

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDT 133  
INFORME DE LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN A PERSONAS  
USUARIAS DE LOS SERVICIOS  
SOCIALES DE ALCOBENDAS  
Junio 2019





# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
1. DATOS GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	5
1.1. Sexo de las personas usuarias .....	5
1.2. Edad de las personas usuarias.....	6
1.3. Nivel de estudios de las personas usuarias .....	8
1.4. Actividad principal de las personas usuarias.....	9
1.5. Distrito de residencia de las personas usuarias .....	10
1.6. País de origen de las personas usuarias .....	11
1.7. Tipología de la persona usuaria.....	13
2. USO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	14
2.1. Centro al que acuden de Servicios Sociales .....	14
2.2. Frecuencia con la que acuden a los Servicios Sociales.....	15
2.3. Desde cuándo acuden a los Servicios Sociales .....	16
2.4. Cómo conocieron la existencia de los Servicios Sociales .....	18
2.5. Motivos y personas por los que acuden a los Servicios Sociales .....	20
3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES .....	22
3.1. Valoración de los recursos de los Servicios Sociales .....	22
3.2. Valoración de los profesionales de los Servicios Sociales .....	26
3.3. Valoración de las instalaciones de los Servicios Sociales .....	31
3.4. Valoración de la limpieza de los Servicios Sociales .....	33
3.5. Valoración de la organización de los Servicios Sociales .....	34

3.6. Valoración global de los Servicios Sociales.....	36
4. IMPACTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES .....	38
4.1. Atención continua y seguimiento de la situación de las personas usuarias .....	38
4.2. Influencia en la vida cotidiana de las personas usuarias.....	39
5. EXPECTATIVAS, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS .....	41
5.1. Expectativas de las personas usuarias.....	41
5.2. Recomendación de los Servicios Sociales.....	42
5.3. Sugerencias y propuestas de mejora para los Servicios Sociales.....	44
6. RESUMEN.....	58
7. FICHA TÉCNICA .....	66

## INTRODUCCIÓN

La Misión del Patronado de Bienestar Social de Alcobendas es contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía promocionando la integración social y la salud pública, así como la protección y la defensa de sus derechos, potenciando el equilibrio, el bienestar social y el desarrollo sostenible a través de los servicios de Mayores, Servicios Sociales, Salud, Consumo, Igualdad de Oportunidades, Juventud, Infancia y Adolescencia.

Su Visión es trabajar en el ámbito de la integración y la promoción social de las personas, siendo a la vez un referente de calidad para la población de Alcobendas, otros municipios y comunidades. Esta Visión implica:

1. Proporcionar una atención personalizada, eficaz, eficiente y cercana a la ciudadanía.
2. Prevenir, detectar y atender las necesidades sociales y de salud de la población de Alcobendas.
3. Trabajar en la protección y defensa de la población como consumidores de bienes y servicios, buscando la excelencia del servicio a la ciudadanía.
4. Potenciar la participación e implicación de la ciudadanía y de las asociaciones en el ámbito comunitario del municipio.
5. Trabajar para conseguir una ciudad adaptada y accesible para toda la población.
6. Optimizar la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para una mejor prestación y uso de los recursos públicos.

Los Valores y Principios éticos del Patronado de Bienestar Social son los siguientes:

1. Orientación al ciudadano. Atención personalizada al ciudadano basada en el respeto, la empatía y la confidencialidad.
2. Participación de los ciudadanos. Conocimiento de sus necesidades y expectativas. Participación del ciudadano y de las asociaciones potenciando su implicación en la vida social del municipio.
3. Responsabilidad en la gestión. Gestión de los recursos públicos desde una perspectiva de responsabilidad, profesionalidad y equidad en su distribución.
4. Cultura de transparencia, colaboración y coordinación. Trabajar coordinadamente hacia objetivos compartidos: trabajo en equipo. Concienciación del trabajo en red con instituciones, entidades y asociaciones.
5. Compromiso con la equidad social y la solidaridad. Incorporar la perspectiva de género como valor social y de calidad. Sensibilización en valores que promuevan la solidaridad y la equidad social contribuyendo a una sociedad más justa e igualitaria.
6. Compromiso con la calidad y la mejora constante. Búsqueda de la mejora constante y de la excelencia de los servicios.

La Misión de los Servicios Sociales es garantizar los derechos sociales de los ciudadanos mediante la prevención y la intervención en situaciones de vulnerabilidad social, movilizando los recursos que permitan la mejora de la calidad de vida y la promoción de las personas.

Los Servicios Sociales deben trabajar, con especial ahínco, por la población que encuentra más dificultades. Para ello es necesario poner en juego todos los recursos humanos y materiales al alcance con el objetivo de incorporar a estas personas al centro de la sociedad, consiguiendo que el desempleo, el bajo nivel de renta, la salud precaria, las dificultades educativas, la discapacidad y la dependencia o la vivienda no sean barreras que las aboquen de forma irremediable a la pobreza y la exclusión. Sólo

sobre la base de una sociedad inclusiva, capaz de contar con la contribución de todos sus miembros, puede crearse un presente de progreso y un futuro de bienestar.

El progreso de una sociedad no se mide sólo con el progreso de una parte de la misma. La premisa básica del éxito como sociedad es lograr las condiciones que permitan la integración y el desarrollo de las personas que la conforman, hacer de la desigualdad una oportunidad para avanzar hacia el equilibrio y no un lastre que impida prosperar a las personas menos favorecidas, así como fundamentar la convivencia en los valores, los derechos y las libertades.

Los Servicios Sociales Generales son el medio de acceso inmediato al sistema público de Servicios Sociales, constituyendo el primer nivel de éste y siendo el más próximo a las personas, las familias y el entorno social. Los Servicios Sociales Municipales trabajan para la consecución de una mayor calidad de vida y bienestar social de la población de Alcobendas.

Es importante que los Servicios Sociales en Alcobendas sigan siendo un referente, un modelo que fomente la integración social, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de todas las personas, hacia el camino de una sociedad inclusiva. Esto no puede realizarse desde un único servicio o departamento, sino que la actuación que se lleva a cabo es fruto del trabajo coordinado de todos los departamentos municipales para conseguir una mejora en la calidad de la atención que se presta.

Para ello se requieren actuaciones preventivas que contribuyan a preparar a las personas para reducir los riesgos de exclusión y actuaciones paliativas y/o reparadoras, con una atención de más calidad a personas que se encuentran en riesgo de pobreza y exclusión social facilitando los apoyos necesarios para que puedan salir de esa situación.

Continúa siendo una prioridad el acompañamiento y la intervención social, lo que supone una adaptación permanente del Departamento de Servicios Sociales para dar una respuesta de apoyo eficaz a los ciudadanos.

A lo largo de los últimos años el número de ciudadanos atendidos se mantiene estable pero se ha constatado que la realidad de muchas personas y familias de nuestro municipio sigue siendo preocupante, una situación que se refleja en los Servicios Sociales donde se observa que la demanda de apoyo económico continúa aumentando, las familias más vulnerables precisan de más apoyos y requieren de más acompañamiento e intervención al encontrarse en una situación de pobreza estructural. En el año 2018 se atendió a un total de 7.749 usuarios (según la Memoria del Patronato de Bienestar social 2018).

El presente informe corresponde a la encuesta realizada entre las personas usuarias de los Servicios Sociales del Patronato de Bienestar Social de Alcobendas, con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con el servicio recibido.

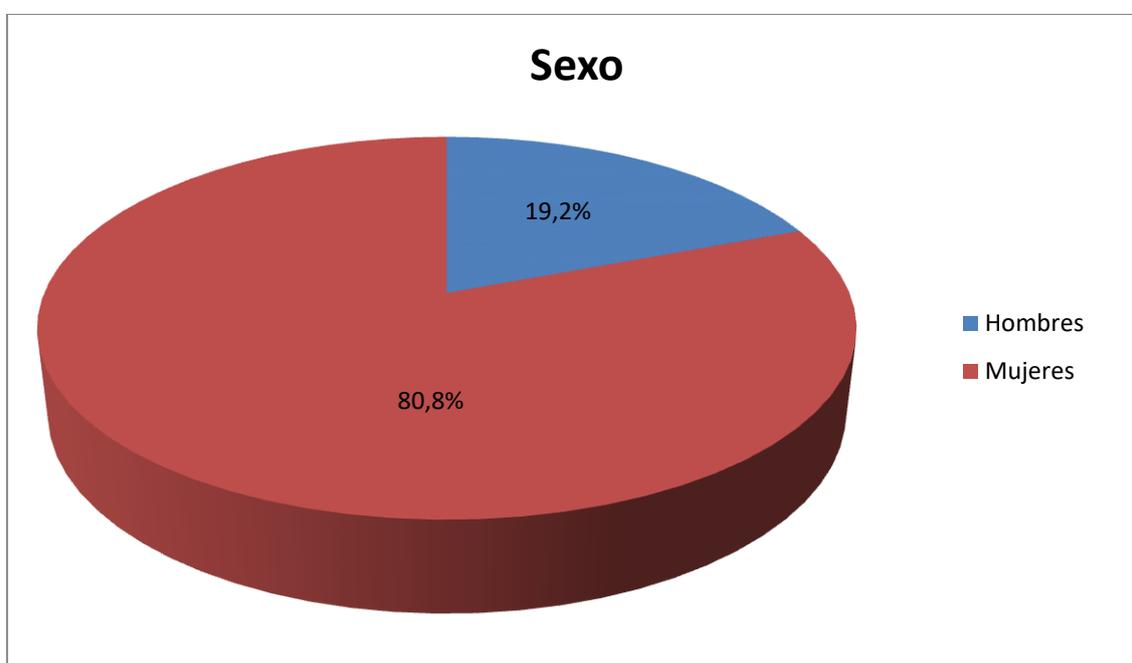
El cuestionario realizado recoge la valoración de los principales aspectos de los Servicios Sociales (recursos, profesionales, instalaciones, limpieza y organización) e incluye un apartado para que los usuarios y usuarias puedan realizar sugerencias o propuestas de mejora.

Además, el cuestionario comprende preguntas sobre el uso del servicio (lugar, frecuencia, acceso, conocimiento y motivos por los que se acude) y a través de él se solicita a las personas usuarias una valoración global de los Servicios Sociales. También se incluyen en el cuestionario, preguntas de clasificación demográfica de los usuarios y usuarias (como el sexo, la edad, el nivel educativo, la actividad principal, el distrito de residencia y el país de origen de los mismos), así como cuestiones relacionadas con el impacto que ha supuesto en sus vidas el uso de los servicios Sociales.

## 1. DATOS GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS

### 1.1. Sexo de las personas usuarias

Del total de encuestas recogidas entre los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas, un 19,2% han sido contestadas por hombres y un 80,8% han sido contestadas por mujeres.



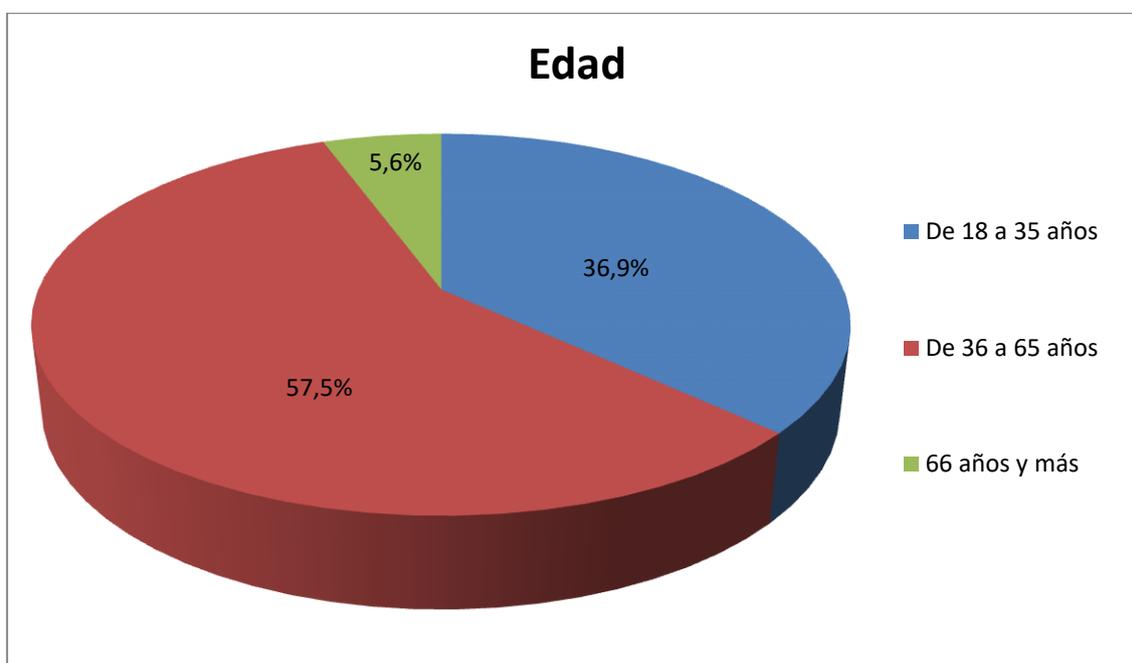
Sexo	Número de casos	Porcentaje
Hombres	79	19,2%
Mujeres	333	80,8%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>

## 1.2. Edad de las personas usuarias

Las edades de los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas que han contestado a la encuesta, oscilan entre los 18 años de la persona encuestada más joven y los 87 años de la más mayor. Para poder dar datos significativos, hemos agrupado las edades de los encuestados y encuestadas según los siguientes tramos:

- De 18 a 35 años
- De 36 a 65 años
- De 66 años en adelante

De esta manera, podemos decir que un 36,9% de las personas que han acudido a Servicios Sociales y han contestado la encuesta tienen entre 18 y 35 años, mientras que un 57,5% tiene entre 36 y 65 años y un 5,6% tiene de 66 años en adelante.

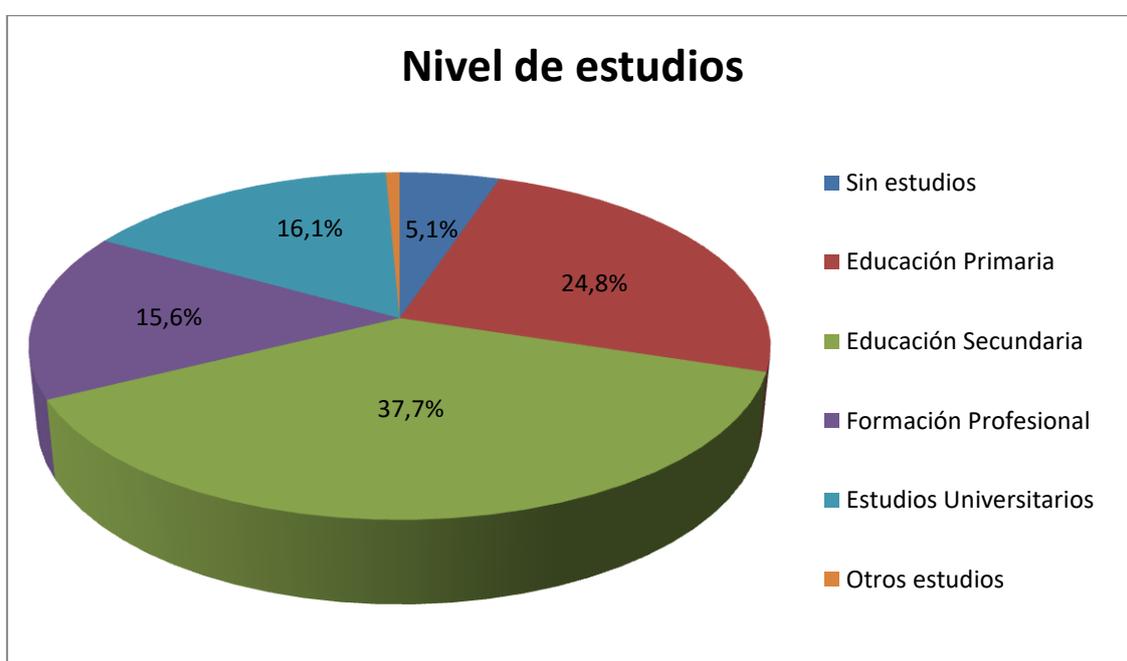


Edad	Número de casos	Porcentaje
De 18 a 35 años	152	36,9%
De 36 a 65 años	237	57,5%
De 66 años en adelante	23	5,6%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>

La edad media de los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas es de 41,4 años, con una desviación típica de 13,5.

