

# **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD**

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ZARAGOZA**

## **INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES**

**Plan Anual de Inspección de Servicios 2017**

**Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios**

**Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón**



## Índice

<b>1. Introducción y objetivos .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Metodología .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Descripción del servicio .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Competencias .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Objeto del servicio .....</b>	<b>11</b>
<b>3.3. Organización del servicio .....</b>	<b>12</b>
<b>4. La calidad percibida .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1. Perfil de las personas usuarias .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2. Grado de satisfacción obtenido .....</b>	<b>16</b>
<b>4.2.1. Valoración del servicio recibido por dimensiones .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2.2. Satisfacción general del servicio recibido .....</b>	<b>27</b>
<b>4.3. Propuestas de mejora y sugerencias de las personas usuarias .....</b>	<b>30</b>
<b>5. Quejas y sugerencias en la prestación del servicio .....</b>	<b>33</b>
<b>6. Conclusiones y recomendaciones: áreas de mejora .....</b>	<b>37</b>
<b>Anexos</b>	
<b>1. Cuestionario .....</b>	<b>41</b>
<b>2. Esquema de respuestas .....</b>	<b>43</b>
<b>3. Propuestas de mejora y sugerencias de las personas usuarias .....</b>	<b>45</b>



## 1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La orientación de la Administración pública hacia la calidad en la gestión convierte a las personas en el centro de atención de la organización. La evaluación de la calidad de los servicios públicos consiste en analizar de manera sistemática y continuada la prestación de los servicios en relación con las expectativas ciudadanas y, coherentemente, con la satisfacción de las personas usuarias como elemento clave para valorar su eficacia.

Los servicios públicos, además de ser evaluados en términos de eficacia y eficiencia, resultados e impactos, deben, asimismo, ser valorados respecto a quien hace uso del servicio, conociendo en profundidad sus demandas, percepciones, experiencia de uso y nivel de satisfacción obtenidos.

El objetivo de la medida de la percepción de calidad de los servicios es conocer el grado de satisfacción de las personas que acuden a ellos, para poder establecer áreas de mejora sustentadas en su participación.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, pretende establecer unas estrategias que propicien una Administración pública eficiente que ofrezca servicios de calidad a los ciudadanos, que potencie la participación, la transparencia y la colaboración de la sociedad y que dé respuesta a las necesidades sociales.

Alineado con dicha Ley y como instrumento de planificación de la actividad de la Inspección General de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma se desarrolla el Plan Anual de Inspección de Servicios en el que se delimitan actuaciones susceptibles de evaluación, proporcionando a la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora. En el Plan Anual de 2017 se ha establecido medir la percepción de la calidad de los servicios, en concreto, en relación con los servicios de atención al público en las Direcciones Provinciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS).

El objetivo de este informe es la medición de la calidad percibida por las personas que hacen uso de los servicios de atención al público de la Dirección Provincial de Zaragoza del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en aspectos tales como: instalaciones, accesibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional, atención personalizada, equidad, seguridad, comunicación, rendimiento y satisfacción general.



## 2. METODOLOGÍA

La medida de la percepción de la calidad se ha realizado de acuerdo con la metodología establecida en la Resolución de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el documento para la implantación del sistema de medición de la calidad percibida de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, utilizando un cuestionario adaptado a los servicios objeto del estudio.

Los diversos ítems incluidos en el cuestionario responden a los establecidos en el modelo general dispuesto en el modelo publicado en la Resolución de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, que, a su vez, está basado en el modelo SERVPERF, adaptado a la Administración Pública por el Grupo de trabajo Observatorios de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos, y que se agrupan en las siguientes dimensiones<sup>1</sup>:

Elementos tangibles: <ul style="list-style-type: none"> <li>- facilidades físicas y materiales</li> <li>- aspecto del personal al servicio</li> </ul>
Accesibilidad
Ejecución del servicio de forma fiable
Capacidad de respuesta
Competencia profesional
Atención personalizada
Equidad
Seguridad
Comunicación
Rendimiento
Satisfacción global

Para establecer la muestra y procedimiento de administración del cuestionario, se ha tenido en cuenta la información facilitada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en reuniones previas, respecto a diferentes aspectos:

- Volumen de personas atendidas por centros de atención y periodos de tiempo.
- Flujos horarios de frecuencia de uso.
- Tipología de información de servicios solicitada.
- Número de visitas por usuario requeridas para un servicio solicitado.

<sup>1</sup> Los aspectos incluidos en cada dimensión se encuentran en el modelo de cuestionario, anexo de la [Resolución de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios](#).

- Personal en puestos de atención al público: número y perfiles
- Ratio profesionales/personas usuarias.
- Ámbito de atención con una mayor concentración de público y variabilidad de servicios.
- Periodo temporal.

Por otra parte, el procedimiento de sugerencias y quejas presentadas por los ciudadanos añade un plus de calidad en la gestión. La Ley 5/2013, de 20 de junio, reconoce las sugerencias y quejas como medida de calidad, cuyo seguimiento corresponde a la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos. Por ello, además de la aplicación del cuestionario citado, como complemento a los resultados del mismo, se ha optado por analizar las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio objeto del informe presentadas durante 2017, ya que forman parte del conjunto de elementos cuyo seguimiento se considera conveniente para un mejor análisis de los servicios públicos, permitiendo estudiar las causas que las motivan y contribuyendo a definir medidas correctoras.



### 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios asumidos por la unidad objeto de la presente medición forman parte del ámbito de competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón a partir de la atribución establecida en el artículo 71 del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, en los siguientes apartados:

34ª. Acción social, que comprende la ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de servicios sociales que atienda a la protección de las distintas modalidades de familia, la infancia, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos necesitados de protección especial.

37ª Políticas de igualdad social, que comprenden el establecimiento de medidas de discriminación positiva, prevención y protección social ante todo tipo de violencia, y, especialmente, la de género.

38ª Juventud, con especial atención a su participación libre y eficaz en el desarrollo político, social, económico y cultural.

39ª Menores, que incluye la regulación del régimen de protección y tutela de los menores desamparados o en situación de riesgo

#### 3.1. Competencias

En lo que se refiere a la organización para el ejercicio de estas funciones, el Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, atribuye a dicho Departamento la propuesta y ejecución de las directrices del Gobierno de Aragón sobre la acción social que comprende la protección de las distintas modalidades de familia, infancia, personas mayores, personas con discapacidad, integración de inmigrantes, cooperación para el desarrollo con los países más desfavorecidos, políticas de igualdad social, mujer, juventud, menores, y protección y defensa de consumidores y usuarios, así como la estructuración, ordenación y planificación territorial y la definición y ejecución de las actuaciones en las citadas materias.

Dentro de la organización general del departamento se adscribe al mismo el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, creado mediante Ley 4/1996, de 22 de mayo, relativa al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

El Decreto 173/2016, de 22 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales lo define como un organismo autónomo de naturaleza administrativa adscrito al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, bajo cuya dirección, tutela y vigilancia gestiona las competencias que le atribuye la Ley 4/1996, de 22 de mayo, relativa al Instituto Aragonés de Servicios Sociales y dotado de personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar, patrimonio propio y de los medios personales, económicos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Corresponden al Instituto Aragonés de Servicios Sociales las siguientes funciones:

1. Gestión de los centros y establecimientos de servicios sociales de competencia o titularidad del Gobierno de Aragón.
2. Gestión de los centros y establecimientos de servicios sociales de las Corporaciones Locales y Entidades Públicas o privadas que se le transfieran o adscriban por convenio o disposición legal.
3. Prestación de los servicios sociales que sean competencia o titularidad del Gobierno de Aragón.
4. Gestión de las prestaciones de carácter periódico que en materia de servicios sociales hayan sido traspasadas a la Comunidad Autónoma de Aragón por la Administración del Estado u otras Administraciones Públicas, así como las que, con ese carácter, sean establecidas por el Gobierno de Aragón.
5. Gestión de las ayudas públicas de carácter no periódico en materia de servicios sociales.
6. Gestión de los convenios y conciertos en materia de servicios sociales de acuerdo con las normas vigentes en esta materia.
7. Gestión de los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y de integración social de inmigrantes.
8. Tramitación de los procedimientos de valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y elaboración y aprobación de los Programas Individuales de Atención, así como el aseguramiento de su aplicación.
9. Desarrollo, orientación e información de las actividades, actuaciones y programas de acción social, así como de aquellos que, en esta materia, le encomiende el Gobierno de Aragón.
10. Asesoramiento técnico al sector público y privado en materia de servicios sociales.
11. Formular al Departamento competente en materia de servicios sociales las propuestas normativas que estime conveniente para una mejora continua de los servicios sociales.
12. Cualesquiera otras funciones que correspondan a la comunidad Autónoma de Aragón en materia de servicios sociales, sin perjuicio de las propias del Departamento competente en dicha materia.

Son objetivos básicos del IASS:

1. Hacer efectiva la responsabilidad pública del Gobierno de Aragón en materia de servicios sociales de acuerdo con las competencias atribuidas a la Comunidad Autónoma en el Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, y en la Ley 4/1996, de 22 de mayo, relativa al IASS.
2. El aprovechamiento óptimo de los recursos públicos en materia de servicios sociales, asegurando un nivel de calidad digno y suficiente en la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. Promover la distribución equitativa de los servicios sociales, tendente a superar los desequilibrios territoriales y sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.
4. La coordinación funcional de las actividades de las instituciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante el establecimiento de convenios, conciertos o cualesquiera otras fórmulas de gestión compartida, que permita alcanzar el máximo rendimiento de los recursos disponibles.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales se organiza en:

- a) Servicios centrales:
  - a) Dirección Gerencia.
  - b) Secretaría General.
  - c) Servicio de Coordinación Funcional del Sistema y Fomento de la Iniciativa Social.
  - d) Servicio de Gestión de la Red de Centros y Servicios.
  - e) Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia.
  - f) Servicio de Coordinación de la Gestión de las Prestaciones.
  - g) Servicio de Innovación y Comunicación.
  - h) Servicio de Régimen Jurídico y Coordinación Administrativa.
- b) Servicios provinciales:
  - a) Direcciones Provinciales en Huesca, Teruel y Zaragoza

Tal y como establece el artículo 16 de la Ley 4/1996, de 22 de mayo, relativa al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el ámbito provincial, la gestión del Instituto Aragonés de Servicios Sociales se realizará a través de las correspondientes Direcciones Provinciales, asumiendo las competencias que reglamentariamente se les atribuyan. Las Direcciones Provinciales ostentarán la representación del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en el ámbito de su demarcación y velarán por el cumplimiento de los fines del mismo.

### **3.2. Objeto del servicio**

El Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece como una de las prestaciones del Sistema Público de servicios Sociales el Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social. Según el Catálogo, el objeto de este Servicio es ofrecer la información sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social; el estudio que permita el análisis individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario), así como la evaluación integral de las necesidades para efectuar cada diagnóstico concreto; orientar y derivar hacia las prestaciones que resulten más idóneas elaborando si procede un itinerario individualizado de atención.

Se trata de un servicio de naturaleza esencial y gratuita destinado a cualquier persona, grupo, entidad y colectivo que necesite información sobre sus derechos sociales o sobre los mecanismos y condiciones para acceder y disfrutar de los servicios sociales públicos que pudieran corresponderles; y reúne, por tanto, el conjunto de atenciones de trabajo social que facilitan a todas las personas el conocimiento, orientación y apoyo para el acceso a los recursos sociales.

El contenido de las funciones desarrolladas por el servicio de atención al público de la Dirección Provincial de Zaragoza, objeto de esta medición de la percepción de la calidad, es:

- Información: se proporciona información técnica sobre los derechos y recursos existentes y los procedimientos de acceso, tanto del Sistema de Servicios Sociales como de otros sistemas de protección.
- Orientación: tiene por objeto prescribir el recurso idóneo o el conjunto de medidas a adoptar.
- Canalización y tratamiento: supone dirigir la demanda planteada hacia los dispositivos del propio centro y solicitar, si es necesaria, la participación de dispositivos externos para aplicar la correspondiente intervención social.
- Derivación: cuando el profesional que atiende el caso lo considera conveniente, se deriva hacia otros servicios.
- Tramitación: para acceder a los recursos del Sistema de Servicios Sociales, se realizan los trámites administrativos y la gestión documental que corresponda.

### **3.3. Organización del servicio**

La Dirección Provincial de Zaragoza del Instituto Aragonés de Servicios Sociales cuenta con una Secretaría Provincial, así como con tres Subdirecciones:

- Subdirección Provincial de Atención a las Personas en Situación de Dependencia, Mayores y Discapacidad.
- Subdirección Provincial de Protección a la Infancia y Tutela.
- Subdirección Provincial de Prestaciones y Programas Sociales.

Ésta última engloba varias Secciones:

- Sección de Prestaciones Económicas y Programas Sociales
- Sección de Programas Individuales de Atención y Adjudicación de Prestaciones
- Sección de Gestión de Rentas Sociales
- Sección de Coordinación Funcional del Sistema e Inclusión Social
- Sección de Pensiones no Contributivas y Subvenciones Públicas
- Sección de Valoración de Dependencia

No obstante, el servicio de atención al público depende directamente de la Subdirectora Provincial de Prestaciones y Programas Sociales y está conformado por cinco profesionales que actúan indistintamente en la unidad. El equipo está formado por tres trabajadoras sociales (nivel 18, una de ellas con C.E. "B") y dos auxiliares administrativas (nivel 14). Tres de ellas son interinas.

Con esta unidad colaboran las cuatro empleadas públicas de la categoría Personal de Servicios Auxiliares, que, aunque tienen también otras tareas, hacen un primer filtro y derivación de las personas que acceden al edificio. Asimismo, el personal de la empresa de seguridad contratada, en ocasiones, participa asistiendo en la gestión de las filas.

Organigrama:





## 4. LA CALIDAD PERCIBIDA

Hay que tener en cuenta que existen múltiples actores que tienen capacidad de percepción en relación a la calidad de los servicios. Dependiendo del sector de población, la valoración de la calidad percibida hará hincapié en unas u otras cualidades o características del servicio.

