



Región de Murcia
Consejería de Mujer, Igualdad,
LGTBI, Familias y Política Social

Dirección General de Servicios Sociales
y Relaciones con el Tercer Sector



Unión Europea

Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE

“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP” (*)

(*) Estudio con financiación
del Fondo Social Europeo

Silverio Mira Albert
junio 2019

FICHA TÉCNICA

- Encuesta presencial por medio de cuestionario (ver Anexo) a **810 personas**, repartidas por el territorio regional, asignadas por medio de estratificación proporcional al número de usuarios SIUSS (con intervención en 2017) de cada uno de los distritos electorales (Los CSS de Murcia, Cartagena, Lorca y Molina predeterminados). Esto supone un **error máximo para datos agregados** del **+3,5%**, con un nivel de confianza del 95,5%.
 - Debido a las exigencias del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 (... de **protección de datos**), tuvimos que optar como **alternativa (a las entrevistas en el domicilio)** por la selección aleatoria de UTSs de los CSS elegidos y entrevistar (previa petición de consentimiento) a un número establecido de personas, entre las que habían acudido ese día a la UTS (guardando el anonimato de la persona entrevistada y el lugar de recogida de datos).
 - El hecho de que una parte considerable de las personas entrevistadas (24%) hayan hecho su primera visita a los SSAP en 2018, la cercanía de la entrevista con “la sede física” de los SSAP y el escaso tiempo transcurrido desde la entrevista, pudieron introducir **sesgos** en las respuestas.
- La muestra es estadísticamente representativa para el conjunto de los SSAP (por aleatoriedad en la selección y el tamaño de la muestra), aunque se incrementa el error para segmentaciones de las variables. **No es aconsejable** realizar **estimaciones** diferenciales por **área territorial ni CSS**.
- La recogida de datos y el volcado de la información a soporte informático fue realizado por la **empresa BAJOLALINEA S.A.**, que presentó, junto con la base de datos en formato SPSS, un informe de descriptivo de resultados.
- El contenido de esta presentación se ha obtenido del análisis específico realizado por el SEPAE de la Consejería.

Para empezar con la realización del estudio tuvimos que proceder a seleccionar las entidades locales en las que realizar la citada encuesta. Para ello, en primer lugar seleccionamos la distribución territorial de la CARM facilitada por las anteriores circunscripciones electorales (5), procediendo a la desagregación de la más numerosa, Murcia, en dos¹ de tal forma que pudiéramos trabajar con seis áreas territoriales. Y, una vez seleccionadas las seis áreas territoriales a utilizar, procedimos a la selección de las entidades locales a utilizar en cada una de ellas y, para ello, decidimos seleccionar en cada uno de las áreas territoriales² un municipio grande, uno mediano y otro pequeño.

¹ De esta forma creamos el área Vega Media del Segura

² Salvo en el área territorial Altiplano que solo tiene 2 municipios y el área territorial de Murcia en la que, por su gran dimensión, decidimos seleccionar cuatro municipios.

A continuación, pasamos a desagregar el número total de encuestas personales a realizar entre cada una de las áreas territoriales consideradas y para hacerlo tomamos en consideración el número total de usuarios de servicios sociales en cada una de las áreas territoriales indicadas. Y una vez asignadas las encuestas personales a realizar en las áreas territoriales procedimos a seleccionar de forma aleatoria las entidades locales de cada una de dichas áreas en las que realizar las encuestas personales y a distribuir, con el criterio aplicado a las áreas territoriales, el número de encuestas a realizar en cada uno de las entidades locales o municipios seleccionados.

Como veremos más adelante, el trabajo de campo realizado nos ha facilitado hacer realmente 810 encuestas lo que supuesto hacer el mismo número de encuestas en el área Lorca, cuatro más en el área Cartagena, cuatro más en Murcia, tres más en el Noroeste, el mismo número en el Altiplano y una menos en la Vega Media del Segura.

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LA MUESTRA

Área territorial	Municipios	Nº de encuestas	
		Áreas	Municipios
Lorca	Águilas, Librilla, y Lorca	153	53 9 91
Cartagena	Cartagena, Los Alcázares, y Torre Pacheco	162	135 6 21
Murcia	Fortuna, Las Torres de Cotillas, Molina de Segura, y Murcia	276	10 44 78 144
Noroeste	Bullas, Campos del Río, y Caravaca de la C.	88	58 7 23
Altiplano	Jumilla, y Yecla	52	36 16
V. M. del Segura	Archena, Cieza, y Villanueva del Río Segura	69	26 41 2
TOTAL		800	800

PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

RESPONDE A LA ENCUESTA

- El total de personas entrevistadas es de 810, de las cuales 614 (**75,8%**) son personas usuarias y 196 (24,2%) acompañantes en el momento de la entrevista. La mayoría (el 90%) ya había acudido a los SSAP en anteriores ocasiones.

