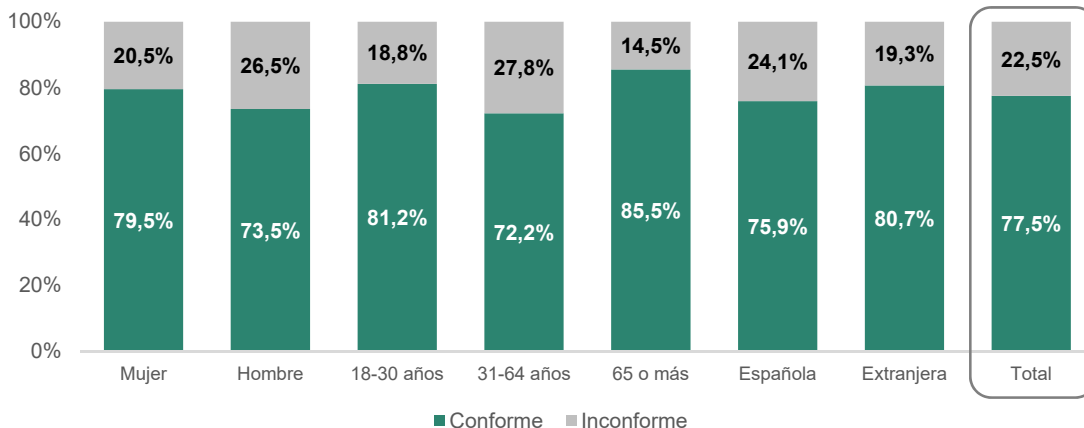
El siguiente elemento de evaluación es el mobiliario y el equipamiento, donde de nuevo son las mujeres (80%), las personas de 65 años o más (79%) y la población de nacionalidad extranjera (86%) quienes alcanzan los mayores índices de conformidad.

No se aprecian diferencias significativas en cuanto a la valoración de este ítem por las personas atendidas según el servicio de referencia.

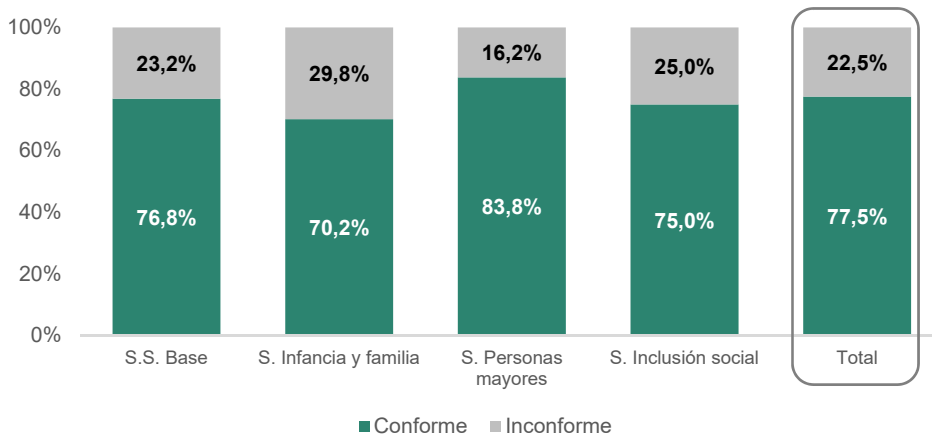


Los materiales relacionados con mi servicio social de referencia (folletos explicativos, web, cartelería, logos identificativos...) son visualmente atractivos

Identificación de brechas



Valoración según servicio

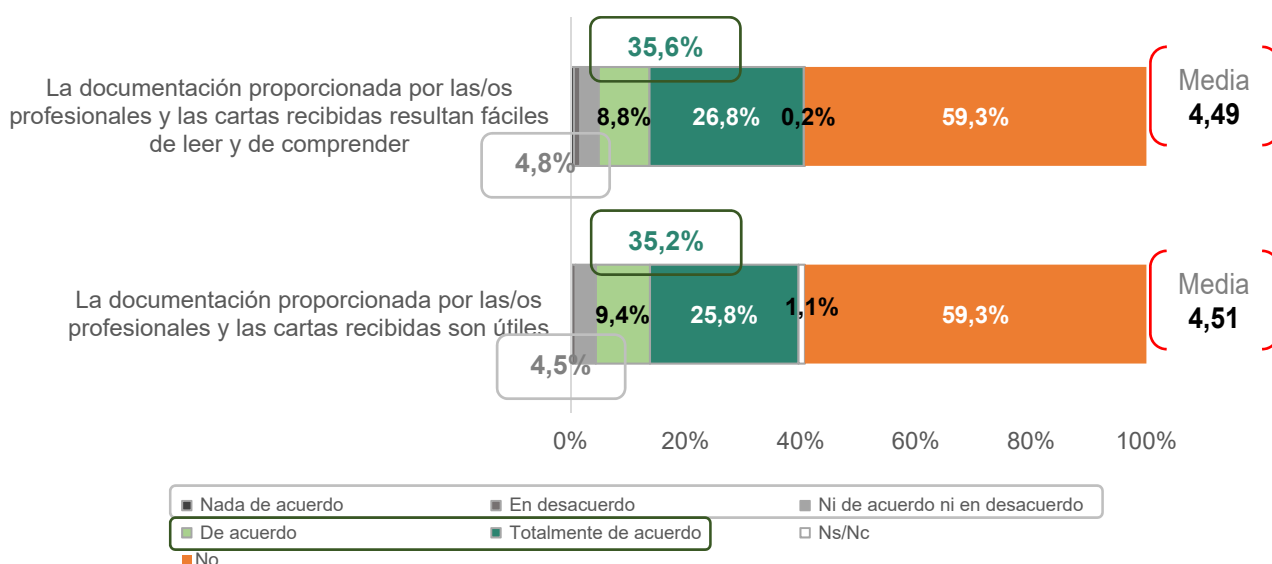
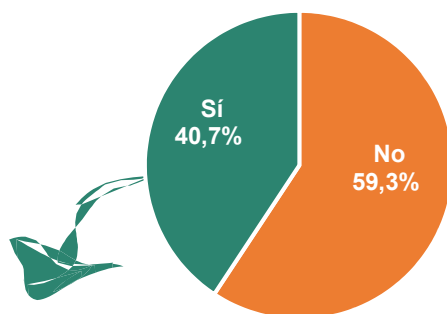


Como último elemento de esta dimensión se analiza el atractivo de los materiales como folletos, web, cartelería etc. de los servicios sociales.

En este caso si cabe destacar, aunque siempre dentro de los elevados índices de satisfacción obtenidos para este ítem por el resto de colectivos, el mayor grado de inconformidad que se aprecia entre las personas de 31 a 64 años (28%) y entre la población de referencia atendida en los servicios de infancia y familia (30%).

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

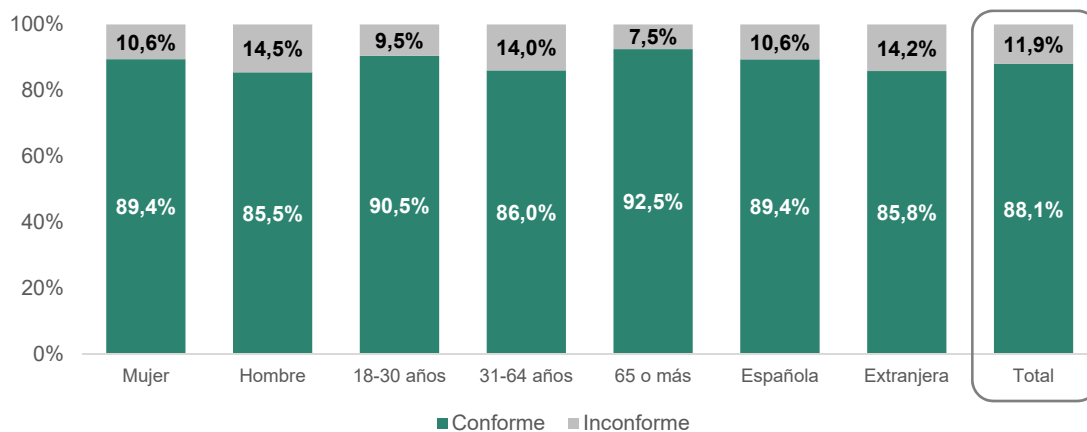
¿Ha recibido alguna notificación y/o carta o se le ha entregado algún documento para el seguimiento de su situación?



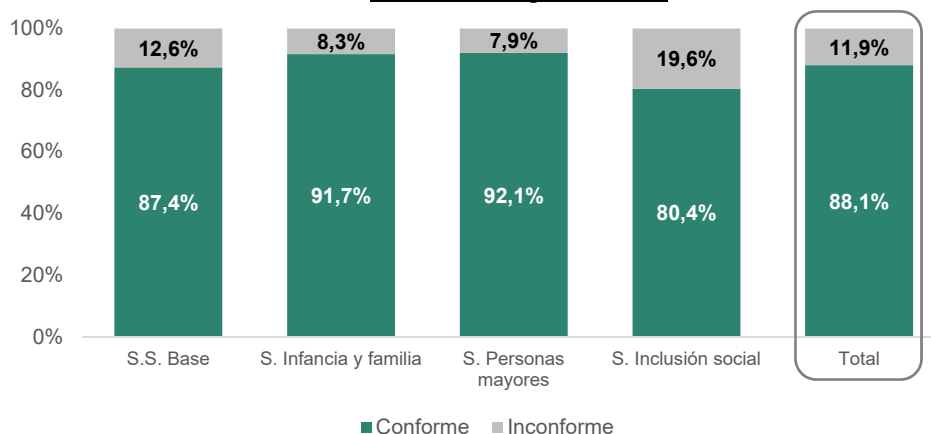
El 41% de las personas atendidas entrevistadas, refiere haber recibido alguna notificación y/o carta o se le ha entregado algún documento para el seguimiento de su actuación. Son estas personas las que han valorado las particularidades de la documentación en cuanto a su facilidad de lectura y comprensión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

La documentación proporcionada por las/os profesionales y las cartas recibidas resultan fáciles de leer y de comprender

Identificación de brechas



Valoración según servicio

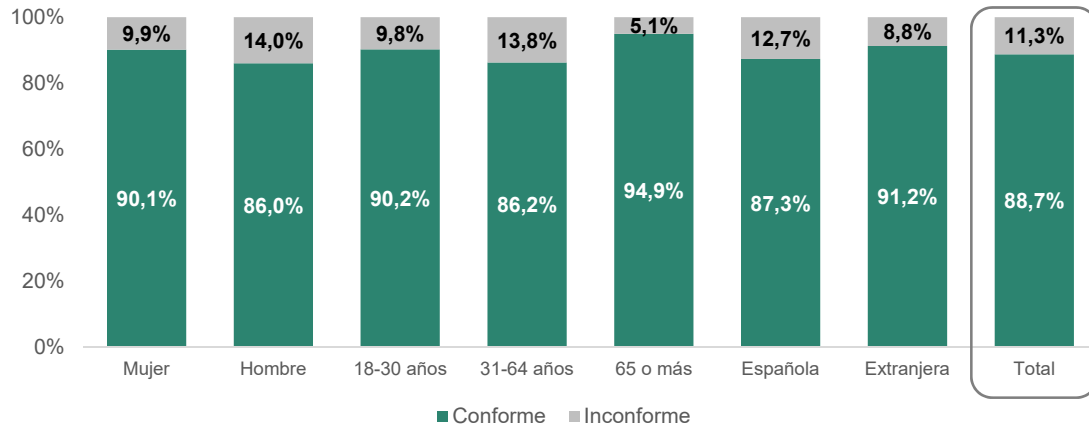


Es necesario aclarar, para un correcto análisis de los datos, que para el cálculo de los índices de conformidad de la documentación recibida se ha tenido en cuenta solo a las personas a las que se les ha entregado algún tipo de notificación.

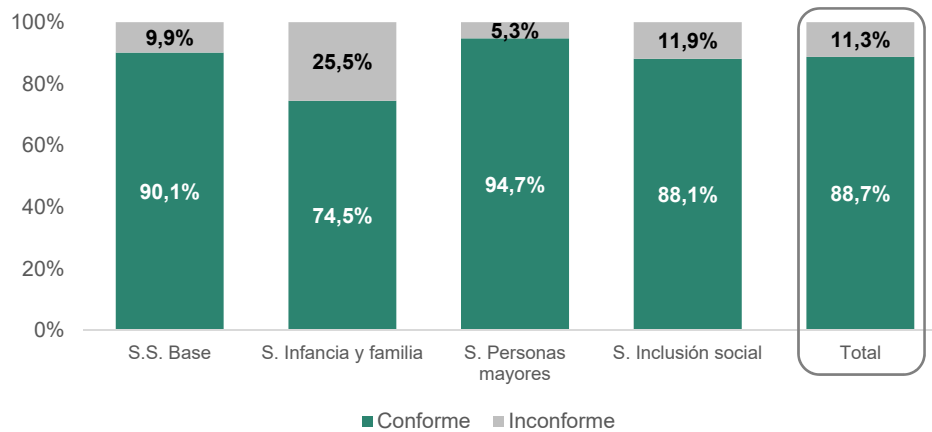
Teniendo en cuenta esta premisa, el índice de conformidad, en cuanto a la facilidad de lectura y comprensión de la documentación recibida, resulta muy elevada (88%) no existiendo apenas diferencias en función de los diferentes conjuntos analizados. Por servicios, el de inclusión social, aún superando el 80%, es el que obtiene el índice más bajo.