Por tanto, la percepción de la calidad del servicio de atención al público vendrá determinada por el tipo de personas que hacen uso del mismo, cuyo perfil se describe a continuación.

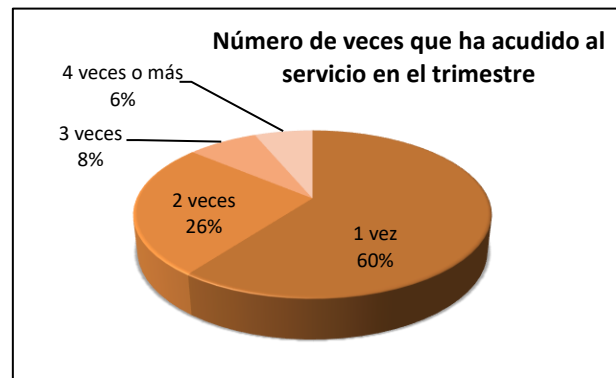
### 4.1. Perfil de las personas usuarias

Conforme a los datos aportados por el IASS, el número de personas atendidas entre los meses de febrero y marzo de años anteriores fue de 5.081 en 2016 y 6.292 en 2017. Dado que el periodo en el que se ha administrado la encuesta tuvo la mitad de dicha duración, se ha calculado una media de unas 2.800 atenciones en ese tiempo. El número de cuestionarios válidos obtenidos ha sido de 495 (margen de confianza: 95%, margen de error: 4%).

Respecto a las características de dicho grupo, destaca:

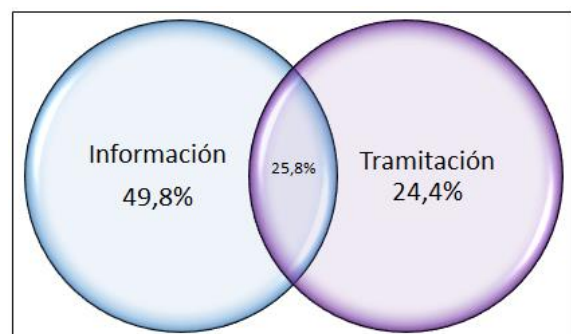
- Las personas acuden al servicio de atención al público con mayor concentración en el tramo horario entre las 10 y las 12 horas.
- El conjunto del colectivo ha acudido, por una misma cuestión o por motivos diferentes, una media de 1,6 veces en el último trimestre.

Número de veces que ha acudido al servicio en el trimestre	
1 vez	60,3%
2 veces	25,8%
3 veces	7,6%
4 veces o más	6,3%



- El 49,8% de las personas encuestadas acuden al servicio sólo para pedir información; y el 25,8% acceden, además, a los servicios de tramitación.

Actuación realizada	
Información	49,8%
Tramitación	24,4%
Ambas	25,8%



- El 45,6% de quienes solicitan servicios lo hacen en relación con los de prestaciones y ayudas.
- La mayoría ha manifestado solicitar un solo servicio (discapacidad, dependencia, prestaciones y ayudas, u otros); sólo el 7,7% acuden por dos servicios diferentes y el 1%, para un tercer servicio.
- El perfil general de las personas cuya percepción se ha analizado responde a las siguientes características:
  - El porcentaje de mujeres es dos tercios mayor que los hombres;
  - mayoritariamente, tienen nacionalidad española;
  - acuden con mayor frecuencia personas de más de 45 años;
  - las personas con estudios primarios hacen más uso del servicio; y
  - es considerable el número de quienes se encuentran en situación de desempleo o jubilados.
- Si hacemos un análisis más exhaustivo del perfil, según el género, se observan las siguientes diferencias:

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Tipo de servicio</b>	Prestaciones y ayudas	Dependencia y discapacidad
<b>Grupo de edad</b>	Menores de 44 años	Mayores de 45 años
<b>Nivel de estudios</b>	Bachillerato	Titulación superior
<b>Situación laboral</b>	Desempleadas	Jubilados

- En cuanto a la edad, el dato más destacable es que en el tramo entre los 25-44 años quienes acceden a este servicio son mayoritariamente personas en situación de desempleo.
- En lo que hace referencia a los diferentes servicios, las prestaciones y ayudas son las más solicitadas, y con un mayor porcentaje de personas extranjeras. Mientras que el segundo servicio más solicitado, el de dependencia, es demandado fundamentalmente por personas de nacionalidad española.

#### **4.2. Grado de satisfacción obtenido**

Los diversos ítems incluidos en el cuestionario responden a los establecidos en el modelo general dispuesto en el modelo publicado en la Resolución de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, que, a su vez, está basado en el modelo SERVPERF, y que se agrupan en las siguientes dimensiones, descritas anteriormente:

1. Elementos tangibles: facilidades físicas y materiales y aspecto del personal al servicio
2. Accesibilidad
3. Ejecución del servicio de forma fiable
4. Capacidad de respuesta
5. Competencia profesional
6. Atención personalizada



- 7. Equidad
- 8. Seguridad
- 9. Comunicación
- 10. Rendimiento
- 11. Satisfacción global

Para el cálculo de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios de información de la Dirección Provincial del IASS, el valor de las dimensiones se obtiene con las valoraciones medias de los ítems agrupados en cada una de ellas. La satisfacción general media de la calidad de los servicios corresponde al ítem de valoración global, que es de 8,76 puntos.

#### 4.2.1. Valoración del servicio recibido por dimensiones

La valoración se ha obtenido a través de los 20 ítems del cuestionario, agrupados en 11 dimensiones de calidad que definen diferentes perspectivas desde las que estimar su experiencia de uso.

##### a) Elementos tangibles

La dimensión de tangibilidad viene definido como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

Los resultados del bloque de “elementos tangibles” que, por tanto, incluye tanto las facilidades físicas y materiales, como el aspecto del personal, obtienen una valoración de 8,45, estando la media de ambos aspectos por debajo de la media global.

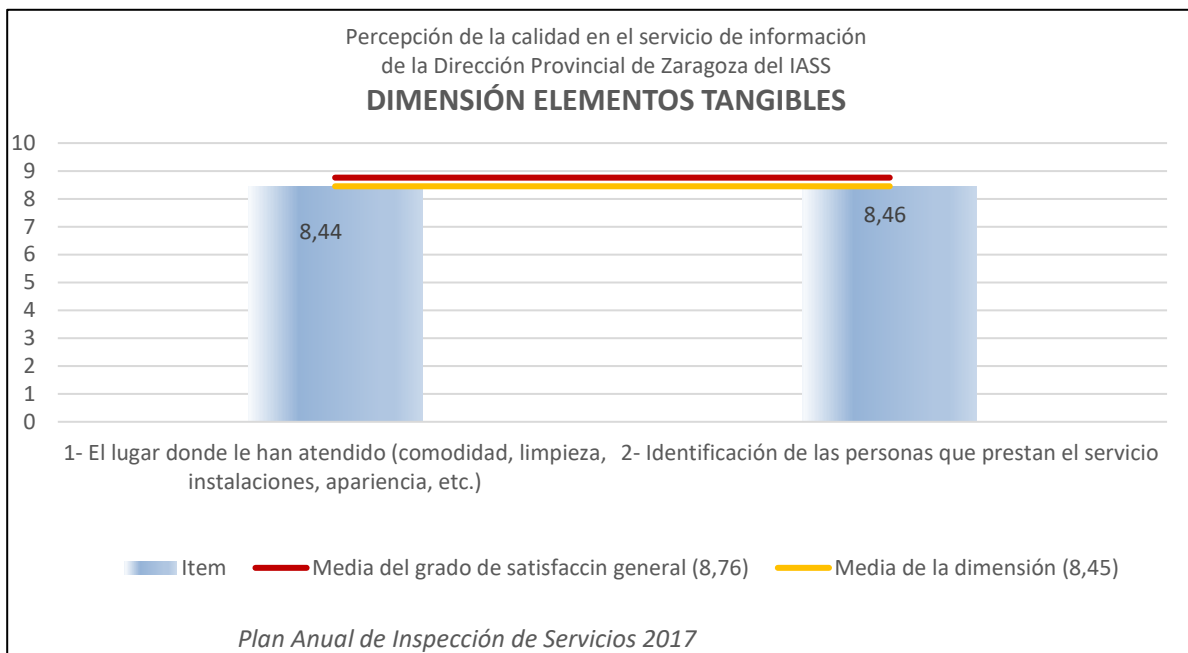
Dimensión “Elementos tangibles”		
Subdimensión	Ítems	Puntuación media
<b>FACILIDADES FÍSICAS Y MATERIALES</b>	<i>1- El lugar donde le han atendido (comodidad, limpieza, instalaciones, apariencia, etc.)</i>	8,44
<b>ASPECTO DEL PERSONAL</b>	<i>2- Identificación de las personas que prestan el servicio</i>	8,46
<b>Puntuación media “Elementos tangibles”</b>		<b>8,45</b>

En esta dimensión no se observan grandes diferencias de apreciación. Es decir, hay una valoración homogénea del conjunto, respecto, especialmente, a las condiciones del lugar.

Quienes acuden al servicio de atención al público para cuestiones relacionadas con la discapacidad tienen una mejor valoración de esta dimensión, con una puntuación muy por encima de la media.

Por edades, los tramos de menores de 34 años, perciben peor que el resto los elementos tangibles del servicio.

Por otra parte, los colectivos de trabajadores por cuenta ajena y los estudiantes son los que mejor puntúan el aspecto del personal.



#### b) Accesibilidad

La dimensión de accesibilidad refleja el grado en que todas las personas pueden utilizar un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

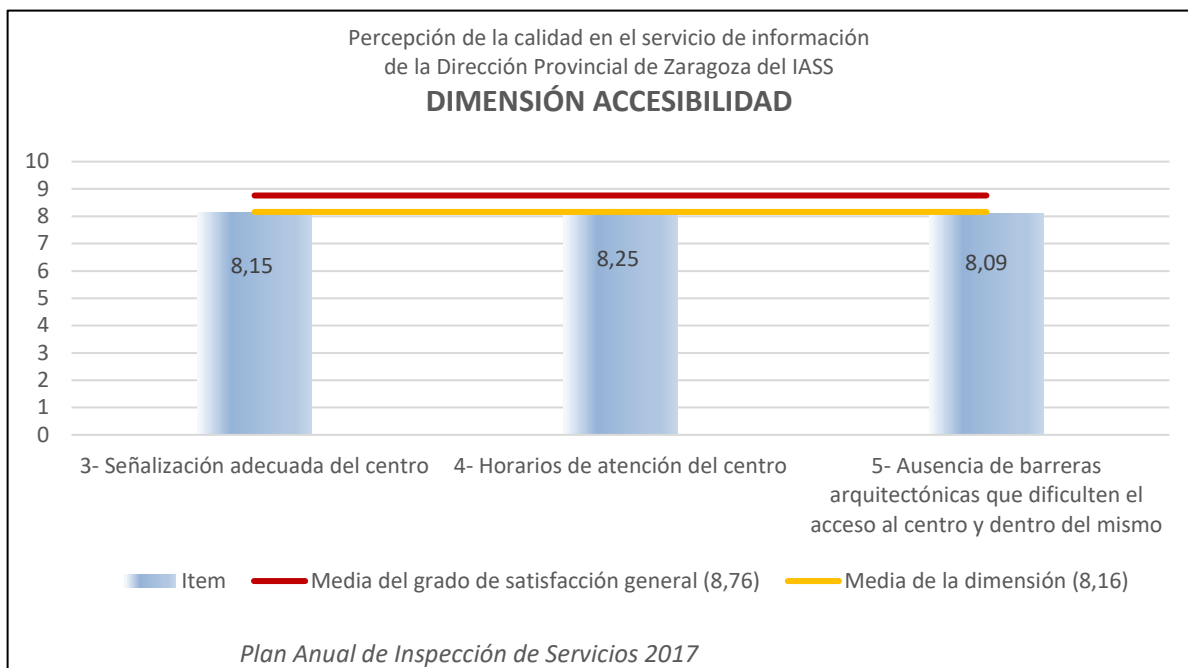
La puntuación media alcanzada en lo referido a esta dimensión es de 8,16 puntos, siendo la “ausencia de barreras arquitectónicas” el atributo peor valorado, con 8,09 puntos, muy por debajo de la media global.

<b>Dimensión “Accesibilidad”</b>	
Ítems	Puntuación media
3- Señalización adecuada del centro	8,15
4- Horarios de atención del centro	8,25
5- Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo	8,09
<b>Puntuación media “Accesibilidad”</b>	<b>8,16</b>

En la pregunta relativa a los horarios de atención del centro los grupos que ponen una nota por debajo del 8 son quienes demandan servicios de dependencia, con titulación universitaria y que trabajan por cuenta propia. Esto encuentra correspondencia en las propuestas como mejora a que se amplíe por las tardes y a hacerlo compatible para las personas que trabajan, aunque también hay alguna manifestación de reconocimiento positivo por la atención fuera de las horas establecidas, en casos concretos.

En esta dimensión se observa que el ítem peor valorado, el relativo a barreras arquitectónicas, muestra una apreciación distinta, según la edad. Mientras el resto de grupos dan puntuaciones por encima del 8, los grupos de menores de 44 años presentan las puntuaciones más bajas (6,23; 7,16 y 7,78 puntos), lo que podría deberse a una mayor concienciación con los derechos relativos a la accesibilidad.

Por otra parte, ha de mencionarse la incorporación, en el espacio para texto libre de los cuestionarios, de comentarios relacionados con la accesibilidad no física, sino sensorial, si bien no se ha tenido en cuenta en el conjunto de ítems.