### 1.3. Nivel de estudios de las personas usuarias

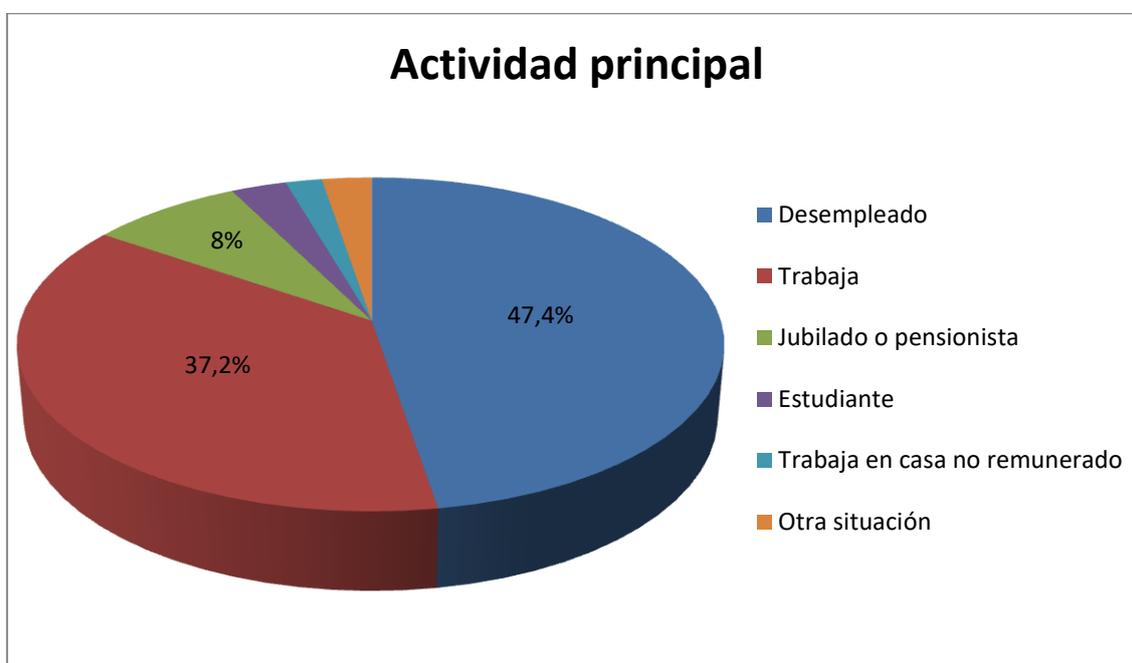
Los niveles de estudios de los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas son muy variados: un 5,1% no tiene estudios terminados, mientras que un 24,8% posee estudios primarios, un 37,7% ostenta estudios secundarios, un 15,6% dispone de formación profesional, un 16,1% presenta estudios universitarios y un 0,7% dice tener otro tipo de estudios.



Nivel de estudios	Número de casos	Porcentaje
<b>Sin estudios</b>	21	5,1%
<b>Educación Primaria</b>	102	24,8%
<b>Educación Secundaria</b>	155	37,7%
<b>Formación Profesional</b>	64	15,6%
<b>Estudios Universitarios</b>	66	16,1%
<b>Otros estudios</b>	4	0,7%
<b>Total</b>	412	100%

#### 1.4. Actividad principal de las personas usuarias

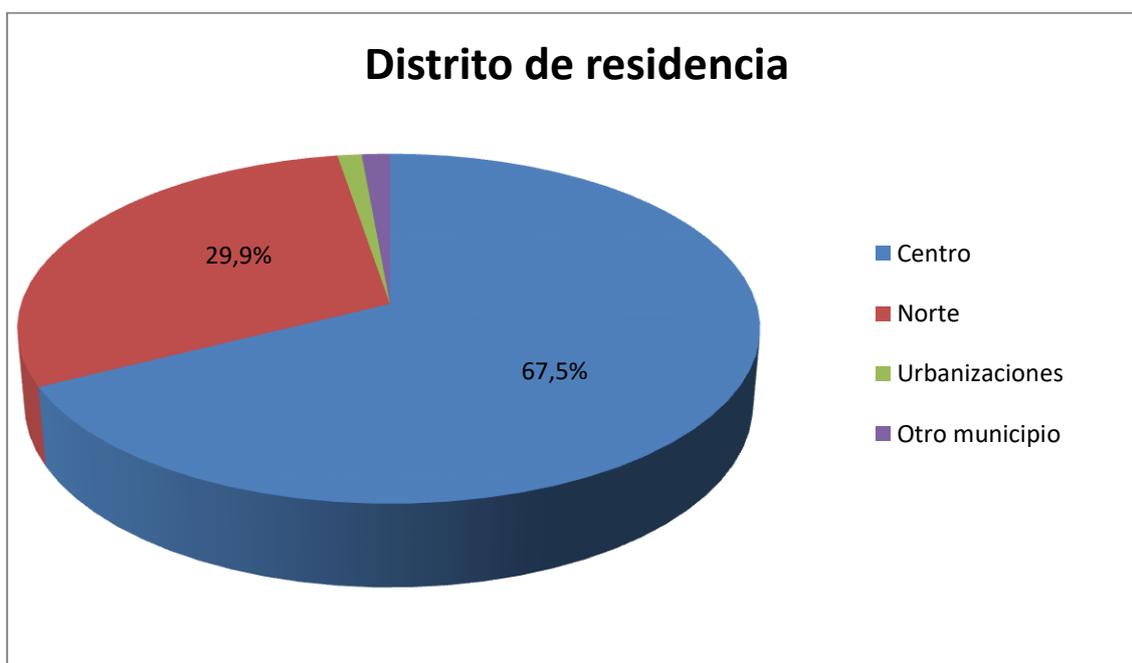
Del total de usuarios y usuarias de Servicios Sociales de Alcobendas que han contestado al cuestionario, un 47,4% se encuentra en situación de desempleo, mientras que un 37,2% está trabajando, un 8% es jubilado o pensionista, un 2,9% estudia, un 1,9% trabaja en casa de forma no remunerada y un 2,6% presenta otra situación diferente a las anteriores como actividad principal.



Actividad principal	Número de casos	Porcentaje
<b>Desempleado</b>	195	47,4%
<b>Trabaja</b>	153	37,2%
<b>Jubilado o pensionista</b>	33	8%
<b>Estudiante</b>	12	2,9%
<b>Trabaja en casa no remunerado</b>	8	1,9%
<b>Otra situación</b>	11	2,6%
<b>Total</b>	412	100%

## 1.5. Distrito de residencia de las personas usuarias

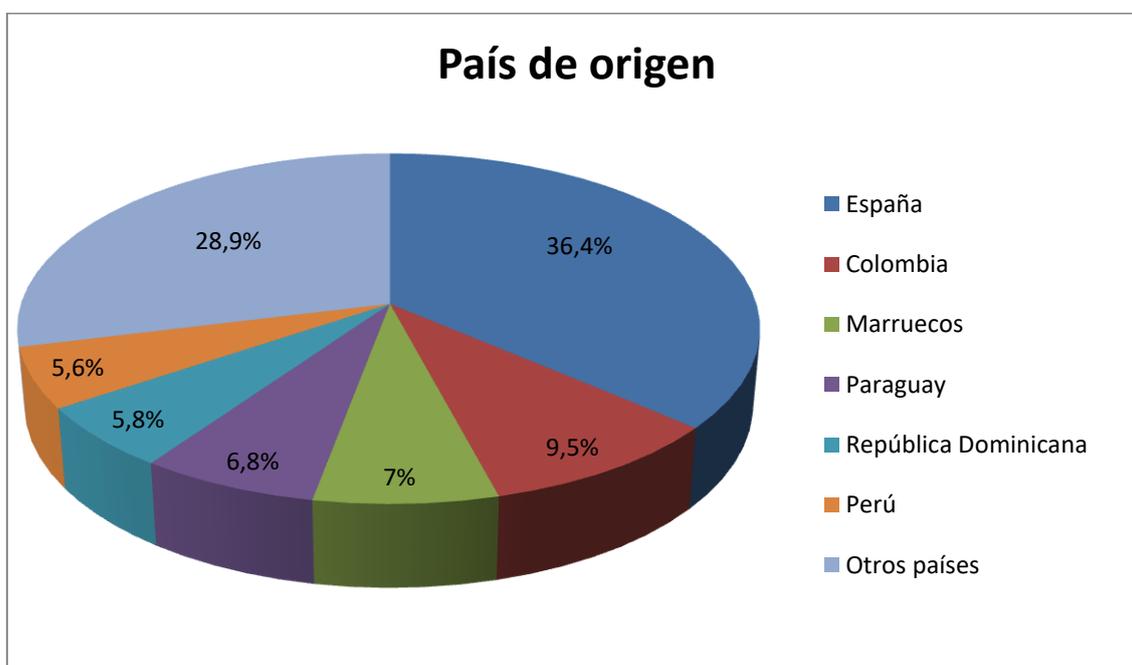
De las personas usuarias de Servicios Sociales de Alcobendas que han contestado a la encuesta, un 67,5% vive en el Distrito Centro, un 29,9% en el Distrito Norte y un 1,2% en el Distrito Urbanizaciones. Un 1,4% de los usuarios y usuarias encuestados dicen pertenecer a otro municipio que no es Alcobendas.



Distrito de residencia	Número de casos	Porcentaje
<b>Centro</b>	278	67,5%
<b>Norte</b>	123	29,9%
<b>Urbanizaciones</b>	5	1,2%
<b>Otro municipio</b>	6	1,4%
<b>Total</b>	412	100%

## 1.6. País de origen de las personas usuarias

Los países de origen de los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas que han contestado a la encuesta, son muy variados: un 36,4% pertenece a España, mientras que un 9,5% proviene de Colombia, un 7% es originario de Marruecos, un 6,8% procede de Paraguay, un 5,8% viene de República Dominicana, un 5,6% es oriundo de Perú y el 28,9% restante es de diversos países (se recomienda consultar la tabla que a continuación se presenta para saber cuáles son estos países de origen con más detalle).



País de origen	Número de casos	Porcentaje
ALEMANIA	1	0,2%
ARGELIA	3	0,7%
ARGENTINA	1	0,2%
ARMENIA	2	0,5%
BOLIVIA	5	1,2%
BRASIL	1	0,2%
CABO VERDE	1	0,2%
COLOMBIA	39	9,5%
CUBA	5	1,2%
ECUADOR	15	3,6%

<b>EL SALVADOR</b>	13	3,2%
<b>ESPAÑA</b>	150	36,4%
<b>ETIOPÍA</b>	1	0,2%
<b>FILIPINAS</b>	1	0,2%
<b>FRANCIA</b>	1	0,2%
<b>GEORGIA</b>	2	0,5%
<b>GUATEMALA</b>	1	0,2%
<b>GUINEA BISSAU</b>	1	0,2%
<b>GUINEA ECUATORIAL</b>	3	0,7%
<b>HONDURAS</b>	17	4,1%
<b>IRAK</b>	1	0,2%
<b>MARRUECOS</b>	29	7%
<b>NICARAGUA</b>	8	1,9%
<b>NIGERIA</b>	1	0,2%
<b>PALESTINA</b>	4	0,9%
<b>PARAGUAY</b>	28	6,8%
<b>PERSIA</b>	1	0,2%
<b>PERÚ</b>	23	5,6%
<b>PORTUGAL</b>	3	0,7%
<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	24	5,8%
<b>RUMANÍA</b>	3	0,7%
<b>SIRIA</b>	4	1%
<b>SOMALIA</b>	1	0,2%
<b>VENEZUELA</b>	19	4,6%
<b>Total</b>	412	100%

## 1.7. Tipología de la persona usuaria

Gracias a los datos sociodemográficos que se han recabado a través de esta encuesta de las personas usuarias de Servicios Sociales de Alcobendas, podemos esbozar una tipología de persona usuaria:

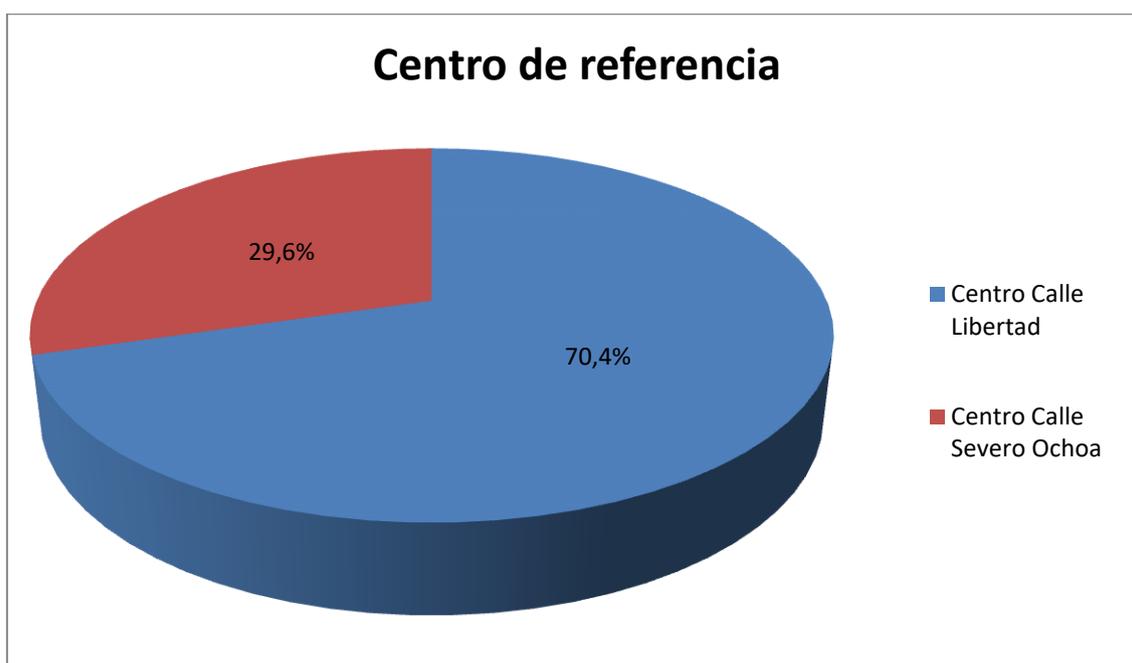
1. Sexo: Mujeres 80,8%.
2. Edad media: 41,4 años.
3. Nivel de estudios: Estudios secundarios 37,7%.
4. Ocupación principal: En situación de desempleo 47,4%.
5. Distrito de residencia: Distrito Centro 67,5%.
6. País de origen: España 36,4%.

Se podría decir que la usuaria tipo de los Servicios Sociales de Alcobendas sería una mujer de unos 41 años, con estudios secundarios, desempleada, vecina del Distrito Centro y de nacionalidad española.

## 2. USO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

### 2.1. Centro al que acuden de Servicios Sociales

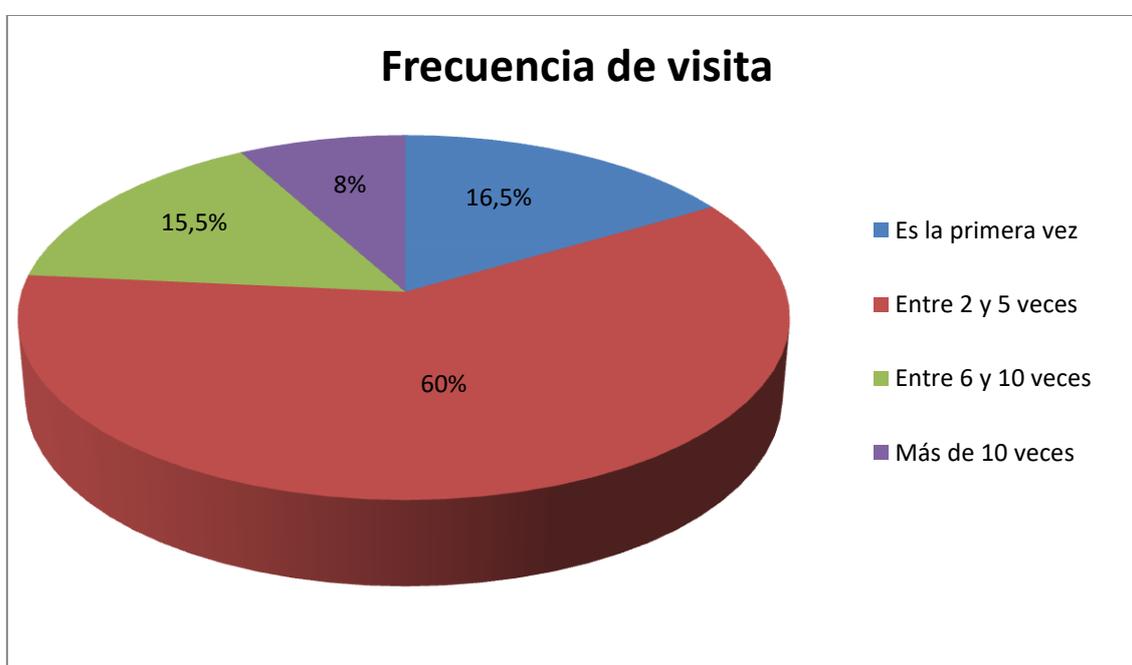
Del total de la muestra de personas usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas, un 70,4% son usuarios y usuarias habituales del Centro de Servicios Sociales ubicado en la Calle Libertad y un 29,6% son usuarios y usuarias habituales del Centro de Servicios Sociales ubicado en la Calle Severo Ochoa. La muestra de esta encuesta se diseñó de esta manera para que ambos centros estuvieran representados en ella.



