CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CVO DE ALGECIRAS

PLAN DE MEJORA DE LOS CENTROS DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN 2014-2016

FEBRERO 2016

JUNTA DE ANDALUCIA

RESULTADOS GLOBALES

TASA DE RESPUESTA

El CVO de Algeciras ha realizado 119 cuestionarios de satisfacción, superando los 116 necesarios.

DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 46,2 años (DE: 12,7), variando la edad entre los 19 y los 81 años.

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	90	75,6
	Acompañante	19	24,4
Motivo[1]	Valoración	39	32,8
	Información[2]	38	31,9
	Otros	42	35,3
Sexo	Hombre	62	52,1
	Mujer	57	47,9
Nivel estudios	Sin estudios	14	11,7
	E. primarios	50	42,0
	E Secundarios	36	30,2
	E universitario	19	15,9
	Otros	0	0
Situación laboral	Trabaja	32	26,9
	Paro	32	26,9
	Jubilación	18	15,1
	Tareas hogar	25	21,0
	Estudiante	1	0,8
	Discapacidad	11	9,2
	Otros	0	0

1 Motivo por el que acude o contacta con el CVO
2 Información, orientación y asesoramiento

SATISFACCIÓN GENERAL

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Satisfacción global	8,8	1,5	3	10	119

	Mejor N (%)	Igual N (%)	Peor N (%)
La atención recibida ha sido…	64 (80,7)	21 (17,6)	2 (1.7)

RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	8,9	1,4	1	10	114

INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	6,7	3,0	0	10	86
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	8,6	2,6	0	10	108
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	9,0	1,6	0	10	113
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	9,2	1,6	0	10	113

ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	8,6	2,2	0	10	57
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	8,4	2,5	3	10	7
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	9,1	2,6	0	10	50
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	8,6	2,0	1	10	113
Ha sido fácil acceder al CVO	7,3	2,9	0	10	103
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	9,4	1,5	1	10	104

PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	9,2	1,3	0	10	115
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	8,4	2,3	0	10	92
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	9,2	1,6	0	10	116
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	8,8	2,0	0	10	114
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	9,1	1,4	2	10	114

ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	8,0	2,1	2	10	44
Cuando he tenido que ver a más de un/a profesional, he esperado poco tiempo en ser atendida/o entre uno/a y otro/a	6,8	2,5	1	10	44
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	8,6	2,3	0	10	93
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinadas/os	9,1	1,7	2	10	86
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	9,6	0,7	7	10	112
He recibido una atención personalizada	9,6	0,9	3	10	113
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	8,0	2,5	0	10	115

INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	9,5	0,8	6	10	102

COMENTARIOS

En el CVO de Algeciras, 4 personas dejaron comentarios sobre el funcionamiento del CVO. Se muestran a continuación

Aspectos a destacar

- La amabilidad del personal.

Aspectos a mejorar

- Horario del centro, se debería abrir una tarde a la semana. (N=2)
- Mejorar el servicio telefónico.
- Adecuar las instalaciones a personas con discapacidad (dificultad para el acceso a usuarios en silla de ruedas).
- Mayor concreción el día de la cita cuando se pide información.