GENERO y EDAD

- **Tres de cada cuatro** personas entrevistadas son mujeres.
- El **10%** menores de 30 años, el **36%** de 30 a 45 años, el **41%** de 46 a 54 años y el **12%** de 65 y más años

NACIONALIDAD

- El 73,3% de las personas entrevistadas son de origen español y el **26,7% de origen extranjero**, con mayor presencia de este colectivo en el área de Cartagena (33,7%) y Murcia (28,3%).

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

- El **75%** de las personas entrevistadas pertenecen a las áreas territoriales de **Murcia** (35%), **Cartagena** (21%) y **Lorca** (19%), realizándose el resto de entrevistas en el Noroeste, Altiplano y la Vega Media, asignadas de manera proporcional.

LOS BLOQUES DE INFORMACIÓN

A. CONOCIMIENTO Y CONTACTO CON LOS SSAP

Cómo conoció los SSAP, qué medio utilizó para contactar con ellos y qué problemas tuvo en su primer contacto (P1 a P3)

B. DIFICULTADES DE ACCESO Y TIEMPOS

Dificultades físicas para acceder, valoración del horario de atención, año de la primera visita y tiempo transcurrido desde el primer contacto a la primera visita (P4 a P8).
Tiempo de atención y tiempo transcurrido desde el primer contacto hasta conceder o denegar el recurso (P13, P14 y P24)

C. TRATO Y AMBIENTE

Trato, interés de l@s profesionales y comprensión de las explicaciones recibidas (P9 a P12; P15-P16).
Comodidad e intimidación durante la entrevista (P17-P18)

D. LAS NECESIDADES Y LAS RESPUESTAS

Necesidad para acudir a los SSAP y relación del recurso o servicio con la necesidad (P19-P20)

E. CONCESIÓN Y ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Concesión del recursos o en trámite y valoración de la adecuación por la persona entrevistada (P21 –P23)

F. FACILIDAD DE LOS TRÁMITES Y AYUDA RECIBIDA

Facilidad/dificultad para cumplimentar documentación y ayuda recibida para ello (P25 y P26)

G. GRUPOS SOCIALES CON VENTAJA EN EL ACCESO A LOS SSAP

Percepción de si en el entorno hay personas con cierta ventaja en el acceso a los servicios y prestaciones de los SSAP (P28)

H. VALORACIÓN FINAL

Nivel de satisfacción global y experiencia positiva (P30 – P33)

A. CONOCIMIENTO Y CONTACTO CON LOS SSAP

A1. Conocimiento de los SSAP a través de...

A2. Dificultad y medio de contacto la primera vez

¿Cómo conoció usted/ la usuaria-o la existencia del servicio social utilizado?	N	Porcentaje de casos
...familiares/ amigos	427	58,3%
...un vecino/ a	114	15,6%
...una organización social	95	13,0%
... los medios de comunicación	28	3,8%
...del ayuntamiento	164	22,4%
Total	828	113,0%

PARTICULARIDADES

- Se incrementa el pct de **“familiares y amigos”** en los menores de 45 años (65,5%) y en los que accedieron a los SSAP más tarde (a partir de 2018).
- Se incrementa el pct. de **“una organización social”** (18,6%) en las personas de origen extranjero.
- Mayor pct. de a **“través del ayuntamiento”** (25,2%) en los que accedieron antes de 2012.

Sólo el 10,8% manifiestan haber tenido **dificultad** para **ponerse en contacto por 1ª vez** con los servicios sociales de su municipio.

El **medio** utilizado por la mayoría (64,1%) **para ponerse en contacto por primera vez** fue presentarse en los locales de los SSAP, salvo los mas jóvenes (hasta 29 años) que utilizaron el teléfono (51,8%).

B. DIFICULTADES DE ACCESO Y TIEMPOS ...

B1. Dificultades físicas de acceso y valoración del horario de atención.

La práctica totalidad de las personas entrevistadas no tuvo ninguna **dificultad física** en el acceso (barreras o transporte público).

