

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

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

FEBRERO 2016

RESULTADOS GLOBALES

TASA DE RESPUESTA

El CVO de Córdoba ha realizado 104 cuestionarios de satisfacción. A cada CVO se le pidió que cumplieran 116 cuestionarios, por lo que la tasa de respuesta es del 89,7%.

DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 47,3 años (DE: 13,5).

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	84	80,8
	Acompañante	20	19,2
Motivo ¹	Valoración	84	80,8
	Información ²	19	18,3
	Otros	1	1,0
Sexo	Hombre	44	42,3
	Mujer	60	57,7
Nivel estudios	Sin estudios	8	7,7
	E. primarios	45	43,3
	E Secundarios	34	32,7
	E universitario	15	14,4
	Otros	2	1,9
Situación laboral	Trabaja	31	29,8
	Paro	38	36,5
	Jubilación	14	13,5
	Tareas hogar	5	4,8
	Estudiante	4	3,8
	Discapacidad	10	9,6
	Otros	2	1,9

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	8,3	1,4	4	10	104

	Mejor	Igual	Peor
	N (%)	N (%)	N (%)
La atención recibida ha sido...	79 (76,0)	25 (24,0)	0 (0)

RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	7,9	1,7	4	10	100

INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	7,7	2,4	0	10	94
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	7,8	1,8	1	10	92
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	8,8	1,4	3	10	99
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	8,8	1,3	4	10	101

ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	6,4	3,3	0	10	85
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	6,9	3,1	0	10	47
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	8,5	2,1	0	10	67
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	8,1	1,8	3	10	99
Ha sido fácil acceder al CVO	6,6	3,5	0	10	98
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	7,4	2,9	0	10	96

PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	9,2	1,1	4	10	101
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	9,0	1,2	5	10	98
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	9,2	0,9	7	10	84
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	9,0	1,0	5	10	100
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	8,9	1,3	4	10	97

ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	7,8	2,5	0	10	92
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	7,8	2,2	0	10	86
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	8,4	2,3	0	10	70
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinadas/os	8,7	1,5	1	10	92
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	9,4	1,0	6	10	96
He recibido una atención personalizada	9,5	1,0	6	10	97
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	7,3	2,7	0	10	92

INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	7,7	2,2	2	10	99

COMENTARIOS

En el CVO de Córdoba, 12 personas dejaron comentarios sobre el funcionamiento del CVO. Se muestran a continuación.

Aspectos a destacar

- Trato recibido. (N=4)
- Competencia profesional. (N=4)
- Buen servicio. (N=2)

Aspectos a mejorar

- Mal aparcamiento para acceder a CVO.
- Mal funcionamiento de la máquina que hace las tarjetas.
- Insatisfacción con el trato dispensado por el personal de recepción.
- Mejorar el sistema de recibir a los usuarios para no tener tanto tiempo de espera.