La documentación proporcionada por las/os profesionales y las cartas recibidas son útiles

Identificación de brechas



Valoración según servicio

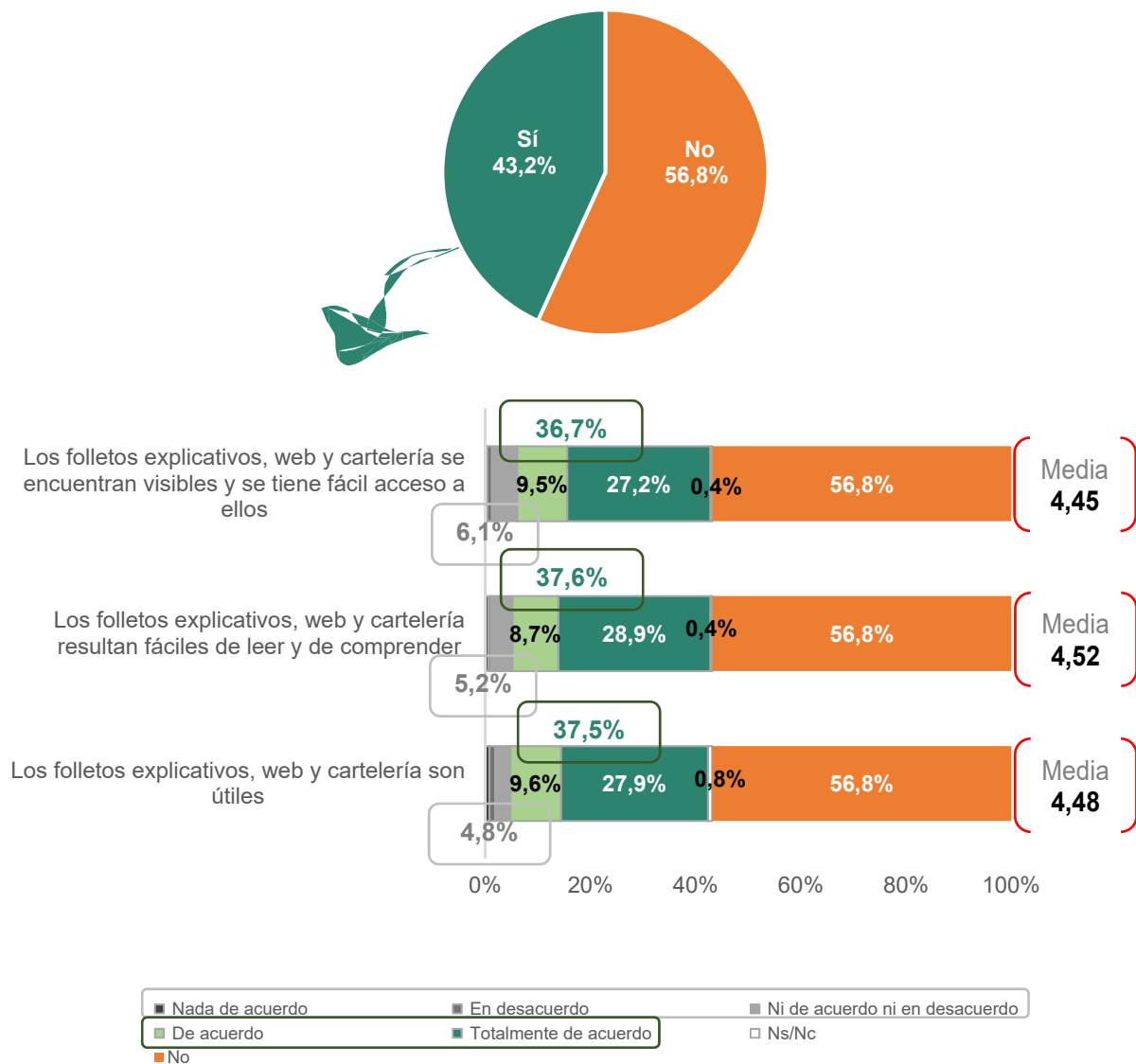


No caben dudas tampoco sobre la utilidad de la documentación proporcionada por las y los profesionales con un índice de conformidad que casi alcanza el 89%.

Esta valoración se sitúa en el 75% entre las personas de referencia atendidas por el servicio de infancia y familia comprendiendo este servicio el mayor número de inconformidades respecto a la media.

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

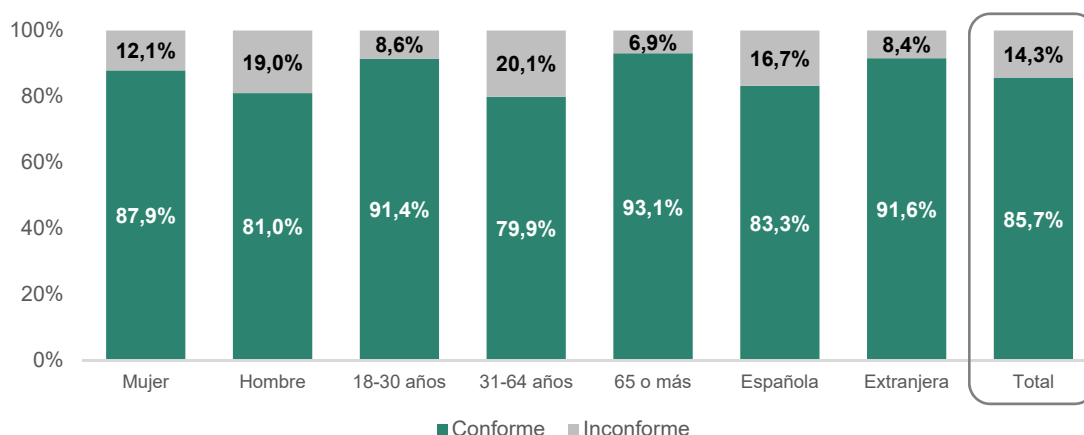
¿Se ha fijado alguna vez en los carteles, los folletos explicativos y/o ha intentado acceder a la página web de los Servicios Sociales de Vitoria-Gasteiz?



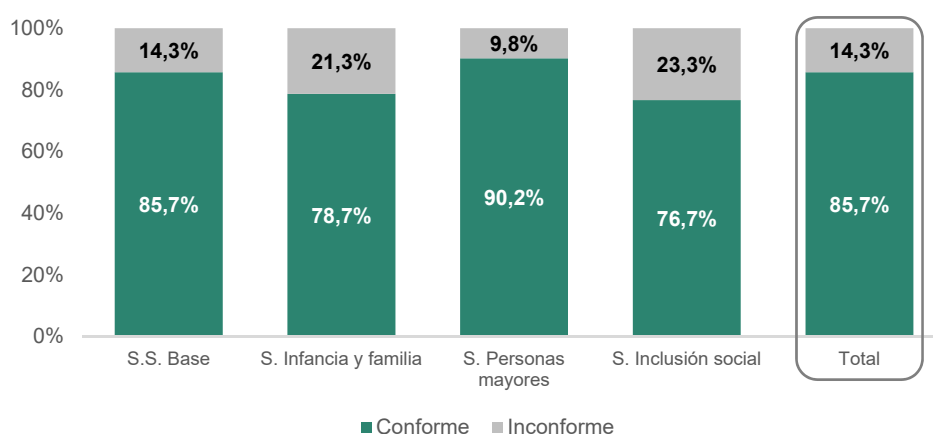
Apenas el 43% de las personas entrevistadas se ha fijado alguna vez en los carteles, folletos explicativos o ha intentado acceder a la página web de los servicios sociales de Vitoria-Gasteiz. No obstante, la valoración que otorgan estas personas a su acceso, facilidad de lectura y comprensión y utilidad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

Los folletos explicativos, web y cartelería se encuentran visibles y se tiene fácil acceso a ellos

Identificación de brechas

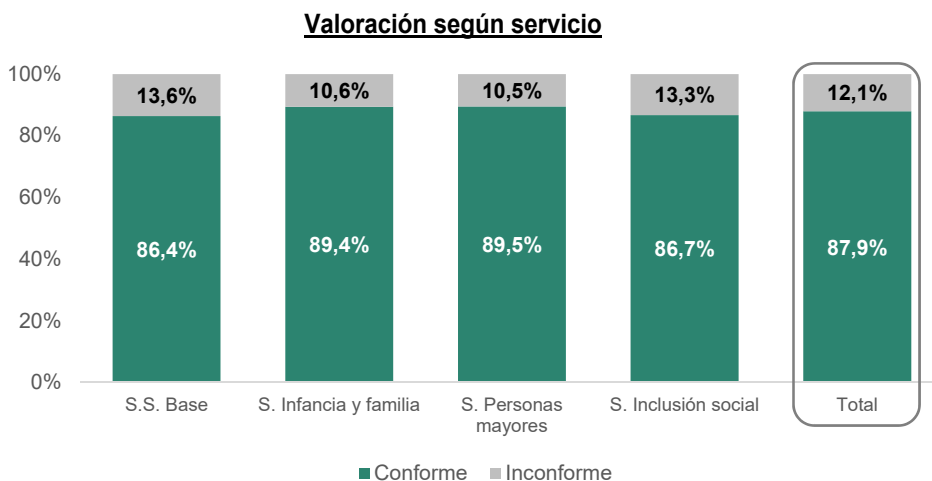
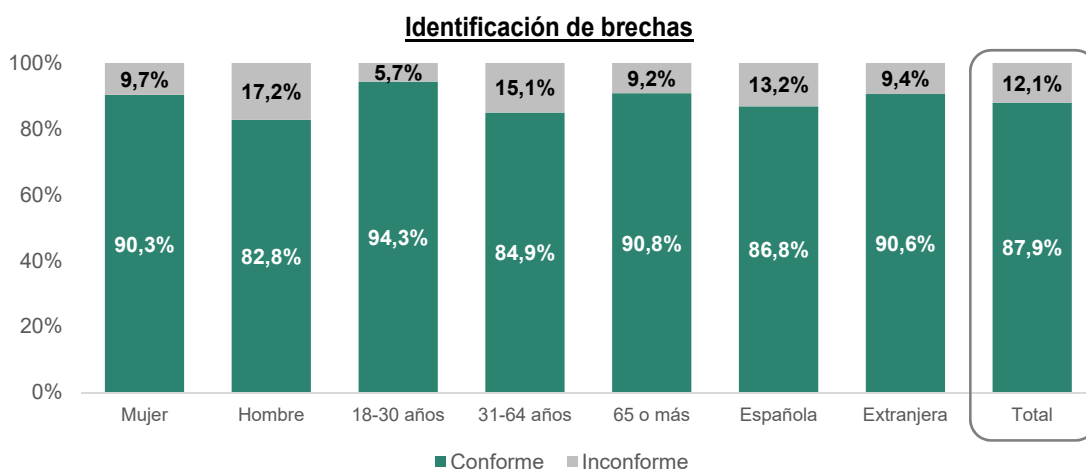


Valoración según servicio



De nuevo para el análisis de esta dimensión se ha observado solo a las personas que sí se han fijado o han accedido al material informativo y divulgativo. Así, el índice medio de conformidad con la visibilidad y acceso a los materiales es muy notable (86%) y tan solo se detecta una menor aprobación entre las personas de 31 a 64 años (80%) y afecta en mayor medida a los servicios de inclusión social donde se recoge el índice más bajo de este atributo (77%).

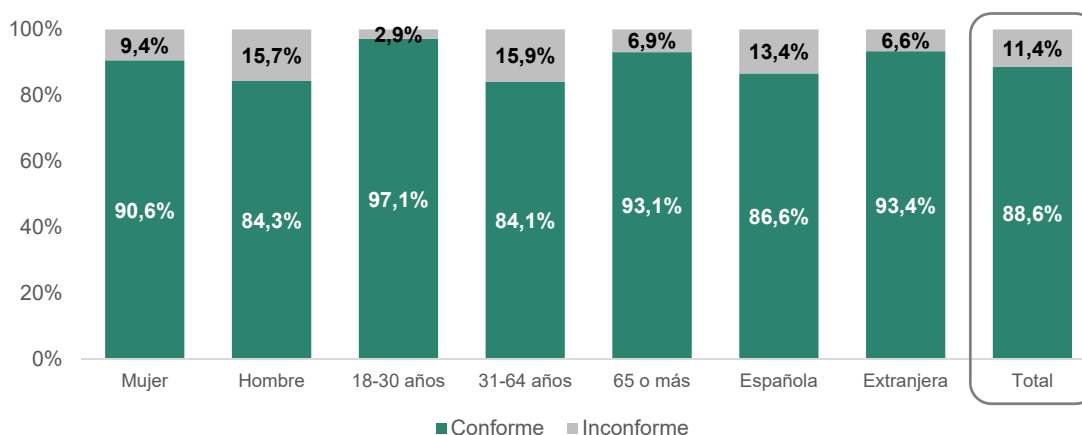
Los folletos explicativos, web y cartelería resultan fáciles de leer y de comprender



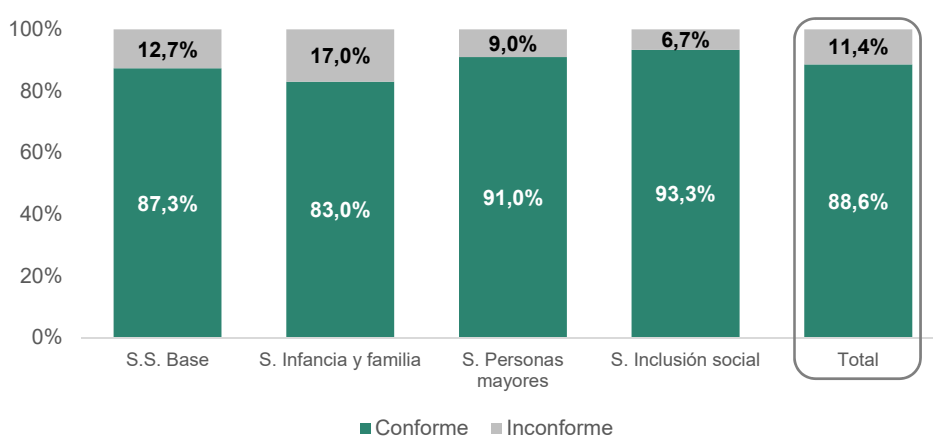
En líneas generales el índice de conformidad, respecto al material informativo y divulgativo en cuanto a su facilidad de lectura y comprensión, alcanza el 88% para las personas atendidas que han valorado la información. No se detectan diferencias significativas en función de sus condiciones sociodemográficas y prácticamente en todos los servicios de referencia alcanzan cotas similares.

Los folletos explicativos, web y cartelería son útiles

Identificación de brechas



Valoración según servicio



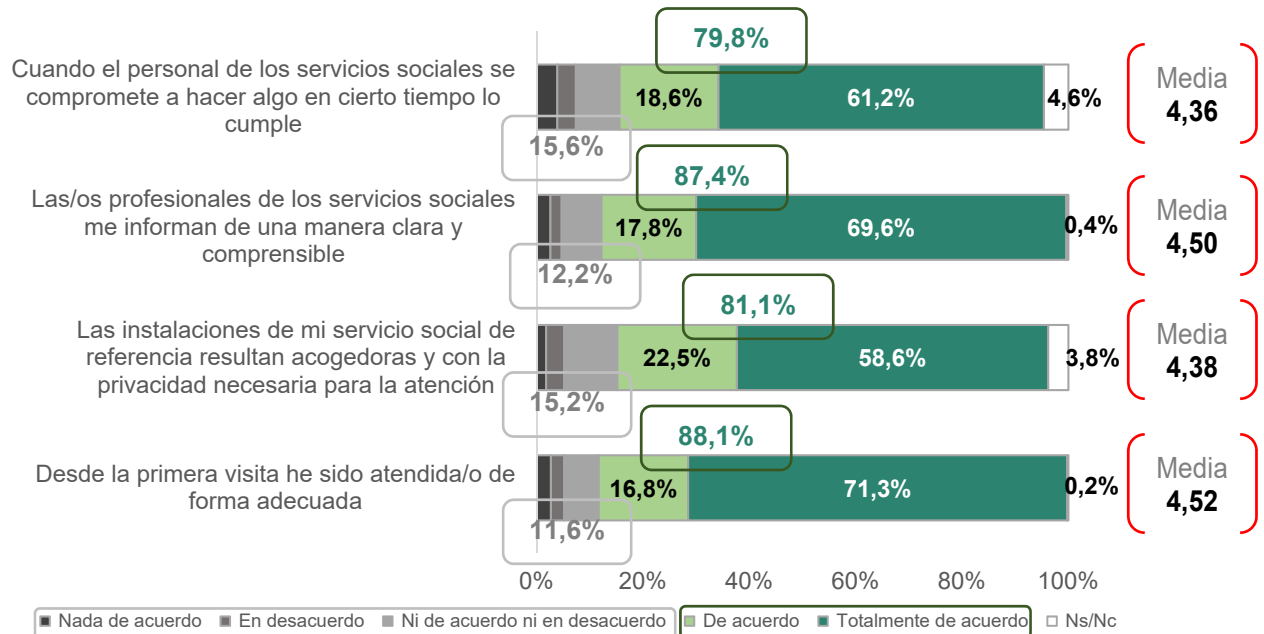
La utilidad de los folletos explicativos, web y cartelería es destacada especialmente por las personas más jóvenes, entre quienes las han utilizado. El 97% de las personas entre 18 y 30 años, que han valorado la información del material divulgativo, está conforme con su rendimiento.