La **dificultad más frecuente** (el 13,2%) se refiere a vivir muy lejos de los SSAP.

El 19% señala que existen **limitaciones en el horario** de atención. Este porcentaje baja al 12% en las personas con 65 y más años.

B2. Año primer acceso y tiempo transcurrido desde el primer contacto hasta la atención

El **año de la primera visita** se reparte en tres tercios: un tercio hasta 2012, un tercio de 2013 a 2017 y un tercio en 2018.

Este reparto presenta un mayor peso de los incorporados en 2018 (el 40%) para las personas de origen extranjero.

El **tiempo medio** transcurrido entre el **primer contacto y el día de la atención** fue de 11 días, y la mitad de las personas encuestadas señala que le atendieron antes de los 7 días.

... B. DIFICULTADES DE ACCESO Y TIEMPOS

B3. Tiempo medio de atención durante la última visita.

El **tiempo medio** de atención por parte del profesional fue de 23 minutos, lo que es valorado como suficiente por las personas entrevistadas.

B4. Tiempo transcurrido entre el primer contacto y la confirmación o denegación del recurso/servicio

Si de las 548 personas que responden, eliminamos el 20% de los casos extremos (el 10% de los superiores y el 10% de los inferiores), la **media** del tiempo transcurrido se sitúa en **63 días** y la **mediana** en **60 días**

C. TRATO Y AMBIENTE

C1. Trato recibido

No existen diferencias significativas entre los profesionales de atención y el resto del personal en cuanto al **trato ofrecido** a las personas usuarias: más del 90% se consideran bien atendidos por todo el personal de los SSAP

C2. Interés del profesional y comprensión de las explicaciones recibidas.

Solo el 6% manifiesta que el profesional no mostró **interés por su problema**. Este porcentaje se mantiene para todas las categorías de entrevistados, salvo para los más jóvenes (menso de 45 años) que se aproxima al 10%.

El 7% de las personas entrevistadas señala que tuvo **dificultades para entender las explicaciones** del personal que le atendió. En el caso de las personas de origen extranjero este pct. es del 18%.

C3. Comodidad e intimidad durante las entrevistas

La práctica totalidad se sintieron **cómodos y con la intimidad** suficiente durante la entrevista de atención, sin apreciarse diferencias en estas variables en las diferentes categorías de personas entrevistadas.

D.

LAS NECESIDADES Y LAS RESPUESTAS

La mayoría de las **necesidades** manifestadas se refieren a la “cobertura de necesidades básicas” (63,4%) y a las “limitaciones de la autonomía personal” (23%), y las **respuestas** son coherentes con las necesidades de forma mayoritaria (58,5% + 27,5% = 86%).

Tabla cruzada Necesidad x Respuesta

		Necesidad							Total	
		1 Búsqueda empleo	2 Cobertura necesidades básicas	3 Adecuada convivenc. personal-familiar	4 Limitaci. Autonom. personal	5 Acceso a los recursos	6 Trámites administ.	8 Otras		
Respuesta	1 Respuesta relacionada con lo solicitado	Recuento	5	326	17	95	10	10	9	472
		% del total	0,6%	40,4%	2,1%	11,8%	1,2%	1,2%	1,1%	58,5%
	2 En trámite un recurso relacionado con lo solicitado	Recuento	3	118	2	77	1	18	3	222
		% del total	0,4%	14,6%	0,2%	9,5%	0,1%	2,2%	0,4%	27,5%
	3 No se da respuesta	Recuento	1	38	1	10	2	1	4	57
		% del total	0,1%	4,7%	0,1%	1,2%	0,2%	0,1%	0,5%	7,1%
	5 Respuesta relacionada sólo en parte con lo solicitado.	Recuento	0	28	1	2	1	0	10	42
		% del total	0,0%	3,5%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	1,2%	5,2%
	8 Otras	Recuento	7	2	0	2	1	0	2	14
		% del total	0,9%	0,2%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%	1,7%
Total	Recuento	16	512	21	186	15	29	28	807	
	% del total	2,0%	63,4%	2,6%	23,0%	1,9%	3,6%	3,5%	100,0%	

E. CONCESIÓN Y ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS/SERVICIOS

Más de la mitad de las necesidades manifestadas tienen recursos o servicios **concedidos** y en torno a un tercio se encuentra en **trámite**.