Centro de referencia	Número de casos	Porcentaje
<b>Centro Calle Libertad</b>	290	70,4%
<b>Centro Calle Severo Ochoa</b>	122	29,6%
<b>Total</b>	412	100%

## 2.2. Frecuencia con la que acuden a los Servicios Sociales

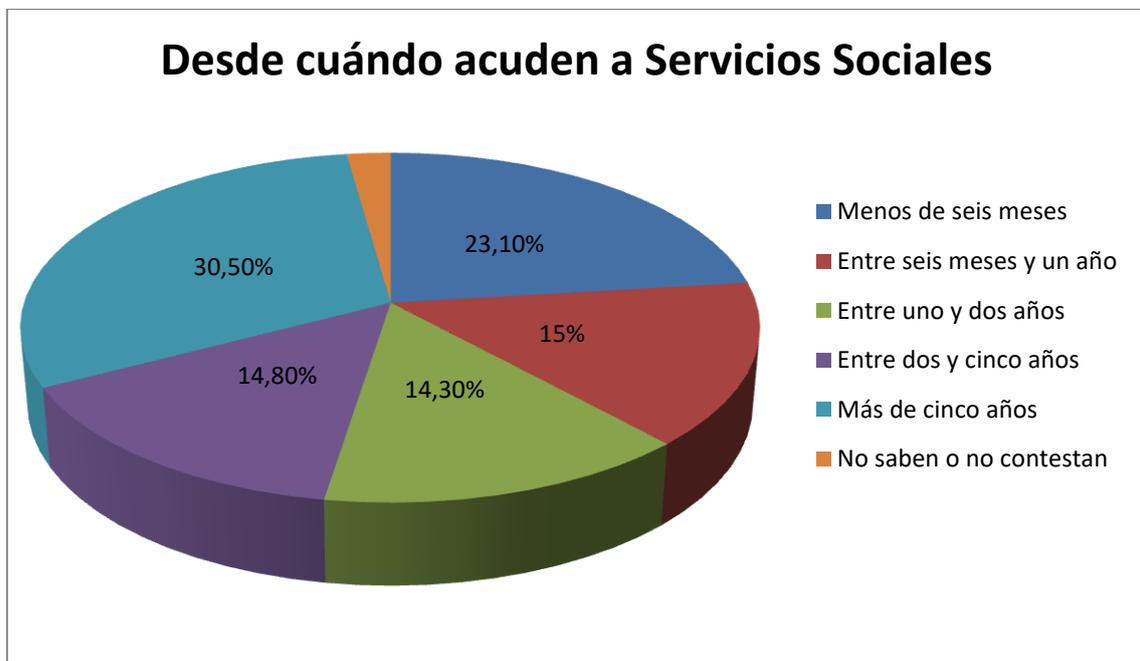
Respecto a la frecuencia con la que acuden a los Servicios Sociales de Alcobendas, el 16,5% de los usuarios y usuarias que han respondido al cuestionario apunta que es la primera vez que va, mientras que el 60% dice que ha asistido entre dos y cinco veces, el 15,5% comenta que ha acudido entre 6 y 10 veces y el 8% expresa que ha ido más de 10 veces.



Frecuencia de visita	Número de casos	Porcentaje
Es la primera vez	68	16,5%
Entre dos y cinco veces	247	60%
Entre seis y diez veces	64	15,5%
Más de diez veces	33	8%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>

### 2.3. Desde cuándo acuden a los Servicios Sociales

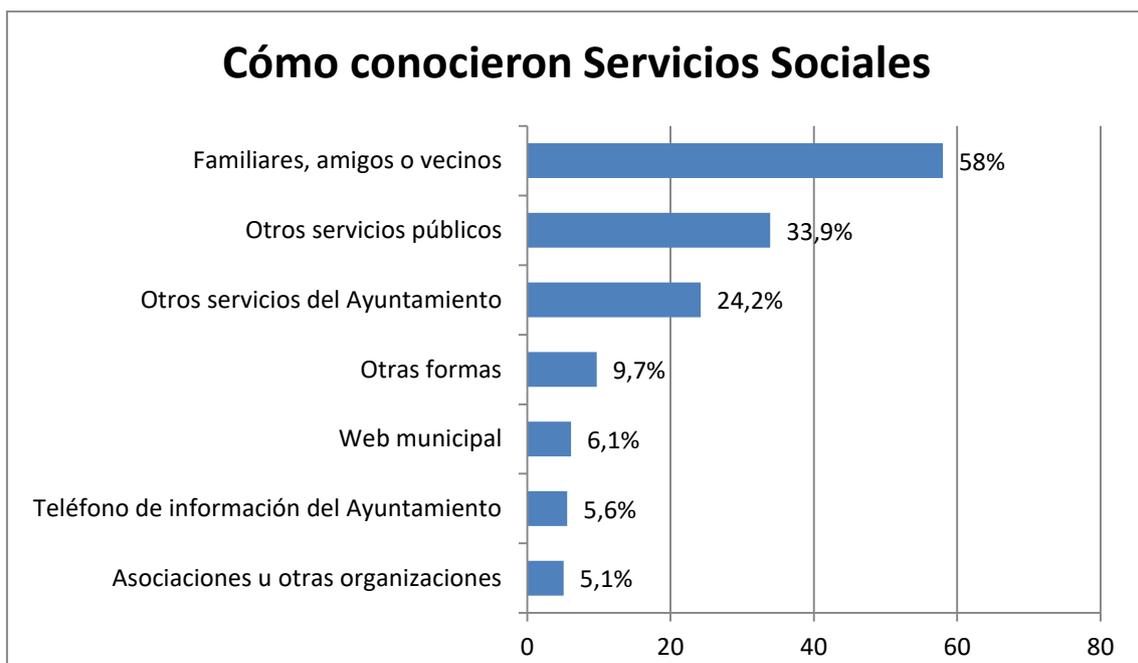
Se les ha preguntado a los usuarios y usuarias cuándo fue la primera vez que acudieron a los Servicios Sociales y un 23,1% ha contestado que fue por primera vez hace menos de seis meses, mientras que un 15,1% ha dicho que acudió por vez primera hace entre seis meses y un año, un 14,3% ha comentado que estuvo por primera vez hace entre uno y dos años, un 14,8% ha respondido que fue por vez primera hace entre dos y cinco años y un 30,5% ha contestado que fue por primera vez hace más de cinco años. Un 2,2% de las personas encuestadas no sabe o no contesta a esta pregunta.



Desde cuándo acuden a Servicios Sociales	Número de casos	Porcentaje
<b>Menos de seis meses</b>	95	23,1%
<b>Entre seis meses y un año</b>	62	15,1%
<b>Entre uno y dos años</b>	59	14,3%
<b>Entre dos y cinco años</b>	61	14,8%
<b>Más de cinco años</b>	126	30,5%
<b>No saben o no contestan</b>	9	2,2%
<b>Total</b>	412	100%

## 2.4. Cómo conocieron la existencia de los Servicios Sociales

En relación a cómo conocieron la existencia de los Servicios Sociales de Alcobendas, un 58% de las personas usuarias dice que fue gracias a sus familiares, amigos o vecinos, mientras que un 33,9% cuenta que fue a través de otros servicios públicos (como el Centro de Salud, el Colegio, la Oficina de Empleo...), un 24,2% expone que fue mediante otros servicios del Ayuntamiento de Alcobendas, un 9,7% argumenta que fue de otra manera, un 6,1% dice que fue gracias a la web municipal, un 5,6% cuenta que fue a través del teléfono de información del Ayuntamiento de Alcobendas (010) y un 5,1% expone que fue mediante asociaciones y otras organizaciones.



<b>Cómo conocieron Servicios Sociales</b>	<b>Número de casos</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Familiares, amigos o vecinos</b>	239	58%
<b>Otros servicios públicos</b>	140	33,9%
<b>Otros servicios del Ayuntamiento</b>	100	24,2%
<b>Otras formas</b>	40	9,7%
<b>Web municipal</b>	25	6,1%
<b>Teléfono de información del Ayuntamiento</b>	23	5,6%
<b>Asociaciones u otras organizaciones</b>	21	5,1%

Esta pregunta es multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes de respuesta no suman el 100% si no más (ya que una misma persona ha podido dar a esta pregunta varias respuestas válidas).

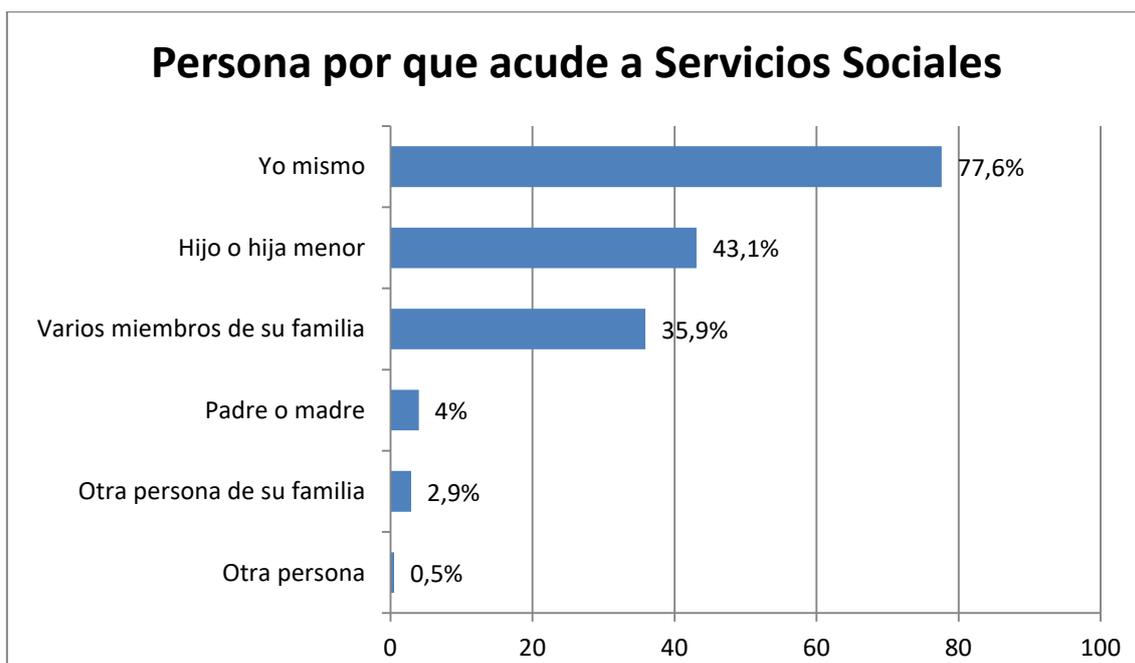
## 2.5. Motivos y personas por los que acuden a los Servicios Sociales

Las personas usuarias que han contestado a esta encuesta, en el 70,1% de los casos argumentan que sus motivos para acudir a los Servicios Sociales son solicitar y tramitar un recurso o ayuda social, mientras que en el 56,8% dicen que son informarse y orientarse sobre alguna ayuda, servicio disponible o situación personal o familiar, en el 50% confirman que son entrevistarse con un profesional para el seguimiento de su caso y en el 0,9% comentan que son otros motivos diferentes los que les han hecho acudir a los Servicios Sociales.



Motivos para acudir	Número de casos	Porcentaje
<b>Solicitud y tramitación de un recurso</b>	289	70,1%
<b>Información y orientación</b>	234	56,8%
<b>Entrevista con un profesional</b>	206	50%
<b>Otros motivos</b>	4	0,9%

Cuando se les pregunta a los usuarios y usuarias si el motivo de su visita es por ellos o por otra persona, un 77,6% responde que es por ellos mismos, un 43,1% dice que es por un hijo o hija menor de edad, un 35,9% argumenta que es por varios miembros de su familia, un 4% contesta que es por su padre o su madre, un 2,9% comenta que es por otra persona de su familia y un 0,5% dice que es por otra persona.



Motivos para acudir	Número de casos	Porcentaje
<b>Yo mismo</b>	320	77,6%
<b>Hijo o hija menor</b>	178	43,1%
<b>Varios miembros de su familia</b>	148	35,9%
<b>Padre o madre</b>	20	4%
<b>Otra persona de su familia</b>	12	2,9%
<b>Otra persona</b>	2	0,5%

Estas dos preguntas son multirrespuesta, motivo por el que los porcentajes de respuesta no suman el 100% si no más (ya que una misma persona ha podido dar a esta pregunta varias respuestas válidas).

### 3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Con el objetivo de conocer la opinión de las personas usuarias respecto a determinadas características de los Servicios Sociales de Alcobendas, se les ha solicitado a las mismas que califiquen en una escala de 0 a 10 (siendo 0 la valoración mínima y 10 la máxima) los siguientes ítems:

1. Recursos de los Servicios Sociales.
2. Profesionales de los Servicios Sociales.
3. Instalaciones de los Servicios Sociales.
4. Limpieza de los Servicios Sociales.
5. Organización de los Servicios Sociales.

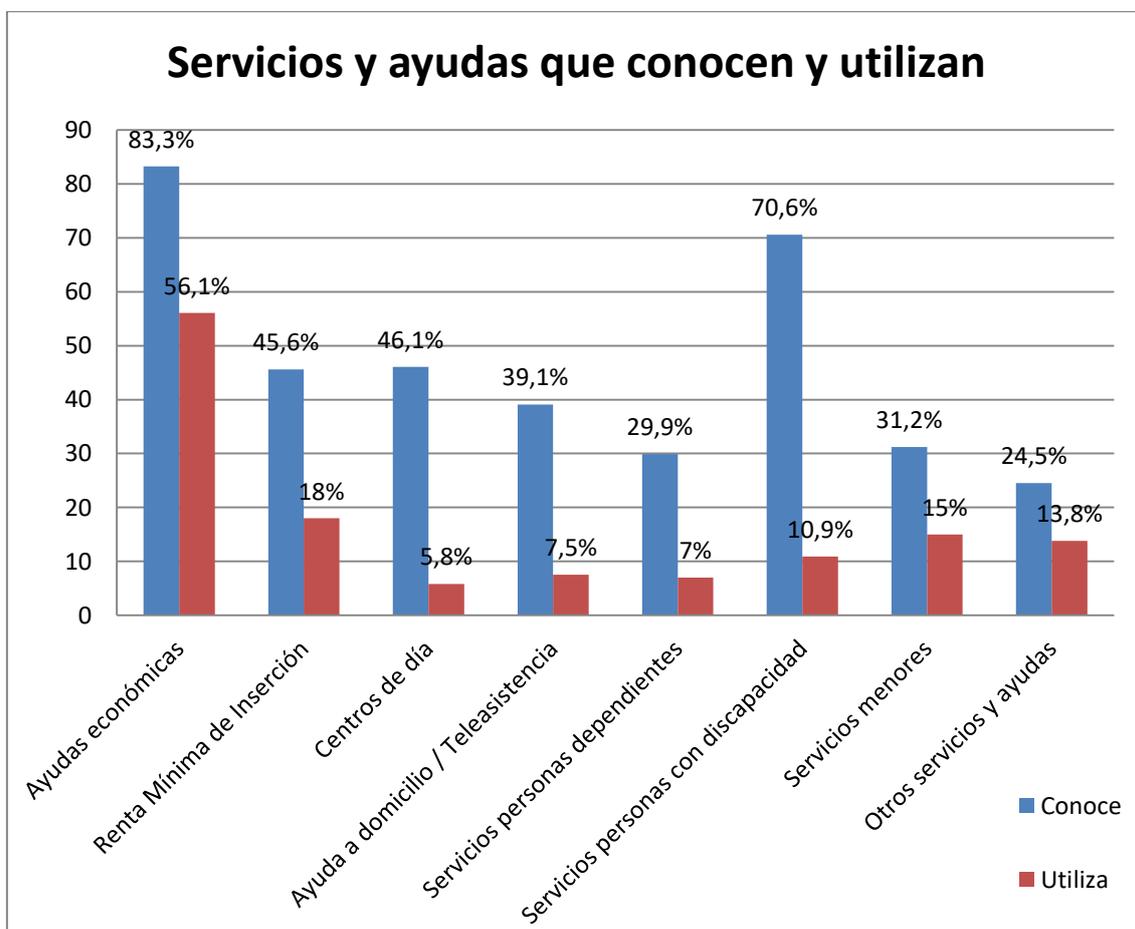
Además, se les ha pedido a los usuarios y usuarias que den una calificación global a los Servicios Sociales (y que empleen, también en este caso, una escala de 0 a 10 para dar dicha calificación).