### c) Ejecución del servicio de forma fiable

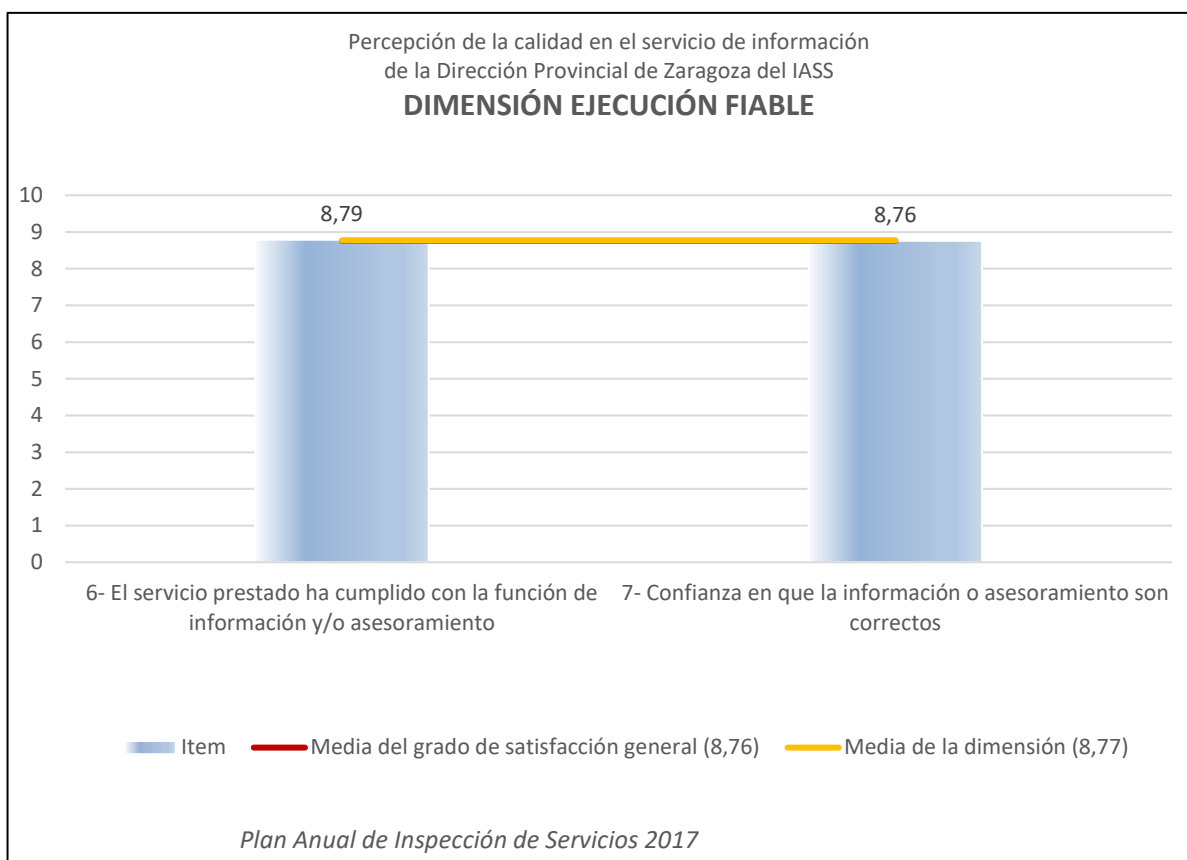
La fiabilidad es definida como la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa, segura y continua. La confianza en una “ejecución del servicio de forma fiable”, o capacidad para cumplir con lo prometido y para desempeñar el servicio de manera precisa y sin errores, está en torno a la puntuación de 8,76, con valores muy similares en ambos ítems.

Dimensión “Ejecución fiable”	
Ítems	Puntuación media
6- El servicio prestado ha cumplido con la función de información y/o asesoramiento	8,79
7- Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	8,76
<b>Puntuación media “Ejecución fiable”</b>	<b>8,77</b>

En el conjunto de esta dimensión se observan unas puntuaciones que están, en su mayoría, por encima del 8,5.

En cuanto a los servicios prestados, las personas solicitantes de servicios relacionados con la discapacidad están satisfechas por encima de la media a diferencia del resto de servicios.

Las personas procedentes de la Unión Europea están más satisfechas con la función de información que con la confianza de la misma, cuyo valor estaría por debajo de la media.



Entre los 55 y los 64 años, la media de satisfacción en esta dimensión está por encima de la media general. En cambio, las personas más jóvenes y el grupo entre los 35 y los 44 años son los que tienen menos confianza en que la información sea correcta, sin perjuicio de que las puntuaciones son de más de 8 puntos.

#### d) Capacidad de respuesta

Esta dimensión contempla la voluntad de ayuda y la capacidad de proporcionar un servicio ágil y rápido. La puntuación media global alcanzada es de 8,11. El valor más elevado corresponde al “tiempo dedicado a su consulta”, que se aproxima a la media general.

Dimensión “Capacidad de respuesta”	
Ítems	Puntuación media
8- En el caso en que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo	8,01
9- Tiempo de espera hasta ser atendido/a	7,65
10- Tiempo dedicado a su consulta o atención	8,67
<b>Puntuación media “Capacidad de respuesta”</b>	<b>8,11</b>

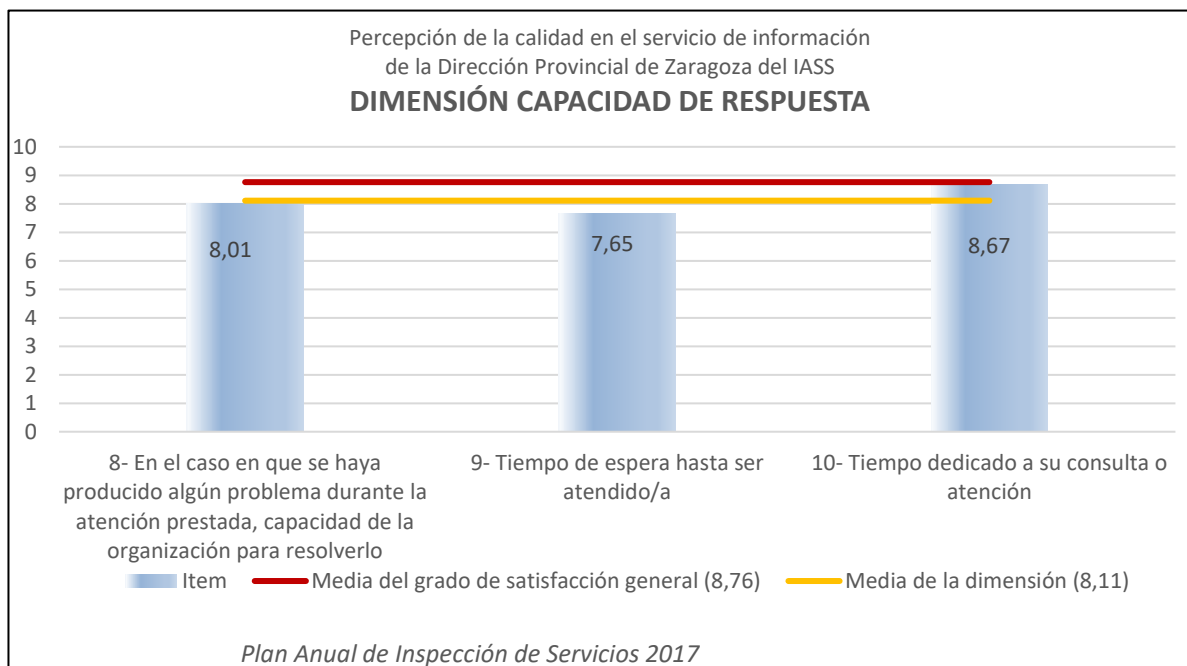
En las respuestas de esta agrupación de ítems se da un gran contraste.

En primer lugar, respecto a la cuestión referida a la resolución de posibles problemas durante la atención, se producen amplias diferencias de valoración, que se observan respecto a todos los elementos (edad, género, nacionalidad, nivel de estudios...) que configuran el perfil de las personas que han sido encuestadas.

Este dato parece apuntar a la posibilidad de que la pregunta no esté bien planteada o no se haya comprendido con precisión, y que, en ocasiones, el hecho de que no haya habido problemas durante la atención ha dado lugar a que, en vez de dejar la respuesta en blanco, se haya puntuado bajo.

Por otra parte, hay una buena consideración del tiempo dedicado a la respuesta, a la vez que la dimensión contiene el ítem con la peor valoración del conjunto del cuestionario (7,65 puntos): tiempo de espera hasta ser atendido, siendo el único que no alcanza el 8 de puntuación.

Esto se confirma con el texto libre para sugerencias de cuyo análisis se recoge que el tiempo de espera hasta ser atendido se encuentra en primer lugar, de los aspectos que consideran que se deben mejorar. Asimismo, la queja mayoritaria sobre los tiempos de espera puede ponerse en relación con la mención a la necesidad de más personal, que se repite cuando opinan sobre la organización.



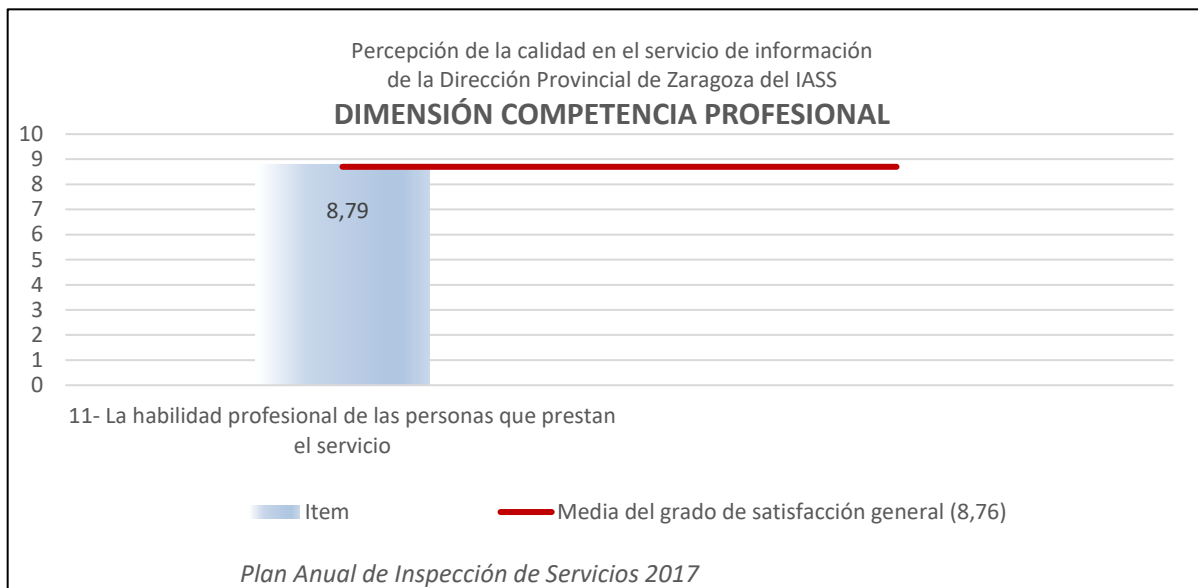
#### e) Competencia profesional

Definida con un solo ítem de la encuesta, la dimensión “competencia profesional” hace referencia a la capacitación y buen hacer del personal.

La valoración se sitúa por encima de la puntuación media, superando los 9 puntos en los siguientes grupos: quienes acudieron por los servicios de discapacidad, nacionales de países de la Unión Europea, el tramo de edad entre 55 y 64 años, así como personas con un nivel académico superior.

Dimensión "Competencia profesional"	
Ítems	Puntuación media
11- La habilidad profesional de las personas que prestan el servicio	8,79
<b>Puntuación media "Competencia profesional"</b>	<b>8,79</b>

A su vez, en el contenido libre de las respuestas de la encuesta se valora positivamente la profesionalidad de las personas que atienden, así como la información recibida, tanto en relación al contenido de la misma como a la resolución de las consultas planteadas.

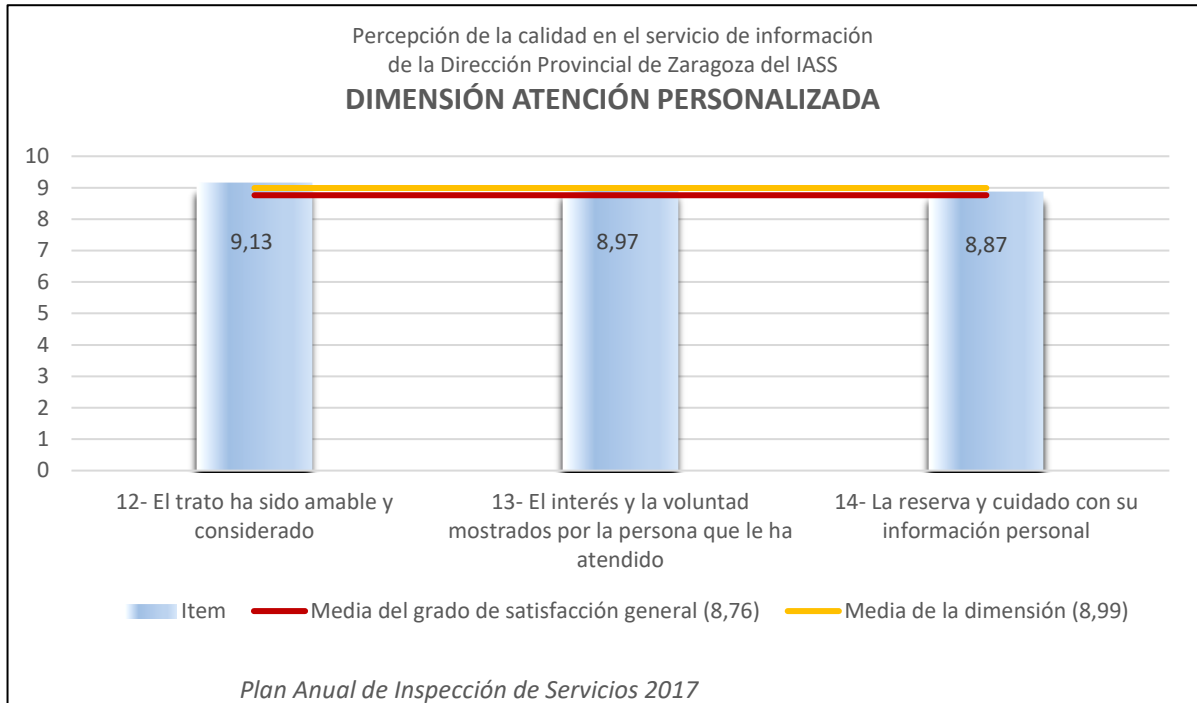


#### f) Atención personalizada

La puntuación media global acerca de la estimación de "atención personalizada", que implica que se percibe que la atención facilitada en el servicio es esmerada e individualizada, obtiene una puntuación de 8,99. Lo más valorado es "el trato amable y considerado", siendo el ítem de mayor puntuación de forma global.