Al 28,6% le gustaría **ampliar el servicio (o prestación)** concedido, porcentaje que se incrementa hasta el 34,9% cuando ya se está disfrutando del recurso/servicio y ha sido posible valorar su suficiencia (ver cuadro pag. Siguiente)

Tabla cruzada Concesión x Adecuación

		Concesión					Total	
		1 Si, lo estoy utilizando	2 No, está en trámite	3 No concedido	4 Otras situaciones	9 NS/NC		
Adecuación	1 Se adecuan perfectamente	Recuento	294	85	4	5	0	388
		% del total	36,6%	10,6%	0,5%	0,6%	0,0%	48,3%
	2 Me gustaría ampliar el servicio	Recuento	164	35	13	18	0	230
		% del total	20,4%	4,4%	1,6%	2,2%	0,0%	28,6%
	3 Desearía recibir otro servicio	Recuento	8	6	0	0	0	14
		% del total	1,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	4 Otras situaciones	Recuento	4	115	30	22	1	172
		% del total	0,5%	14,3%	3,7%	2,7%	0,1%	21,4%
Total	Recuento	470	241	47	45	1	804	
	% del total	58,5%	30,0%	5,8%	5,6%	0,1%	100,0%	

F.

FACILIDAD DE LOS TRÁMITES Y AYUDA RECIBIDA

Facilidad/dificultad para cumplimentar los trámites

Persona/s que le ayudaron a cumplimentar los trámites

Al **15,7%** le resultó **difícil** cumplimentar los **trámites** que le pidieron en los SSAP, y para el resto no hubo dificultades.

Esta dificultad sólo presenta diferencias significativas par el caso de las personas de **origen extranjero**, donde el porcentaje es del **25,7%**.

La mayoría de las personas entrevistadas (**71,7%**) fueron **ayudadas por profesionales** de los SSAP para realizar los trámites, el **7,9%** recurrió a **familiares/amig@s** y el **20,4%** los hizo la **propia persona**.

Las diferencias más acusadas se producen en las **personas de origen extranjero**, que presentan un porcentaje superior de ayuda del personal de los SSAP (**76,6%**) recurren en mayor medida a familiares y amig@s (**13,4%**) y es menor el porcentaje de las que realizan los trámites por si mismas (**10%**).

G.

GRUPOS SOCIALES CON VENTAJA EN EL ACCESO A LOS SSAP

Percepción de si en el entorno hay personas con cierta ventaja en el acceso a los servicios y prestaciones de los SSAP

El **13%** indica que en su entorno hay personas que tienen **más facilidades** a la hora de ser atendidos por los SSAP.

Las diferencias más acusadas se producen entre las personas de **origen español** (el **15%** piensa que hay ciudadan@s con más facilidades) de las de origen extranjero (sólo el 7% mantiene que existan estos privilegios).

De las 102 personas (13%) que consideran que algunas personas cuentan con más facilidades, **29** (28 españolas y 1 extranjera) indican que estas personas son **“los extranjeros o inmigrantes”**, 8 los que tienen “enchufe”, 8 los “pillos” y el resto otras categorías minoritarias.

H. VALORACIÓN FINAL

Nivel de
satisfacción global
y experiencia
positiva

Para el 95% de las personas entrevistadas el **nivel de satisfacción** con la atención recibida es alto (60%) o muy alto (35%), y el 92% **recomendaría los SSAP** a personas familiares o amigas. No se aprecian diferencias entre los diferentes grupos de las personas entrevistadas (género, edad, nacionalidad, área territorial) en estos aspectos.

La “amabilidad en la atención” es destacada como **experiencia positiva** por el 86,4% de las personas entrevistadas. Este porcentaje contrasta con el 24,2% que señala “la resolución de su problema” como la experiencia positiva de su contacto con los SSAP.

La situación más frecuente (**71,4%**) es destacar la amabilidad de la atención y no destacar la resolución del problema, mientras que sólo el **15%** indica ambas circunstancias como reseñables.