#### 3.1. Valoración de los recursos de los Servicios Sociales

Se les ha pedido a las personas usuarias que digan si conocen y utilizan las siguientes prestaciones que los Servicios Sociales de Alcobendas ofrecen:

1. Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y/u otros gastos básicos). Un 83,3% conoce las ayudas económicas, mientras que un 56,1% las utiliza.
2. Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid. Un 45,6% conoce la RMI, mientras que un 18% la utiliza.
3. Centros de día para mayores. Un 46,1% conoce los centros de día para mayores, mientras que un 5,8% los utiliza.

4. Ayuda a domicilio y/o teleasistencia. Un 39,1% conoce la ayuda a domicilio y/o la teleasistencia, mientras que un 7,5% la utiliza.
5. Servicios y ayudas para personas dependientes de la Comunidad de Madrid. Un 29,9% conoce los servicios y ayudas para personas dependientes, mientras que un 7% los utiliza.
6. Servicios y ayudas para personas con discapacidad. Un 70,6% conoce los servicios y ayudas para personas con discapacidad, mientras que un 10,9% los utiliza.
7. Servicios y ayudas para menores (Pecera, Akuario, Intervención familiar, Mediación...). Un 31,2% conoce los servicios y ayudas para menores, mientras que un 15% los utiliza.
8. Otros servicios y ayudas (Centro de día Casa Blanca, Taller de bicicletas...). Un 24,5% conoce otros servicios y ayudas, mientras que un 13,8% los utiliza.

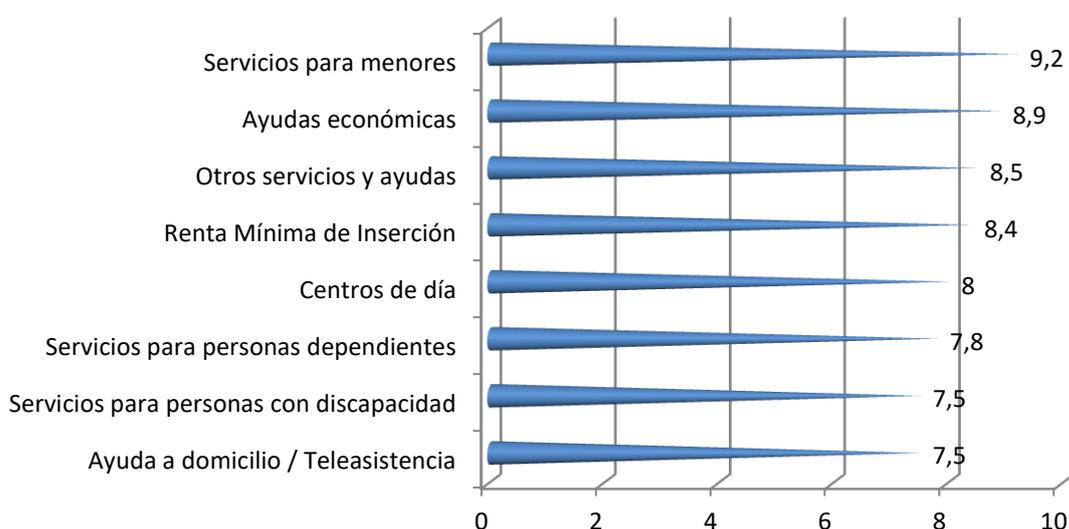


Servicios y Ayudas	Conocen	Utilizan
<b>Ayudas económicas</b>	83,3%	56,1%
<b>Renta Mínima de Inserción</b>	45,6%	18%
<b>Centros de día</b>	46,1%	5,8%
<b>Ayuda a domicilio / Teleasistencia</b>	39,1%	7,5%
<b>Servicios para personas dependientes</b>	29,9%	7%
<b>Servicios para personas con discapacidad</b>	70,6%	10,9%
<b>Servicios para menores</b>	31,2%	15%
<b>Otros servicios y ayudas</b>	24,5%	13,8%

A aquellas personas usuarias de los servicios ofrecidos por los Servicios Sociales se les ha pedido que los valoren, utilizando para ello una escala de 0 a 10, siendo 0 la valoración mínima y 10 la máxima.

Los servicios y ayudas para menores son los más valorados por los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas, que los puntúan con un 9,2 sobre 10. Les siguen las ayudas económicas, con una valoración de 8,9 puntos, los otros servicios y ayudas, con un 8,5 sobre 10, la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid, con una valoración de 8,4 puntos, los centros de día, con un 8 sobre 10, los servicios y ayudas para personas dependientes de la Comunidad de Madrid, con una valoración de 7,8 puntos, los servicios y ayudas para personas con discapacidad, con un 7,5 sobre 10 y la ayuda a domicilio y/o teleasistencia, con una valoración de 7,5 puntos.

## Valoración de los servicios y ayudas

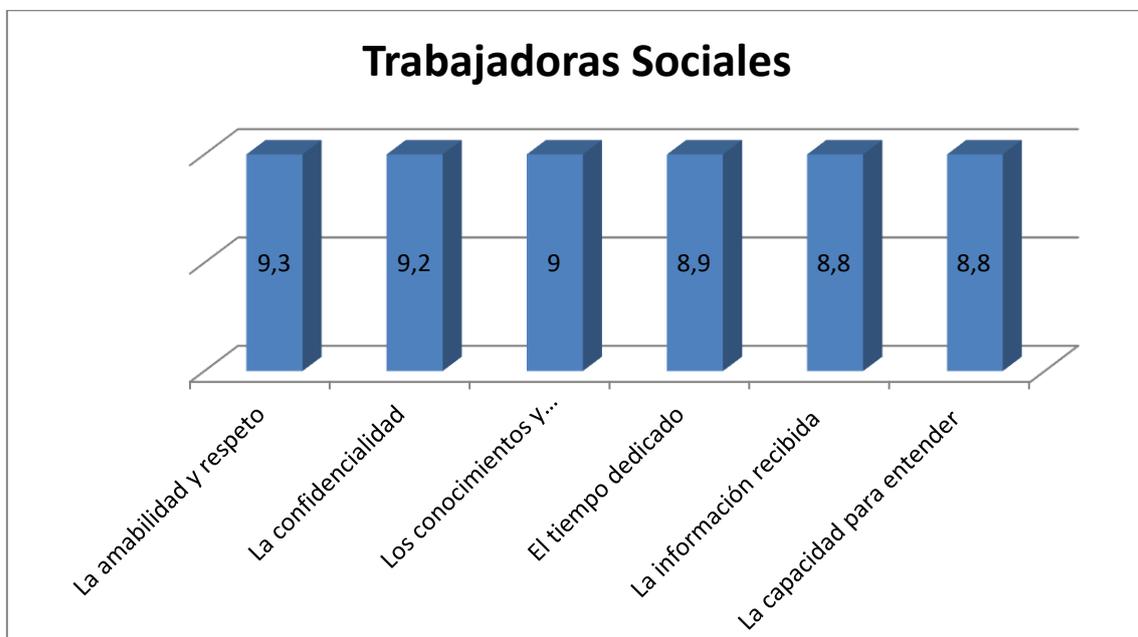


Servicios y Ayudas	Nota media	Desviación típica
<b>Ayudas económicas</b>	8,9	1,9
<b>Renta Mínima de Inserción</b>	8,4	2,6
<b>Centros de día</b>	8	2,7
<b>Ayuda a domicilio / Teleasistencia</b>	7,5	3,1
<b>Servicios para personas dependientes</b>	7,8	2,3
<b>Servicios para personas con discapacidad</b>	7,5	3,1
<b>Servicios para menores</b>	9,2	1,3
<b>Otros servicios y ayudas</b>	8,5	2

### 3.2. Valoración de los profesionales de los Servicios Sociales

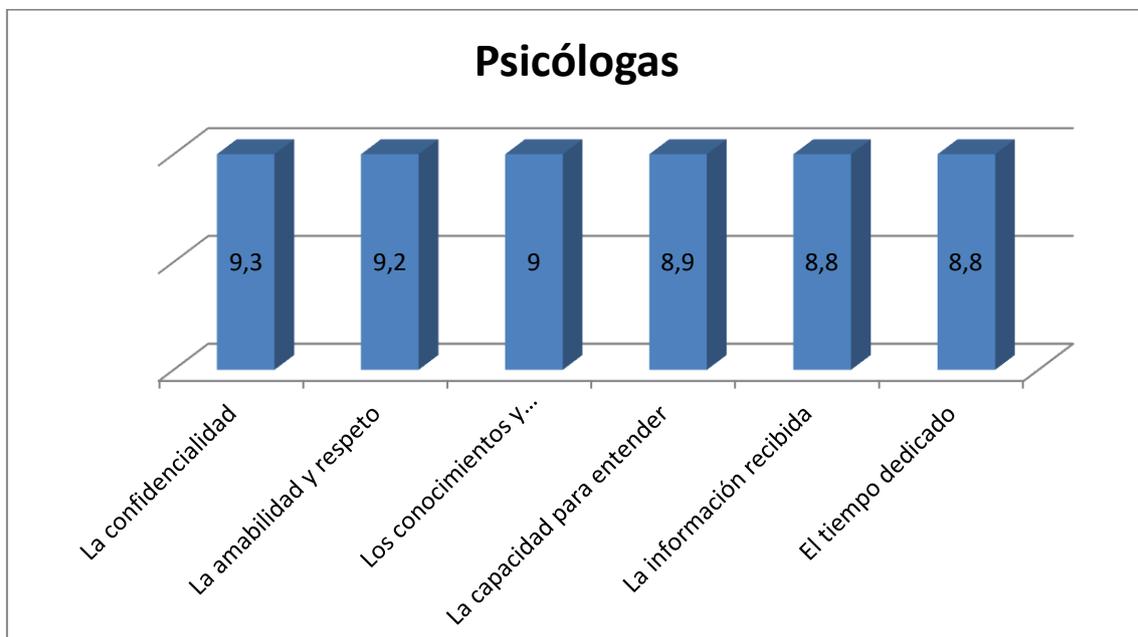
Al solicitarles a los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas que valoren a las distintas profesionales que los componen (trabajadoras sociales, psicólogas, educadores sociales y unidad administrativa), se les ha pedido que califiquen en una escala de 0 a 10 (siendo 0 la valoración mínima y 10 la máxima) las siguientes particularidades de dichas profesionales: la información recibida le ha resultado útil y clara; el tiempo dedicado a su entrevista ha sido adecuado; la amabilidad y respeto de la profesional que le ha atendido; los conocimientos y profesionalidad; la confidencialidad en la atención ha sido la adecuada; y la capacidad de la profesional para entender su situación y de sus necesidades.

De esta manera, las personas usuarias que han respondido a la encuesta han otorgado las siguientes puntuaciones que vemos en el gráfico a las trabajadoras sociales:



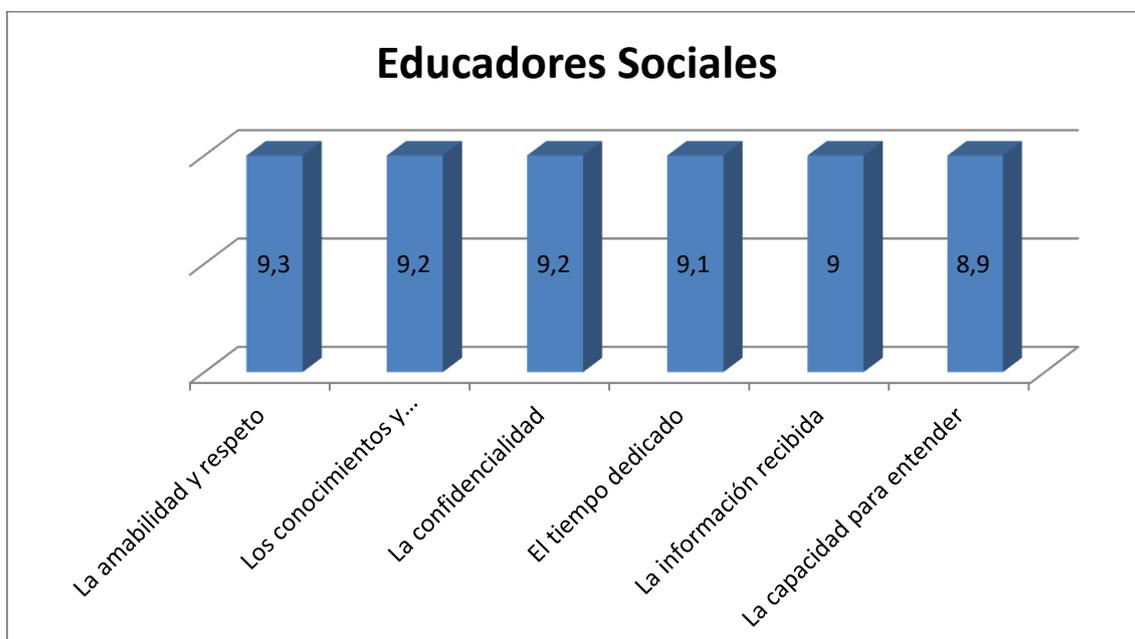
Trabajadoras Sociales	Nota media	Desviación típica
La información recibida le ha resultado útil y clara	8,8	1,8
El tiempo dedicado a su entrevista ha sido adecuado	8,9	1,7
La amabilidad y respeto de la profesional que le ha atendido	9,3	1,5
Los conocimientos y profesionalidad	9	1,6
La confidencialidad en la atención ha sido la adecuada	9,2	1,6
La capacidad de la profesional para entender su situación y de sus necesidades	8,8	2

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas han dado a las psicólogas las siguientes valoraciones:



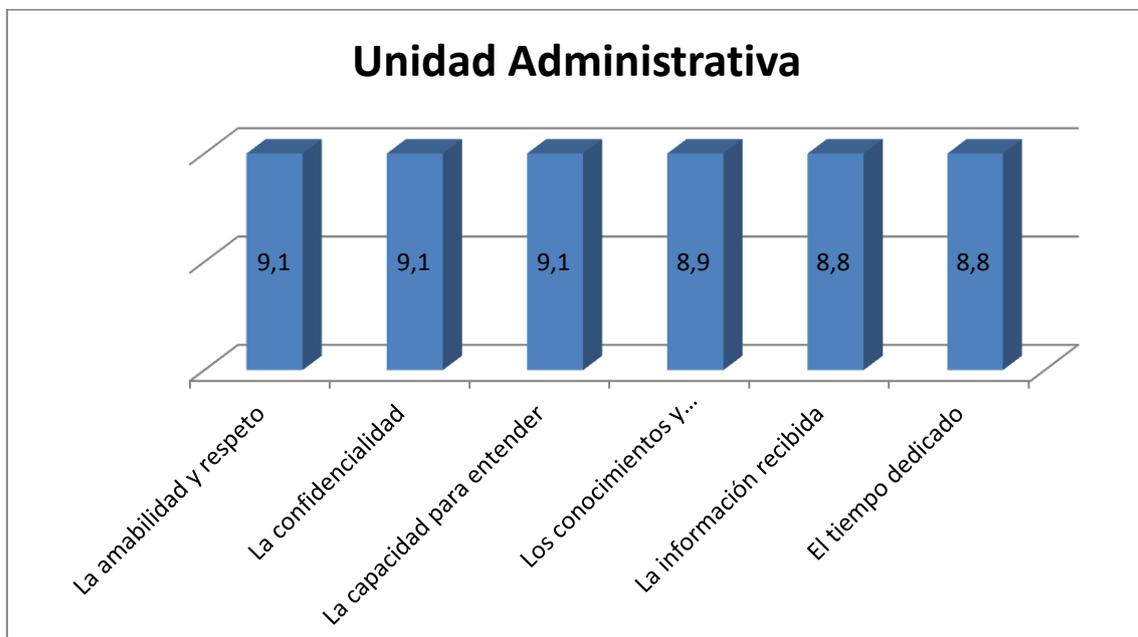
Psicólogas	Nota media	Desviación típica
La información recibida le ha resultado útil y clara	8,8	1,9
El tiempo dedicado a su entrevista ha sido adecuado	8,8	2
La amabilidad y respeto de la profesional que le ha atendido	9,2	1,7
Los conocimientos y profesionalidad	9	1,8
La confidencialidad en la atención ha sido la adecuada	9,3	1,6
La capacidad de la profesional para entender su situación y de sus necesidades	8,9	1,9