En cuanto al índice obtenido según los servicios de referencia de las personas atendidas, el servicio de infancia y familia aún con un 83% de conformidad es el que obtiene una puntuación menor.



V.- Valoración de la confianza transmitida

VALORACIÓN GENERAL

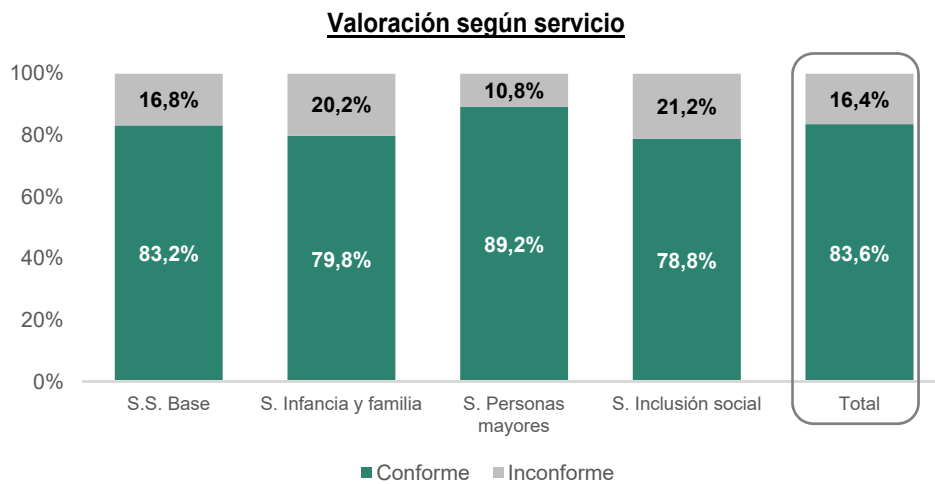
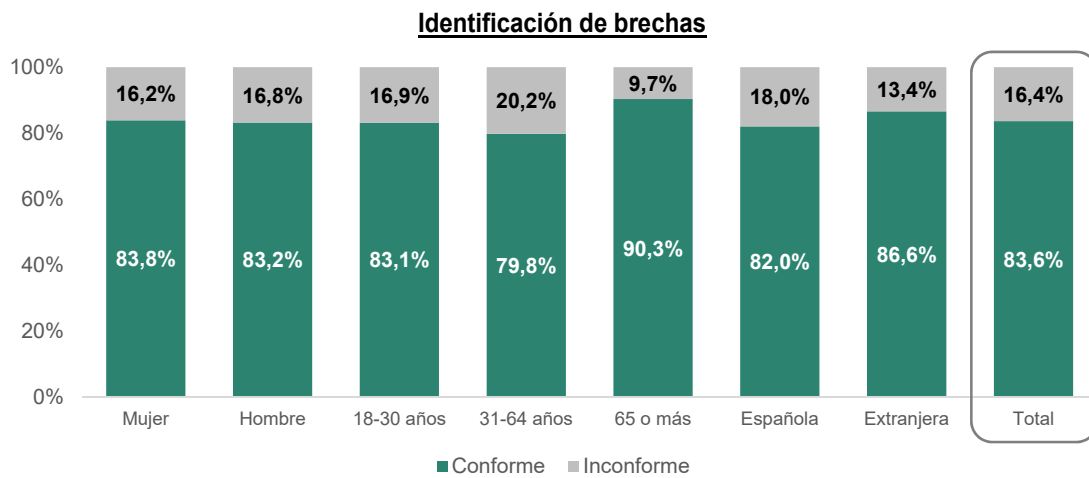


Se analiza en esta dimensión la confianza transmitida desde el punto de vista del compromiso, atención y calidad de la información ofrecida por las y los profesionales de los servicios sociales y el acogimiento y privacidad de las instalaciones donde son atendidas las personas.

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.

El menor grado de acuerdo, aunque no llega al 16% de las personas atendidas, se señala en el cumplimiento al compromiso a hacer algo en determinado tiempo y en el ambiente favorecedor de las instalaciones.

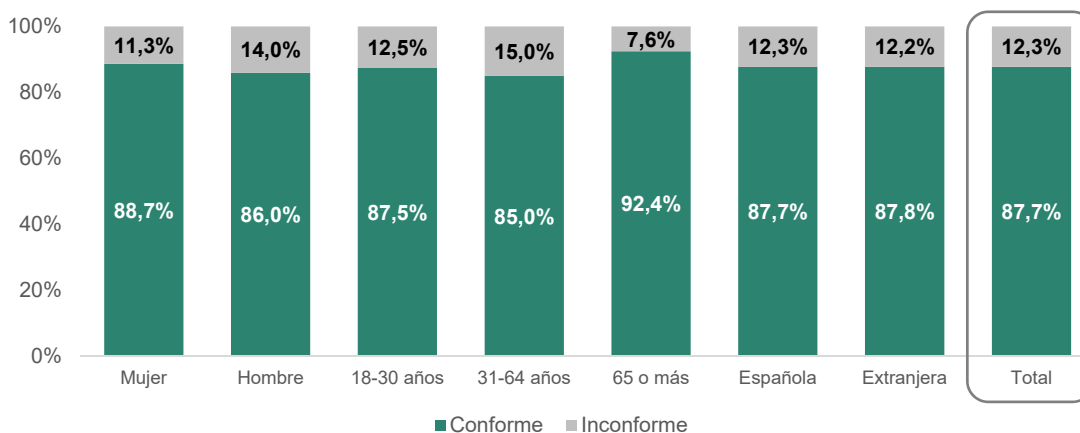
Cuando el personal de los servicios sociales se compromete a hacer algo en cierto tiempo lo cumple



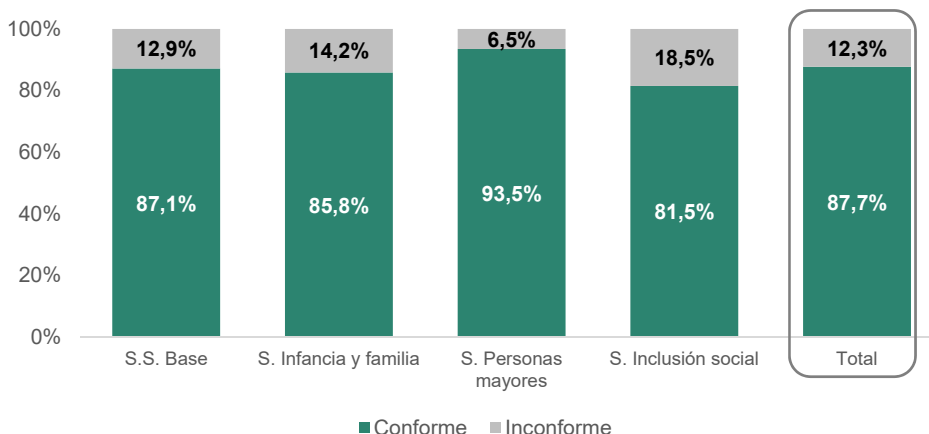
El grado de compromiso del personal de los servicios sociales, entre las personas que lo han valorado, alcanza un alto índice de conformidad: 84%. Analizado este indicador según los diferentes conjuntos poblacionales, en todos los casos se halla cercano o supera el 80%. El índice de conformidad se encuentra entre el 79% del servicio de inclusión social y el 89% del servicio de personas mayores.

Las/os profesionales de los servicios sociales me informan de una manera clara y comprensible

Identificación de brechas



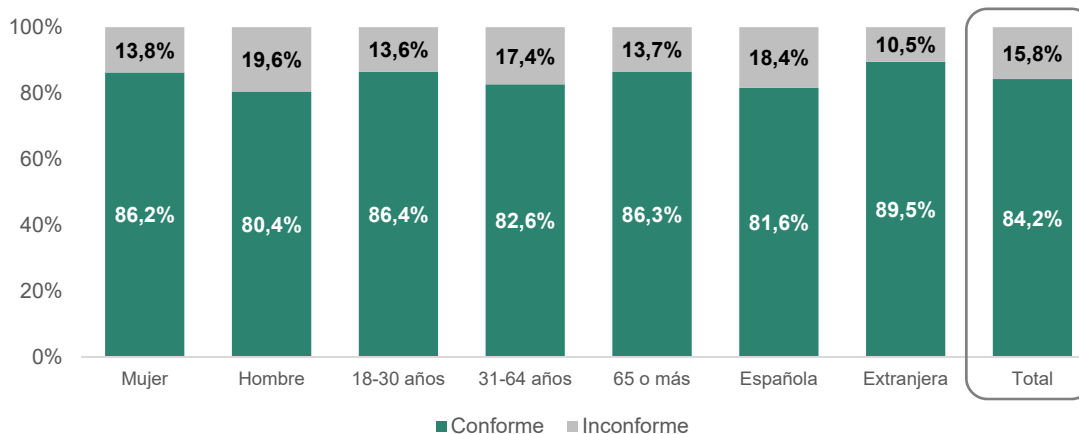
Valoración según servicio



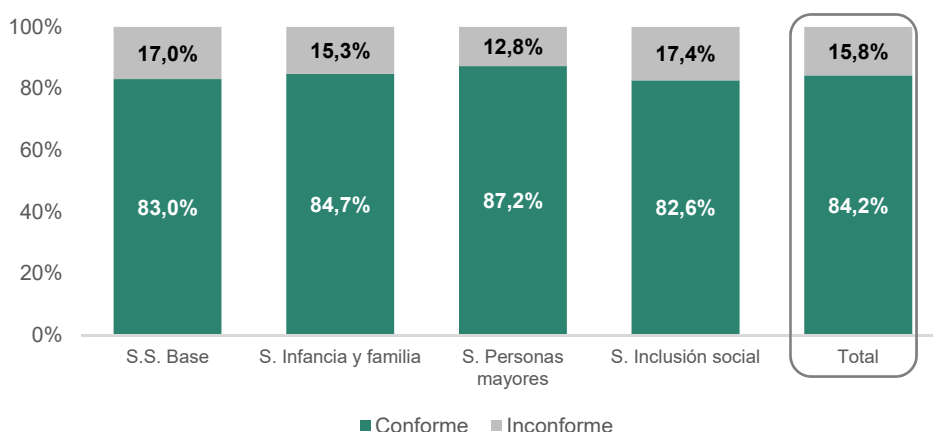
Todas las personas atendidas por los servicios sociales, independientemente de su edad, sexo o nacionalidad, aprueban con un índice igual o superior al 85% la propuesta que se refiere a la claridad y comprensión de la información ofrecida por las y los profesionales de los servicios sociales. Son las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

Las instalaciones de mi servicio social de referencia resultan acogedoras y con la privacidad necesaria para la atención

Identificación de brechas



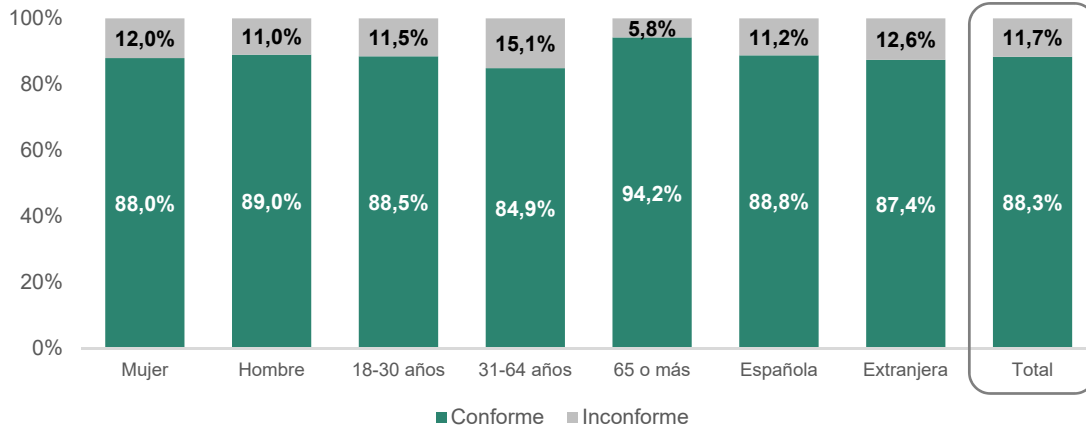
Valoración según servicio



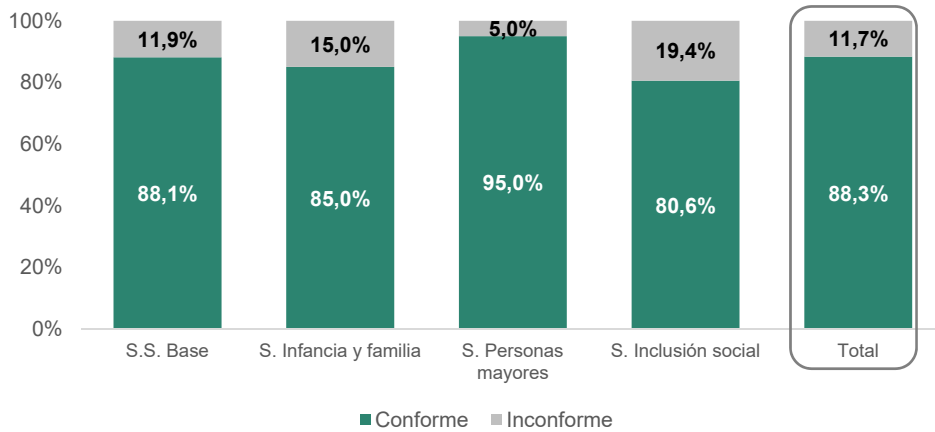
El índice de conformidad con las instalaciones respecto a su grado de acogimiento y privacidad necesaria para la atención es valorado en similares términos por todas las personas que lo han evaluado independientemente del servicio de referencia en el que son atendidas. Obteniendo una conformidad media del 84% y superando el 80% en todos los conjuntos analizados.