Dimensión "Atención personalizada"	
Ítems	Puntuación media
12- El trato ha sido amable y considerado	9,13
13- El interés y la voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	8,97
14- La reserva y cuidado con su información personal	8,87
<b>Puntuación media "Atención personalizada"</b>	<b>8,99</b>

Por tanto, ésta es la dimensión mejor valorada. Esta conclusión se confirma con el análisis realizado a partir de las cuestiones sobre qué es lo mejor del servicio, entre las que destacan de forma importante el trato, la amabilidad y la buena atención a las personas usuarias. Las respuestas hacen referencia tanto a la amabilidad, como a la profesionalidad y claridad en las explicaciones, valorando por tanto como lo mejor del servicio al propio personal de información.



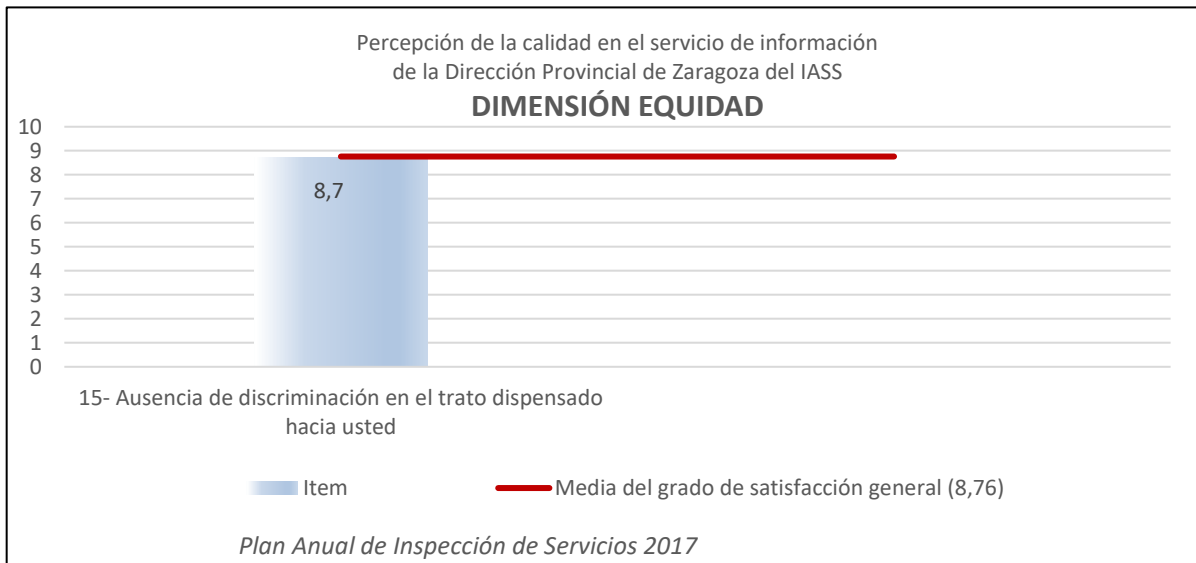
#### g) Equidad

Formada por un solo ítem, la ausencia de discriminación en el trato dispensado, alcanza una puntuación media de 8,7.

Se aprecia que quienes solicitan atención respecto de prestaciones y ayudas, así como los grupos de menores de 44 años, las personas encuestadas que tienen estudios primarios o sin estudios, y las desempleadas son los colectivos que peor puntuación conceden en esta dimensión, con una valoración por debajo de la media. Se puede considerar que los resultados sean debidos a situaciones concretas percibidas por una parte pequeña del conjunto, si bien no es admisible que se produzcan comportamientos que den lugar a sentimiento de discriminación.

Ocurre lo contrario con quienes acuden a informarse en relación con la discapacidad o la dependencia, o con mayores de 45 años. También los que proceden de la Unión Europea están satisfechos por encima de la media.

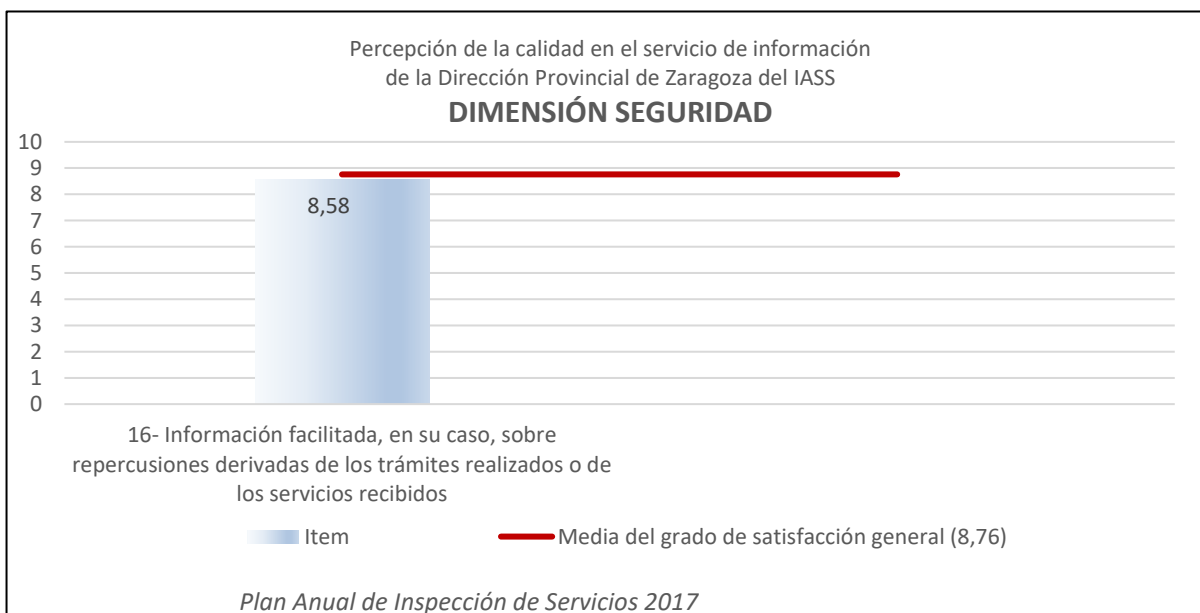
Dimensión "Equidad"	
Ítems	Puntuación media
15- Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted	8,70
<b>Puntuación media "Equidad"</b>	<b>8,70</b>



#### h) Seguridad

La seguridad se define como el conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Dimensión "Seguridad"	
Ítems	Puntuación media
16- Información facilitada, en su caso, sobre repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos	8,58
<b>Puntuación media "Seguridad"</b>	<b>8,58</b>





Con una valoración media menor que la anterior dimensión, los colectivos que peor puntúan este ítem, que se fija en la fiabilidad y seguridad en la información recibida y en la capacidad y conocimiento del personal para inspirar confianza, son los mismos: solicitantes de prestaciones y ayudas y menores de 44 años.

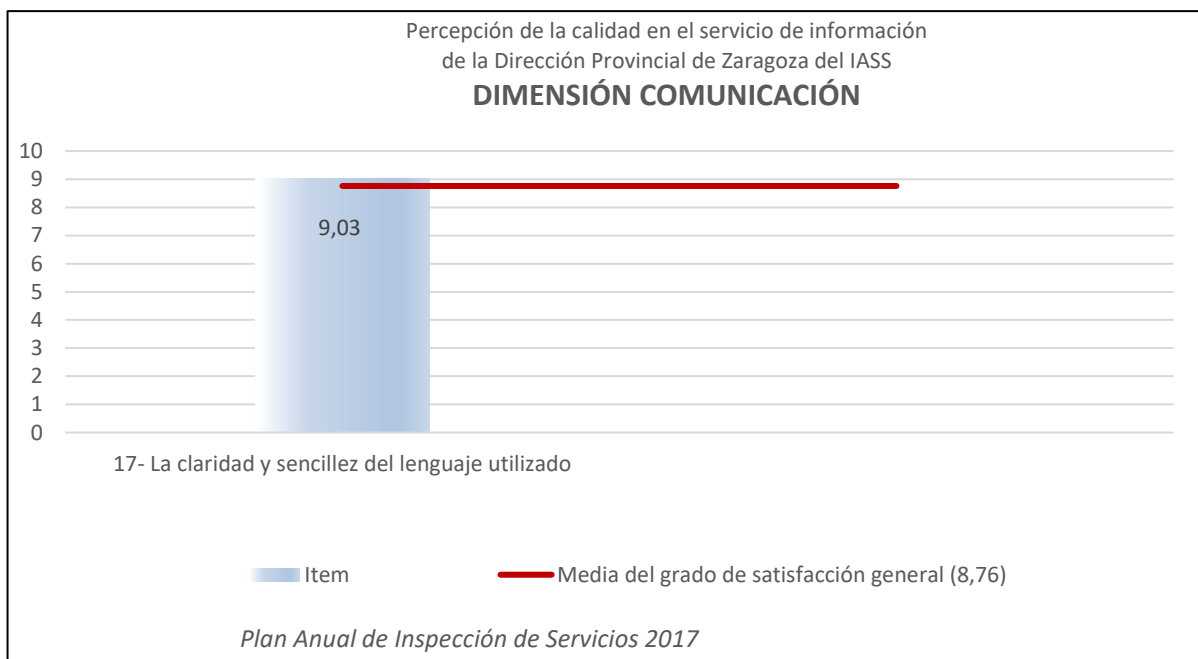
Por el contrario, las personas que acudieron en relación con la discapacidad, las que ostentan títulos universitarios y las estudiantes valoran esta dimensión por encima de 9.

i) Comunicación

Se trata de la capacidad para mantener informada a la persona usuaria en un lenguaje que pueda entender, escuchar sus necesidades y capacidad para explicar lo sucedido. La sencillez y comprensibilidad en la expresión y en el lenguaje obtienen una puntuación media de 9,03.

Dimensión "Comunicación"	
Ítems	Puntuación media
17- La claridad y sencillez del lenguaje utilizado	9,03
<b>Puntuación media "Comunicación"</b>	<b>9,03</b>

En esta dimensión, que presenta la valoración más alta, el grupo de edad más joven (entre 18 y 24 años) es el que peor la califica. El grupo de estas edades que acude a informarse sobre los servicios del IASS, además de ser numéricamente menor, presenta unas características de nivel de estudios y situación laboral con mayores carencias, lo que podría explicar que exista esta percepción menos positiva. No obstante, es un evidente espacio para la mejora, que podría estar orientada a facilitar a este grupo un mayor grado de comprensión acerca de qué pueden esperar del servicio y de cómo realizar los trámites que necesiten.



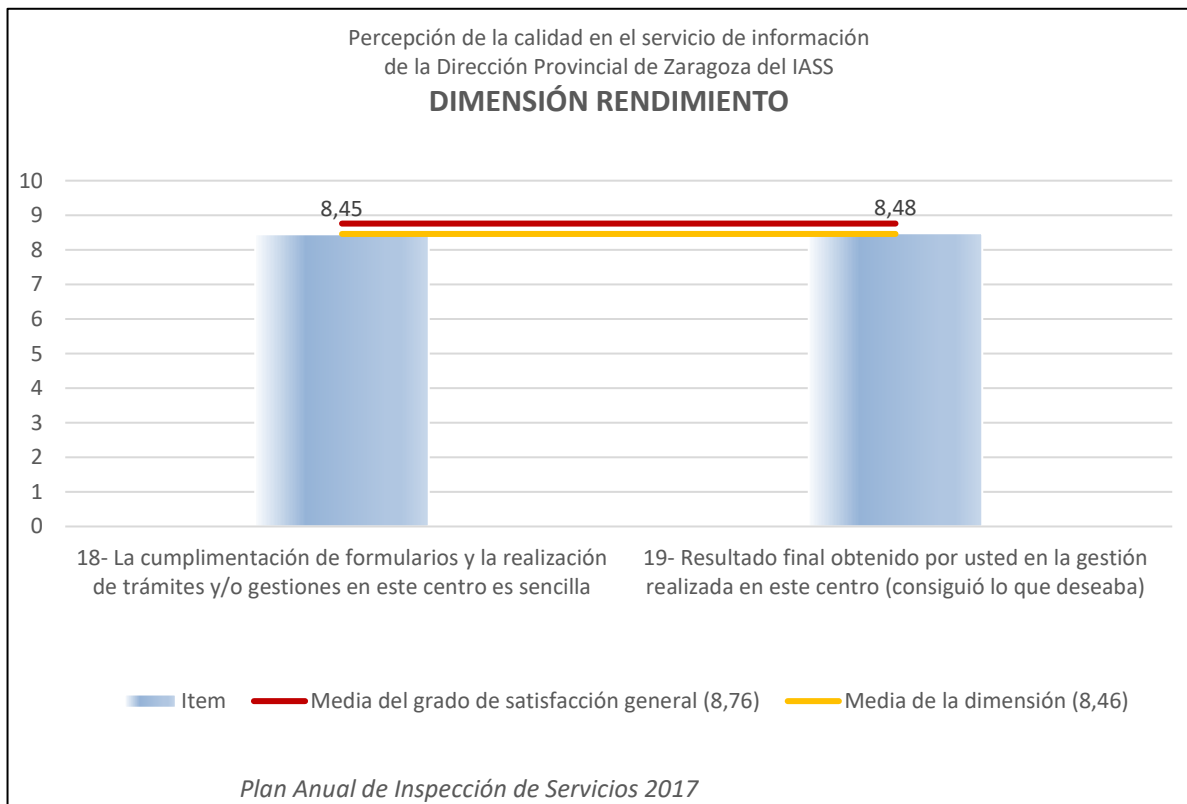
j) Rendimiento:

Esta dimensión, además de a los resultados, se dirige a valorar elementos como la simplificación administrativa, la sencillez en la cumplimentación de formularios y la realización de trámites, en general. La media, de 8,46 puntos, está por debajo de la valoración media.