Las personas usuarias que han respondido a la encuesta han otorgado las siguientes puntuaciones que vemos en el gráfico a los educadores sociales:



Educadores Sociales	Nota media	Desviación típica
La información recibida le ha resultado útil y clara	9	1,4
El tiempo dedicado a su entrevista ha sido adecuado	9,1	1,6
La amabilidad y respeto del profesional que le ha atendido	9,3	1,3
Los conocimientos y profesionalidad	9,2	1,5
La confidencialidad en la atención ha sido la adecuada	9,2	1,6
La capacidad del profesional para entender su situación y de sus necesidades	8,9	2,3

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas han dado a la unidad administrativa las siguientes valoraciones:

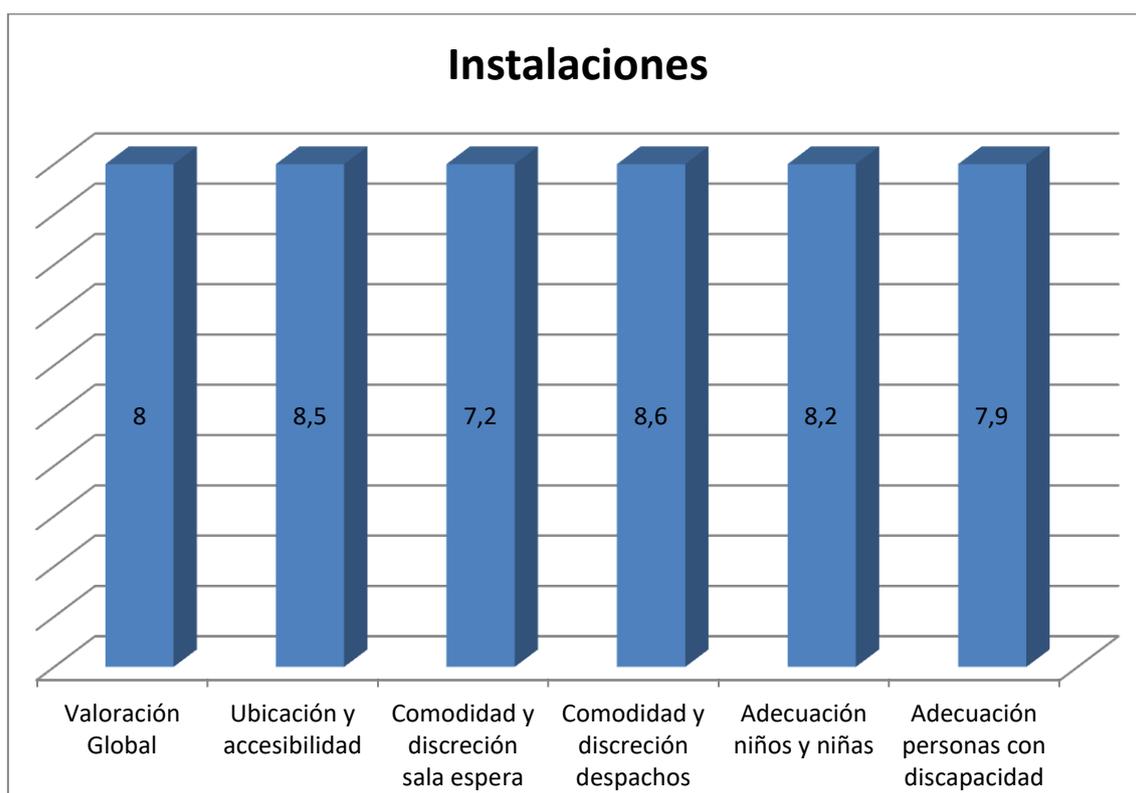


Unidad Administrativa	Nota media	Desviación típica
La información recibida le ha resultado útil y clara	8,8	1,8
El tiempo dedicado a su entrevista ha sido adecuado	8,8	1,8
La amabilidad y respeto de la profesional que le ha atendido	9,1	1,6
Los conocimientos y profesionalidad	8,9	1,7
La confidencialidad en la atención ha sido la adecuada	9,1	1,6
La capacidad de la profesional para entender su situación y de sus necesidades	9,1	5,9

### 3.3. Valoración de las instalaciones de los Servicios Sociales

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas dan una valoración global a las instalaciones de 8 puntos de media (sobre 10).

Las personas que han participado en la encuesta valoran la ubicación y la accesibilidad de los Servicios Sociales con un 8,5, mientras que le dan 7,2 puntos de media a la comodidad y discreción de la sala de espera, puntúan con un 8,6 la comodidad y discreción de los despachos, le otorgan 8,2 puntos de media a la adecuación de la sala de espera, el despacho y el baño al público infantil y califican con un 7,9 la adecuación de la sala de espera, el despacho y el baño a las personas con discapacidad.



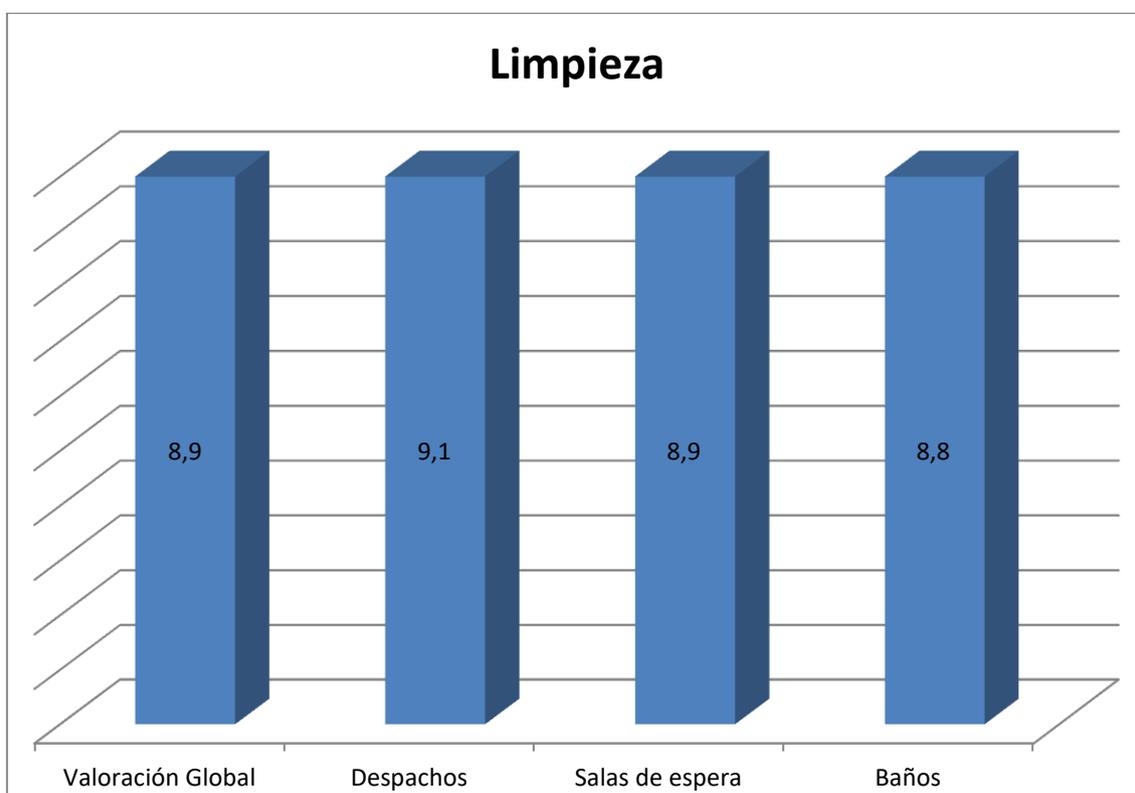
Cuando se les pregunta a las personas usuarias qué aspectos mejorarían de las instalaciones de los Servicios Sociales hablan de reducir el ruido de la sala de espera, poner sillas más cómodas, adecuar un espacio donde los niños y niñas puedan jugar,

habilitar una rampa para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida, aumentar el espacio de la sala de espera, adecuar los baños para las personas con discapacidad y el público infantil, mejorar el aparcamiento en la zona o habilitar un parking específicamente para personas usuarias, aumentar la intimidad y la privacidad tanto en la sala de espera como en los despachos, proporcionar juguetes y libros con los que poder entretenerse mientras se espera y dar una mayor visibilidad a las instalaciones ubicadas en la calle Severo Ochoa colocando un cartel señalizador de las mismas.

### 3.4. Valoración de la limpieza de los Servicios Sociales

Las personas usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas dan una valoración global a la limpieza de 8,9 puntos de media (sobre 10).

Los usuarios y usuarias que han participado en la encuesta valoran la limpieza de los despachos de los Servicios Sociales con un 9,1, mientras que le dan 8,9 puntos de media a la limpieza de las salas de espera y puntúan con un 8,6 la limpieza de los baños.

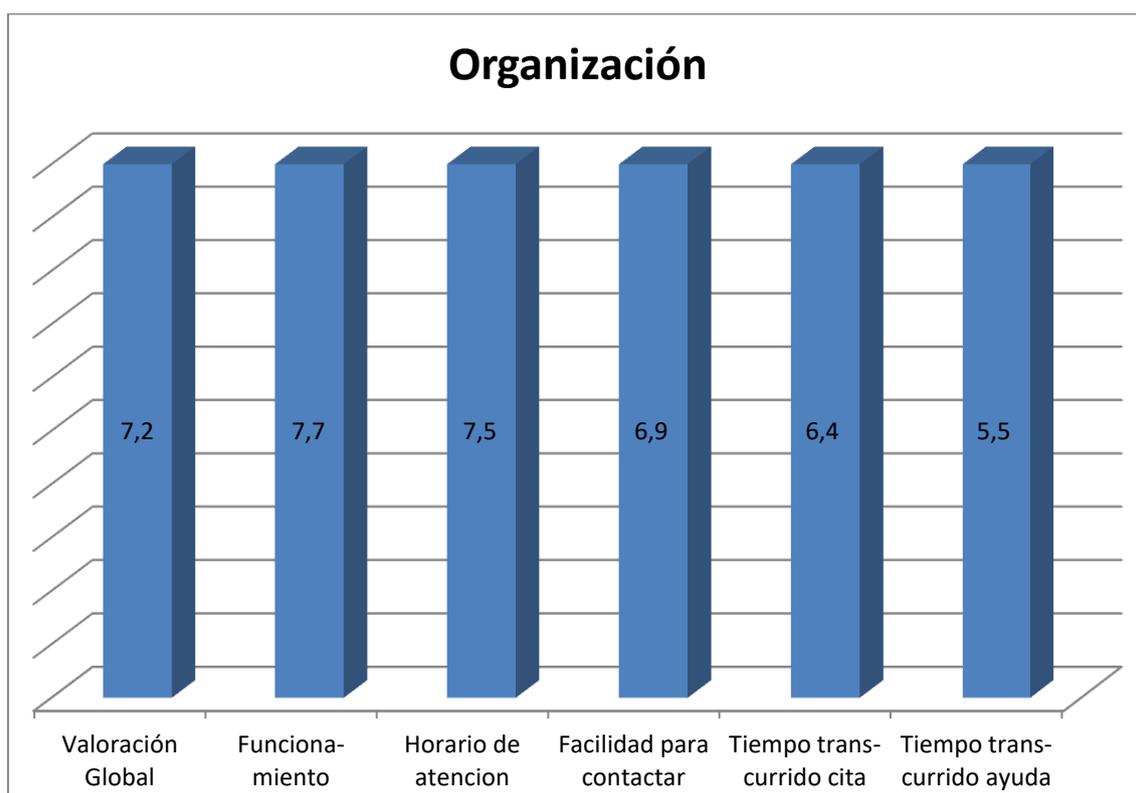


Cuando se les pregunta a las personas usuarias qué aspectos mejorarían de la limpieza de los Servicios Sociales hablan de aumentar la frecuencia con la que se limpia, poner más papeleras y mejorar la ventilación de las estancias.

### 3.5. Valoración de la organización de los Servicios Sociales

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas dan una valoración global a la organización de 7,2 puntos de media (sobre 10).

Las personas que han participado en la encuesta valoran el funcionamiento y la organización de los Servicios Sociales con un 7,7, mientras que le dan 7,5 puntos de media al horario de atención, puntúan con un 6,9 la facilidad para contactar con los Servicios Sociales, le otorgan 6,4 puntos de media al tiempo transcurrido desde que solicitaron la cita hasta que ésta se celebró y califican con un 5,5 el tiempo transcurrido desde que solicitaron una ayuda hasta que la recibieron.



Cuando se les pregunta a las personas usuarias qué aspectos mejorarían de la organización de los Servicios Sociales hablan de disminuir los tiempos de tramitación de las ayudas, aumentar la frecuencia de las citas, mejorar la coordinación entre las

profesionales y la unidad administrativa, ampliar el número de profesionales para abreviar el tiempo transcurrido desde que se solicitan las ayudas hasta que éstas se conceden, extender el horario de tarde, habilitar una agenda especial para citas urgentes, optimizar la eficacia y rapidez de las citas, mejorar la atención telefónica, agilizar el tiempo de espera, acrecentar la empatía de las profesionales a la hora de coger las llamadas y dar respuesta inmediata, reducir el tiempo de concesión de las ayudas, modernizar la tramitación de los documentos, aumentar el número de profesionales para que la atención sea más rápida y eficaz, habilitar líneas telefónicas para hablar directamente con las profesionales, acortar los tiempos de espera, aumentar la puntualidad en la atención y valorar la necesidad extrema de algunos casos (violencia de género y menores) para recibir ayudas.

### 3.6. Valoración global de los Servicios Sociales

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas les dan una calificación global de 8 puntos (sobre 10), puntuación que presenta una desviación típica de 1,7 puntos.

Teniendo en cuenta que las calificaciones de los profesionales se han calculado realizando una media de las puntuaciones obtenidas por los mismos en los diferentes aspectos valorados por las personas usuarias, en el siguiente cuadro pueden verse todas las calificaciones medias dadas a los distintos aspectos de los Servicios Sociales:

	Nota media
<b>PROFESIONALES</b>	9
Trabajadoras Sociales	9
Psicólogas	9
Educadores Sociales	9,1
Unidad Administrativa	9
<b>INSTALACIONES</b>	8
Ubicación y accesibilidad de los Servicios Sociales	8,5
Comodidad y discreción de la sala de espera	7,2
Comodidad y discreción de los despachos	8,6
Adecuación de la sala de espera, el despacho y el baño para el público infantil	8,2
Adecuación de la sala de espera, el despacho, y el baño para las personas con discapacidad	7,9
<b>LIMPIEZA</b>	8,9
Salas de espera	8,9
Despachos	9,1
Baños	8,8

ORGANIZACIÓN	7,2
Facilidad para contactar con Servicios Sociales	6,9
Horario de atención	7,5
Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	6,4
Funcionamiento y organización	7,7
Tiempo transcurrido desde que solicitó la ayuda hasta que la recibió	5,5
CALIFICACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES	8

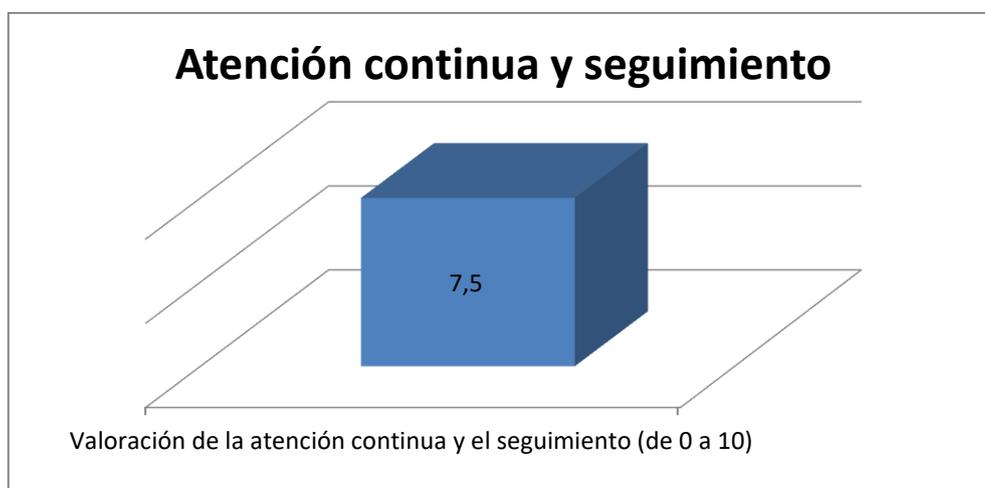
## 4. IMPACTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Con el fin de conocer el impacto que los Servicios Sociales tienen en la vida de sus usuarios y usuarias, se les han realizado diferentes preguntas a las personas que han participado en la encuesta: “¿Considera que los Servicios Sociales le ofrecen una atención continuada y un seguimiento de su situación personal?” y “Valore que influencia han tenido en su vida cotidiana los Servicios Sociales”.