Desde la primera visita he sido atendida/o de forma adecuada

Identificación de brechas



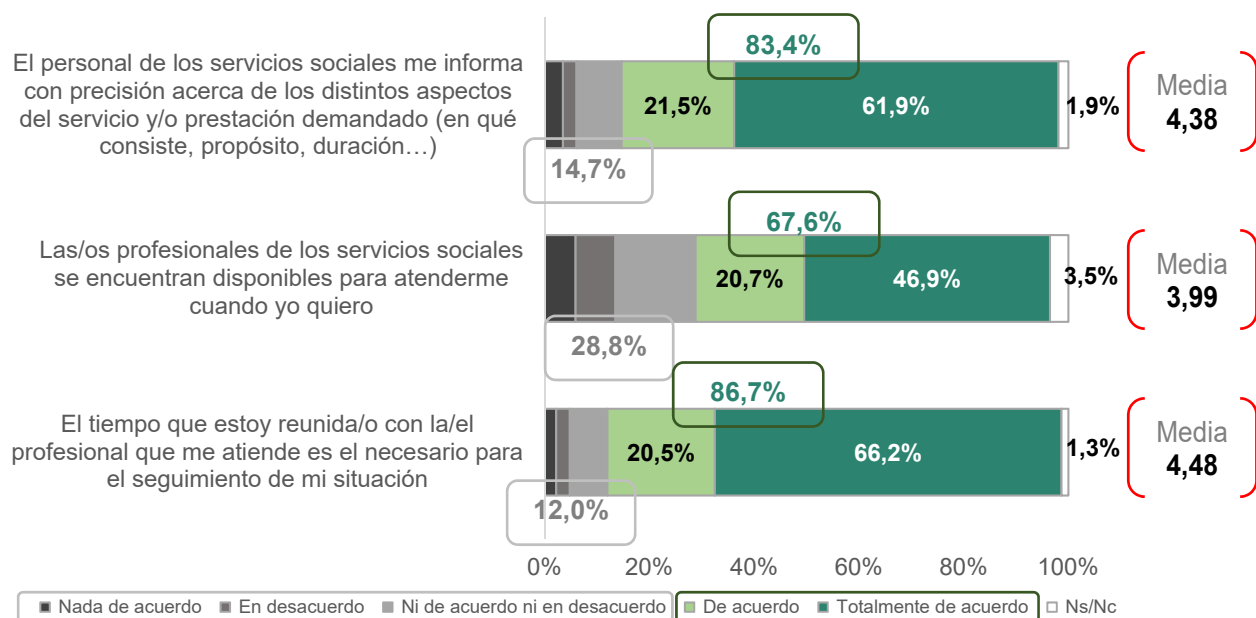
Valoración según servicio



Dentro de la evaluación de la confianza transmitida, el ítem referente a la atención adecuada desde la primera visita es el mejor valorado. De hecho, es casi inexistente la falta de respuesta a esta pregunta. El índice de conformidad alcanza un 88% en este aspecto y es excepcionalmente valorado por las personas de 65 o más años y por ende por el servicio de personas mayores.

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

VALORACIÓN GENERAL



La capacidad de respuesta del personal de los servicios sociales se ha medido a través de la evaluación de tres aspectos fundamentales en la misma: la precisión de las respuestas, la disponibilidad de las y los profesionales para la atención a las personas y la suficiencia del tiempo de duración de las reuniones de seguimiento.

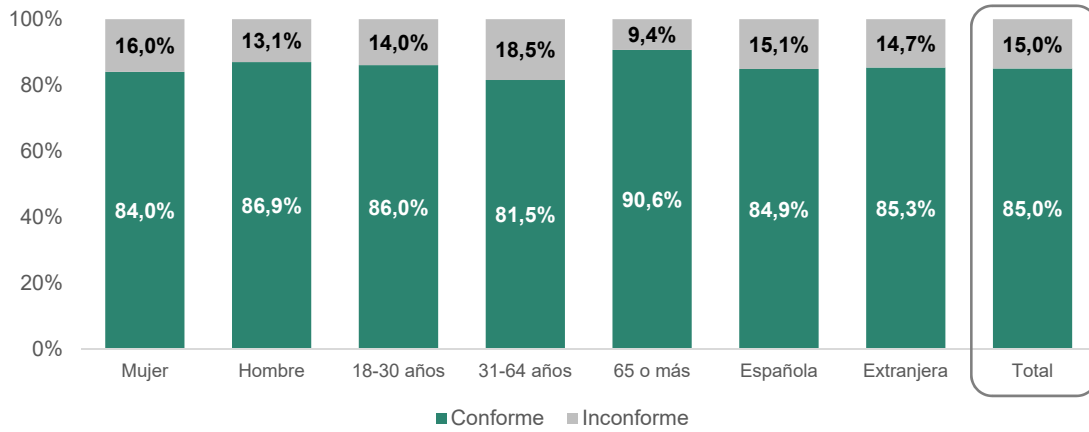
El mayor grado de desacuerdo, entre los aspectos analizados hasta ahora, lo manifiestan las personas atendidas hacia la disponibilidad del personal de los servicios sociales para atenderles cuando ellas lo desean (29%). Sin embargo, la nota media alcanzada por este atributo es notable, prácticamente de 4 sobre 5.

Tanto la evaluación de la precisión de las respuestas como la valoración del tiempo de reunión son muy positivas: 4,4 y 4,5 respectivamente.

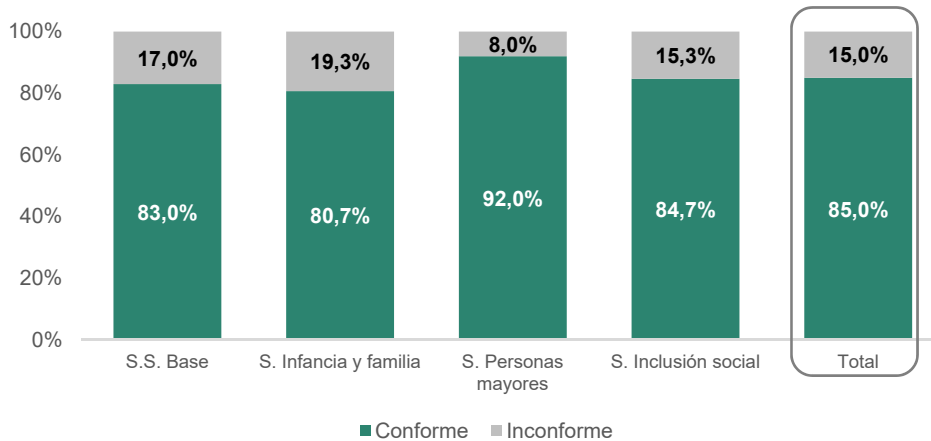


El personal de los servicios sociales me informa con precisión acerca de los distintos aspectos del servicio y/o prestación demandado (en qué consiste, propósito, duración...)

Identificación de brechas



Valoración según servicio

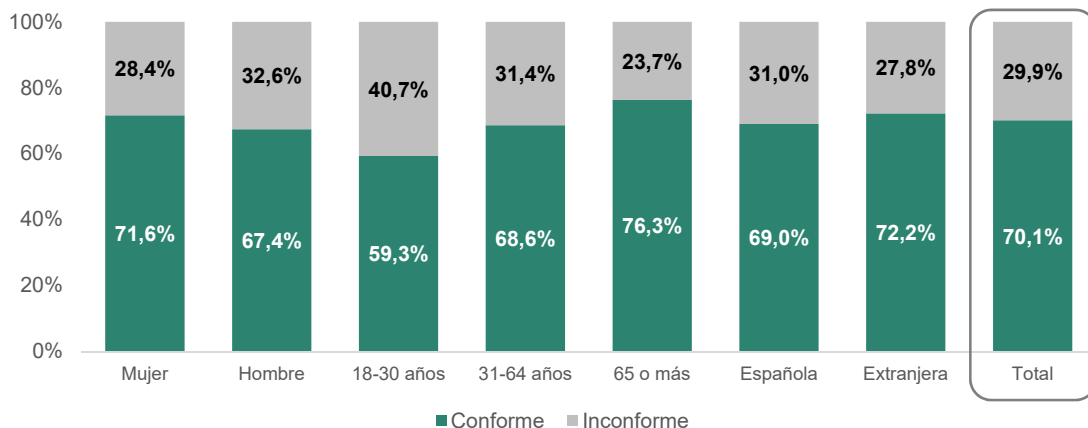


No existen divergencias, entre los distintos colectivos analizados, en cuanto a la percepción de las personas entrevistadas, acerca de la precisión sobre los distintos aspectos del servicio y/o prestación facilitados por el personal de los servicios sociales.

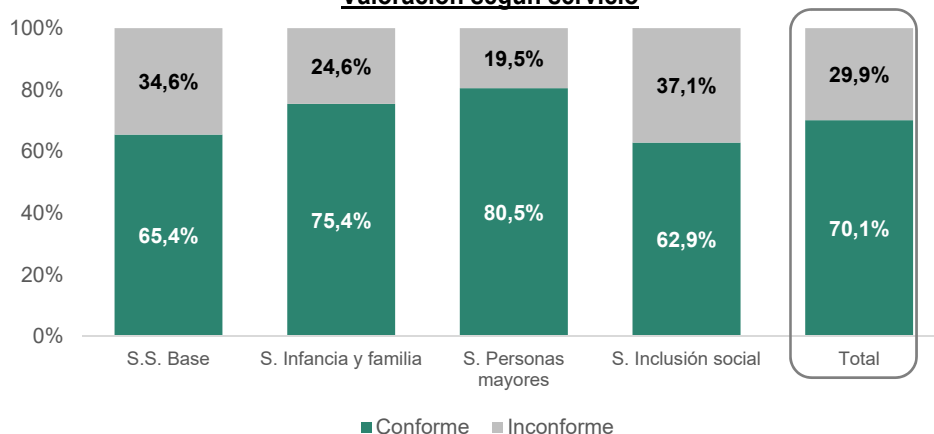
Entre las personas que lo han valorado, el índice de conformidad alcanza el 85% y en todos los casos supera el 80%.

Las/os profesionales de los servicios sociales se encuentran disponibles para atenderme cuando yo quiero

Identificación de brechas



Valoración según servicio

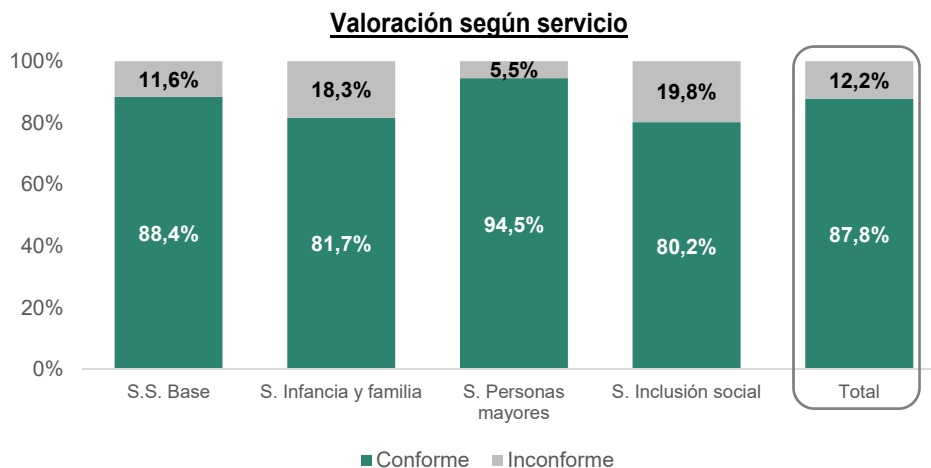
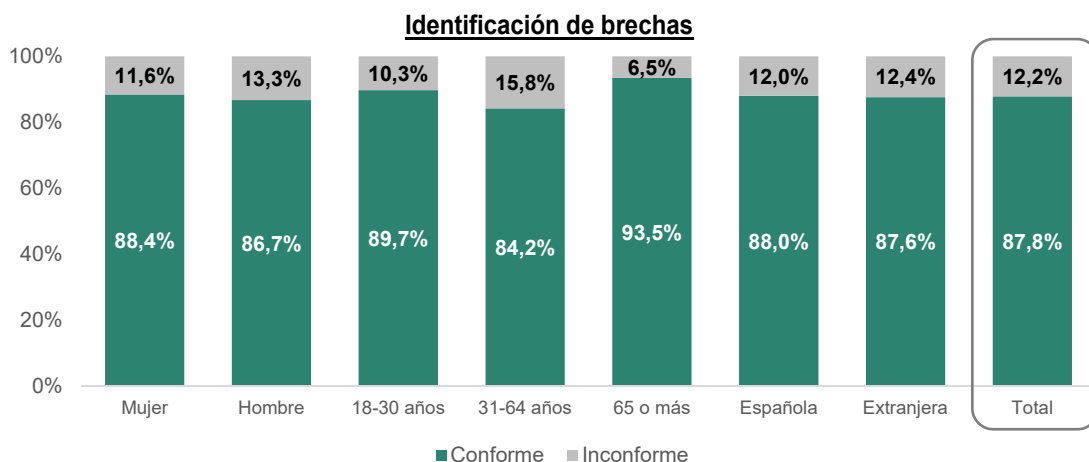


Conviene recordar, como ya se ha expuesto anteriormente, que el aspecto relacionado con la disponibilidad del personal de servicios sociales, para atender a las personas a su voluntad, tiene un menor índice de acuerdo que otros atributos. Entre las personas que lo han evaluado casi el 30% están disconformes.

Están especialmente en desacuerdo con esta afirmación las personas más jóvenes de entre 18 y 30 años (41%) y afecta en términos parecidos a los servicios de inclusión social (37% de disconformidad) y a los servicios sociales de base (35%).



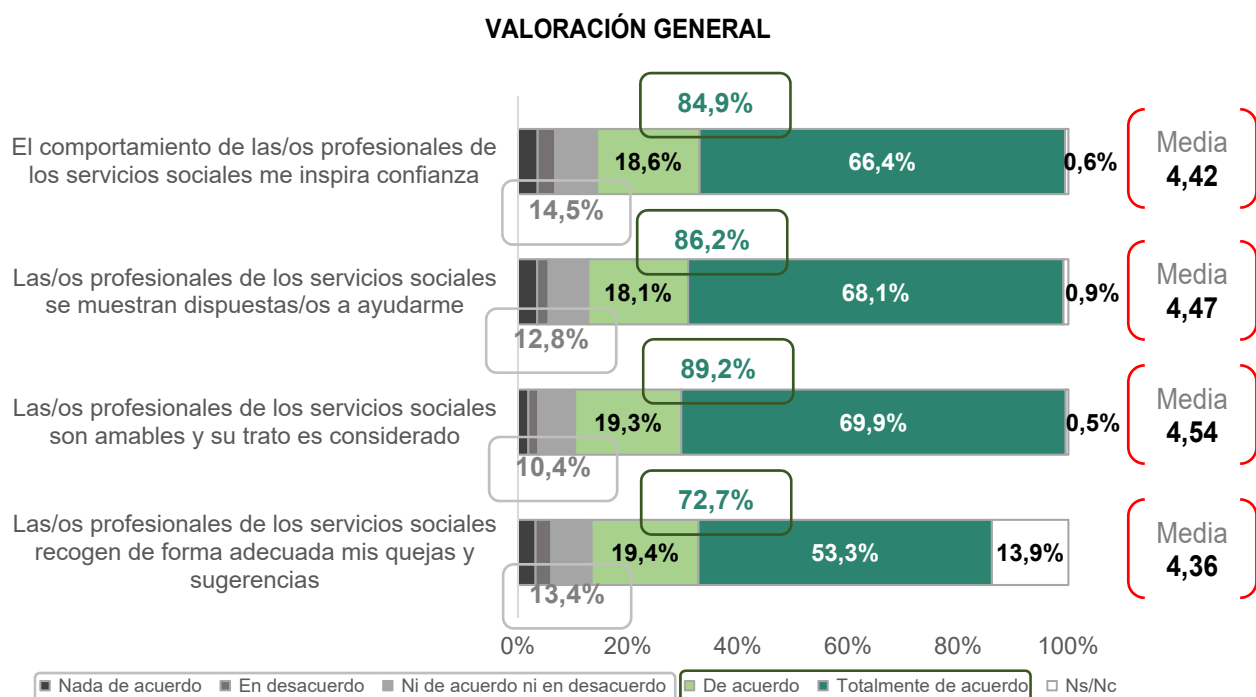
El tiempo que estoy reunida/o con la/el profesional que me atiende es el necesario para el seguimiento de mi situación



En torno al 88% de las personas entrevistadas, que han evaluado la pertinencia del tiempo que están reunidas con el personal que les atiende, se muestran conformes. No se revelan diferencias explicativas entre los diferentes grupos.