Tabla cruzada P_30_1 Destaco positivamente la resolución de un problema*P_30_2 Destaco positivamente la amabilidad en la atención

		P_30_2 Destaco positivamente la amabilidad en la atención			
		0 No	1 Si	Total	
P_30_1 Destaco positivamente la resolución de un problema	0 No	Recuento	36	578	614
		% del total	4,4%	71,4%	75,8%
	1 Si	Recuento	74	122	196
		% del total	9,1%	15,1%	24,2%
Total		Recuento	110	700	810
		% del total	13,6%	86,4%	100,0%

CONCLUSIONES

- Servicios de fácil acceso y de buen trato.
- Suficiente tiempo de atención en las entrevistas.
- Interés profesional y entendimiento de las explicaciones.
- Comodidad e intimidad suficientes durante las entrevistas.
- Adecuación de las respuestas a la necesidad manifestada.
- El 13% percibe ventajas injustificadas en el acceso a los SSAP y sólo un 3,5% las vincula con las personas de origen extranjero.
- Papel preponderante de las vías informales (familiares y amigos) de información sobre los SSAP.
- 11 días de media para atender una solicitud de entrevista puede ser mucho tiempo para casos urgentes y dos meses de media para conceder o denegar un recurso puede ser demasiado tiempo para casos urgentes.
- Excesivo peso de cobertura de necesidades básicas
- Más de un tercio de los que están recibiendo el servicio les gustaría ampliarlo.
- Sólo dos de cada diez pueden realizar los trámites sin ayuda.
- Se destaca más la amabilidad del trato que la resolución de problemas.

Anexo. CUESTIONARIO

CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
S.A.

BAJOLALÍNEA

Buenos días/ tardes, soy un encuestador que está haciendo una encuesta para la **Dirección General de Familia y Políticas Sociales de la CARM** para conocer la valoración de los servicios sociales entre los usuarios de los mismos. En este hogar vive una persona que utiliza alguno de dichos servicios a la que queremos hacer unas preguntas relacionadas con dicho servicio.

DATOS DE CONTROL: Cuestionario nº Encuestador

1. Usuario 2. Acompañante ⇒ Relación: _____

a) PRIMER CONTACTO CON LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA (SSAP)

P-1. ¿Cómo conoció usted/ la usuaria o la existencia del servicio social utilizado?

- | | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------|
| 1. A través de un familiar/ amigo | 3. A través una organización social (como Caritas o similar) | 5. En el ayuntamiento |
| 2. A través de un vecino | 4. A través medios de comunicación (radio, prensa, etc.) | 6. Otro, _____ |

P-2. Grado de dificultad para ponerse en contacto por primera vez con los servicios sociales de su localidad

1. Muy difícil 2. Difícil 3. Fácil 4. Muy fácil 9. NS/ NC

P-3. ¿Cuál ha sido el medio utilizado para ponerse en contacto, por primera vez, con los servicios sociales?

1. Llamé por teléfono 2. Me presenté 3. Otro: _____

P-4. ¿Cuánto tiempo pasó desde dicho primer contacto y el momento de ser atendido por el trabajador social por primera vez?

1. Alrededor de _____ días

P-5. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que hizo el primer contacto y el momento en que fue atendido por primera vez?

1. Demasiado tiempo 2. Razonable 3. Poco tiempo

P-6. ¿Y el horario de atención puesto a su disposición?

1. Muy satisfactorio 2. Satisfactorio 3. Limitado 4. Muy limitado 9. NS/ NC

P-7. ¿Tuvo algún tipo de dificultad física para acceder al primer contacto? (Encuestador: respuesta múltiple)

1. Está muy lejos de mi domicilio 2. Barreras arquitectónicas 3. Ausencia de transporte público 4. Ninguna 9. NS/ NC

P-8. ¿Recuerda la fecha, o al menos el año, aproximada de la primera vista realizada al Centro de SSAP que le atendió?

1. _____ 9. No, no recuerda

b) TRATO RECIBIDO

P-9. ¿Cómo se ha portado con Ud. el profesional de los servicios sociales que le atendió la primera vez?

1. Muy amable 2. Amable 3. Desagradable 4. Muy desagradable 9. NS/ NC

P-10. ¿Cree que mostró interés por el problema que usted le presentaba?

1. Mucho 2. Bastante 3. Poco 4. Nada 9. NS/ NC

P-11. ¿Sintió Ud. en aquel momento que el profesional se interesaba por su problema?

1. Totalmente 2. Bastante 3. Poco 4. Nada 9. NS/ NC

P-12. ¿Entendió Ud. las explicaciones facilitadas por el profesional que le atendió?

1. Perfectamente 2. Bastante bien 3. Con dificultad 4. Con mucha dificultad 9. NS/ NC

P-13. ¿Recuerda el tiempo (en minutos) que estuvieron atendiéndole?

1. Alrededor de _____ minutos

P-14. ¿Consideró satisfactorio el tiempo que le estuvieron atendiendo?