### 4.1. Atención continua y seguimiento de la situación de las personas usuarias

Se les ha pedido a las personas usuarias que valoren, en una escala de 0 a 10 (siendo 0 la valoración más baja y 10 la más alta) si los Servicios Sociales de Alcobendas les ofrecen una atención continuada y un seguimiento de sus situaciones personales.

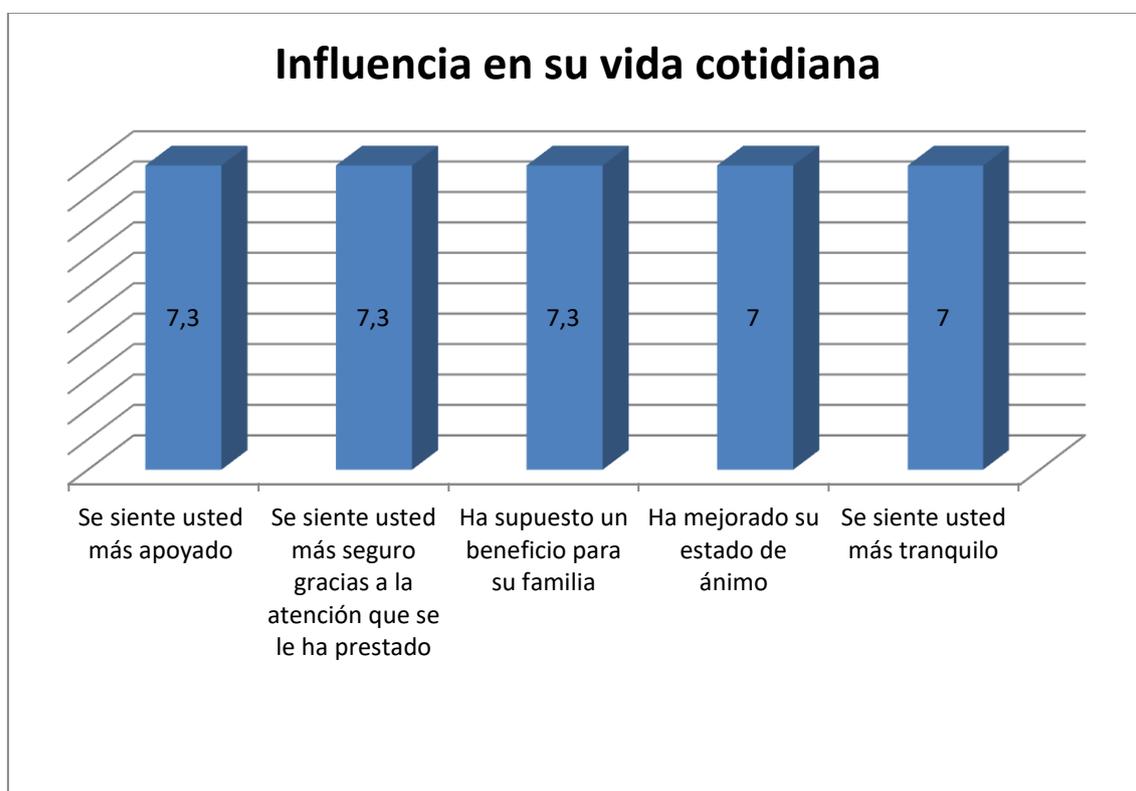
La valoración que los usuarios y usuarias le han dado a este aspecto de los Servicios Sociales es de 7,5 puntos de media sobre 10.



## 4.2. Influencia en la vida cotidiana de las personas usuarias

Las opiniones que dan los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas sobre la influencia que han tenido éstos en su vida, se han medido a través de la valoración de diferentes afirmaciones que están relacionadas con dicha influencia: “Ha mejorado su estado de ánimo”, “Se siente usted más apoyado”, “Se siente usted más tranquilo”, “Se siente usted más seguro gracias a la atención que se le ha prestado”, “Ha supuesto un beneficio para su familia” y “Otros”.

Los tres enunciados mejor valorados por las personas usuarias son “Se siente usted más apoyado”, “Se siente usted más seguro gracias a la atención que se le ha prestado” y “Ha supuesto un beneficio para su familia”, que han obtenido una puntuación de 7,3 puntos de media sobre 10. Las afirmaciones “Ha mejorado su estado de ánimo” y “Se siente usted más tranquilo” han obtenido una media de 7 puntos cada una.



Otros comentarios literales que los usuarios y usuarias han hecho en este apartado sobre cómo les ha influenciado su asistencia a los Servicios Sociales de Alcobendas han sido: “Más apoyo a las familias”, “Peor” y “Me gusta mucho la humanidad con que me tratan”.

## 5. EXPECTATIVAS, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

### 5.1. Expectativas de las personas usuarias

En esta encuesta se les ha preguntado a los usuarios y usuarias si sus expectativas respecto a los Servicios Sociales se han visto satisfechas mediante la siguiente cuestión: “En una escala de 0 a 10 (siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima), valore su satisfacción respecto al cumplimiento de las expectativas que le motivaron a acudir a los Servicios Sociales”

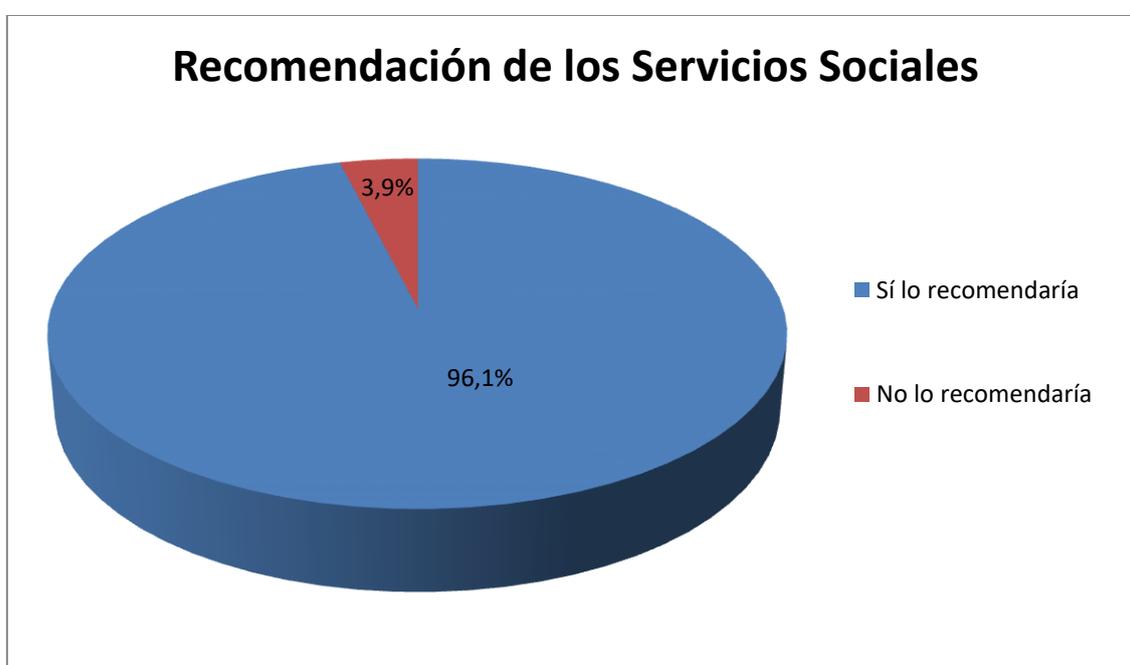
La valoración que las personas usuarias le han dado a la satisfacción de las expectativas que les motivaron a acudir a los Servicios Sociales es de 7,3 puntos de media sobre 10.



## 5.2. Recomendación de los Servicios Sociales

También se les ha preguntado a los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales si los recomendarían a un familiar o amigo.

Un 96,1% de los usuarios y usuarias dicen que sí recomendarían este servicio a un amigo o familiar, mientras que un 3,9% expresan que no lo recomendarían.



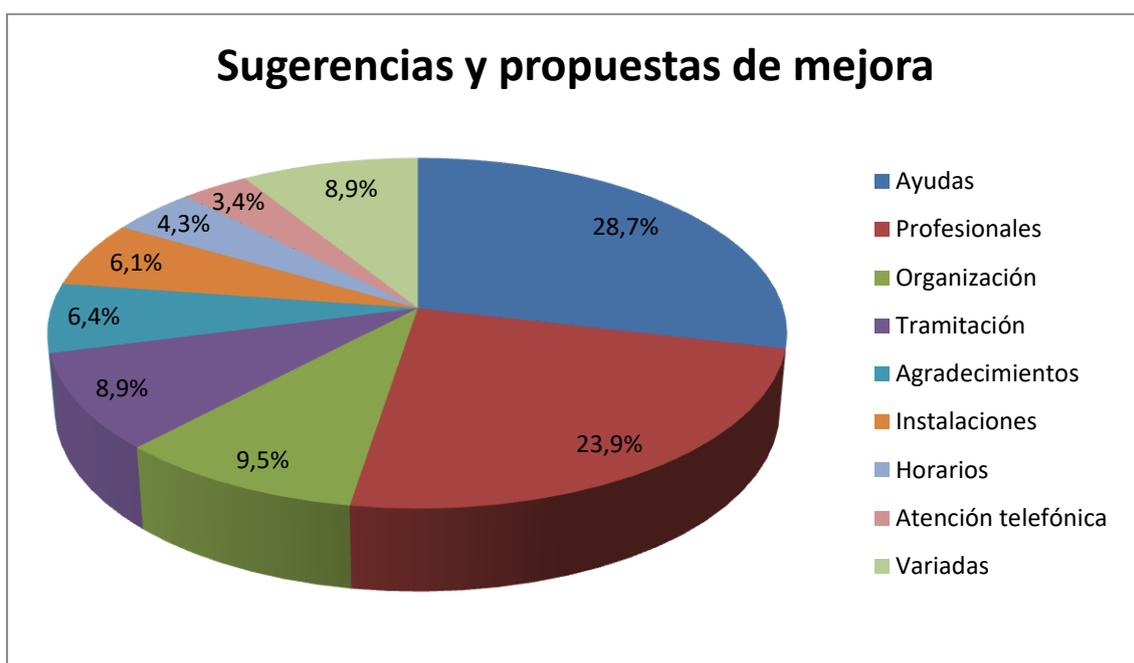
Recomendaría los Servicios Sociales	Número de casos	Porcentaje
<b>Sí</b>	396	96,1%
<b>No</b>	16	3,9%
<b>Total</b>	412	100%

Aquellas personas que dicen que no recomendarían los Servicios Sociales a un familiar o amigo, argumentan los siguientes motivos para no hacerlo: “Todavía dista mucho de un buen servicio”, “No pienso que te den mucha ayuda”, “No dan soluciones rápidas a los problemas que se tienen”, “No me han ayudado en lo que yo he necesitado”,

“Servicios mínimos. No dan ayudas”, “No resulta fácil que te den ayuda aun habiendo menores”, “No sirve de nada”, “No hay calidad de servicios”, “No he visto implicación en mi caso de la asistente social en mis necesidades”, “No hago vida social con nadie, sólo mis terapias; mi familia está fuera: Holanda, Inglaterra...”, “Frustración”, “Es algo personal”, “Porque la atención no es la correcta” y “Los españoles como tal no recibimos ayudas”.

### 5.3. Sugerencias y propuestas de mejora de los Servicios Sociales

A través de esta encuesta se han recogido un total de 327 sugerencias, propuestas de mejora y/o comentarios positivos. Estas propuestas se han agrupado atendiendo a su temática y nos arrojan los siguientes resultados:



Temática de las sugerencias o propuestas	Número de casos	Porcentaje
<b>Ayudas</b>	94	28,7%
<b>Profesionales</b>	78	23,9%
<b>Organización / Rapidez / Eficacia</b>	31	9,5%
<b>Tramitación de la documentación</b>	29	8,9%
<b>Agradecimientos y comentarios positivos</b>	21	6,4%
<b>Instalaciones</b>	20	6,1%
<b>Horarios</b>	14	4,3%
<b>Atención telefónica</b>	11	3,4%
<b>Variadas</b>	29	8,9%
<b>Total</b>	327	100%

A continuación se muestran por temáticas las sugerencias, propuestas de mejora y/o comentarios positivos literales que se han recogido a través de las encuestas:

Sugerencias o propuestas sobre las ayudas
Controlar las ayudas que se piden que a veces no son justificadas
Más ayudas para las personas que verdaderamente lo necesiten
Las ayudas más rápidas
Que las ayudas económicas no tengan tanta demora
Que los trámites de las ayudas sean más rápidos en cuanto a respuestas
Que las ayudas fueran más duraderas
Considero que las ayudas sean más rápidas
Mirar más adecuadamente las ayudas y el tiempo en concederlas
Ayudas más ágiles para urgencias prioritarias
Adaptar las ayudas a la realidad de los problemas de los usuarios
Más posibilidades de ayuda a las familias más vulnerables
Las ayudas más rápidas y eficaces
Ayudas más efectivas para solucionar los problemas de vivienda a gente que no tiene recursos y no quiere vivir en la calle
Más ayudas a las personas que se impliquen en mejorar su situación personal bien sea por estudios o trabajo
Que se valoren más las ayudas en caso de necesidad urgente
Mejorar los tiempos en las ayudas económicas
Que mejoren las ayudas en cuanto al tiempo
Que todo se agilice mucho. Lo que pedimos son ayudas necesarias y vitales y pasa muchísimo tiempo hasta que se conceden
Más atención y ayudas para las personas que estén desempleadas
Más rapidez a la hora de recibir la repuesta de las ayudas
En situación simultanea de precariedad laboral y enfermedades de hijos las ayudas son insuficientes y largas de tramitar
Ampliar rangos de ayudas
Cerciorarse con las ayudas para la gente que lo necesita verdaderamente
Para personas dependientes ampliar en las ayudas a domicilio
Más ayudas
Modificar y ampliar las ayudas a familias numerosas
Priorizar ayudas infantiles
Acortar tiempos de espera para todo tipo de ayudas
Más agilidad en la Comunidad de Madrid para las contestaciones de las ayudas
Mejorar tiempo para ayudas de residencias
Más agilidad y seguimiento para las ayudas
Más ayudas para los desempleados con niños a cargo
Ayudan a personas que no lo necesitan. No quiero dinero, quiero ayuda porque no puedo

subir las escaleras. No hay prioridades para algo urgente o complicado. No hay un equilibrio para las ayudas
Más personas para agilizar los trámites de ayudas. Las ayudas tardan mucho (a veces más de dos meses). Es la burocracia, pero tengo problemas para pagar el alquiler de la habitación y otras cosas
Que sean más rápidas las ayudas económicas
El problema de la vivienda. Venimos a Servicios Sociales para pedir ayudas para alquiler de casa o habitación. Está muy difícil la vivienda
Investigar a las personas para recibir ayudas y otras prestaciones porque a veces tienen ayudas en negro y reciben más que las que tienen contrato revisable
Más información sobre las ayudas que hay
La burocracia frena las ayudas y las necesidades urgentes
Deberían ayudar a personas que de verdad lo necesitan. Demasiado papeleo, necesitamos más ayudas para niñas
Tener en cuenta las necesidades de cada persona y realizar un seguimiento de la misma para entender la situación y poder darle la solución y las ayudas que necesita
Ayuda para niños aunque no sean madres solteras que sea también para familias con problemas
Que sean más rápidas las ayudas
En caso de familia numerosa más ayudas
Cuando no tienes trabajo ni otras ayudas, no puedes pagar el alquiler y no me han prestado atención. Si no tienes nómina no pueden prestarte dinero
Ayudas a la gente que no cobra nada y desahuciada
Más prisa con el RMI
Más rapidez, más ayudas, más dinero, que ayude el ayuntamiento
Más rapidez en las ayudas, sobre todo en las que sean de emergencia
Que la ayuda sea más rápida (un mes esperando es mucho)
Que las ayudas no tarden tanto
Tratar de conseguir una vivienda, intervenir conjuntamente con ENVIALSA
Los alquileres son muy altos y las rentas son bajas, el gobierno tiene que ayudar con vivienda pública. En otros países como Alemania, suiza, Holanda, ayudan con el alquiler sin tener que ir varias veces a la asistenta social para pedirlo. Es algo normal
Verificar quien recibe la ayuda
Muchísimas más ayudas económicas, personales y psicológicas
Más rapidez en las ayudas. Más rapidez en los casos de emergencia
Acortar tiempo de espera en las económicas y necesidades
Mejorar la valoración de las ayudas a las familias que verdaderamente lo necesitan sobre todo en alimentación
Las ayudas de comedor y despensa que sean para todo el año que no tengamos que venir cada trimestre con la documentación
Un listado de personas mayores que sean atendidas por los Servicios Sociales y directamente tener medalla y ayuda a domicilio
En cuanto ayudas deberían de valorar a las familias que más lo necesitan