El mayor grado de conformidad se obtiene entre las personas atendidas del servicio de personas mayores, casi el 95% está de acuerdo con la afirmación y por tanto entre las personas de 65 y más años (94%).

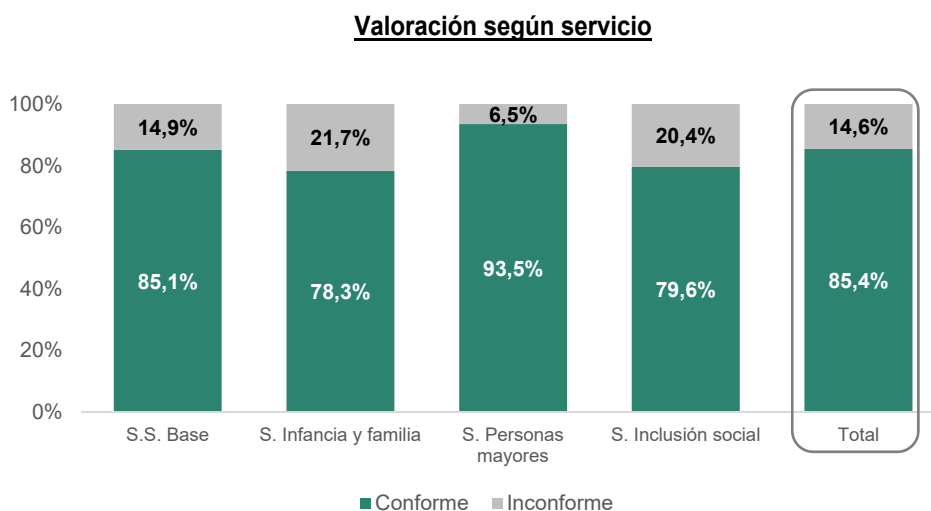
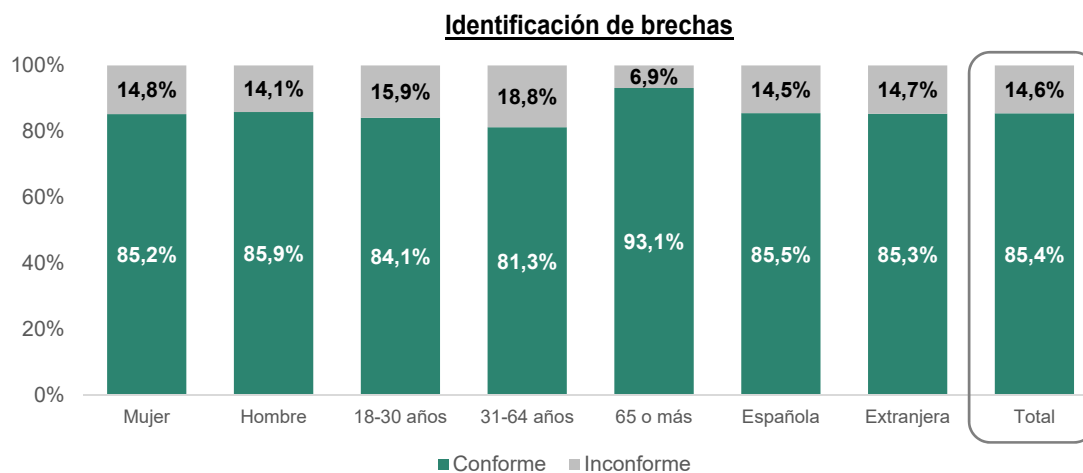
VII.- Valoración de la seguridad transmitida



Dentro de la dimensión denominada “seguridad transmitida” se evalúan aspectos como la confianza, disposición a ayudar, amabilidad y acogimiento de dudas y sugerencias por parte de las y los profesionales de los servicios sociales.

En general las personas atendidas, de nuevo, muestran elevados grados de satisfacción con todos los aspectos analizados, con medias superiores a 4 en todos ellos. En esta ocasión el aspecto con menor grado de acuerdo se refiere a la forma en la que se recogen las quejas y sugerencias, pero hay que tener en cuenta que casi un 14% de las personas entrevistadas, por desconocimiento, no ha respondido este ítem. Superando el 89% de asentimiento, las personas atendidas consideran que las y los profesionales del servicio social son amables y su trato es considerado.

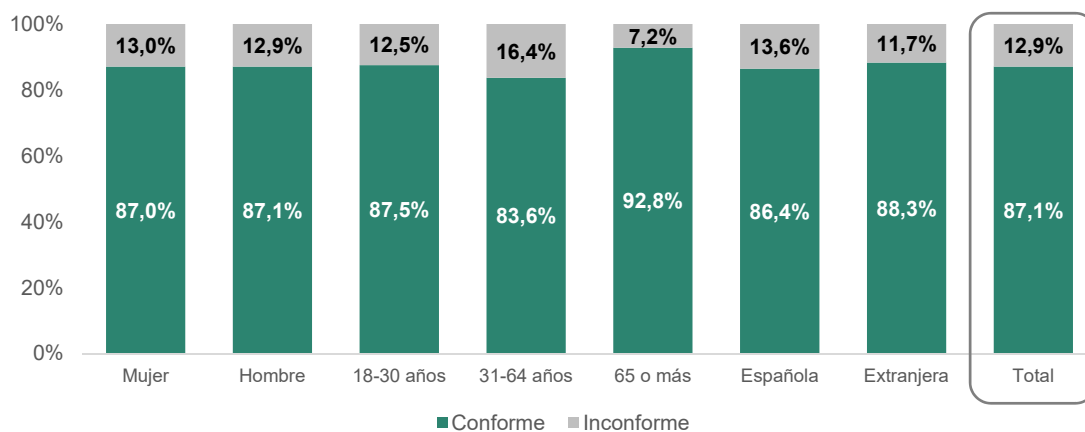
El comportamiento de las/os profesionales de los servicios sociales me inspira confianza



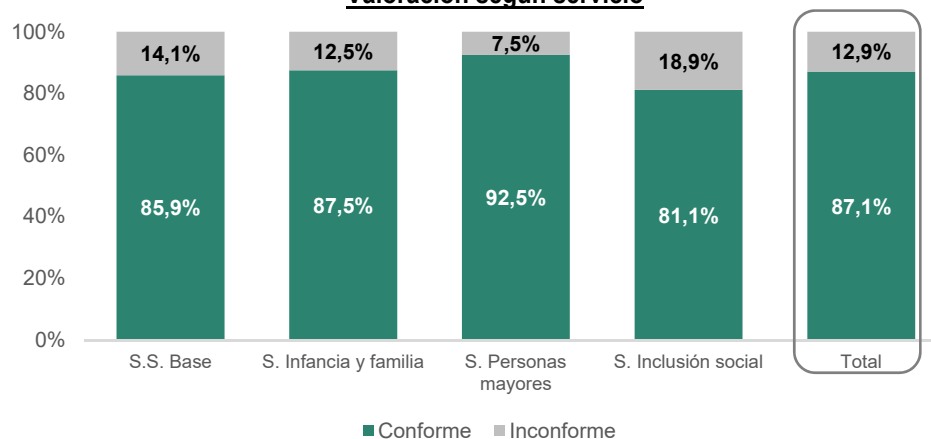
La confianza que inspira el comportamiento del personal de los servicios sociales alcanza un grado de conformidad del 85%. Por debajo de esta media se encuentran los servicios de infancia y familia (78%) y de inclusión social, con casi el 80% de acuerdo. Estas valoraciones no afectan a ningún colectivo en concreto según sus condiciones sociodemográficas.

Las/os profesionales de los servicios sociales se muestran dispuestas/os a ayudarme

Identificación de brechas



Valoración según servicio

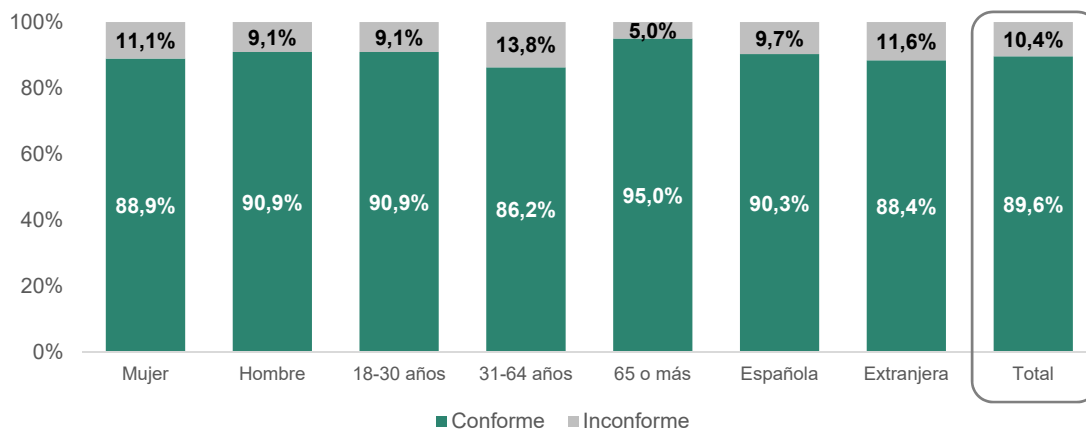


En todos los subconjuntos de población y en todos los servicios de referencia, las personas atendidas están de acuerdo, en más de un 80%, en que las y los profesionales de los servicios sociales se muestran en disposición de ayudarles.

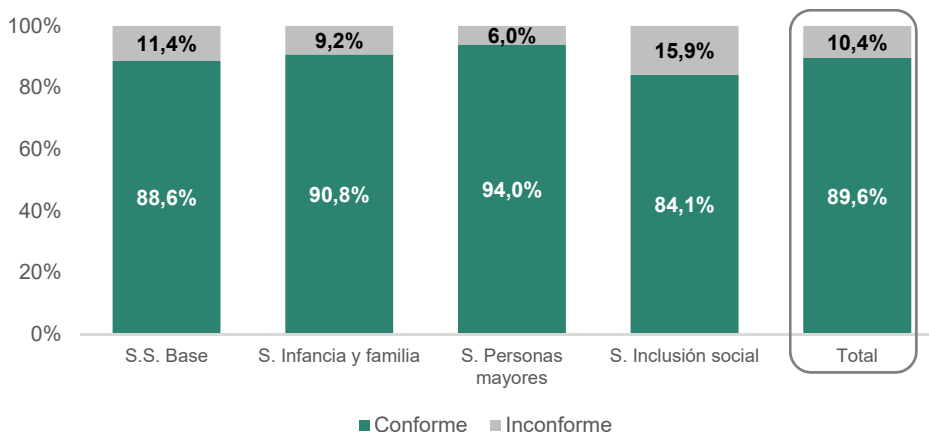
Sobrepasando el índice de conformidad el 87% en esta particularidad.

Las/os profesionales de los servicios sociales son amables y su trato es considerado

Identificación de brechas



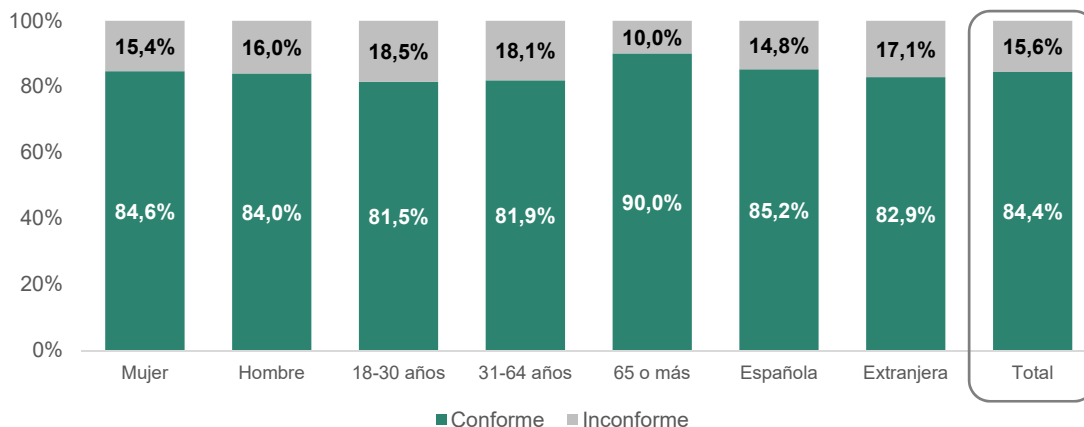
Valoración según servicio



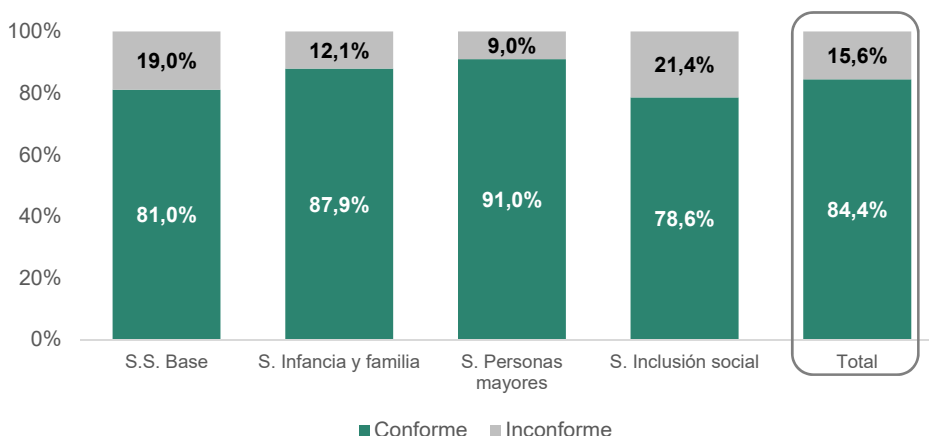
Sin duda uno de los aspectos que mejor valoración recibe, con un índice de casi 90% de acuerdo, es la amabilidad y trato considerado por parte de las y los profesionales del servicio. Especial relevancia adquiere este índice para los servicios de infancia y familia y de personas mayores donde supera el 90% de conformidad. Este atributo es valorado por debajo de la media entre las personas atendidas del servicio de inclusión social. Alcanzando no obstante el 84% de aprobación.