1. Muy satisfactorio 2. Satisfactorio 3. Insuficiente 4. Muy insuficiente 9. NS/ NC

P-15. ¿Consideró que la/ el profesional que le atendió entendía su problema?

1. Muy bien 2. Bien 3. Mal 4. Muy mal 9. NS/ NC

P-16. En los SSAP, además del profesional que le atendió, hay otro tipo de personal (como administrativos, ordenanzas y otros), si entró en contacto con alguno de ellos, ¿Cómo se sintió atendido por ellos?

1. Con amabilidad 2. Correctamente 3. Con frialdad 4. Como si les molestara 9. No entré en contacto

P-17. En el momento de ser atendido, ¿Se sintió con la suficiente intimidad como para exponer su problema sin temor a ser oído por alguna persona ajena al servicio?

1. Suficiente 2. Insuficiente. ¿Por qué? _____

P-18. En cuanto al grado de comodidad (amplitud del despacho, temperatura, etc.) ¿Cómo se sintió durante la entrevista?

1. Muy a gusto 2. A gusto 3. Poco a gusto 4. A disgusto 4a Puede explicarme la razón _____ 9. NS/ NC

P-19 ¿Qué necesidad concreta tenía/ tiene para acudir a los SSAP?

1. _____

P-20. Y, ¿Qué servicio se le concedió?

1. _____

P-21. ¿Considera que el/ los servicio/ s recibido/ s se adecua/ n perfectamente a sus necesidades o le gustaría recibir ampliación de dicho servicio o algún servicio social que actualmente no recibe?

1. Se adecua perfectamente 2. Me gustaría ampliar el servicio 3. Recibir otro servicio: _____

P-22. ¿Tuvo que volver a visitar los SSAP, durante este último año, para continuar con los trámites hasta solucionar su problema?

1. Sí, número aproximado de veces _____ 2. No 9. NS/ NC

P-23. ¿Le han concedido el recurso que Ud. solicitó?

1. Sí, ya lo estoy utilizando 2. No, está en trámite 3. No, me lo concedieron → ¿Por qué? _____

P-24. ¿Cuánto tiempo pasó desde dicho primer contacto y la confirmación, o denegación, de la prestación del servicio?

1. Alrededor de _____ días

P-25. ¿Le resultó fácil cumplimentar los trámites administrativos que le pidieron en los SSAP?

1. Muy fácil 2. Fácil 3. Difícil 4. Muy difícil 3a y 4a. Por qué razón _____

P-26. ¿Le ayudaron los profesionales de los SSAP a resolver todo el “papeleo” o tuvo que solicitar ayuda a alguien?

1. Me ayudaron 2. Tuve que recurrir a 2a. Familiares 2b. Amigos 2c. Otro _____ 9. NS/ NC

P-27. Desde la última visita realizada, ¿Se ha puesto en contacto con Ud. algún miembro de los SSAP para informarle sobre su demanda?

1. No, nadie se ha puesto en contacto conmigo 2. Sí, un técnico 3. Otro _____ 9. NS/ NC

P-28. En el entorno que Ud. conoce (barrio, pedanía, municipio, u otro, ¿Considera que todas las/ los ciudadanas/ os tienen las mismas facilidades para ser atendidos en los SSAP o cree que hay algunos que disponen de ciertas ventajas?

1. Sí 2. No 2a Explicar _____ 9. NS/ NC

P-29. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por los servicios que le están facilitando los SAAP?

1. Muy alto 2. Alto 3. Bajo 4. Muy bajo 9. NS/ NC

P-30. ¿Qué es lo que destacaría positivamente de su experiencia con lo SSAP? (Encuestador: NO sugerir)

1. La resolución de un problema 2. La amabilidad con la que estoy siendo atendido 3. Otro _____

P-31. ¿Y negativamente? (Encuestador: NO sugerir)

1. La resolución parcial de un problema 2. La falta de amabilidad en la atención 3. Otro _____

P-32. ¿Qué consecuencias ha tenido en su vida la ayuda o el servicio recibida/ o de los SSAP?

1. Positivas _____

2. Negativas _____

P-33. Para terminar, si un familiar o amigo suyo, estuviera en sus mismas circunstancias, ¿Le recomendaría acudir a los SSAP?

1. Sí, por _____

2. No, por _____

9. NS/ NC

UTS de la encuestada/ o, o código postal: Edad del encuestada/ o Sexo Nacionalidad

¿Es tan amable de facilitarme un teléfono de contacto?