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 CÁDIZ

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 Cádiz ha realizado 105 cuestionarios de satisfacción. A cada CVO se le pidió que cumplimentaran 116 cuestionarios, por lo que la tasa de respuesta es del 90,5%.

DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 50,0 años (DE: 14,0).

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	80	76,2
	Acompañante	25	23,8
Motivo[1]	Valoración	39	37,1
	Información[2]	44	41,9
	Otros	22	21,0
Sexo	Hombre	44	41,9
	Mujer	61	58,1
Nivel estudios	Sin estudios	12	11,4
	E. primarios	44	41,9
	E Secundarios	34	32,4
	E universitario	14	13,3
	Otros	1	1,0
Situación laboral	Trabaja	20	19,0
	Paro	44	41,9
	Jubilación	7	6,7
	Tareas hogar	15	14,3
	Estudiante	1	1,0
	Discapacidad	12	11,4
	Otros	6	5,7

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	8,1	1,7	2	10	105

	Mejor N (%)	Igual N (%)	Peor N (%)
La atención recibida ha sido…	76 (72,4)	26 (24,8)	3 (2,9)

RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	7,9	1,6	2	10	99

INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	7,2	2,3	0	10	90
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	8,0	2,2	0	10	101
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	8,6	1,4	5	10	101
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	8,4	1,7	0	10	99

ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	5,9	2,9	0	10	65
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	5,9	2,9	0	10	65
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	7,0	3,3	0	10	69
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	8,4	1,6	3	10	97
Ha sido fácil acceder al CVO	8,5	1,7	4	10	96
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	8,9	1,3	6	10	96

PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	8,9	1,2	6	10	103
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	8,7	1,4	5	10	100
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	8,0	1,6	6	10	4
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	8,4	1,7	0	10	101
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	8,6	1,4	5	10	101

ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	8,3	1,8	3	10	96
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	7,6	1,9	3	10	95
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	7,9	2,3	0	10	77
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinadas/os	8,5	1,6	3	10	94
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	8,9	1,3	6	10	97
He recibido una atención personalizada	9,0	1,3	4	10	98
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	7,6	2,3	2	10	97

INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	8,4	1,7	4	10	97

COMENTARIOS

En el CVO de Cádiz nadie ha dejado comentarios, ni sobre aspectos a destacar ni a mejorar.