Dimensión "Rendimiento"	
Ítems	Puntuación media
18- La cumplimentación de formularios y la realización de trámites y/o gestiones en este centro es sencilla	8,45
19- Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en este centro (consiguió lo que deseaba)	8,48
<b>Puntuación media "Rendimiento"</b>	<b>8,46</b>

La simplificación de los trámites debe estar entre los objetivos de mejora de todo tipo de servicios públicos, más aún cuando el objeto concreto del servicio, como en el caso estudiado, es el de informar y facilitar la tramitación de prestaciones.

Se observa, por otra parte, que el ítem referido al resultado final puede verse influenciado por la realidad de la tramitación y resolución posterior de los reconocimientos o las prestaciones solicitadas.

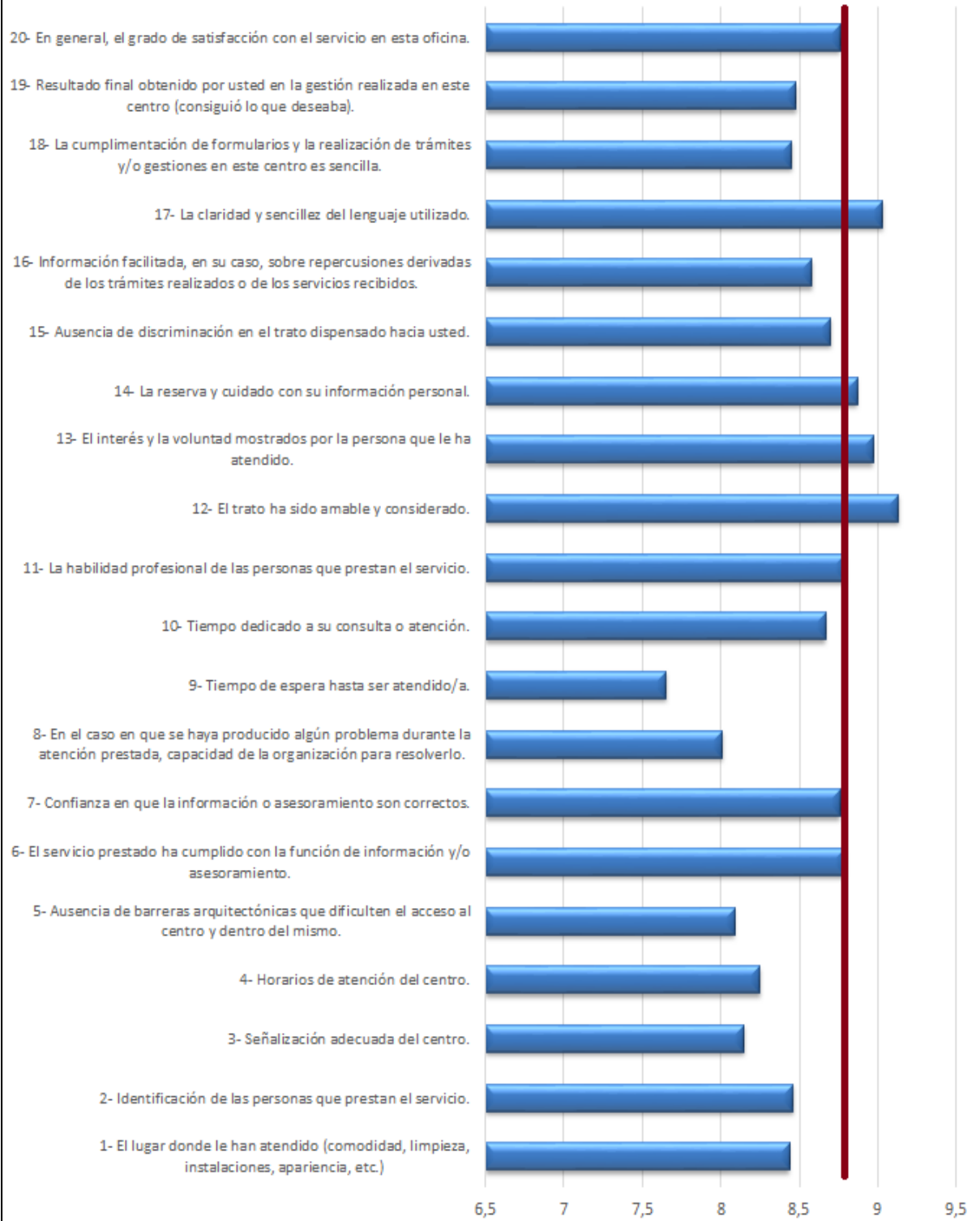


#### 4.2.2. Satisfacción general del servicio recibido

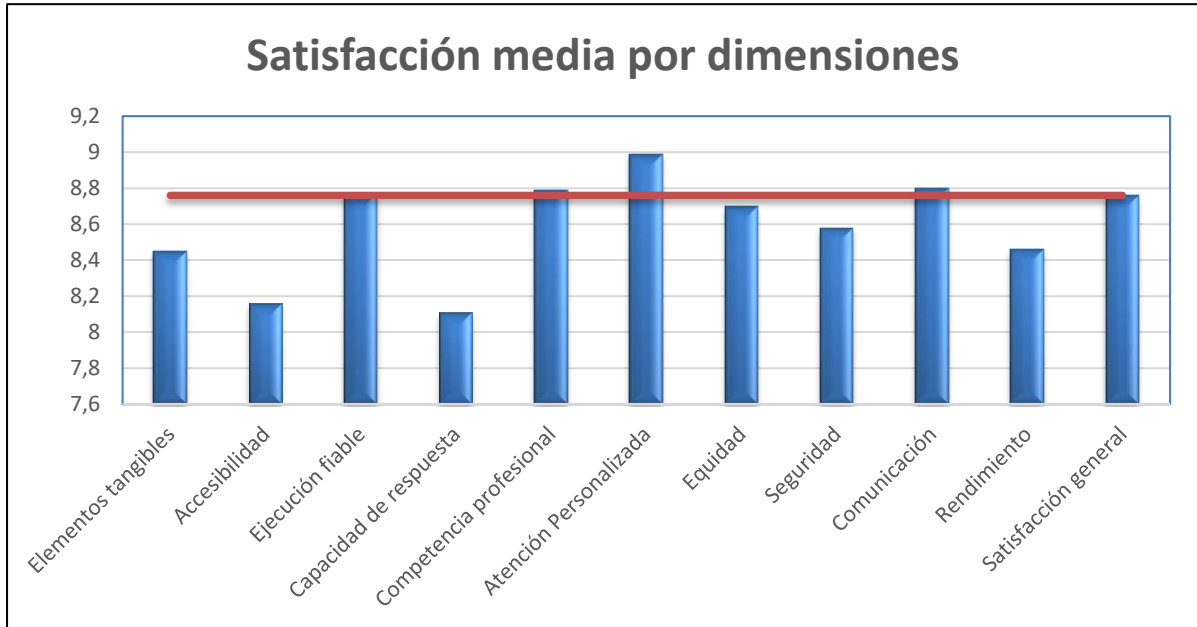
El último ítem del cuestionario, “Valoración general de la calidad de la actividad realizada”, expresa la apreciación general de la calidad percibida por el sujeto en sus transacciones con la unidad administrativa y sirve como punto de referencia para el resto de atributos estudiados. Entre el colectivo total de personas usuarias de la puntuación obtenida es de 8,76.

<b>Grado de satisfacción medio de personas usuarias del Servicio de Información del IASS</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Puntuación media</b>	<b>Desviación Típica</b>
1- El lugar donde le han atendido (comodidad, limpieza, instalaciones, apariencia, etc.)	8,44	1,829
2- Identificación de las personas que prestan el servicio.	8,46	2,056
3- Señalización adecuada del centro.	8,15	2,153
4- Horarios de atención del centro.	8,25	2,103
5- Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo.	8,09	2,521
6- El servicio prestado ha cumplido con la función de información y/o asesoramiento.	8,79	1,996
7- Confianza en que la información o asesoramiento son correctos.	8,76	2,034
8- En el caso en que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo.	8,01	2,719
9- Tiempo de espera hasta ser atendido/a.	7,65	2,42
10- Tiempo dedicado a su consulta o atención.	8,67	1,906
11- La habilidad profesional de las personas que prestan el servicio.	8,79	1,852
12- El trato ha sido amable y considerado.	9,13	1,59
13- El interés y la voluntad mostrados por la persona que le ha atendido.	8,97	1,828
14- La reserva y cuidado con su información personal.	8,87	1,849
15- Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted.	8,70	2,35
16- Información facilitada, en su caso, sobre repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos.	8,58	2,098
17- La claridad y sencillez del lenguaje utilizado.	9,03	1,632
18- La cumplimentación de formularios y la realización de trámites y/o gestiones en este centro es sencilla.	8,45	2,021
19- Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en este centro (consiguió lo que deseaba).	8,48	2,373
<b>20- En general, el grado de satisfacción con el servicio en esta oficina.</b>	<b>8,76</b>	<b>1,877</b>

## Grado de satisfacción

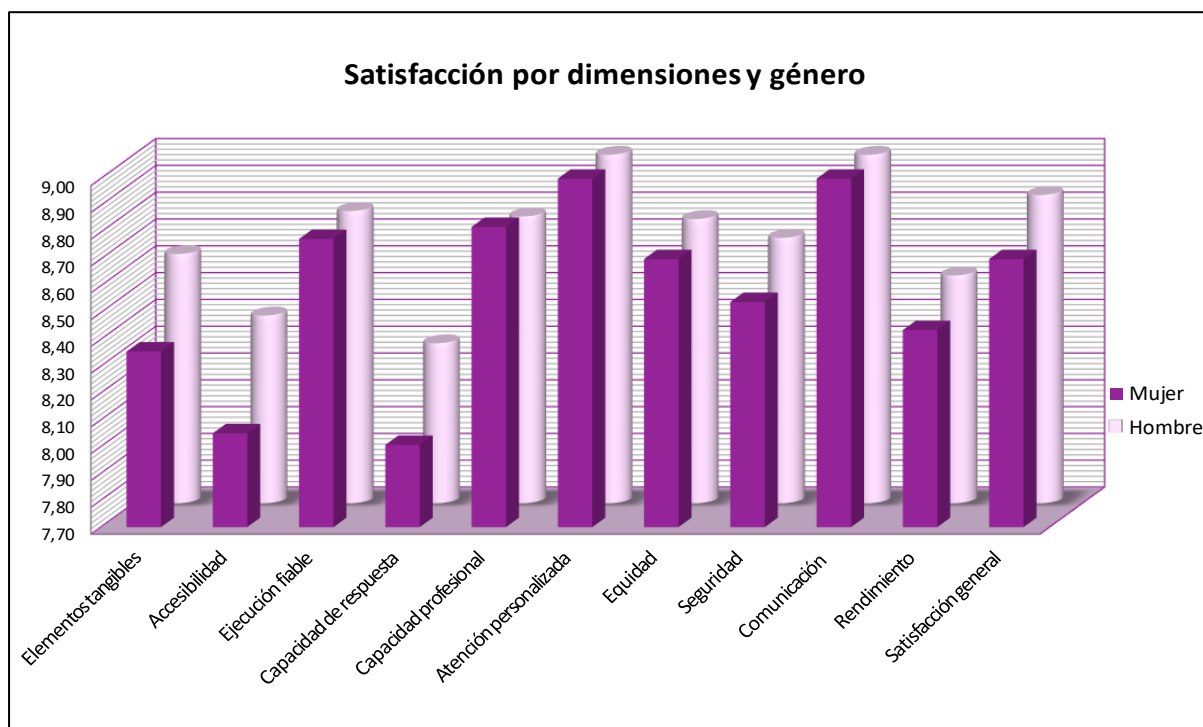


Si los agrupamos por dimensiones, la valoración media en las distintas dimensiones del total de los cuestionarios válidos se ve reflejada en el siguiente gráfico:



Grado de satisfacción medio por dimensiones	
Dimensiones	Puntuación media
<i>Elementos tangibles</i>	8,45
<i>Accesibilidad</i>	8,16
<i>Ejecución fiable</i>	8,77
<i>Capacidad de respuesta</i>	8,11
<i>Competencia profesional</i>	8,79
<i>Atención personalizada</i>	8,99
<i>Equidad</i>	8,70
<i>Seguridad</i>	8,58
<i>Comunicación</i>	7,80
<i>Rendimiento</i>	8,46
<b><i>Satisfacción general</i></b>	<b>8,76</b>

En el siguiente gráfico, se observa la diferencia de la percepción de cada una de las dimensiones según el género.



### 4.3. Propuestas de mejora y sugerencias de personas usuarias

Junto con las preguntas del cuestionario, se incluyeron tres campos de texto libre para que las personas usuarias contestaran a preguntas abiertas:

- Qué considera lo mejor del servicio
- Qué mejoraría
- Otras aportaciones

Si bien a las contestaciones no se les ha dado un tratamiento estadístico ni, por tanto, se puede hacer una valoración de la representatividad de las respuestas, se han agrupado las mismas en bloques de temas que ofrecían la suficiente cantidad de respuestas similares como para darles cierta representatividad o bien en temas cuya entidad, aunque las respuestas no hayan sido considerables en número, es suficiente para evaluarlas.

A pesar de incluir tres campos de texto libre, las respuestas se han dividido entre las que contestan a “qué considera lo mejor del servicio” y las que contestan a “qué mejoraría del mismo”, ya que las respuestas del campo “otras aportaciones” iban siempre en uno u otro sentido.

#### ¿Qué considera lo mejor del servicio?

La mejor valoración del servicio de atención ha sido el trato, la amabilidad y la buena atención a las personas que hacen uso del mismo. Las respuestas hacen referencia tanto a la amabilidad, como a la profesionalidad y claridad en las explicaciones, valorando por tanto como lo mejor del servicio al propio personal de información.