Pronta respuesta a las ayudas
Más control de las ayudas múltiples cobradas por los marroquis de forma injusta Que las ayudas se demoran mucho que sean más rápidas
Mejor selección a la hora de dar ayudas y la valoración más eficaz
Acortar trámites para ayudas y becas
Más ayudas para buscar trabajo
Mejorar todo tipo de ayudas en todos los sentidos
Acortar los tiempos de espera de la dependencia y teleasistencia y cualquier ayuda de la Comunidad de Madrid
Más rapidez en las ayudas
Acortar tiempo de ayudas y citas
Más ayudas
Mejorar tiempo de ayudas y citas
Más ayudas a los autónomos. Que cuenten los gastos no solo los ingresos
Más ayudas para buscar trabajo para sentirme más útil y también para vivienda de protección si hay menores
Reducir tiempo en ayudas
Más información a los usuarios de las ayudas por los profesionales
Que institucionalmente suban el rango de ayudas económicas
Falta de rapidez para las ayudas urgentes y de las mensuales. Mejorar la falta de atención para los estudiantes en cursos y en lo económico
Comparar gastos e ingresos para dar las ayudas a partir de ahí valorar las circunstancias de cada persona y no fijarse en las apariencias
Las ayudas más rápidas
Más ayudas para los más necesitados
El tiempo de espera para cita es demasiado y la cantidad de ayuda para vivir es la misma para gente con discapacidad
Que no se demoren tanto las ayudas
Priorizar las ayudas para los españoles
Más ayudas a personas vulnerables y más continuada
Más ayudas para todas las necesidades de los usuarios
Que no se demoren tanto las citas y ayudas
Más ayuda para solicitar los recursos que pueda disponer(para poder rellenar la documentación)
Tardan las ayudas. Que no dan ayudas de dinero y a otros sí (a los extranjeros)
Que las ayudas sean más rápidas por necesidad y situación de los usuarios y que nos den una fecha específica de aprobación
Más ayudas para encontrar trabajo
Más información del tiempo que se tarda en recibir ayudas y poder acortarlo
Demasiado tiempo en dar las ayudas concedidas precario plazo de concesión
Las ayudas agilizar los trámites

Sugerencias o propuestas sobre los profesionales
Que estén más atentos los profesionales con respecto a la documentación
Inconforme por la ayuda no prestada a mi hija pongo en duda la atención de la trabajadora social
Poner profesional para atender a las personas que no hablen castellano
Más implicación de los profesionales con las personas que lo necesiten
Más atención y amabilidad en el personal de la entrada
Más personal para atender para que las citas no sean tan largas en el tiempo
Más empatía con las personas que no entienden el castellano
Los profesionales que se impliquen un poco más en cada persona según su necesidad
Más trabajadores sociales para atender más gente y no alargar las citas
Más personal para atender demanda
Más compromiso y más implicación de los profesionales en cada caso
Los profesionales que no te condicionen, que sepan escucharte
Más información de los profesionales a los usuarios de la actividad que ellos desempeñan, que ellos vienen un poco desorientados
Que los profesionales te den la información más profunda de cada caso en cuanto ayudas de prestación
Contratar más profesionales
Más implicación de los profesionales
Muy buen trabajo y trato de los profesionales
Más personal administrativo
Agradezco a los trabajadores sociales por su apoyo económico y moral
Trato más personal
Más profesionales de psicología
Más personal para reducir los tiempos de espera y atender con menos ansiedad y agobio a los usuarios
Contratar más profesionales para mejorar los servicios
Más profesionales para la atención del ciudadano
Más implicación en los profesionales
Los profesionales intentar implicarse en cada caso según necesidades y sobre todo por la gente joven
Que los profesionales nos informen más adecuadamente de todos los servicios que hay en el centro
Más empatía con las personas que vienen por primera vez. Que los profesionales se informen bien para luego informar a los usuarios
Mayor empatía y sensibilidad entre los profesionales con los casos que tienen
Más complicidad, compromiso y entendimiento con los profesionales, que venimos sin ninguna información
Más profesionales para mejorar el servicio
Que los profesionales sean más empáticos con los usuarios, que entiendan la situación de cada persona
Contratar más profesionales

Que los profesionales se impliquen y escuchen más las necesidades de los usuarios
Más personal para tener mayor horario manteniendo la calidad del servicio
Más privacidad con los profesionales
Para casos urgentes más atención personalizada. Mejorar tiempos de cita contratando más profesionales
Mejorar la atención de las circunstancias de cada persona
Los profesionales tienen que escuchar más a las personas que venimos en situación extrema y más si hay menores
Una atención más personalizada a los usuarios de los profesionales de todos los ámbitos. Más empatía
Contratar más personal para mejorar los servicios
Quiero que los profesionales tengan más amor con los usuarios y empaticen más para que a nadie le falte nada en la vida
La trabajadora social no entendió mi situación personal. Que se impliquen más en las situaciones personales de cada usuario
Me gustaría tener a Guadalupe porque ya conoce mi problema y me dio mucho apoyo en su día. Ahora tengo otra y prefiero a Guadalupe
Que no nos cambien tanto de asistenta social o tener opción a elegir la que queremos, siempre que tenga disponibilidad
Tener traductores
Contratar más profesionales y ampliar horarios, tanto para mejorar la atención al usuario como para el rendimiento de los trabajadores
Una atención más personalizada de los profesionales para más seguridad de los usuarios, sobre todo a las familias numerosas
Más disponibilidad de profesionales y más tiempo hacia los usuarios según necesidades
Contratar más profesionales para mejorar los servicios
Que el contacto con la trabajadora social fuera más rápido y colaborara más en la tramitación de las ayudas con un seguimiento más personal
No estoy conforme con la asistente social que me han asignado. No tiene empatía conmigo. Necesitamos más implicación de los profesionales. Es difícil tomar la decisión de venir a pedir ayuda
Más personal
Más personal para la unidad administrativa para que funcione mejor los servicios de citas
Más sensibilidad de los profesionales, más implicación, más empatía
Más empatía de los profesionales. Que se pongan en el lugar de los usuarios
Más implicación en los profesionales con los usuarios según cada caso
Que los profesionales se anticipen y vean las necesidades de los usuarios
Más organización en el personal administrativo
Más empatía los trabajadores sociales con los usuarios
Más psicólogos
Contratación de más personal con el fin de dar respuestas rápidas y efectivas a los usuarios

Más rapidez en todos los servicios contratando más personal en todos los ámbitos
Más puntualidad en las citas con respecto a los profesionales. Más personal para agilizar la atención de los usuarios
Que la atención sea más personalizada, que venimos vulnerables
Más cercanía del trabajador social
Que los profesionales se impliquen más según cada caso
Mejorar la atención de citas previas. Más personal en la atención al público y un trato más cercano. Más empatía con los usuarios. Acortar tiempo de citas con la trabajadora social
Un seguimiento más personal
El venir a los Servicios Sociales no resulta agradable psicológicamente. Resultaría mas fácil el trato más cercano
Que apoyen y escuchen más a las familias
Más información entre trabajadores sociales cuando se realiza un cambio de usuario
Que escucharan el fondo de cada caso para así poder hacer el seguimiento personal
Más personal en atención al público, en estado de urgencia y desesperación, emergencia social, es necesario más rapidez
Más personas para reducir tiempo de espera
Más empatía y respeto de los profesionales
Contratar más talento humano
Necesidad de traductor para las personas que no saben castellano

Sugerencias o propuestas sobre la organización /rapidez / eficacia
Las citas más frecuentes y más rapidez en recibir ayudas
En general que los servicios sean eficaces y más rápidos
Habilitar citas urgentes
Mejorar los tiempos en las citas
Habilitar citas para problemas urgentes
Que las citas de los profesionales sean más frecuentes
Acortar tiempos de espera
Más rapidez y efectividad para solucionar los problemas
Agilización en los trámites
Agilizar trámites
Agilizar los tiempos de espera de citas y ayudas
Más rapidez en la decisión final
Más rapidez a la hora de atender al usuario
Más rapidez en las ayudas
Rapidez en los procesos y rapidez en la entrada
Mejorar los tiempos de las citas y ayudas
Mejorar tiempo de citas y ayudas
Más rapidez en la atención al usuario
Acortar los tiempos de citas
Mejorar el tiempo de espera de citas
Mejorar las citas en el tiempo
Tiempo de espera en citas
Mejor tiempo de citas
Citas más frecuentes
Acortar tiempo de citas
Tardan mucho en darnos las citas y en atendernos. Que no hubiera demora en las citas
Las citas menos tiempo de espera
Más continuidad con las citas de la psicóloga porque hay mucho tiempo entre una y otra
Se tarda mucho en poder pedir cita y luego pasa mucho tiempo hasta que es
Mejorar el soporte tecnológico
Reingeniería de procesos para minimizar tiempo y maximizar la eficacia horas empleados

**Sugerencias o propuestas sobre la tramitación de la documentación**

Los trámites de documentación no son eficaces. Al solicitar ayuda de alquiler no estaba justificada que los titulares fueran dos personas y he tenido que venir después de cinco años arreglar documentación

Más agilidad en documentación y no tantas trabas que es muy difícil tomar la decisión de venir a pedir ayuda

Más agilidad a la hora de tramitar documentación

Los tramites de documentación que sean más ágiles y rápidos

Que los trámites de documentación sean más rápidos

Agilizar en la documentación

Agilizar documentación

No entiendo cómo una vez que estas en sistema tengas que volver a traer la misma documentación

Mejorar la tramitación de documentos

Que te expliquen bien toda la documentación que tienes que traer

Agilizar los trámites de documentación para ayudas

Agilizar los trámites de documentación

Se requiere demasiada documentación y tramitación porque todo esta informatizado y por eso podría ser más sencillo y rápido

Agilizar la documentación que nos piden para acortar los plazos de las ayudas

Más coordinación con las entidades colaboradoras con el ayuntamiento para la tramitación de documentos

Más información a los usuarios de documentación, que nos hacen venir varias veces para lo mismo

Mejorar los tramites de documentación

Menos tramites de documentación

Aligerar documentación para necesidades urgentes

Menos burocracia a la hora de tramitar documentación

Que nos informen más de toda la documentación que hay que traer para no volver tantas veces

Demasiado extensa la tramitación de documentación y las citas

El tiempo que el trámite tarda y que es necesaria mucha documentación y repetida para el mismo trámite

Los tramites que no sean tan amplios

Demasiada documentación para cualquier trámite

Más facilidad en la documentación

Agilizar la documentación vía internet o a través de documento de identidad

Hay que mejorar el sistema datos informatizados sincronización más eficaz entre todos los servicios que el estado nos ofrece

Primordial seria que como tienen todos nuestros datos no nos lo vuelvan a pedir solo si hay si alguna variación

Agradecimientos y comentarios positivos de los Servicios Sociales
Por mi parte estoy conforme con los servicios
Estoy muy agradecida
Que sigan los servicios como están, estoy contenta
Está todo bien
Felicito a los profesionales que trabajan aquí que nos entienden y nos escuchan. Muy buen trabajo con los usuarios
Mi agradecimiento personal a Laura, mi trabajadora social
Estoy contento con los servicios. Que los sigan dando
En mi caso personal todas las ayudas que yo he necesitado me las han resuelto
Felicitaciones por la atención
Que sigan funcionando así, estoy muy contenta
Que sigan funcionando estos servicios
Gracias a los Servicios Sociales se puede ver que vas llegando al siguiente mes con las ayudas
Mi agradecimiento
Para mí ha sido todo muy rápido y eficaz en las ayudas. Estoy muy agradecida
Valoro muy positivamente la atención de la trabajadora social como el seguimiento
Agradecimiento especial a mi asistente social, Dori
Estoy contenta con los servicios
Estoy contenta con los servicios que ofrecen
Que siga funcionando porque ayuda y estoy muy satisfecha de tener esto en nuestra ciudad
Muy buena la atención personal que he recibido
Buen trato de mi trabajadora social

Sugerencias o propuestas sobre las instalaciones
Otro edificio con más recursos técnicos y profesionales
Ampliar centro y salas
No mezclar la zona de citas con la de documentación
Mejorar las instalaciones
Más intimidad en recepción para pedir citas y arreglar documentación. Ampliar la sala
Mejoraría la entrada es muy impersonal
Más comodidad de acceso
Se necesita otro centro para que la atención al público que sea más fluida
Mejorar las instalaciones en general
Más céntrico
No entiendo como hay un centro al lado de donde vivo me tenga que desplazar al que está más lejos
Instalaciones más amplias
Hacer los espacios más acogedores y más independientes para que uno se pueda concentrar en lo que te están diciendo
Más limpieza en las instalaciones
Señalizar que está situado aquí, accesibilidad, aparcamiento.
Señalizar Servicios Sociales Norte, tuve que usar el gps para encontrarlo
Edificio más céntrico como el otro
Mejorar el espacio físico de la sala de espera
Mejorar los espacios de atención como la sala de espera
Más privacidad en la sala de espera para no escuchar los problemas de los demás

### Sugerencias o propuestas sobre los horarios

Respetar los horarios que nuestro tiempo también es importante

Aunque las citas son orientativas que se respeten los horarios

El horario más flexible

Que atiendan por las tardes también

Ampliación de horario de atención al público porque hay gente que no puede venir en el horario que hay por trabajo

Más horario de atención

Ampliar horarios y Que atiendan en el horario previsto porque a veces se retrasa y no tenemos mucho tiempo

El horario de atención más ampliado

Ampliar horario de tarde

Ampliar horarios

Turno de 24 horas para las emergencias de violencia de genero

Flexibilidad en horarios y citas

Habilitar citas urgentes cuando el usuario lo necesite

Habilitar urgencias 24 horas

Sugerencias o propuestas sobre la atención telefónica

El teléfono de centralita más eficaz

Más líneas de teléfono o personal porque es difícil contactar

Una línea directa para llamada a Servicios Sociales

Más atención al usuario en las llamadas telefónicas

Contratar más personal para la atención telefónica

Mejorar líneas de teléfono con más personal y el horario de atención más amplio

Más líneas de teléfono, es muy difícil conectar

Más teleoperadores para el teléfono de las citas

Mejorar el servicio telefónico

Más líneas telefónicas

Más atención al teléfono, más rápida.

Sugerencias o propuestas variadas
Que me puedan ayudar para el seguimiento de mi hijo
Prestar más atención cuando se viene por salud
A la hora de la valoración social que se valore también los gastos familiares no solo lo que gana la unidad familiar
Considero que el usuario debe recibir más integración real y una inclusión social efectiva
Mejorar los servicios en todos los sentidos
Yo tengo mis derechos y las instituciones tienen el deber de atender a sus ciudadanos y no tiene nada que ver con mi estado de ánimo y tranquilidad
Sobre todo más información de las actividades de los niños y ampliación de días de los campamentos
Valoración de la dependencia más apropiada a cada persona
Valoraciones más objetivas guiadas por los informes médicos no por los valoradores
Valorar más la situación de la persona individualmente
Más privacidad para los usuarios en todos los aspectos
Establecer una comunicación directa con los organismos colaboradores
Más información de los Servicios Sociales en las redes sociales
Que se mejoren todos los servicios
Más facilidades para encontrar piso de alquiler para familias numerosas
Incluir más variedad de atención para adolescentes
Tener un lugar seguro hasta que se solucione el problema en casa
Al ser emigrante es complicado hacer todos los requisitos, cuenta bancaria, visitar a cada profesional...
Que funcionen mejor las cosas
Hacer algo más por las personas que se encuentran en una situación muy complicada y no conocen a nadie aquí y tienen hijos y no tienen trabajo. Valorar personalmente en domicilio cual es la situación real
En algunos casos hay un vacío legal que me gustaría se pudiera subsanar y que afecta a las familias y que desde Servicios Sociales se pudiera orientar para saber dónde acudir para solucionarlo
Quiero local para dar clases a gitanas peluquería y estética
Discriminación por ser español
Que nos atiendan más a los españoles y no tanto a los de fuera
Que ayuden a comprender a las personas que hay que saber convivir y por la fuerza y con mentiras no se va a ningún lado
Que ayuden más a los españoles
Mejorar las ayudas en igualdad de derechos que la gente que viene de fuera ante la negativa de pedir ayudas y se me ha denegado
Por el hecho de vivir con mi familia me niegan la ayuda
Llevo 24 años cotizando en España y no tengo derecho a nada. Mucha documentación para pedir una ayuda que nunca llega

## 6. RESUMEN

Del total de encuestas recogidas entre los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas, un 19,2% han sido contestadas por hombres y un 80,8% han sido contestadas por mujeres.