Las/os profesionales de los servicios sociales recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias

Identificación de brechas



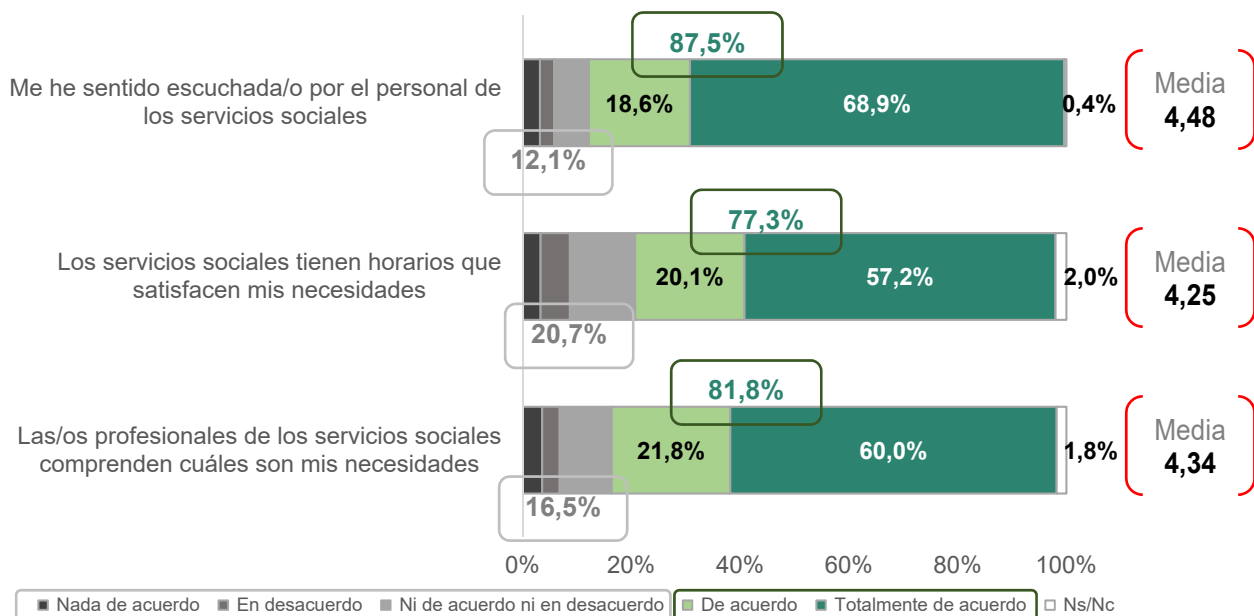
Valoración según servicio



Es necesario tener presente, a la hora de analizar este aspecto, que casi el 14% de las personas entrevistadas no manifestaron, por desconocimiento, su opinión sobre este atributo. Dicho lo cual, el grado de acuerdo con la forma en que se recogen las quejas y sugerencias por parte de las y los profesionales de los servicios sociales sobrepasa el 84%. 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%).

VIII.- Valoración de la atención personal

VALORACIÓN GENERAL

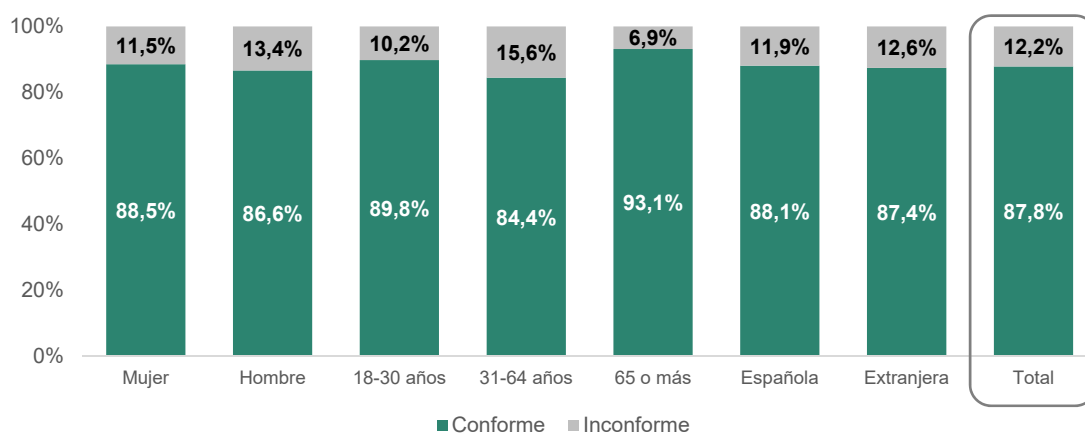


El estudio de la atención personal se hace a través de la evaluación de la satisfacción con los horarios de atención, y de la valoración sobre la comprensión y escucha del personal de los servicios sociales.

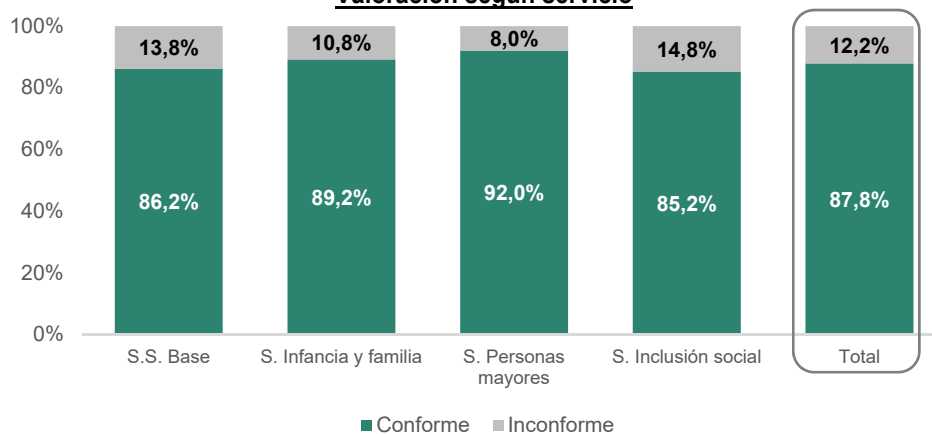
De las tres observaciones realizadas, la adecuación de los horarios a las necesidades de las personas es la que obtiene un mayor grado de desacuerdo (21%). Siendo solamente relevante este dato por comparación con el resto, ya que la media de satisfacción obtenida en este aspecto es muy cercana a la de los otros dos atributos.

Me he sentido escuchada/o por el personal de los servicios sociales

Identificación de brechas

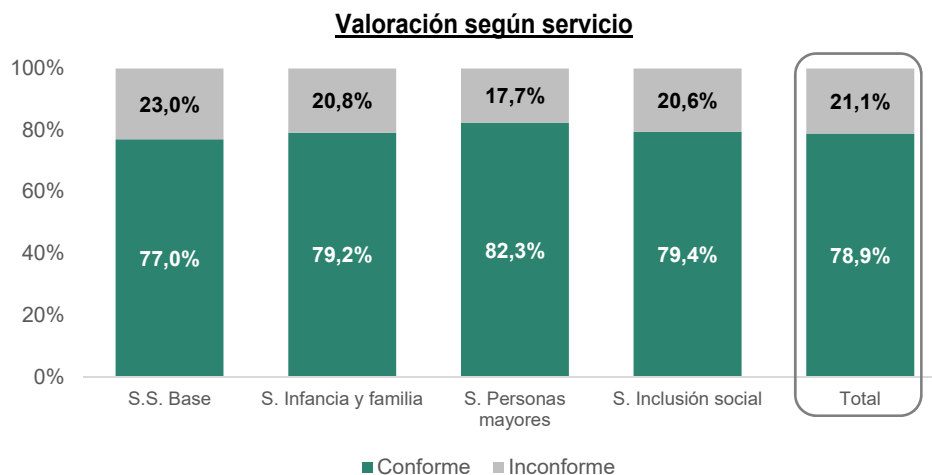
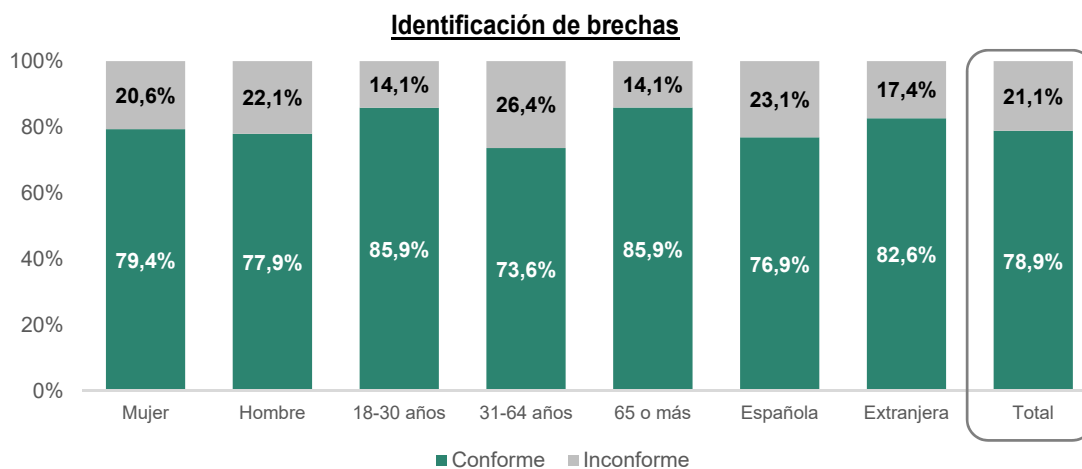


Valoración según servicio



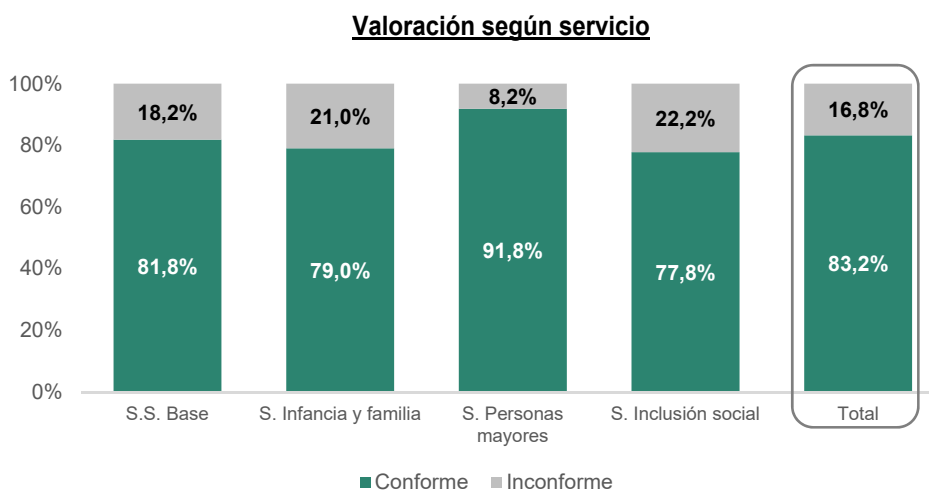
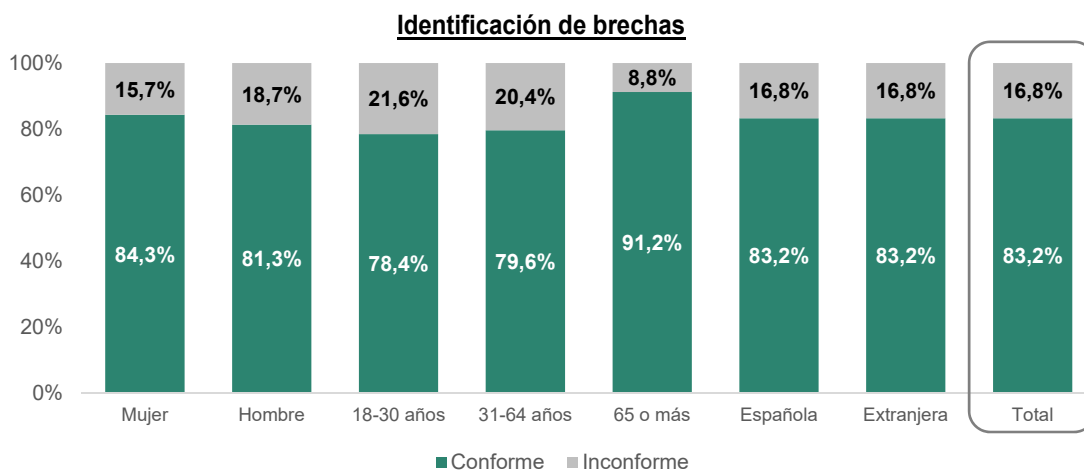
Entre las personas entrevistadas, que han emitido su valoración sobre el nivel de acuerdo con el aspecto de sentirse escuchada por el personal de los servicios sociales, cerca del 88% han manifestado su conformidad. En este sentido, apenas hay diferencias entre los índices de aprobación obtenidos en función de la edad, sexo y nacionalidad de las personas entrevistadas o del servicio de referencia donde han sido atendidas.

Los servicios sociales tienen horarios que satisfacen mis necesidades



El horario de los servicios sociales alcanza en general una aprobación del 79% de las personas que lo han evaluado, siendo uno de los atributos con mayor porcentaje de inconformidad dentro de la valoración de la atención personal de los servicios sociales. Es similar no obstante el índice de conformidad manifestado por las personas atendidas para todos los servicios de referencia y tan solo es algo menor (74%) entre las personas entrevistadas de entre 31 y 64 años.

Las/os profesionales de los servicios sociales comprenden cuáles son mis necesidades

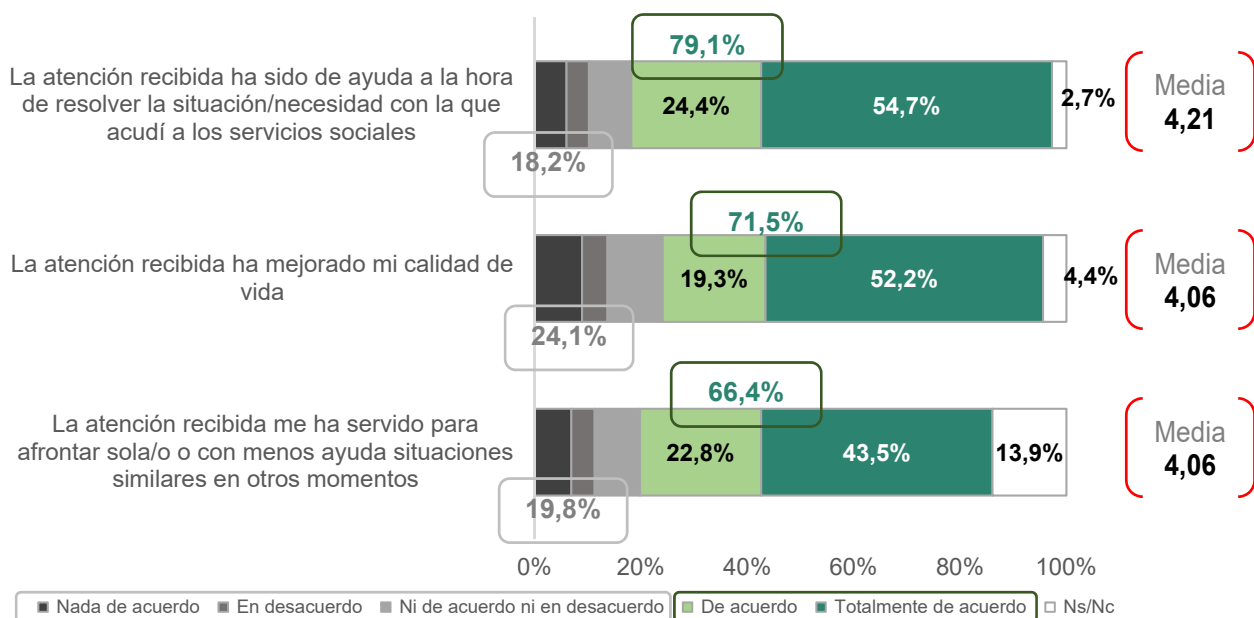


La comprensión por parte del personal de los servicios sociales de las necesidades de las personas atendidas obtiene un índice de conformidad del 83% de media.