En segundo lugar, se valora positivamente la información recibida, tanto en relación al contenido de la misma como a la resolución de las consultas planteadas.

Con un número de comentarios bajo respecto al total de personas que han dado respuesta a estos campos de texto libre, el tercer tema en el que la valoración es positiva es la rapidez en la atención.

Por último, de manera puntual se hace alguna mención positiva a las instalaciones, a la falta de discriminación en el trato y a la puntualidad y la atención prestada fuera del horario establecido.

#### ¿Qué mejoraría del mismo?

En cuanto a los aspectos que se consideran que deben mejorar se encuentran, en primer lugar, el tiempo de espera y las instalaciones, tanto en lo relativo a su modernización y comodidad como, en menor medida, en cuanto a la localización de las mismas mencionando la falta de señalización o la dificultad para encontrar el centro.

En segundo lugar, hay quienes plantean que debe mejorar el trato y atención al público, si bien el número de respuestas en este sentido es considerablemente menor a las que, en el cuestionario, valoran positivamente la atención recibida.

En tercer lugar, las personas usuarias consideran que debería mejorar la organización del servicio. En este sentido se hacen peticiones relativas a otras vías de obtención de información, fundamentalmente vía telefónica, así como a la solicitud de atención mediante cita previa. En cuanto a la organización se menciona también la necesidad de más personal, lo que podría ponerse en relación con la queja mayoritaria sobre los tiempos de espera, así como con la necesidad de coordinación del servicio y de unificación de criterios a la hora de dar la información.

En cuarto lugar, con un menor número de respuestas, se hace alusión también a la necesidad de mejora en la información recibida, así como en la facilidad de los trámites y en la reducción de la burocracia, y en cuanto al horario de atención se hacen algunas menciones a la necesidad de ampliarlo con horario de tardes y de hacerlo compatible con el horario laboral para las personas que trabajan.

En el aspecto de discriminación y accesibilidad, las respuestas que hacen referencia a la necesidad de mejora han sido muy pocas. No obstante, es un tema que tiene suficiente entidad y que debe ser abordado con una especial sensibilidad. Se hace referencia a la mejora de accesibilidad a las instalaciones, en concreto la mejora del acceso de la puerta de entrada para las personas con discapacidad, así como a la existencia de barreras sensoriales. En concreto, se solicita, por un lado, interpretación de lengua de signos para las personas sordas y, por otro, la mejora del sistema de orden para acceder a los puestos de atención para las personas ciegas y deficientes visuales.

Por último, hay que considerar que uno de los aspectos en los que ha habido más respuestas sobre la necesidad de mejora, no tiene una relación directa con el servicio de atención evaluado ya que las personas que hacen uso de él consideran que debería mejorar la tramitación posterior a sus solicitudes de información o trámites iniciados en este servicio. Se hace referencia sobre todo a los expedientes de prestaciones y ayudas y a los de dependencia, solicitando en general la agilización de los trámites.





## 5. QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El sistema de sugerencias y quejas se concibe principalmente, como un recurso informativo acerca de la percepción social de los servicios públicos que se prestan y de su nivel de calidad. Las quejas y sugerencias establecen un dialogo permanente entre las expectativas de la ciudadanía y las prestaciones ofrecidas, por tanto, fomentan la participación y la transparencia. También son una herramienta que nos permite aumentar la confianza en la Administración autonómica.

El procedimiento de sugerencias y quejas presentadas por los ciudadanos añade un plus de calidad en la gestión. Por ello, la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón reconoce, en su artículo 7, el sistema de quejas y sugerencias como medida de calidad y lo regula en los artículos 30 al 34, indicando que corresponde su seguimiento a la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos, desde donde se evalúan las medidas correctoras adoptadas y analizan las causas que las hubieran motivado. Las contestaciones tramitadas, las modificaciones efectuadas y las medidas correctoras adoptadas forman parte del conjunto de elementos cuyo seguimiento puede considerar conveniente para un mejor análisis de los servicios públicos.

En el año 2017 se presentaron 107 quejas al IASS. 93 quejas se referían al Servicio Provincial de Zaragoza y, de ellas, 47 quejas estaban relacionadas con el servicio de atención del Servicio Provincial del IASS de Zaragoza.

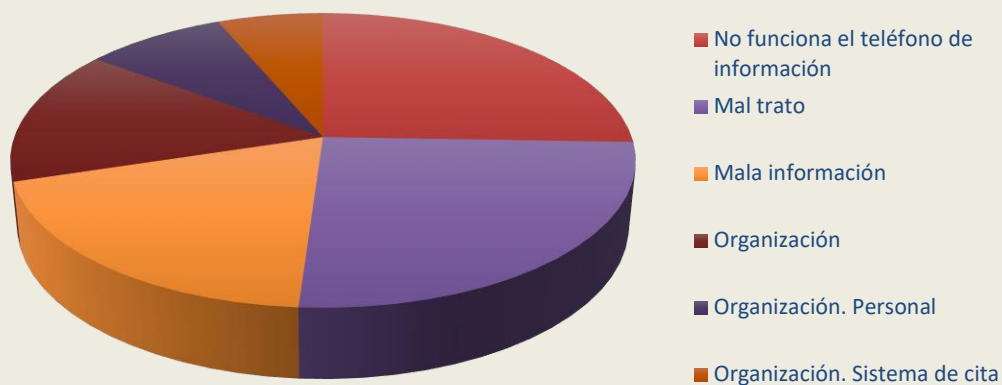
De éstas, se consideran bien contestadas 22, regular contestadas 13 y mal contestadas 12 y solo 4 quejas han dado lugar a medidas correctoras. Se contestan en una media de 15,50 días.

La mayoría de las quejas se presentan por el mal funcionamiento de la atención telefónica, no se contesta al teléfono de información, y por el trato, bien por falta de amabilidad, cortesía o educación o por falta de interés en ayudar o no haber recibido ayuda por parte del personal funcionario. También se dan quejas relacionadas con la propia información recibida, en concreto por no haber recibido ninguna información o porque la consideran deficiente o incompleta y porque el servicio recibido no cumple lo que se espera, indicando en algún caso que no se llega a resolver la situación planteada.

En menor número se plantean quejas relativas a la falta de coordinación entre unidades administrativas, que han dado lugar a esperas en servicios que no podían dar una determinada información, y también relativas a la accesibilidad de las instalaciones y a su mala señalización.

Por último, existe un número mínimo de quejas relativas a la falta de personal, en concreto a la atención por un número menor de funcionarias que el número de mesas de información existente, y al sistema de asignación de turnos.

## Distribución de los motivos de queja



### No funciona el teléfono de información (12)

Motivo	Días de respuesta	Calidad respuesta	Medidas correctoras
Se colapsa la centralita y tuve que ir personalmente	10	Bien	?
No cogen teléfono de información. Pérdida tiempo de P <sup>º</sup> . María Agustín a P <sup>º</sup> Rosales	22+	Mal	No
El teléfono de Dependencia: no contestan	20 +	Regular	No
Se pueda solicitar información sobre dependencia por teléfono o telemáticamente	10	Mal	No
El teléfono 976716220: no contestan dependencia. Hay que ir personal	9	Mal	No
No contestan al teléfono. Información dependencia	9	Regular	No
No se atiende al teléfono de información a ninguna hora	18	Regular	No
En el IASS no contestan al teléfono	23+	Mal	No
No contestan al teléfono. Dependencia 716220	20+	Mal	No
En el IASS no contestan al teléfono	24+	Mal	No
A ninguna hora contestan al teléfono Información dependencia	14	Bien	No
7 llamadas solicitando información sobre IAI en P <sup>º</sup> . Rosales y no cogen teléfono	15	Mal	No

### Maltrato (12)

Motivo	Días de respuesta	Calidad respuesta	Medidas correctoras
Trato déspota y arrogante	13	Regular	Si
Mala atención Mesas de Información (dependencia)	9	Bien/regular	No
Maltrato y mala información por la funcionaria	17	Mal	No
Maltrato recibido Mesa Información	16	Bien	?
Maltrato recibido Mesa Información	15	Bien	?
Curatela se le presenta como persona que no te puedes fiar	5	Regular	No
No se le hace un certificado haberes para Hacienda, Maltrato	12	Mal	No
Maltrato recibido en Mesa de Información, intervino Seguridad	28 +	Regular	No
Se le atiende descortésmente en Mesa Información	13	Bien	No
Necesita autorización madre informar dependencia padre. Malas formas	17	Mal	No
Maltrato a los ciudadano Mesa Información P <sup>º</sup> Rosales	7	Bien	No
Ayuda integración familiar. 30 folios desordenados, se ríen de ella	15	Regular/Bien	No

<b>Mala información (9)</b>			
Motivo	Días de respuesta	Calidad respuesta	Medidas correctoras
Mala información Mesa 4 no ayudan al ciudadano	16	Regular	No
No se identifica la funcionaria. Y no se informa sobre el servicio de teleasistencia del Ayuntamiento de Zaragoza	9	Regular	No
No le informan sobre derechos dependencia	19	Bien	No
IAI: la información de internet no coincide con la realidad, entrega documentación	15	Bien	No
Informan mal, medicinas gratuitas	12	Bien	Si
No funciona ordenador ni impresora. No se le informa bien sobre dependencia	9	Bien	No
No le informan y recibe mal trato	24 +	Bien	No
Valora la dependencia tarde sin informar a la familia, dificultades para informarse	15	Bien	No
Dependencia: le atiende en la Mesa con desinterés, le habían informado mal	18	Regular	No
<b>Organización (7)</b>			
Motivo	Días de respuesta	Calidad respuesta	Medidas correctoras
Larga espera en Rosales y debo ser informada en P <sup>o</sup> . María Agustín	14	Regular	No
Dan cita P <sup>o</sup> Rosales para M <sup>o</sup> Agustín en 24h el expte. PIA no ha llegado	14	Bien	Si
Problemas de acceso. Información P <sup>o</sup> Rosales y P <sup>o</sup> María Agustín	25 +	Regular	No
Oficina Municipal facilita impreso con dirección inexistente en Cesáreo Alierta	17	Bien	No
Le envían a P <sup>o</sup> rosales para que le informen del expte. dependencia	24+	Mal	No
Del Registro le manda a Información, espera 1H y no era necesario	7	Bien	?
Dependencia: le mandan mal de P <sup>o</sup> Rosales a P <sup>o</sup> María Agustín. No contestan al teléfono	13	Regular	No
<b>Organización. Personal (4)</b>			
Motivo	Días de respuesta	Calidad respuesta	Medidas correctoras
Solo atienden 2 personas al público durante todo el año	17	Bien	No
Solo una persona atiende en las mesas Información, larga espera.	14	Regular	No
01:45' esperando ser atendidos en el IASS solo 1 mesa atiende	36	Bien	Si
Solo atienden 2 personas al público durante todo el año	17	Bien	No
<b>Organización. Sistema de cita (3)</b>			
Motivo	Días de respuesta	Calidad respuesta	Medidas correctoras
P <sup>o</sup> Rosales el tique de turnos indica mal el día y hora, justificante.	19	Bien	No
Problemas técnicos asignación n <sup>o</sup> para las mesas Información	8	Bien	No
A las 10h dan cita para las 15:14. El directorio no es actual	6	Bien	No



## 6. CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA

### CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención al público prestado en la Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, situado en Paseo Rosales de Zaragoza, es, en general, elevado.

La puntuación otorgada a cada uno de los ítems y dimensiones del modelo de percepción de calidad aplicado es también elevada, superando el valor de 8 en una escala de tipo Likert con rango de 0 a 10.

El aspecto más valorado es la amabilidad y el trato recibido, seguido del referido a la claridad y sencillez en el lenguaje utilizado.

Desde el punto de vista de la agrupación por dimensiones, coincide que la atención personalizada es la dimensión mejor valorada, con una media de 8,99.

Los elementos tangibles, junto con la capacidad de respuesta, son las dimensiones peor valoradas.

La información es el servicio más demandado. Se identifica un gran grupo como demandantes de información, un 49,8%, al que hay que sumar el 25,8% que solicita ambos tipos de prestación (información y tramitación).

Respecto al ámbito sobre el que se solicita información o tramitación, el 45, 24% de las personas acude en relación a la materia de prestaciones y ayudas, siendo la dependencia, con un 32,64 de las consultas, el segundo motivo de utilización del servicio.

Las mujeres representan más del 65% de las personas usuarias de la atención al público de la Dirección Provincial del IASS de Zaragoza.

### ÁREAS DE MEJORA

#### - Organización del personal:

A pesar de que la percepción sobre la dimensión de fiabilidad en la información ha obtenido puntuaciones similares a la media de la satisfacción general, se ha apreciado que el trabajo se desarrolla indistintamente por trabajadoras sociales y auxiliares administrativas; es decir, se constata una evidente diversidad, tanto en cuanto a formación exigida como a nivel del puesto de trabajo, entre las personas que prestan este servicio. Por ello, recomendamos que se pueda establecer una diferenciación de temas a tratar en función de la formación del personal, para mejorar en la fiabilidad de la información facilitada.

#### - Organización de tiempos:

El ítem con peor valoración es el tiempo de espera, aspecto que más quejas y propuestas de mejora ha motivado, así como sugerencias respecto a la organización del personal, por lo que una posible área de mejora sería el refuerzo del personal en el tramo entre las 10 y las 12 horas, en el que se concentra mayor afluencia de solicitantes.

Asimismo, se recomienda estudiar la posibilidad de establecer un sistema de cita previa para mejorar la organización de la atención al público. Los sistemas de cita previa facilitan un reparto de la demanda a lo largo de toda la jornada laboral, y posibilita definir qué profesional atiende en cada caso o diferenciar las citas en función de los temas a tratar.

Mejorar la atención telefónica evitaría, por otra parte, determinadas consultas presenciales y desplazamientos innecesarios. En esta línea, es necesario posibilitar la atención electrónica, bien informada y facilitando la gestión de trámites.