Podemos decir que un 36,9% de las personas que han acudido a Servicios Sociales y han contestado la encuesta tienen entre 18 y 35 años, mientras que un 57,5% tiene entre 36 y 65 años y un 5,6% tiene de 66 años en adelante. La edad media de los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas es de 41,4 años, con una desviación típica de 13,5.

Los niveles de estudios de los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas son muy variados: un 5,1% no tiene estudios terminados, mientras que un 24,8% posee estudios primarios, un 37,7% ostenta estudios secundarios, un 15,6% dispone de formación profesional, un 16,1% presenta estudios universitarios y un 0,7% dice tener otro tipo de estudios.

Del total de usuarios y usuarias de Servicios Sociales de Alcobendas que han contestado al cuestionario, un 47,4% se encuentra en situación de desempleo, mientras que un 37,2% está trabajando, un 8% es jubilado o pensionista, un 2,9% estudia, un 1,9% trabaja en casa de forma no remunerada y un 2,6% presenta otra situación diferente a las anteriores como actividad principal.

De las personas usuarias de Servicios Sociales de Alcobendas que han contestado a la encuesta, un 67,5% vive en el Distrito Centro, un 29,9% en el Distrito Norte y un 1,2% en el Distrito Urbanizaciones. Un 1,4% de los usuarios y usuarias encuestados dicen pertenecer a otro municipio que no es Alcobendas.

Los países de origen de los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas que han contestado a la encuesta, son muy variados: un 36,4% pertenece a España, mientras que un 9,5% proviene de Colombia, un 7% es originario de Marruecos, un 6,8% procede de Paraguay, un 5,8% viene de República Dominicana, un 5,6% es oriundo de Perú y el 28,9% restante es de diversos países.

Gracias a los datos sociodemográficos que se han recabado a través de esta encuesta de las personas usuarias de Servicios Sociales de Alcobendas, podemos esbozar una tipología de persona usuaria:

1. Sexo: Mujeres 80,8%.
2. Edad media: 41,4 años.
3. Nivel de estudios: Estudios secundarios 37,7%.
4. Ocupación principal: En situación de desempleo 47,4%.
5. Distrito de residencia: Distrito Centro 67,5%.
6. País de origen: España 36,4%.

Se podría decir que la usuaria tipo de los Servicios Sociales de Alcobendas sería una mujer de unos 41 años, con estudios secundarios, desempleada, vecina del Distrito Centro y de nacionalidad española.

Del total de la muestra de personas usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas, un 70,4% son usuarios y usuarias habituales del Centro de Servicios Sociales ubicado en la Calle Libertad y un 29,6% son usuarios y usuarias habituales del Centro de Servicios Sociales ubicado en la Calle Severo Ochoa. La muestra de esta encuesta se diseñó de esta manera para que ambos centros estuvieran representados en ella.

Respecto a la frecuencia con la que acuden a los Servicios Sociales de Alcobendas, el 16,5% de los usuarios y usuarias que han respondido al cuestionario apunta que es la primera vez que va, mientras que el 60% dice que ha asistido entre dos y cinco veces,

el 15,5% comenta que ha acudido entre 6 y 10 veces y el 8% expresa que ha ido más de 10 veces.

Se les ha preguntado a los usuarios y usuarias cuándo fue la primera vez que acudieron a los Servicios Sociales y un 23,1% ha contestado que fue por primera vez hace menos de seis meses, mientras que un 15,1% ha dicho que acudió por vez primera hace entre seis meses y un año, un 14,3% ha comentado que estuvo por primera vez hace entre uno y dos años, un 14,8% ha respondido que fue por vez primera hace entre dos y cinco años y un 30,5% ha contestado que fue por primera vez hace más de cinco años. Un 2,2% de las personas encuestadas no sabe o no contesta a esta pregunta.

En relación a cómo conocieron la existencia de los Servicios Sociales de Alcobendas, un 58% de las personas usuarias dice que fue gracias a sus familiares, amigos o vecinos, mientras que un 33,9% cuenta que fue a través de otros servicios públicos (como el Centro de Salud, el Colegio, la Oficina de Empleo...), un 24,2% expone que fue mediante otros servicios del Ayuntamiento de Alcobendas, un 9,7% argumenta que fue de otra manera, un 6,1% dice que fue gracias a la web municipal, un 5,6% cuenta que fue a través del teléfono de información del Ayuntamiento de Alcobendas (010) y un 5,1% expone que fue mediante asociaciones y otras organizaciones.

Las personas usuarias que han contestado a esta encuesta, en el 70,1% de los casos argumentan que sus motivos para acudir a los Servicios Sociales son solicitar y tramitar un recurso o ayuda social, mientras que en el 56,8% dicen que son informarse y orientarse sobre alguna ayuda, servicio disponible o situación personal o familiar, en el 50% confirman que son entrevistarse con un profesional para el seguimiento de su caso y en el 0,9% comentan que son otros motivos diferentes los que les han hecho acudir a los Servicios Sociales.

Cuando se les pregunta a los usuarios y usuarias si el motivo de su visita es por ellos o por otra persona, un 77,6% responde que es por ellos mismos, un 43,1% dice que es

por un hijo o hija menor de edad, un 35,9% argumenta que es por varios miembros de su familia, un 4% contesta que es por su padre o su madre, un 2,9% comenta que es por otra persona de su familia y un 0,5% dice que es por otra persona.

Se les ha pedido a las personas usuarias que digan si conocen y utilizan las siguientes prestaciones que los Servicios Sociales de Alcobendas ofrecen:

1. Ayudas económicas (para comedor escolar, escuela infantil, alimentos y/u otros gastos básicos). Un 83,3% conoce las ayudas económicas, mientras que un 56,1% las utiliza.
2. Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid. Un 45,6% conoce la RMI, mientras que un 18% la utiliza.
3. Centros de día para mayores. Un 46,1% conoce los centros de día para mayores, mientras que un 5,8% los utiliza.
4. Ayuda a domicilio y/o teleasistencia. Un 39,1% conoce la ayuda a domicilio y/o la teleasistencia, mientras que un 7,5% la utiliza.
5. Servicios y ayudas para personas dependientes de la Comunidad de Madrid. Un 29,9% conoce los servicios y ayudas para personas dependientes, mientras que un 7% los utiliza.
6. Servicios y ayudas para personas con discapacidad. Un 70,6% conoce los servicios y ayudas para personas con discapacidad, mientras que un 10,9% los utiliza.
7. Servicios y ayudas para menores (Pecera, Akuario, Intervención familiar, Mediación...). Un 31,2% conoce los servicios y ayudas para menores, mientras que un 15% los utiliza.
8. Otros servicios y ayudas (Centro de día Casa Blanca, Taller de bicicletas...). Un 24,5% conoce otros servicios y ayudas, mientras que un 13,8% los utiliza.

A aquellas personas usuarias de los servicios ofrecidos por los Servicios Sociales se les ha pedido que los valoren, utilizando para ello una escala de 0 a 10, siendo 0 la valoración mínima y 10 la máxima.

Los servicios y ayudas para menores son los más valorados por los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas, que los puntúan con un 9,2 sobre 10. Les siguen las ayudas económicas, con una valoración de 8,9 puntos, los otros servicios y ayudas, con un 8,5 sobre 10, la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid, con una valoración de 8,4 puntos, los centros de día, con un 8 sobre 10, los servicios y ayudas para personas dependientes de la Comunidad de Madrid, con una valoración de 7,8 puntos, los servicios y ayudas para personas con discapacidad, con un 7,5 sobre 10 y la ayuda a domicilio y/o teleasistencia, con una valoración de 7,5 puntos.

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas dan una valoración global a las instalaciones de 8 puntos de media (sobre 10). Las personas que han participado en la encuesta valoran la ubicación y la accesibilidad de los Servicios Sociales con un 8,5, mientras que le dan 7,2 puntos de media a la comodidad y discreción de la sala de espera, puntúan con un 8,6 la comodidad y discreción de los despachos, le otorgan 8,2 puntos de media a la adecuación de la sala de espera, el despacho y el baño al público infantil y califican con un 7,9 la adecuación de la sala de espera, el despacho y el baño a las personas con discapacidad.

Las personas usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas dan una valoración global a la limpieza de 8,9 puntos de media (sobre 10). Los usuarios y usuarias que han participado en la encuesta valoran la limpieza de los despachos de los Servicios Sociales con un 9,1, mientras que le dan 8,9 puntos de media a la limpieza de las salas de espera y puntúan con un 8,6 la limpieza de los baños.

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas dan una valoración global a la organización de 7,2 puntos de media (sobre 10). Las personas que han

participado en la encuesta valoran el funcionamiento y la organización de los Servicios Sociales con un 7,7, mientras que le dan 7,5 puntos de media al horario de atención, puntúan con un 6,9 la facilidad para contactar con los Servicios Sociales, le otorgan 6,4 puntos de media al tiempo transcurrido desde que solicitaron la cita hasta que ésta se celebró y califican con un 5,5 el tiempo transcurrido desde que solicitaron una ayuda hasta que la recibieron.

Los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas les dan una calificación global de 8 puntos (sobre 10), puntuación que presenta una desviación típica de 1,7 puntos.

Teniendo en cuenta que las calificaciones de los profesionales se han calculado realizando una media de las puntuaciones obtenidas por los mismos en los diferentes aspectos valorados por las personas usuarias, en el siguiente cuadro pueden verse todas las calificaciones medias dadas a los distintos aspectos de los Servicios Sociales:

	<b>Nota media</b>
<b>PROFESIONALES</b>	<b>9</b>
Trabajadoras Sociales	9
Psicólogas	9
Educadores Sociales	9,1
Unidad Administrativa	9
<b>INSTALACIONES</b>	<b>8</b>
Ubicación y accesibilidad de los Servicios Sociales	8,5
Comodidad y discreción de la sala de espera	7,2
Comodidad y discreción de los despachos	8,6
Adecuación de la sala de espera, el despacho y el baño para el público infantil	8,2
Adecuación de la sala de espera, el despacho, y el baño para las personas con discapacidad	7,9

LIMPIEZA	8,9
Salas de espera	8,9
Despachos	9,1
Baños	8,8
ORGANIZACIÓN	7,2
Facilidad para contactar con Servicios Sociales	6,9
Horario de atención	7,5
Tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se celebró	6,4
Funcionamiento y organización	7,7
Tiempo transcurrido desde que solicitó la ayuda hasta que la recibió	5,5
CALIFICACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES	8

Se les ha pedido a las personas usuarias que valoren, en una escala de 0 a 10 (siendo 0 la valoración más baja y 10 la más alta) si los Servicios Sociales de Alcobendas les ofrecen una atención continuada y un seguimiento de sus situaciones personales. La valoración que los usuarios y usuarias le han dado a este aspecto de los Servicios Sociales es de 7,5 puntos de media sobre 10.

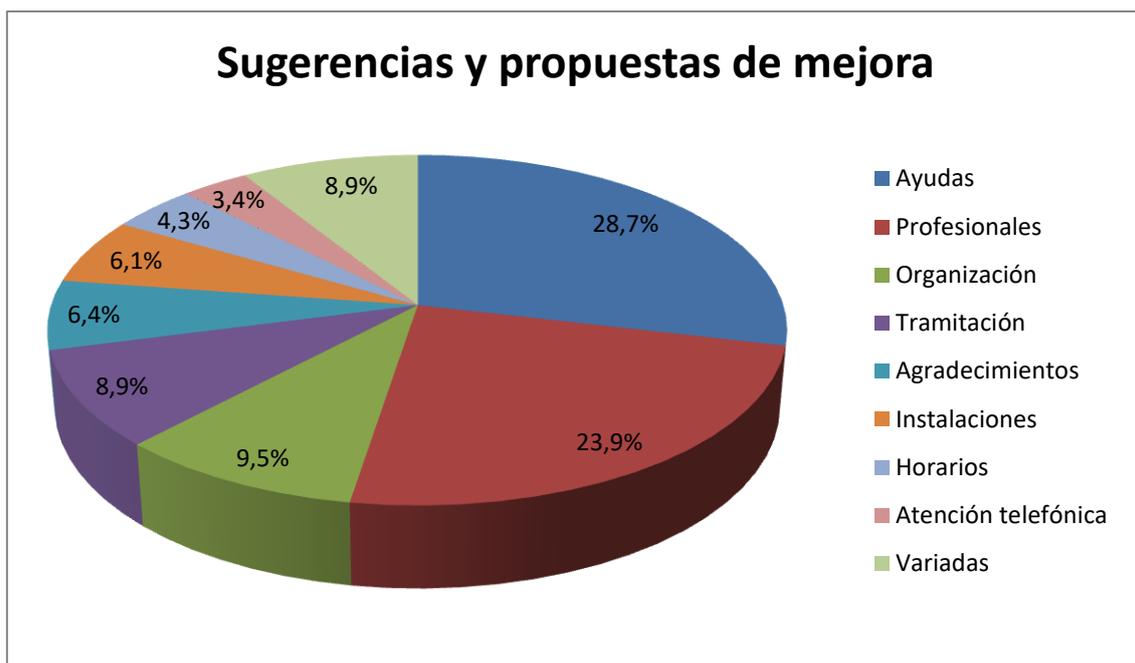
Las opiniones que dan los usuarios y usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas sobre la influencia que han tenido éstos en su vida, se han medido a través de la valoración de diferentes afirmaciones que están relacionadas con dicha influencia: “Ha mejorado su estado de ánimo”, “Se siente usted más apoyado”, “Se siente usted más tranquilo”, “Se siente usted más seguro gracias a la atención que se le ha prestado”, “Ha supuesto un beneficio para su familia” y “Otros”.

Los tres enunciados mejor valorados por las personas usuarias son “Se siente usted más apoyado”, “Se siente usted más seguro gracias a la atención que se le ha prestado” y “Ha supuesto un beneficio para su familia”, que han obtenido una puntuación de 7,3 puntos de media sobre 10. Las afirmaciones “Ha mejorado su

estado de ánimo” y “Se siente usted más tranquilo” han obtenido una media de 7 puntos cada una.

La valoración que las personas usuarias le han dado a la satisfacción de las expectativas que les motivaron a acudir a los Servicios Sociales es de 7,3 puntos de media sobre 10. Un 96,1% de los usuarios y usuarias dicen que sí recomendarían este servicio a un amigo o familiar, mientras que un 3,9% expresan que no lo recomendarían.

A través de esta encuesta se han recogido un total de 327 sugerencias, propuestas de mejora y/o comentarios positivos. Estas propuestas se han agrupado atendiendo a su temática y nos arrojan los siguientes resultados:



## 7. FICHA TÉCNICA

**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** El ámbito geográfico de la Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarías de los Servicios Sociales de Alcobendas 2019 ha sido la Ciudad de Alcobendas.

**UNIVERSO:** El universo o población de estudio han sido los usuarios y las usuarias de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas mayores de 18 años. En el año 2018 se atendieron un total de 7.749 personas en Servicios Sociales.

**CUESTIONARIO:** El cuestionario utilizado para esta encuesta ha sido un cuestionario estructurado y pre-codificado compuesto por un total de 32 preguntas (27 de respuesta cerrada y 5 de respuesta abierta). La duración media de su aplicación ha sido de 35 minutos.

**RECOGIDA DE DATOS:** El método que se ha utilizado para la recogida de la información ha sido la encuesta personal realizada in situ por dos encuestadoras ubicadas en los distintos Centros de los Servicios Sociales y con selección aleatoria de las personas entrevistadas. El periodo de recogida de los datos comenzó en el mes de Diciembre de 2018 y finalizó en el mes de abril de 2019.

**MUESTRA:** El tamaño muestral de la encuesta ha sido de 412 personas. Asumiendo los criterios y principios del muestreo aleatorio simple y para un nivel de confianza del 95% (que es el habitualmente adoptado) y en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación ( $p=q=50\%$ ), el margen de error que corresponde al total de la muestra es de  $\pm 4,8\%$ .

El tratamiento de la información recogida y el presente análisis ha sido desarrollado por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.