Existe una brecha, por franjas de edad, en cuanto a la percepción de este aspecto. Así entre las personas más satisfechas se encuentran las de 65 o más años (92%) y entre las que muestran menor grado de acuerdo las personas jóvenes de entre 18 y 30 años (78%). Como consecuencia de esa mayor satisfacción entre las personas de más edad, se encuentra la mayor valoración obtenida por el servicio de personas mayores frente al resto de servicios (92%).

IX.- Valoración de los resultados de la atención recibida

VALORACIÓN GENERAL

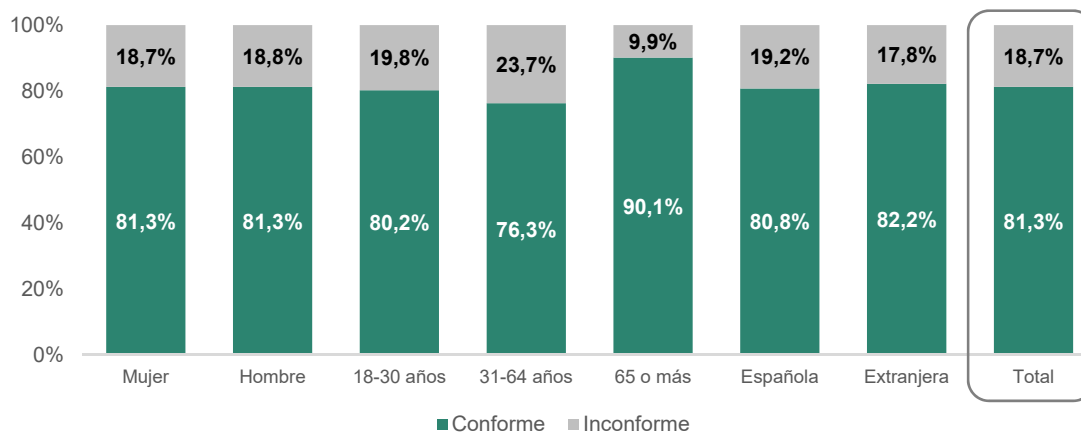


Es a la hora de valorar los resultados de la atención recibida cuando las personas atendidas por los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se muestran menos satisfechas. La medición de los resultados a través de aspectos como la ayuda a la hora de resolver la situación que le ha llevado a los servicios sociales, la mejora de la calidad de vida o las herramientas ofrecidas para superar situaciones similares en otro momento, arrojan menores índices de aprobación en general entre las personas atendidas. Con todo, las puntuaciones medias obtenidas siguen siendo notables superando los 4 puntos de media en todos los atributos.

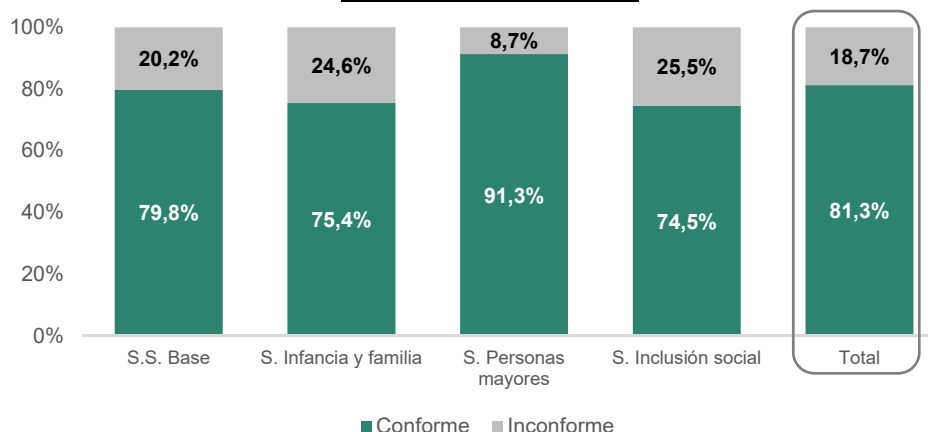
Es notorio también el índice de no respuesta que alcanza la particularidad sobre el aprovechamiento que hace la persona entrevistada sobre la atención recibida para afrontar situaciones similares en otros momentos (14%).

La atención recibida ha sido de ayuda a la hora de resolver la situación/necesidad con la que acudí a los servicios sociales

Identificación de brechas



Valoración según servicio

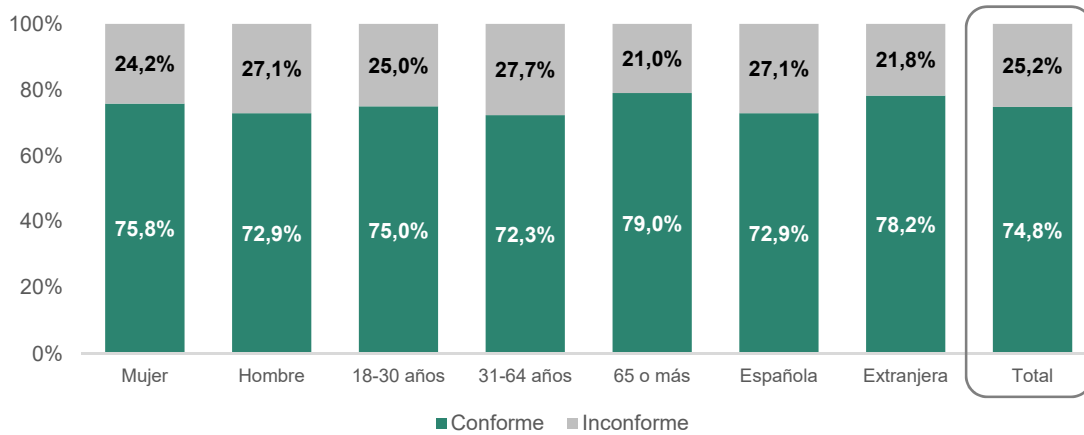


Entre las personas que han valorado positivamente la ayuda que ha supuesto la atención recibida a la hora de resolver la situación con la que acudió a los servicios sociales surge de nuevo una brecha de edad. Mientras que el 90% de las personas de 65 y más años muestran su conformidad con el resultado de esta atención, desciende al 76% el número de personas de entre 31 y 64 años que apoyan esta aceptación.

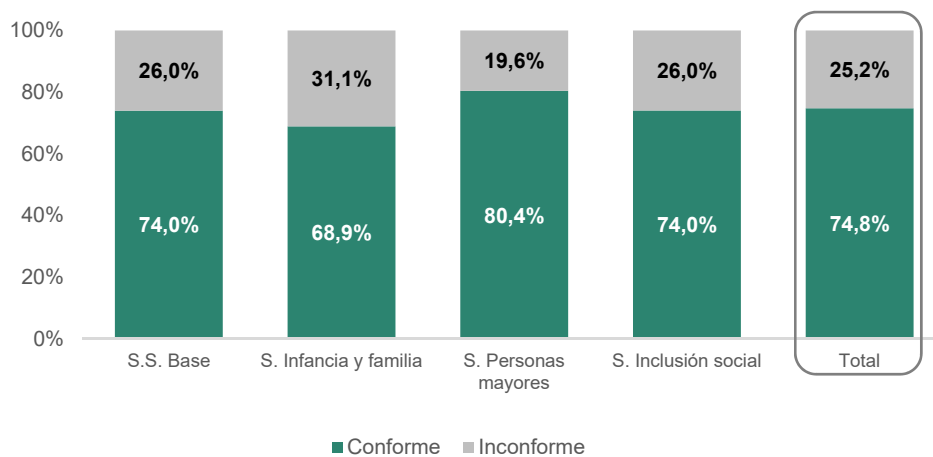
En términos generales el índice de conformidad se fija en el 81%, siendo inferior por término medio en todos los servicios de referencia excepto en el de personas mayores.

La atención recibida ha mejorado mi calidad de vida

Identificación de brechas



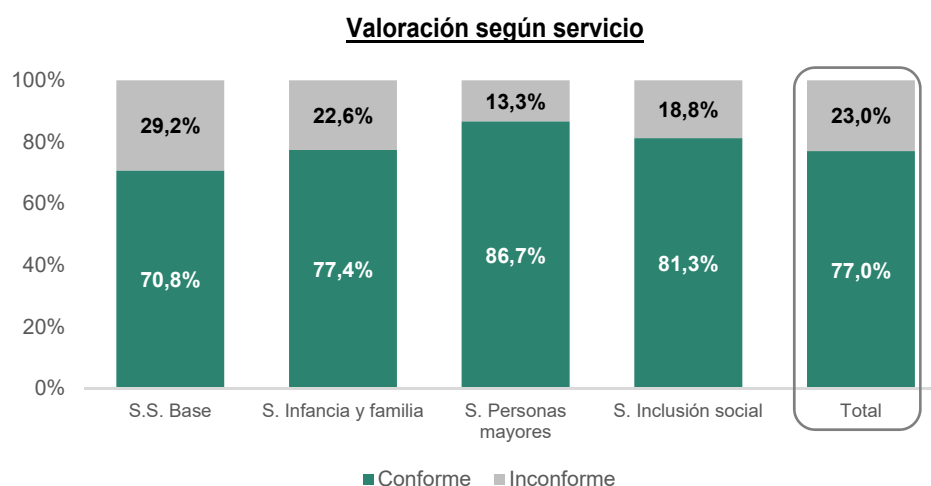
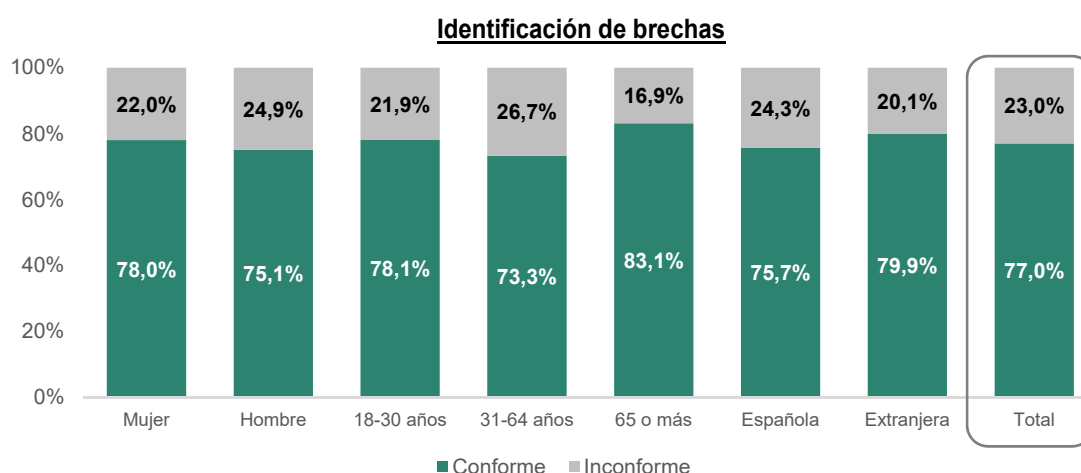
Valoración según servicio



La mejora de la calidad de vida como resultado de la atención recibida es percibida positivamente por casi tres cuartas partes de las personas entrevistadas. Sin embargo, es uno de los pocos índices de conformidad con resultados por debajo del 80%.

Esta apreciación es compartida, en términos relativos, por todos los colectivos analizados. Solo en el caso del servicio de infancia y familia se sitúa el indicador por debajo del 70% y en el caso del servicio de personas mayores asciende al 80%.

La atención recibida me ha servido para afrontar sola/o o con menos ayuda situaciones similares en otros momentos



A la hora de evaluar el indicador de conformidad sobre la atención recibida como ayuda para afrontar situaciones similares a la que ha llevado a la persona a los servicios sociales, hay que tener en cuenta que no todas las personas han pasado por esta misma situación en otro momento y que por tanto eso explicaría el 14% de índice de no respuesta que alcanza este ítem.

Una vez dicho esto, el 77% de las personas que han evaluado este aspecto están conformes con esta afirmación. Sin embargo, si se analizan los datos por franjas de edad, se observa cierta distancia entre el índice de conformidad de las personas de 31 a 64 años (73%) y las personas de 65 y más años (83%).

En una proporción de conformidad inferior a la media se encuentran las personas atendidas por los servicios sociales de base (71%).

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 presentan a continuación **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.

Con estos índices se pretende proporcionar una visión más ágil que permita comparar las valoraciones recogidas por las personas atendidas en función del servicio de referencia en el que han sido atendidas. Para cada dimensión se señala, en rojo y subrayado, el servicio que ha obtenido la menor conformidad y, en verde y sombreado, el que ha alcanzado la más alta.

Se completa el análisis con tres hitos:

- 0.1 Indicador compuesto de satisfacción.- Elaborado como una combinación de las evaluaciones aisladas que han facilitado las personas para cada dimensión.
- 0.2 Indicador simple de satisfacción.- Que recoge el índice de conformidad explícito, percibido por las personas sobre el nivel de satisfacción general con los servicios y/o recursos que prestan los servicios sociales.
- 0.3 Satisfacción media.- Puntuación media declarada, en una escala del 1 al 5, por las personas entrevistadas sobre la satisfacción general con los servicios sociales.

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 plateado el valor más bajo del indicador

En dorado el valor más alto del indicador

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. Destacan entre los atributos mejor puntuados: la valoración de la información y de las notificaciones de seguimiento de la situación de las personas (93%), la valoración de la seguridad (93%) y la confianza (91%) transmitida por las y los profesionales de los servicios sociales.
- 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. Entre los menos valorados (en cualquier caso, con índices de conformidad entre el 77% y el 84%) respecto al resto de servicios, se encuentran las dimensiones que valoran aspectos tangibles como instalaciones, mobiliario, notificaciones y material informativo y divulgativo.
Hay que tener en cuenta que el aspecto menos positivo en este servicio obtiene un índice de conformidad del 74% y se refiere a la valoración de los resultados de la atención recibida.
- 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. Las personas atendidas de este servicio valoran en los mismos términos que las personas entrevistadas en el servicio de personas mayores los elementos tangibles de los servicios sociales. 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. Los aspectos menos valorados (siempre por encima del 75%) son la confianza y la seguridad transmitida, la capacidad de respuesta de las y los profesionales y la atención personal.



