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 GRANADA

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 Granada ha realizado 116 cuestionarios de satisfacción. A cada CVO se le pidió que cumplimentaran 116 cuestionarios, por lo que la tasa de respuesta es del 100%.

DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 47,8 años (DE: 14,1).

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	97	83,6
	Acompañante	19	16,4
Motivo[1]	Valoración	38	32,8
	Información[2]	50	43,1
	Otros	28	24,1
Sexo	Hombre	61	52,6
	Mujer	55	47,4
Nivel estudios	Sin estudios	4	3,4
	E. primarios	53	45,7
	E Secundarios	36	31,0
	E universitario	23	19,8
	Otros	0	0,0
Situación laboral	Trabaja	51	44,0
	Paro	22	19,0
	Jubilación	13	11,2
	Tareas hogar	17	14,7
	Estudiante	5	4,3
	Discapacidad	7	6,0
	Otros	1	1,7

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	8,7	1,5	0	10	116

	Mejor N (%)	Igual N (%)	Peor N (%)
La atención recibida ha sido…	76 (65,5)	36 (31,0)	4 (3,4)

RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	8,6	1,5	2	10	115

INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	7,7	1,7	0	10	94
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	8,1	2,3	0	10	92
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	9,3	1,2	5	10	115
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	8,7	1,8	0	10	114

ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	8,9	1,5	0	10	90
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	8,9	1,8	3	10	17
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	8,8	2,0	0	10	37
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	8,6	1,4	4	10	115
Ha sido fácil acceder al CVO	9,3	1,1	4	10	110
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	8,9	1,2	4	10	109

PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	9,5	1,0	4	10	116
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	9,3	1,2	2	10	115
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	9,3	1,3	2	10	114
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	9,2	1,3	0	10	116
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	9,1	1,2	2	10	114

ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	7,6	2,4	0	10	50
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	8,1	1,9	0	10	102
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	8,7	1,6	0	10	114
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinadas/os	9,1	1,4	0	10	112
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	9,6	1,0	4	10	115
He recibido una atención personalizada	9,6	1,0	4	10	115
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	8,3	1,8	0	10	113

INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	8,3	1,3	4	10	112

COMENTARIOS

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

Aspectos a destacar

- Trato recibido. (N=2)
- Buen servicio.

Aspectos a mejorar

- Tiempo excesivo en la tramitación y resolución de expedientes.
- Tiempo excesivo para obtener la cita para la valoración.
- Tiempo excesivo en ser atendendidos el día de la valoración.
- Revisiones demasiado frecuentemente.

Comentarios literales:

- *Le parece mal que no permitamos el aparcamiento en la zona reservada a personas con una dificultad obvia de movilidad, aunque no tengan la tarjeta de aparcamiento.*
- *Tiempo excesivo en la tramitación de un duplicado de la tarjeta de aparcamiento en caso de perdida o robo de la misma.*
- *Es necesaria una mayor interacción entre las distintas administraciones inplicadas, justicia, salud, etc...*
- *El centro debería contar con un desfibrilador.*