La apertura de la atención al público alguna tarde a la semana, facilitaría el acceso a este servicio a aquellas personas que tengan dificultad para acudir en horario de mañana por circunstancias personales, familiares o laborales.

- Accesibilidad:

Se recomienda mejorar la accesibilidad física del edificio, más allá de los mínimos legales, tanto en lo relativo a señalización como en materia de barreras arquitectónicas y comunicación de recursos de accesibilidad disponibles (aparcamientos, comunicaciones, etc.), para lo que se sugiere solicitar un informe técnico al órgano competente.

Debe tenerse en cuenta no solo la accesibilidad física, sino la sensorial. La atención al público debería incluir elementos facilitadores como intérprete de signos o señales e indicaciones sonoras para personas ciegas.

- Comunicación con la ciudadanía:

Aunque la nota en materia de equidad es alta, al existir algunas respuestas que indican que se ha percibido alguna actitud de discriminación debe incluirse una recomendación de compromiso y vigilancia para evitar cualquier comportamiento que pueda percibirse como discriminatorio.

Se aprecia un espacio para la mejora en lo que se refiere al grupo de edades entre 18 y 24 años, cuyas valoraciones, en general, son las más bajas en relación a todos los aspectos planteados en el cuestionario, (especialmente las cuestiones 6, 7, 11, 12 y 19) Puede ser determinante que las personas de este grupo de edad, además de ser numéricamente menor, presentan unas características de nivel de estudios y situación laboral con mayores carencias. Esta mejora se concretaría por tanto en adaptar la forma de transmitir la información en función del grupo al que se dirige.

El ítem referido al resultado final (cuestión 19) puede verse influenciado por la realidad de la tramitación y resolución posterior de los reconocimientos o las prestaciones solicitadas. Por ello, sería conveniente mejorar la comunicación acerca de las funciones y responsabilidades de esta unidad, de manera que la ciudadanía tuvieran claro qué servicios se prestan en la unidad de atención al público. Una forma podría ser la elaboración de una Carta de Servicios propia o como apartado específico de la Carta de Servicios de la Dirección Provincial del IASS, que es una de las unidades identificadas en el Plan general de calidad como susceptibles de disponer de Carta de Servicios.

Al objeto de que la información que se da sea coherente, se recomienda revisar tanto la información que se da en el propio servicio de atención como las competencias de los órganos a los que se pudiera remitir a las personas interesadas.

Por último, se recomienda establecer un sistema periódico de seguimiento de la satisfacción de las personas usuarias como herramienta de mejora continua del servicio de atención a la ciudadanía del IASS.





## ANEXO 1. CUESTIONARIO

### IASS-DIRECCIÓN PROVINCIAL

El Gobierno de Aragón, mediante esta encuesta, quiere conocer su opinión sobre la atención que presta. El cuestionario es sencillo y solo le llevará unos minutos de su tiempo contestarlo, para ello es suficiente señalar con una X la opción que le parezca más conveniente.

El cuestionario es totalmente anónimo, no tiene que poner sus datos personales ni firmarlo. Una vez cumplimentado, usted mismo puede depositarlo en la caja que está prevista para ello en cada lugar.

No se olvide contestar a todas las preguntas. Es muy importante, ya que para poder mejorar necesitamos conocer su opinión.

Muchas gracias

<p>▪ <b>HORA en la que se está realizando el cuestionario:</b> .....</p>	<p>▪ <b>PROVINCIA en que reside:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Zaragoza</li> <li>Huesca</li> <li>Teruel</li> </ol>	<p>▪ <b>Actuación realizada:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Tramitación</li> <li>Ambas</li> </ol>
<p>▪ <b>NÚMERO DE VECES que ha acudido en este trimestre, a esta unidad de información:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 vez</li> <li>2 veces</li> <li>3 veces</li> <li>4 veces o más</li> </ol>	<p>- Por el mismo motivo</p> <p>- Por distinto motivo</p>	<p>▪ <b>Tipo de SERVICIO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Discapacidad</li> <li>Dependencia</li> <li>Prestaciones y ayudas</li> </ol> <p>Otros .....</p>

#### Características generales del usuario del servicio

<p>▪ <b>SEXO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mujer</li> <li>Hombre</li> </ol>	<p>▪ <b>NIVEL DE ESTUDIOS QUE HA FINALIZADO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sin estudios</li> <li>Estudios primarios/Certificado de Escolaridad</li> <li>ESO o similar</li> <li>Bachillerato</li> <li>Formación Profesional Grado Medio, FP I y FP II</li> <li>Formación Profesional Grado Superior</li> <li>Titulación universitaria</li> </ol>
<p>▪ <b>NACIONALIDAD:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Española</li> <li>Unión Europea</li> <li>Otros países</li> </ol>	
<p>▪ <b>GRUPO DE EDAD:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entre 18-24</li> <li>25-34 años</li> <li>35-44 años</li> <li>45-54 años</li> <li>55-64 años</li> <li>65 y más años</li> </ol>	<p>▪ <b>SITUACIÓN LABORAL EN LA QUE SE ENCUENTRA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ocupado/a por cuenta propia</li> <li>Ocupado/a por cuenta ajena</li> <li>Desempleado/a</li> <li>Estudiante</li> <li>Jubilado/a</li> <li>Otros</li> </ol>

#### Características generales del servicio

Valore su grado de satisfacción sobre las siguientes cuestiones:		Señale con una X la opción que considere, teniendo en cuenta que 0 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho.										
1	El lugar donde le han atendido (comodidad, limpieza, instalaciones, apariencia, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Identificación de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Señalización adecuada del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Horarios de atención del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5	Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso al centro y dentro del mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	El servicio prestado ha cumplido con la función de información y/o asesoramiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Confianza en que la información o asesoramiento son correctos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	En el caso en que se haya producido algún problema durante la atención prestada, capacidad de la organización para resolverlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Tiempo de espera hasta ser atendido/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Tiempo dedicado a su consulta o atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	La habilidad profesional de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	El trato ha sido amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	El interés y la voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	La reserva y cuidado con su información personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Ausencia de discriminación en el trato dispensado hacia usted.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Información facilitada, en su caso, sobre repercusiones derivadas de los trámites realizados o de los servicios recibidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	La claridad y sencillez del lenguaje utilizado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	La cumplimentación de formularios y la realización de trámites y/o gestiones en este centro es sencilla	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Resultado final obtenido por usted en la gestión realizada en este centro (consiguió lo que deseaba)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	En general, el grado de satisfacción con el servicio en esta oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Qué considera lo mejor del SERVICIO?

.....  
.....

¿Qué mejoraría?

.....  
.....

Otras aportaciones

.....  
.....

## ANEXO 2. ESQUEMA DE RESPUESTAS

Evaluación - Yo lo conozco a																				
Procedimiento	Escuadra 1	Escuadra 2	Escuadra 3	Escuadra 4	Escuadra 5	Escuadra 6	Escuadra 7	Escuadra 8	Escuadra 9	Escuadra 10	Escuadra 11	Escuadra 12	Escuadra 13	Escuadra 14	Escuadra 15	Escuadra 16	Escuadra 17	Escuadra 18	Escuadra 19	Escuadra 20
ADJUDICACI Mols	0,00	0,00	0,75	0,50	0,00	0,50	0,50	0,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
BIB Mols	0,00	0,50	0,50	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Evaluación - Educa																				
Procedimiento	Escuadra 1	Escuadra 2	Escuadra 3	Escuadra 4	Escuadra 5	Escuadra 6	Escuadra 7	Escuadra 8	Escuadra 9	Escuadra 10	Escuadra 11	Escuadra 12	Escuadra 13	Escuadra 14	Escuadra 15	Escuadra 16	Escuadra 17	Escuadra 18	Escuadra 19	Escuadra 20
ADJUDICACI Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BIB Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Evaluación - Personal																				
Procedimiento	Escuadra 1	Escuadra 2	Escuadra 3	Escuadra 4	Escuadra 5	Escuadra 6	Escuadra 7	Escuadra 8	Escuadra 9	Escuadra 10	Escuadra 11	Escuadra 12	Escuadra 13	Escuadra 14	Escuadra 15	Escuadra 16	Escuadra 17	Escuadra 18	Escuadra 19	Escuadra 20
ADJUDICACI Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BIB Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Evaluación - Más																				
Procedimiento	Escuadra 1	Escuadra 2	Escuadra 3	Escuadra 4	Escuadra 5	Escuadra 6	Escuadra 7	Escuadra 8	Escuadra 9	Escuadra 10	Escuadra 11	Escuadra 12	Escuadra 13	Escuadra 14	Escuadra 15	Escuadra 16	Escuadra 17	Escuadra 18	Escuadra 19	Escuadra 20
ADJUDICACI Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BIB Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Evaluación - Nos concierne																				
Procedimiento	Escuadra 1	Escuadra 2	Escuadra 3	Escuadra 4	Escuadra 5	Escuadra 6	Escuadra 7	Escuadra 8	Escuadra 9	Escuadra 10	Escuadra 11	Escuadra 12	Escuadra 13	Escuadra 14	Escuadra 15	Escuadra 16	Escuadra 17	Escuadra 18	Escuadra 19	Escuadra 20
ADJUDICACI Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BIB Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Evaluación - Menos claro																				
Procedimiento	Escuadra 1	Escuadra 2	Escuadra 3	Escuadra 4	Escuadra 5	Escuadra 6	Escuadra 7	Escuadra 8	Escuadra 9	Escuadra 10	Escuadra 11	Escuadra 12	Escuadra 13	Escuadra 14	Escuadra 15	Escuadra 16	Escuadra 17	Escuadra 18	Escuadra 19	Escuadra 20
ADJUDICACI Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BIB Mols	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

	Puntuaciones superiores a 9,0
	Puntuaciones hasta 7,9
	Datos con desviación típica > 2,5



### ANEXO 3. PROPUESTAS DE MEJORA Y SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

<b>¿QUÉ CONSIDERA MEJOR?</b>	
<b>Trato, amabilidad y atención</b>	
<i>Las personas que atienden; son muy amables y profesionales</i>	<i>La atención del personal</i>
<i>El trato</i>	<i>Los empleados tratan bien a la gente</i>
<i>Atención de la persona que dio la información</i>	<i>Funcionarios</i>
<i>Amabilidad y atención clara</i>	<i>La atención en este caso de la mesa 8</i>
<i>La información recibida, así como la atención y amabilidad de la persona que me ha atendido, Mesa 8</i>	<i>El trato y la información</i>
<i>Trato y conocimiento</i>	<i>La persona que me ha atendido (Sara)</i>
<i>Tuve la suerte que me tocó una persona muy amable</i>	<i>Mejor</i>
<i>Las gestiones y la amabilidad</i>	<i>Rapidez, atención, trato</i>
<i>La atención prestada por el personal</i>	<i>La persona que atiende</i>
<i>Atención de la profesional</i>	<i>El personal</i>
<i>Atención - información</i>	<i>La atención de la funcionaria excelente. El problema es que los trámites duran eternamente</i>
<i>La atención</i>	<i>Rapidez y atención</i>
<i>La atención</i>	<i>La atención clara y amable</i>
<i>La atención al público</i>	<i>La manera en la que atienden</i>
<i>La atención y la facilidad</i>	<i>Las personas, muy agradables todas</i>
<i>Atención al necesitado</i>	<i>La atención del funcionario</i>
<i>La funcionaria que me ha atendido muy amable y muy resolutiva</i>	<i>La amabilidad</i>
<i>Información y atención. Amabilidad</i>	<i>El trato dispensado por la persona que me ha atendido</i>
<i>La atención y la profesionalidad de la sta. de la mesa 5</i>	<i>El trato como me lo ha explicado</i>
<i>La implicación e interés mostrado por la funcionaria (Sara. Mesa 8)</i>	<i>La amabilidad de la persona que me ha atendido</i>
<i>Atención y el trato</i>	<i>La amabilidad con la que me han atendido</i>
<i>La atención</i>	<i>Si poniendo más personal de atención</i>
<i>Explicaciones</i>	<i>La atención</i>
<i>Atención</i>	<i>Cuando te explican lo que no entiendes</i>
<i>La atención ha sido buena</i>	<i>La atención</i>
<i>La atención del personal</i>	<i>El trato personal</i>
<i>Les felicito por la amabilidad con que he sido atendido</i>	<i>Buena atención</i>
<i>La capacidad de atención de todos los trabajadores y su educación</i>	<i>Atención y amabilidad</i>
<i>Profesionalidad y amabilidad</i>	<i>La atención</i>
<i>Tiene buen trato, buena higiene o sea el servicio prestado ha sido muy bien. 10</i>	<i>La amabilidad de la trabajadora</i>
<i>La amabilidad recibida</i>	<i>Atención correcta. Todo bien</i>
<i>Atención- 10</i>	<i>La atención personal</i>
<i>Disponibilidad del personal</i>	<i>Trato personal</i>
<i>La buena atención y clara explicación de los que deseaba</i>	<i>La atención recibida</i>
<i>La atención de la funcionaria</i>	<i>La mesa nº 4</i>
<i>La atención y el servicio</i>	<i>Mesa nº 4</i>
<i>El trato</i>	<i>Pues son amables, te atienden rápido</i>
<i>La atención de la persona que me tocó</i>	<i>La atención</i>
<i>El personal sabe muy bien cómo hacer su trabajo y buen trato al público</i>	<i>El trato al público</i>
<i>La atención y amabilidad de la profesional</i>	<i>Las personas que me han atendido</i>
<i>Atención</i>	<i>Las personas que nos atienden</i>