- 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. En términos generales, los servicios sociales de base son los más cercanos a los valores medios en todos los aspectos analizados.
- La comparación entre el indicador simple de satisfacción (explícito) y el indicador compuesto de satisfacción (elaborado), permite verificar la coherencia de las respuestas atribuidas a cada dimensión respecto a la valoración general del servicio. Ambos indicadores tienen el mismo comportamiento a pesar de que la conformidad es mayor cuando se analizan las valoraciones de los diferentes atributos de una en una que cuando se simplifica en una evaluación general del servicio.

II.- Resúmenes de conformidades

A continuación, se ofrece una sinopsis de los índices de conformidad recogidos a lo largo de todo el documento para cada uno de los atributos analizados según el servicio de referencia en el que han sido atendidas las personas entrevistadas.

Al igual que en el apartado anterior para cada atributo se señala, en rojo y subrayado, el servicio que ha obtenido la menor conformidad y, en verde y sombreado, el que ha alcanzado la más alta.

Dimensión	Aspecto	S.S. Base	S. Infancia y familia	S. Personas mayores	S. Inclusión social	Total
I	17. Las instalaciones de mi servicio social de referencia son agradables y atractivas	82,6%	<u>81,5%</u>	85,4%	89,1%	83,9%
	18. Mi servicio social de referencia cuenta con un mobiliario y un equipamiento en general moderno	79,0%	78,3%	<u>77,7%</u>	80,0%	78,7%
	19. Los materiales relacionados con mi servicio social de referencia (folletos explicativos, web, cartelería, logos identificativos...) son visualmente atractivos	76,8%	<u>70,2%</u>	83,8%	75,0%	77,5%
II	21. La documentación proporcionada por las/os profesionales y las cartas recibidas resultan fáciles de leer y de comprender	87,4%	91,7%	92,1%	<u>80,4%</u>	88,1%
	22. La documentación proporcionada por las/os profesionales y las cartas recibidas son útiles	90,1%	<u>74,5%</u>	94,7%	88,1%	88,7%
III	24. Los folletos explicativos, web y cartelería se encuentran visibles y se tiene fácil acceso a ellos	85,7%	78,7%	90,2%	<u>76,7%</u>	85,7%
	25. Los folletos explicativos, web y cartelería resultan fáciles de leer y de comprender	<u>86,4%</u>	89,4%	89,5%	86,7%	87,9%
	26. Los folletos explicativos, web y cartelería son útiles	87,3%	<u>83,0%</u>	91,0%	93,3%	88,6%
IV	27. Cuando el personal de los servicios sociales se compromete a hacer algo en cierto tiempo lo cumple	83,2%	79,8%	89,2%	<u>78,8%</u>	83,6%
	28. Las/os profesionales de los servicios sociales me informan de una manera clara y comprensible	87,1%	85,8%	93,5%	<u>81,5%</u>	87,7%
	29. Las instalaciones de mi servicio social de referencia resultan acogedoras y con la privacidad necesaria para la atención	83,0%	84,7%	87,2%	<u>82,6%</u>	84,2%
	30. Desde la primera visita he sido atendida/o de forma adecuada	88,1%	85,0%	95,0%	<u>80,6%</u>	88,3%
V	31. El personal de los servicios sociales me informa con precisión acerca de los distintos aspectos del servicio y/o prestación demandado (en qué consiste, propósito, duración...)	83,0%	<u>80,7%</u>	92,0%	84,7%	85,0%
	32. Las/os profesionales de los servicios sociales se encuentran disponibles para atenderme cuando yo quiero.	65,4%	75,4%	80,5%	<u>62,9%</u>	70,1%
	33. El tiempo que estoy reunida/o con la/el profesional que me atiende es el necesario para el seguimiento de mi situación	88,4%	81,7%	94,5%	<u>80,2%</u>	87,8%



Dimensión	Aspecto	S.S. Base	S. Infancia y familia	S. Personas mayores	S. Inclusión social	Total
VI	34. El comportamiento de las/os profesionales de los servicios sociales me inspira confianza	85,1%	78,3%	93,5%	79,6%	85,4%
	35. Las/os profesionales de los servicios sociales se muestran dispuestas/os a ayudarme	85,9%	87,5%	92,5%	81,1%	87,1%
	36. Las/os profesionales de los servicios sociales son amables y su trato es considerado	88,6%	90,8%	94,0%	84,1%	89,6%
	37. Las/os profesionales de los servicios sociales recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias	81,0%	87,9%	91,0%	78,6%	84,4%
VII	38. Me he sentido escuchada/o por el personal de los servicios sociales	86,2%	89,2%	92,0%	85,2%	87,8%
	39. Los servicios sociales tienen horarios que satisfacen mis necesidades	77,0%	79,2%	82,3%	79,4%	78,9%
	40. Las/os profesionales de los servicios sociales comprenden cuáles son mis necesidades	81,8%	79,0%	91,8%	77,8%	83,2%
VIII	41. La atención recibida ha sido de ayuda a la hora de resolver la situación/necesidad con la que acudí a los servicios sociales	79,8%	75,4%	91,3%	74,5%	81,3%
	42. La atención recibida ha mejorado mi calidad de vida	74,0%	68,9%	80,4%	74,0%	74,8%
	43. La atención recibida me ha servido para afrontar sola/o o con menos ayuda situaciones similares en otros momentos	70,8%	77,4%	86,7%	81,3%	77,0%

En plateado el valor más bajo del indicador

En dorado el valor más alto del indicador

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se han detectado las oportunidades de mejora del servicio a través de dos vías:

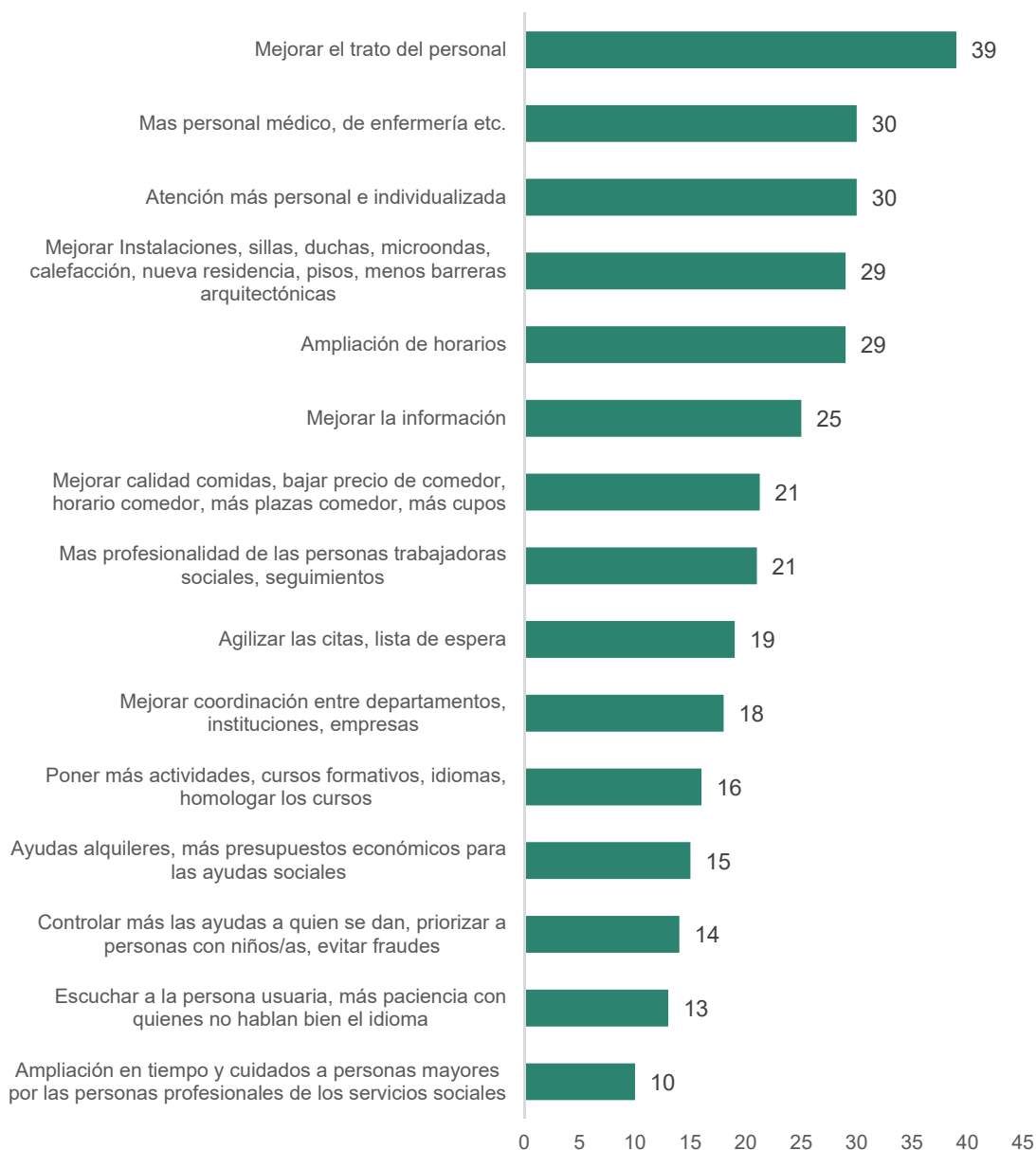
- Mediante un sistema objetivo. Recogiendo las sugerencias que creen las personas atendidas por los servicios sociales que ayudarían a mejorar el servicio y que se desarrolla al final de este apartado.
- A través de un proceso sistemático que considera como oportunidad de mejora aquellos atributos que no han alcanzado el 80% en el índice de conformidad correspondiente.

Se presenta a continuación este segundo análisis, elaborado para cada uno de los servicios de referencia y en el que se señala a través de celdas sombreadas el atributo susceptible de mejora y el servicio al que convendría su implantación:

Dimensión	Aspecto	S.S. Base	S. Infancia y familia	S. Personas mayores	S. Inclusión social	Total
I	17. Las instalaciones de mi servicio social de referencia son agradables y atractivas	82,6%	81,5%	85,4%	89,1%	83,9%
	18. Mi servicio social de referencia cuenta con un mobiliario y un equipamiento en general moderno	79,0%	78,3%	77,7%	80,0%	78,7%
	19. Los materiales relacionados con mi servicio social de referencia (folletos explicativos, web, cartelería, logos identificativos...) son visualmente atractivos	76,8%	70,2%	83,8%	75,0%	77,5%
II	21. La documentación proporcionada por las/os profesionales y las cartas recibidas resultan fáciles de leer y de comprender	87,4%	91,7%	92,1%	80,4%	88,1%
	22. La documentación proporcionada por las/os profesionales y las cartas recibidas son útiles	90,1%	74,5%	94,7%	88,1%	88,7%
III	24. Los folletos explicativos, web y cartelería se encuentran visibles y se tiene fácil acceso a ellos	85,7%	78,7%	90,2%	76,7%	85,7%
	25. Los folletos explicativos, web y cartelería resultan fáciles de leer y de comprender	86,4%	89,4%	89,5%	86,7%	87,9%
	26. Los folletos explicativos, web y cartelería son útiles	87,3%	83,0%	91,0%	93,3%	88,6%
IV	27. Cuando el personal de los servicios sociales se compromete a hacer algo en cierto tiempo lo cumple	83,2%	79,8%	89,2%	78,8%	83,6%
	28. Las/os profesionales de los servicios sociales me informan de una manera clara y comprensible	87,1%	85,8%	93,5%	81,5%	87,7%
	29. Las instalaciones de mi servicio social de referencia resultan acogedoras y con la privacidad necesaria para la atención	83,0%	84,7%	87,2%	82,6%	84,2%
	30. Desde la primera visita he sido atendida/o de forma adecuada	88,1%	85,0%	95,0%	80,6%	88,3%

Dimensión	Aspecto	S.S. Base	S. Infancia y familia	S. Personas mayores	S. Inclusión social	Total
V	31. El personal de los servicios sociales me informa con precisión acerca de los distintos aspectos del servicio y/o prestación demandado (en qué consiste, propósito, duración...)	83,0%	80,7%	92,0%	84,7%	85,0%
	32. Las/os profesionales de los servicios sociales se encuentran disponibles para atenderme cuando yo quiero.	65,4%	75,4%	80,5%	62,9%	70,1%
	33. El tiempo que estoy reunida/o con la/el profesional que me atiende es el necesario para el seguimiento de mi situación	88,4%	81,7%	94,5%	80,2%	87,8%
VI	34. El comportamiento de las/os profesionales de los servicios sociales me inspira confianza	85,1%	78,3%	93,5%	79,6%	85,4%
	35. Las/os profesionales de los servicios sociales se muestran dispuestas/os a ayudarme	85,9%	87,5%	92,5%	81,1%	87,1%
	36. Las/os profesionales de los servicios sociales son amables y su trato es considerado	88,6%	90,8%	94,0%	84,1%	89,6%
	37. Las/os profesionales de los servicios sociales recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias	81,0%	87,9%	91,0%	78,6%	84,4%
VII	38. Me he sentido escuchada/o por el personal de los servicios sociales	86,2%	89,2%	92,0%	85,2%	87,8%
	39. Los servicios sociales tienen horarios que satisfacen mis necesidades	77,0%	79,2%	82,3%	79,4%	78,9%
	40. Las/os profesionales de los servicios sociales comprenden cuáles son mis necesidades	81,8%	79,0%	91,8%	77,8%	83,2%
VIII	41. La atención recibida ha sido de ayuda a la hora de resolver la situación/necesidad con la que acudí a los servicios sociales	79,8%	75,4%	91,3%	74,5%	81,3%
	42. La atención recibida ha mejorado mi calidad de vida	74,0%	68,9%	80,4%	74,0%	74,8%
	43. La atención recibida me ha servido para afrontar sola/o o con menos ayuda situaciones similares en otros momentos	70,8%	77,4%	86,7%	81,3%	77,0%

En total se recogieron sugerencias de 555 personas sobre las 850 que participaron en el estudio. Estas ideas han sido agregadas, para una mejor comprensión, en el siguiente conjunto de propuestas, siempre intentando no perder los matices aportados por las personas atendidas ².



² Las mejoras recogidas en la gráfica son aquellas que se han citado 10 o más veces. Los porcentajes representan el número de personas que han citado esa mejora sobre el total de la población entrevistada.

Aunque con menor número de citas se incluyen a continuación el resto de proposiciones realizadas por las personas atendidas y que complementan el marco objetivo de sugerencias acumuladas.

- Ayudas para encontrar empleo
- Más privacidad
- Atención a reclamaciones con los servicios sociales, quejas, etc...
- Mas plazas en residencias, centros de día
- No cambiar tanto de personas trabajadoras sociales
- Más accesibilidad y ayudas para las personas mayores
- Agilizar los trámites cuando se pide un cambio de trabajador/a social
- Ayudas para otros servicios sanitarios (Odontología, Podología)
- Acelerar los procesos de ayudas a las personas que padecen violencia de genero
- Mejorar la comunicación telefónica
- Ante una urgencia poder ser atendido sin cita
- Mejorar trato del personal de administración con la persona usuaria
- Formar a las personas cuidadoras
- Personal en Euskera



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.