La atención y la resolución de las dudas	La funcionaria
La atención al usuario y el interés	El personal
LA ATENCIÓN	El trato personal
Las señoritas que atienden son muy amables	La atención permite que nos atiendan adecuadamente
La atención	La amabilidad de las personas
Que dan la mejor información y atienden muy bien	Atención al ciudadano
La atención personal	La atención
Rapidez y amabilidad	La atención recibida
La atención del personal para informarte y resolver tus dudas	El trato
Atención del personal	Esta excelente el servicio que brinda
El funcionario que me ha atendido	La atención
La persona que me ha atendido	La atención
La atención del personal	La atención del personal
La atención y la claridad con que ha explicado la consulta	La atención
El trato	Atención e información
La amabilidad	Atención esmerada, clara información
Amabilidad funcionaria	La señorita que me ha atendido es de 10, mesa 7
La amabilidad y esfuerzo de la persona que atiende	La atención directa en las mesas
La profesionalidad, educación y atención de la persona que me ha atendido	El trato de las personas de gestión "mesas"
La atención es buena, pero llevo 6 veces en dos años sin conseguir lo esperado	La persona que me ha atendido (mesa 4)
Amabilidad y prontitud en el servicio	La persona que atiende m. 5 Teresa
Atención	Teresa de la mesa 5 es excepcional, humana, el modelo a seguir para sus compañeros
El trato amable	La atención prestada en la mesa 5 en fecha 8/03/2018
Su personal por su profesionalidad y amabilidad	La atención prestada en la mesa 5 en fecha 8/03/2018
El trato y la buena información	La atención
La información, así como la manera de hacerlo	El buen trato y atención de algunas funcionarias
El trato y la información	Atención personal
Amabilidad y eficacia	He sido atendido por la mesa nº 5 en esta ocasión y en otras dos veces anteriores para 2 familiares. La atención no a podido ser mejor. Ojalá todos/as fueran así. Otro gallo nos cantaría.
La atención por parte del personal	Atención y cercanía de las personas que informan
El empleado es muy amable	La organización
La atención	La Srta. de mesa 4
Las señoritas que me han atendido	
<b>Información. Contenido, resolución</b>	
El trato personalizado y el buen asesoramiento resolviendo problemas y solucionando los trámites con rapidez	La información recibida así como la atención y amabilidad de la persona que me ha atendido, Mesa 8
La información	Trato y conocimiento
El personal	Atención - información
La excelencia en la atención de la persona que me ha atendido	Información y atención. Amabilidad
La información	La atención y la profesionalidad de la sta. de la mesa 5
Información completa no a medias	La buena atención y clara explicación de los que deseaba
Que te ayudan	Que dan la mejor información y atienden muy bien
Claridad en las explicaciones	La atención y la claridad con que ha explicado la consulta
Cuando resuelven los temas	El trato y la buena información
Solución al problema	La información así como la manera de hacerlo
Me solucionaran el problema	El trato y la información
La información facilitada	Cuando te explican lo que no entiendes
Información	Atención e información
Amabilidad y atención clara	Atención esmerada, clara información



<b>Rapidez, tiempo de espera</b>	
<i>Información y rapidez</i>	<i>La presteza</i>
<i>Rapidez</i>	<i>En este caso la rapidez</i>
<i>Rápida atención</i>	<i>Hoy la rapidez en la atención</i>
<i>Hoy, la rapidez en la atención por no haber esperado tanto tiempo como en otras ocasiones</i>	<i>La rapidez y la buena comunicación del administrativo</i>
<i>La rapidez</i>	<i>Rapidez</i>
<b>Localización e instalaciones</b>	
<i>La calefacción</i>	<i>La instalación</i>
<b>Discriminación. Accesibilidad</b>	
<i>Que atienden a todos</i>	<i>Ausencia de discriminación en el trato con las personas</i>
<b>Horario</b>	
<i>La atención prestada fuera del horario establecido</i>	<i>La puntualidad</i>
<b>¿QUÉ MEJORARÍA?</b>	
<b>Trato y atención al público</b>	
<i>Que en todos los centros la atención fuera igual que esta</i>	<i>Hay algunos funcionarios que no están amables con la gente</i>
<i>La simpatía de recepción</i>	<i>Todo es mejorable. Por ejemplo, la simpatía de las señoras de información que empatizan muy poco con nosotros.</i>
<i>La amabilidad del personal</i>	<i>La amabilidad de la atención a las personas</i>
<i>El personal</i>	<i>La premura en realizar el trabajo. Es deprisa</i>
<i>La amabilidad de algunas trabajadoras, sobre todo la de la entrada. Gracias</i>	<i>La atención. Atender mejor el público.</i>
<i>Que las personas que atiendan sean más empáticas y sonrientes ya que muchas de las personas que vienen están en situaciones de desespero</i>	<i>El trato y la información</i>
<i>El trato y el lenguaje. Falta unificar criterios. Unas me pidieron algo y otras me pidieron otras</i>	<i>Mejoraría la actitud poco amable del guarda de seguridad</i>
<i>El trato</i>	<i>El orden y la seguridad. Mostrador de entrada, mejoraría la atención al usuario</i>
<i>La vigilante no es un policía para ir detrás de la gente</i>	<i>Atención al cliente</i>
<i>Más amabilidad, si es posible</i>	<i>Recibir a la gente con amabilidad</i>
<i>No hay buena disposición y el trato no es cordial</i>	<i>Está muy bien pero la señora del puesto nº 4 trata mal a la gente</i>
<b>Información y trámites</b>	
<i>Más información sobre el trámite que estás realizando.</i>	<i>Dar una información más exacta del problema</i>
<i>Más información a los problemas de dependencia, para mí son nulos</i>	<i>Que tuvieran estas personas algo más de información, para saber ayudar</i>
<i>Poner a gente que sepa de lo que están presentando, para poder asesorar en condiciones</i>	<i>Más información</i>
<i>Mejor Información, soluciones a familia monoparentales ya que puedes ser una persona sola para educar hijos</i>	<i>Colocar a personas para el servicio que presten y no colocar a gente no experta en el tema.</i>
<i>Facilitar los trámites</i>	<i>En otras ocasiones el trato ha sido malo y poca información</i>
<i>La cumplimentación del papeleo</i>	<i>Atención en mesa buena, en punto de información escasa</i>
<i>Mayor información y gestión documental</i>	<i>Nos ayuden más</i>
<b>Tiempo de espera</b>	
<i>La espera</i>	<i>Tiempo de espera: minutos. Tiempo dedicado a su consulta: 5 minutos</i>
<i>Más rapidez en la atención de los turnos</i>	<i>Menor espera</i>
<i>El tiempo de espera</i>	<i>Puestos de atención</i>
<i>El tiempo de espera</i>	<i>El tiempo de espera</i>
<i>La rapidez</i>	<i>El tiempo de espera</i>
<i>Más mesas</i>	<i>Puntualidad/espera</i>
<i>Los tiempos de espera</i>	<i>El tiempo de espera</i>
<i>El tiempo de espera</i>	<i>Más personal</i>

<i>Algo a lo relativo al tiempo de espera</i>	<i>Más mesas atendiendo</i>
<i>El tiempo de espera</i>	<i>El tiempo de espera</i>
<i>El tiempo de espera</i>	<i>El tiempo de espera</i>
<i>Tal vez un poco menos de espera</i>	<i>Que atiendan antes</i>
<i>Colocaría más personas</i>	<i>Tiempo de espera</i>
<i>Tiempos de espera</i>	<i>Todo lo demás (los tiempos de espera para que te den el servicio son <u>ETERNOS!!</u>)</i>
<b>Localización e instalaciones</b>	
<i>Limpieza baño</i>	<i>Mejores instalaciones</i>
<i>La limpieza</i>	<i>Otra mesa para poder escribir y papeleras para que la gente que viene por aquí no deje papeles arrugados encima de la mesa</i>
<i>Olores</i>	<i>Los bolígrafos que hay en las mesas no suelen estar en buen estado</i>
<i>Sala de espera</i>	<i>más recursos a los trabajadores</i>
<i>El espacio, es pequeño</i>	<i>Distancia a casa</i>
<i>El espacio físico</i>	<i>La localización del centro</i>
<i>La sala de espera</i>	<i>El acceso y señalización</i>
<i>El espacio</i>	<i>La ubicación del centro es difícil encontrarlo</i>
<i>El area de espera</i>	<i>Buscar un lugar visible</i>
<i>Actualizar y modernizar las dependencias</i>	<i>No es fácil de encontrarlo</i>
<i>Una sala de espera más amplia y cómoda, más personal</i>	<i>La situación del centro</i>
<i>Sillas acolchadas</i>	<i>Cuesta encontrar esa dirección sin dar muchas vueltas</i>
<i>Más sillas de espera</i>	<i>Colocaría más parking para poder acceder con coches</i>
<i>Instalaciones</i>	
<b>Discriminación Accesibilidad</b>	
<i>Para poder comunicar mejor con intérprete de lengua de signos</i>	<i>Para los ciegos y deficientes visuales este sistema de orden es nefasto. Tenemos que depender de alguien que nos avise cuando nos toca y en que mesa. No hay barreras arquitectónicas, sí sensoriales</i>
<i>Mínimo una persona trabaja con interprete experiencia para las personas sordas. Soy sorda.</i>	<i>Necesita un intérprete de lengua de signos</i>
<i>Accesibilidad cognitiva</i>	<i>Mejorar la puerta de entrada para minusválido</i>
<b>Horario</b>	
<i>Horarios de tarde</i>	<i>Horario de tarde</i>
<i>Horario tardes</i>	<i>Ampliación del horario de atención al público</i>
<i>El horario al público</i>	<i>El horario</i>
<i>Quizá el horario más amplio</i>	<i>Los horarios. Como funcionario docente necesitaría tener la oficina abierta durante alguna tarde</i>
<i>Instalaciones y horario</i>	<i>El horario más extenso</i>
<i>Horario de tarde</i>	<i>El horario para las personas que trabajamos</i>
<b>Tramitación posterior</b>	
<i>El problema es que los trámites duran eternamente</i>	<i>La burocracia</i>
<i>El trámite del expediente es muy lento</i>	<i>Rapidez en la tramitación de las ayudas</i>
<i>Coordinación entre las trabajadoras sociales evitando que en unos barrios los expedientes vaya mucho más rápidos que en otros.</i>	<i>La actuación Gobierno de Aragón... Tarde...</i>
<i>Que valoraran los años cotizados a la s. social para las prestaciones, mis padres llevan años cotizando al estado y llevamos tiempo esperando una ayuda</i>	<i>Que los certificados negativos lo den en el momento</i>
<i>El tiempo de espera para saber si te corresponde o no prestación</i>	<i>En reducir el tiempo en recoger los certificados</i>
<i>La excesiva burocracia</i>	<i>Que no engañen a la gente con la dependencia</i>
<i>Las pensiones</i>	<i>El día 24 de noviembre llevé a paseo M<sup>a</sup> Agustín un cambio de domicilio de una paciente esperando la dependencia y no lo hicieron efectivo ese cambio de domicilio hasta el 22 de</i>



	<i>febrero de 2018. ¿Por qué esa tardanza? ¿Olvido? ¿Dejades? ¿Quién es la persona que se debe ocupar de actualizar esos cambios de domicilio?</i>
<i>Agilizar las ayudas</i>	<i>El servicio demandado fuera tan fluido como la atención prestada</i>
<i>La agilidad en resolver expedientes</i>	<i>Demasiado retardo en comenzar las actuaciones solicitadas, no es de recibo + de 8 meses</i>
<i>Agilidad en el trámite de dependencia</i>	<i>La "Dirección" no se ha dignado ni contestarme a una reclamación, esas son las directrices que tenemos. Es la realidad</i>
<i>Simplificar trámites</i>	<i>Tardan tanto que se mueren antes</i>
<i>Los tiempos de la dependencia</i>	<i>Que mejore el monto de las pensiones no contributivas</i>
<i>Cuando se solicita dependencia la enfermedad está en un estadio. Cuando la resuelven la situación ha empeorado ostensiblemente y las necesidades del dependiente son otras</i>	<i>Agilizar los trámites, mi expediente data de 4-12-2015</i>
<i>Que fuera más rápida la resolución de las ayudas</i>	<i>Posibilidad de renovación de ayuda automática si no existe modificación en la situación personal y familiar.</i>
<i>Los tiempos de espera para la resolución de las dependencias</i>	
<b>Organización</b>	
<i>Cita previa. Canalización desde la entrada</i>	<i>Más personal</i>
<i>La máquina expendedora de turnos y mesa. Hora y fecha</i>	<i>Colocarías más personas</i>
<i>las mesas</i>	<i>Más mesas</i>
<i>Atención telefónica y servicio CITA PREVIA</i>	<i>Resaltar la imposibilidad de atención telefónica, después de cerca de unas veinte llamadas en el transcurso de una hora, que hubiera evitado el venir personalmente a sus oficinas. Confirmado por señoritas del mostrador que no funciona la centralita. Si quieren hacer cualquier consulta, tfno. 609661376 (Vicente Nieves)</i>
<i>La premura en realizar el trabajo. Es deprisa</i>	<i>Remitido de centro Base 1 a Dirección Provincial a solicitar copia del certificado de Discapacidad. Utilizo silla de ruedas.</i>
<i>Falta unificar criterios. Unas me pidieron algo y otras me pidieron otras</i>	<i>He querido solicitar Ayuda a la integración familiar hace un mes, me mandaron a la asistente y ella me ha vuelto a remitir aquí y aquí me dicen que traiga la documentación, pero solo la recogen. Se deberían aclarar los que organizan esto, para que no mareen a los funcionarios, ni a los que venimos.</i>
<i>Que los certificados negativos lo den en el momento</i>	<i>De 6 ó 7 meses que hay para atención al público, el nº máximo dando servicio son 3. Por lo tanto, el tiempo de espera se alarga mucho.</i>
<i>En reducir el tiempo en recoger los certificados</i>	<i>Que puedan coger tel. oportuno en la sección requerida</i>
<i>Otra mesa para poder escribir y papeleras para que la gente que viene por aquí no deje papeles arrugados encima de la mesa</i>	
<b>Quejas</b>	
<i>La educación de los que vienen al centro, es decir, los que venimos a requerir sus servicios</i>	<i>La educación de los que vienen al centro, es decir, los que venimos a requerir sus servicios</i>
<i>Que me dieran trabajo (carita sonriente)</i>	<i>Que me dieran trabajo (carita sonriente)</i>
<i>Quitar mucha dirección y habría más dinero para las personas dependientes.</i>	<i>Quitar mucha dirección y habría más dinero para las personas dependientes.</i>